SNBU 2016

XIX SNBU 2016

ANAIS

Seminário nacional de bibliotecas universitárias

15 a 21 de outubro

Manaus Amazonas

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade do Estado do Amazonas

S471a
2020

Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (19 : 2016 : Manaus, AM)
Anais do XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15 a 21 de Outubro/ Célia Regina Simonetti Barbalho (org.). – Manaus, AM: UFAM, 2020.
1807 p.: il., color. ; 30 cm.

Inclui referências bibliográficas

1. Biblioteca universitária. 2. Sustentabilidade. 3. Anais. I. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. II. Barbalho, Célia Regina Simonetti. III.Título.

CDU 1997 – 027.7(063)

Bibliotecária responsável Amanda Magalhães de Aguiar CRB 11/1032

Anais do XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

O Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, em sua décima nona versão, voltou a pulsar na Amazônia após 27 anos e ser realizado pela primeira vez em solo manauara.

Instalados no coração da Amazônia Brasileira e as margens do Rio Negro, discutiu-se a temática da sustentabilidade e buscou-se refletir sobre o modo como a biblioteca universitária deve atuar para apoiar a plena implantação das demandas de um projeto de formação humana que seja comprometido com as gerações presentes e futuras de nosso país.

A sustentabilidade está diretamente relacionada ao uso inteligente dos recursos existentes (especialmente os informacionais) de modo a assegurar o equilíbrio e o bem-estar da sociedade como um todo.

Partindo do principio indiscutível, de que a informação é elemento basilar para o processo de formação, compete à biblioteca universitária executar atividades para consolidar e incrementar o projeto de formação humana assumido pela instituição de ensino superior onde ela está inserida, ostentando o compromisso responsável com a sua sustentabilidade.

Neste sentido, a Comissão Organizadora tem o prazer de dispor os trabalhos apresentados no XIX SNBU, evento que se configura como um espaço singular de integração dos bibliotecários brasileiros que atuam nas bibliotecas universitárias e que estão, ao longo de 38 anos construindo ativamente, por meio deste encontroso conhecimento, a convivência social e científica e a integração entre todos, debatendo diversas questões que envolvem estes organismos promotores do desenvolvimento humano.

Importantes e instigantes trabalhos foram apresentados no XIX SNBU oriundos de todas as partes do nosso diverso país, promovendo e promoveram um verdadeiro dabacuri (cerimônias indígenas realizadas para troca de bens) onde foram debatidas de forma irretorquível os eixos que ampararam a temática do evento, a saber:Gestão sustentável; Responsabilidade Política, Técnica e Social e Ecologia da Informação.

Foram expostos 180 trabalhos, sendo 55 em pôster e 125 em apresentações orais, os quais compõem, com o texto integral, estes Anais que revelam a discussão ampliada, dos diversos olhares dos atores envolvidos com as questões dos eixos eleitos.

Esperamos que as discussões suscitadas pelos trabalhos apresentados nestes Anais sirvam como instrumentos para uma ampliar as discussões científica, social e política que aconteceram e possibilitem compartilhar o conhecimento gerado.

Boa leitura!

1. Comissão Executiva

Presidente: Célia Regina Simonetti Barbalho (UFAM)
Vice-Presidente: Jeane Galves (UEA)
Vice-Presidente: Beatriz Pereira Dias (IFAM)
Vice-Presidente: Mara Regina Senapeschi Blanco (UFAM)

2. Comissão Técnico-Científica

Coordenadora: Kátia Viana Cavalcante (UFAM)
Vice-Coordenadora: Raquel Alexandre de Lira (UFAM)
Membros:
Milene Miguel do Vale (UFAM)
Rafael Lima Medeiros Ferreira (UFAM)
Renée Rosanne Vaz Nina (UFAM)

2.1 Avaliadores

Alexander William Azevedo
Aline Vieira do Nascimento
Amanda de Queiroz Bessa
Ana Carolina Sade Pereira da Silva
Ana Cristina Azevedo Ursulino Melo
Ana Cristina de Freitas Griebler
Ana Gabriela Clipes Ferreira
Ana Vera Finardi Rodrigues
Anália das Graças Gandini Pontelo
Andrea Cristina de Barros Queiroz
Angélica Conceição Dias Miranda
Anna Elizabeth Galvão Coutinho Correia
Barbara Fadel
Barbara Coelho Neves
Benildes Coura M. dos Santos Maculan
Carla Cristina Vieira de Oliveira
Carlos Marcondes
Caterina Groposo Pavão
Celia Regina Simonetti Barbalho
Cesar Castro
Cibele Araújo C. Marques dos Santos
Clarice Vanderlei Ferraz
Daniel Martínez-Ávila
Diná Marques Pereira Araújo
Dirce Maria Santin
Edna Gomes Pinheiro
Elaine Baptista de Matos Paula
Eliane Pawlowski Oliveira Araujo
Elizabeth Rolim
Ely Francina Tannuri Oliveira
Enilze de Souza Nogueira Volpato
Erica dos Santos Resende
Evelyn ORRICO
Fabiano Ferreira de Castro
Fabio Assis Pinho
Fabio Osmar de Oliveira Maciel
Fabíola Maria Pereira Bezerra
Francisco Carlos Paletta
Francisco Jonatan Soares
Francisco de Paula Araújo
Gabriela Belmont de Farias
Gildenir Carolino Santos
Giovana Deliberali Maimone
Glaucia Maria Saia Cristianini
Guilherme Dias
Guilhermina de Melo Terra
Gustavo Henrique de Araujo Freire
Helen Beatriz Rozados
Heloisa Helena Costa
Isa Maria Freire
Ivan Siqueira
Izabel França de Lima
Jacira Gil Bernardes
Jacqueline Pawlowski Oliveira
Janaina Ferreira Fialho
João Batista Ernesto de Moraes
Jonathas Carvalho
Jorge Moisés Kroll do Prado
Juliana Horta de Assis Pinto
June Magda Rosa Scharnberg
Katia Viana Cavalcante
Kátia de Oliveira Rodrigues
Leila Aparecida Anastácio
Leonardo Vasconcelos Renault
Letícia Alves Vieira
Leticia Strehl
Lidia Eugenia Cavalcante Lima
Liliam Maria Orquiza
Liliane Vieira Pinheiro
Luiz Maia
Luiz Otavio Maciel da Silva
Márcia Feijão de Figueiredo
Marcia Cordeiro Costa
Marcia Rosetto
Marcos Luiz Mucheroni
Marcos Vinicius Andrade
Maria Fátima Garbelini
Maria Lucia Dias
Maria das Graças Freitas Souza Filho
Maria Helena Machado de Moraes
Maria Inês Tomael
Maria José Veloso da Costa Santos
Maria Meriane Vieira Rocha
Maria Naires Alves de Souza
Marivalde Moacir Francelin
Marlene Oliveira
Miguel Romeu Amorim Neto
Milene Miguel do Vale

Miriam de Cássia do Carmo M. Mattos
Mônica Erichsen Nassif
Nelma Camêlo Araujo
Nivaldo Calixto Ribeiro
Rachel Cristina Vesú Alves
Rafael Lima Medeiros Ferreira
Raimundo Martins de Lima
Raquel Alexandre de Lira
Raquel Miranda Vilela Paiva
Regina Aparecida Blanco Vicentini
Regina Célia Baptista Belluzzo
Rejane Raffo Klaes
Renata Eleutério da Silva
Renato Reis Nunes
Renée Rosanne Vaz Nina
Roger de Miranda Guedes
Rosemary Cristina Silva Silva
Solange Madalena Souza Macedo
Suely Oliveira Moraes Marquez
Tatiana Rossi
Tatiane Gandra
Telma Socorro Silva Sobrinho
Thais Cristiane Campos de Moraes
Thayse Natália Cantanhede Santos
Valéria Martin Valls
Vanda Lucia Souza
Vânia Mara Alves Lima
Vanusa Jardim Borges
Vivaldo Cordeiro Gonçalves
Viviane de Oliveira Solano
Walter Moreira
Wellington Marçal de Carvalho
Zita Prates de Oliveira

3. Comissão de Comunicação, Divulgação e Imprensa
Coordenadora: Cristiane Sinimbu Sanchez (IFAM)
Vice-Coordenadores: Jorge Cativo (INPA)
Membros:
Diego Leonardo Fonseca (IFAM)
Gisele Nagai (UEA)
Raquel Santos Maciel (UFAM)
Thaís Lima Trindade (UFAM)

4. Secretaria Geral
Coordenadora: Margarida dos Santos Valente Cruz (UFAM)

4.1 Subcomissão Programação e Agenda
Coordenadora: Margarida dos Santos Valente Cruz (UFAM)
Vice-Coordenadora: Mirlândia Regina Amazonas Passos (IFAM)

4.2 Subcomissão: Programação e Agenda
Coordenadora: Erlani Diogo de Jesus (UFAM)
Vice-Coordenadora: Márcia Andréia Albuquerque de Morais (UFAM)

4.3 Comissão de Palestrantes e Coordenadores
Coordenadora: Mirlândia Regina Amazonas Passos (IFAM)
Vice-Coordenadora: Karina Batista de Sales (IFAM)
Membros:
Ketillem Lima (UEA)

4.4 Comissão de Logística e Transporte
Coordenadora: Margarida dos Santos Valente Cruz (UFAM)
Vice-Coordenadora: Darlene Silveira Rodrigues (IFAM)
Membros:
Marilena Franco (UFAM)
Regina Albuquerque (IFAM)

4.5 Comissão de Monitores e Auxiliares
Coordenadora: Amanda de Queiroz Bessa (UFAM)
Vice-Coordenadora: Lúcia Martins de Oliveira (UFAM)
Membros:
Denise Costa (UFAM)
Isabel Ferreira da Silva (UFAM)
Marlúcia Gonçalves Garcia (UFAM)
Vanusa Jardim (UFAM)

5. Comissão Cultural
Coordenadora: Leina Medeiros (UEA)
Vice-Coordenadora: Maricélia Ferreira (UFAM)

Membros:
Kelen Suely Cunha (UFAM)
Maria Carmolinda Mourão (UFAM)
Oziane Romualdo de Souza (IFAM)

6. Comissão de Visitas Técnicas
Coordenadora: Clara Carvalho (UNINORTE/Laureat International Universities)
Membros:
Roseane Pereira da Silva (UNINORTE/Laureat International)

7. Comissão de Apoio aos Patrocinadores e Expositores
Coordenadora: Sheyla Lobo (UEA)

8. Comissão de Tecnologia da Informação
Coordenadora: Claudina Assunção de Moraes (UFAM)
Vice-Coordenadora: Angela Emi Yanai (UFAM)
Membro:
Felipe Barros do Nascimento
Marcos Roberto de Souza Gomes (UFAM)

A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO EM EMPRESAS PRIVADAS DO SETOR DE SERVIÇOS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE TREINAMENTO COMERCIAL

Ana Carolina Nogueira (EBSCO) - ana_canogueira1@yahoo.com.br

Resumo:

O debate sobre a atuação profissional do bibliotecário tem sido intensificado nos últimos anos em consequência de uma série de marcos legais e de avanços tecnológicos. Buscando contribuir com este cenário, apresenta-se um relato de experiência de duas bibliotecárias que atuam como treinadoras comerciais em uma empresa privada do setor de serviços de informação. A partir desse relato são identificadas habilidades e competências necessárias aos bibliotecários para atuarem em uma empresa privada do setor de serviços de informação. Busca contribuir para a discussão sobre os currículos dos cursos de Biblioteconomia no que se relaciona ao perfil profissional do bibliotecário nos dias atuais.

Palavras-chave: *capacitação de usuários; serviços de informação, atuação profissional;*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

1 Introdução

A atuação do bibliotecário tem sido tema de debates intensos nos últimos anos (EGGERT-STEINDEL; HENRIQUE; MUSSE, 2002). O foco da atenção está voltado para este tópico por algumas razões, entre elas: a disponibilidade de informação em meios diferentes da já tradicional biblioteca: só no Brasil são 94 repositórios institucionais que utilizam a plataforma DSpace (DSPACE, 2016) e a tendência é um aumento de repositórios para a adequação das instituições de ensino superior à portaria do Ministério da Educação n. 1.224 de 2013 (OLIVEIRA, SILVA, NASCIMENTO, 2014); o surgimento de suportes de informação diferentes dos já tradicionais livros em papel (TAMMARO, SALARELLI, 2008) e por fim, o surgimento de legislação nacional (BRASIL, 2010) que estabelece a presença de bibliotecários em todas as bibliotecas escolares em território nacional.

Tais debates contribuem para a evolução da área, mas a presença tímida de estudos de caso ou relatos de experiência torna, por vezes, a discussão limitada. Buscando contribuir neste sentido, este artigo tem como objetivo principal: demonstrar o contexto da atuação do bibliotecário através da literatura científica, apresentando um cenário histórico e atual desta atuação, bem como um relato de experiência de duas bibliotecárias, que serão identificadas como bibliotecária I e bibliotecária II, inseridas no mercado de trabalho em um contexto diferente comparado ao modelo tradicional. Também apresentam um quadro com as principais habilidades e competências que podem ser requisitadas aos bibliotecários de hoje e que deveriam fazer parte da discussão da atualização dos currículos dos cursos de Biblioteconomia.

2 Revisão de literatura

2.1 Contexto

O presente trabalho retrata a atuação de duas bibliotecárias que trabalham em uma empresa privada do setor de serviços de informação. Determina-se como empresa privada “aquelas que não são de propriedade do estado, seu proprietário possui todos os direitos sobre ela.” (CAMARGO et al., 2014, p. 3)

E sobre o setor de seviços, Kotler e Keller, estabelecem que serviço "é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada [...] que pode ou não estar ligado a um produto concreto" (2006, p. 397). Uma empresa neste setor, atua portanto, oferecendo serviços muitas vezes intangíveis, o que é a forma mais recorrente de oferta quando se trata de empresas nas quais a informação, algo intangível, é seu principal ativo.

2.2 O perfil do bibliotecário

O perfil do bibliotecário é um tema estudado pelos próprios profissionais da área com o intuito de apresentar e divulgar os diferentes campos de atuação em que os mesmos podem ser inseridos. No ano de 1989, a bibliotecária Suzana P. M. Mueller publicou um artigo sobre o tema e indicou as diversas atividades praticadas por estes profissionais, como a função do bibliotecário-educador, o profissional para dar suporte ao estudo e à pesquisa, função de planejamento e administração de recursos informacionais, entre outros. Segundo a mesma, “na medida que novos meios e técnicas se tornam disponíveis para o exercício da profissão, tornam-se necessários novas competências e atitudes.” (1989, p. 64)

Eggert-Steindel, Henrique e Musse em seu artigo publicado em 2002 estudam as atividades dos primeiros profissionais de biblioteconomia em Santa Catarina, além de comentarem também sobre a importância da troca de experiências entre profissionais e alunos em formação:

> Os relatos [...] podem oferecer ao aluno em formação e aos profissionais atuantes, a oportunidade em conhecer de viva voz a experiência profissional daqueles que contribuíram na constituição de uma Biblioteconomia local, regional e nacional. (2002, p. 10)

Mais tarde, são percebidas mudanças relevantes nas atividades tradicionais praticadas pelos bibliotecários com o advento das novas tecnologias. São elas que ajudam a ampliar os possíveis ambientes de trabalho deste profissional, não o limitando mais a trabalhar somente em bibliotecas. Mota e Oliveira (2011) classificam como Mercado Informacional Existente e Não Ocupado as empresas privadas de bases de dados, área de atuação das autoras deste relato de experiência. Em 2012, em um artigo escrito por estudantes de biblioteconomia e uma professora da Universidade Federal do Ceará, são listados alguns desses possíveis ambientes de trabalho: "bibliotecas, centros de documentação, arquivos, editoras, livrarias, agências de publicidade, centros de preservação e restauração de documentos e obras de arte, TV, emissoras de rádio e jornal, organização das bases de dados virtuais, cartórios, museus, fóruns, discotecas, etc." (PINHEIRO et al., 2012, p. 2). Nota-se, portanto, uma diversificação crescente na percepção de atuação do bibliotecário.

2.3 Competências e habilidades

Com base no descrito acima, o advento das novas tecnologias trouxe a necessidade de desenvolvimento por parte dos bibliotecários de diferentes habilidades e competências. Neste contexto atual, Lima e Lima (2009, p. 2) citam algumas das novas qualificações requeridas aos bibliotecários: "domínio das novas tecnologias, novas concepções em políticas gerenciais, difusão e produção do conhecimento, compreensão nas intenções e necessidades dos usuários, conhecimento de idiomas e capacidade de inovação." Essas mesmas autoras apontam que o bibliotecário tem uma competência social cujo o objetivo é de aproximar a biblioteca da comunidade, inserindo-a desta forma na Sociedade da Informação.

3 A evolução da atuação do bibliotecário

Os primeiros bibliotecários que se tem conhecimento foram os homens eruditos, que deveriam ser das letras ou eclesiásticos e que ocupavam cargos de maior importância na sociedade da época. De acordo com Figueiredo e Souza (2007, p. 11), "não existia nenhuma teorização à qual eles eram submetidos para terem direito de executarem as atividades." Suas funções eram estritamente de conselheiros e auxiliares dos usuários no processo de recuperação da informação.

Segundo Fonseca (2007), a formação do bibliotecário iniciou-se formalmente na *École Nationale des Chartes* em 1821 e em 1887, em New York, Estados Unidos, na *School of Library Economy*, Columbia University. No Brasil, o primeiro curso data de 1911, criado pela Biblioteca Nacional. Os cursos que se seguiram até o início da década de 60 estavam focados na parte técnica, com a regulamentação da profissão surgiu a preocupação de um currículo mínimo que envolvesse além da parte técnica, a formação mais cultural e ligada ao humanismo. Sendo assim, neste primeiro momento, observa-se que a formação do bibliotecário estava ligada intrinsecamente as atividades desempenhadas nas bibliotecas. Aqui a visão tradicional de um profissional que somente tem o dever de preservar o conhecimento sem se preocupar em evoluir intelectualmente fica evidente.

Atualmente, Eggert-Steindel, Henrique e Musse (2002) indicam que a maioria dos cursos está focada em como lidar com o novo paradigma do acesso à informação. As autoras comentam que ao estudarem a história oral de 7 profissionais, dos primeiros vinculados à

biblioteconomia no cenário Catarinense, tais já indicavam "a amplitude" do campo de atuação do bibliotecário. Aspecto também apontado por Abreu e Campello, em 2000, que comentavam sobre pesquisas que indicavam "novos ambientes no mercado de trabalho."

Fonseca (2007), em um trecho de seu livro intitulado "Introdução à Biblioteconomia" trata sobre a missão do bibliotecário e, em cerca de 3 páginas, uma ideia central é recorrente: a atuação do bibliotecário para o estímulo à leitura, através de livros e, por consequência, de bibliotecas.

Conforme mencionado anteriormente, a inserção das tecnologias da informação no ambiente biblioteconômico trouxe novos paradigmas a serem trabalhados pelos bibliotecários. Não há mais como desvencilharmos o computador, os sistemas de automação de bibliotecas, outros equipamentos, etc. da realidade vivida pelas bibliotecas e seus usuários. O mundo digital chega para facilitar e melhorar o acesso à informação. Lopes (2004) afirma que

> essa nova dimensão da informação, aliada ao desenvolvimento tecnológico, desvincula a informação de espaços restritos e de monopólios profissionais, possibilita autonomia aos usuários e demanda uma nova postura dos bibliotecários que passam a ter seu campo de atuação ampliado e redimensionado. (2004, p. 10)

Neste momento, o cargo bibliotecário começa a ganhar alguns complementos e alterações para que possam ser visualizadas as múltiplas tarefas desempenhadas pelo profissional. Atualmente, podem ser encontrados bibliotecários com diferentes designações, como, por exemplo, Gestor da Informação - aqui entende-se que "este profissional tem a função de facilitar o acesso aos recursos informacionais tornando o processo de organização e recuperação mais rápido e acessível à sociedade"(LIMA & LIMA, 2009, p. 31). Outros termos também utilizados são "analista da informação" ou "analista de documentação" que tem o objetivo de enfatizar o relacionamento do bibliotecário com a informação, não somente o tratamento desta mas também a importância de desenvolver e aprimorar a sua democratização para os usuários.

Em 2014, Santa Anna e Pereira em seu artigo sobre a ampliação do campo de atuação do bibliotecário, mencionam uma nova faceta - a do Consultor Informacional. Segundo os autores

> o ramo da consultoria proporciona flexibilidade, liberdade e, principalmente, estabilidade ao profissional. Estabilidade porque ao desvincular-se do tradicional 'serviço de carteira assinada', o bibliotecário expande suas atividades, consolidando-se como um prestador de serviço. (2014, p. 163)

Novamente lida-se com a saída do bibliotecário do seu ambiente tradicional para um ambiente mais dinâmico e atual. No próximo item, apresentaremos o relato de duas bibliotecárias que vivenciam esta mudança de ambiente de trabalho nos dias atuais.

4 O mercado atual: relato de duas bibliotecárias

Baseado nas informações apresentadas nos itens anteriores, este capítulo tem o objetivo de relatar a experiência de duas bibliotecárias que atuam no mercado de trabalho desempenhando funções fora dos padrões da biblioteca tradicional. Ambas trabalham na mesma empresa, mas possuem cargos com tarefas diversas.

A bibliotecária I é formada pela Universidade Federal Fluminense, possui especialização em Gestão de Documentos Eletrônicos e MBA em Gestão do Conhecimento. Atualmente, tem 34 anos e atua na área há 11 anos. No início de sua carreira, começou a

trabalhar em uma empresa privada que exportava livros e periódicos para instituições de ensino e bibliotecas internacionais. Mais tarde, ocupou o cargo de Bibliotecária de Aquisição no setor de aquisição de uma empresa de economia mista como prestadora de serviços. Aqui, ela realizava a aquisição de assinaturas de periódicos internacionais nos formatos impresso e online, além de aquisição de assinatura de bases de dados. Neste emprego, percebeu a importância de ter o domínio da língua inglesa e de estar atualizada com os produtos de informação oferecidos, pois lidava diretamente com os editores via email ou telefone.

Dois anos mais tarde, foi contratada pela empresa multinacional na qual exerce como uma de suas principais atividades - o treinamento de bases de dados de pesquisa de editores internacionais. O intuito desses treinamentos é apresentar o conteúdo científico disponibilizado por estes editores assim como as diversas ferramentas de pesquisa que podem ser utilizadas pelos estudantes, professores, pesquisadores em geral que atuam nas instituições acadêmicas do país.

A preparação da bibliotecária para esta nova atividade se objetivou no conhecimento de todas as bases, os seus respectivos conteúdos e também de suas ferramentas. Sua principal preocupação é de apresentar aos participantes dos treinamentos informações que possam ajudá-los em suas pesquisas futuras. Juntamente com esta atividade, foi desenvolvido um relacionamento direto com os contatos dos editores, além da análise das estatísticas de uso das bases de dados, atendimento aos clientes, entre outros.

Nesta etapa foi de suma importância o conhecimento da língua inglesa, o aprimoramento no desenvolvimento de pesquisas em diversas áreas usando técnicas avançadas de busca com o uso dos operadores booleanos (and, or e not), símbolos de truncagem, recursos de refinamento, etc. e o estudo das ferramentas de pesquisa oferecidas pelos editores. De acordo com a bibliotecária, sua contratação foi uma solicitação das instituições acadêmicas que sentiam a falta de um profissional especializado nos treinamentos com uma linguagem acessível para os usuários.

Outro aspecto também destacado, refere-se a atualização quanto as redes sociais, que permitem o compartilhamento das informações científicas, o conhecimento de novos termos utilizados pelos editores como o DOI (Digital Object Identifier), além de estar atenta as necessidades dos participantes do treinamento. De acordo com o relato da bibliotecária I, as dúvidas surgem de detalhes apresentados. Às vezes, o participante está mais interessado em conhecer um gerenciador de referência bibliográfica do que a base que está sendo apresentada. É importante que se tenha conhecimento sobre as políticas do editor, quais são os critérios para a disponibilização dos artigos científicos, a política do *open access*, etc. É possível ser surpreendida com questões que nunca foram trabalhadas. O objetivo é sanar as dúvidas que possam ajudar o participante no futuro.

Trabalhar em um ambiente totalmente contrário ao ambiente de uma biblioteca tradicional pode trazer diversos desafios para o bibliotecário, ao mesmo tempo que aprimora outras áreas até então não desenvolvidas pelo profissional.

A bibliotecária II é formada pela Universidade de Brasília, possui especialização em Gestão do Relacionamento com o Cliente. Atualmente, tem 27 anos e tem 6 anos de atuação.

Iniciou sua carreira como Arquiteta de Informação, atuando no apoio de desenvolvimento de versões móveis de interfaces de autoatendimento de um banco nacional. Em seguida, atuou em 3 bibliotecas universitárias privadas em diferentes frentes: suporte a plataformas DSpace e OJS, setor de multimeios e setor de referência.

Em setembro de 2012, começou a trabalhar na empresa multinacional como treinadora comercial, suas principais atribuições nesta posição são: desenvolver o plano de capacitação presencial e virtual para os clientes no Brasil e em alguns outros países na América Latina, desenvolver materiais de suporte localizados e prestar orientações no que tange o universo da

biblioteconomia à equipe de vendas e demais setores internos da instituição, bem como aos demais colegas bibliotecários.

Várias habilidades foram desenvolvidas graças a um campo completamente diferente: planejamento e coordenação de agenda de treinamentos presenciais, o que envolve um planejamento logístico detalhado que observa recursos, tempo e distâncias. O desenvolvimento de habilidades interpessoais e técnicas de oratória foram fundamentais para o desempenho das atividades de treinamento e apresentação dos produtos comercializados. Fluência em inglês e espanhol foram essenciais para conhecer os produtos em detalhe e comunicar-se nos territórios hispânicos. No aspecto tecnológico, foram necessários conhecimentos de edição de documentos, planilhas e apresentações, ferramentas de gravação e edição de vídeos, uso de plataformas de capacitação virtual e de gestão de mídias sociais.

Apresenta-se a seguir um quadro que sintetiza as habilidades e competências necessárias observadas a partir da rotina de trabalho das bibliotecárias que apresentam este relato:

Quadro 1 - Resumo de habilidades e competências identificadas nas atividades de treinamento comercial em uma empresa privada do setor de serviços de informação

Aspectos técnicos	Aspectos tecnológicos	Aspectos de gestão
MARC21, DublinCore, metadados em geral	Softwares de edição de texto, planilhas e apresentações	Gestão de projetos
OAI-PMH, z39.50 e outros protocolos de interoperabilidade	Softwares de criação e edição de tutoriais	Gestão de logística
Normalização	Software de capacitação virtual	Rotinas administrativas
Métricas modernas e comunicação científica	Softwares de gestão de relacionamento com o cliente (Customer relationship manager)	Gestão do relacionamento com o cliente
Fontes de informação	Softwares de gestão de redes sociais	Gestão de marketing
Fluências em outros idiomas, notadamente o inglês e espanhol	Softwares de repositórios institucionais e de gestão de publicações	Gestão de coleções
Análises estatísticas	Softwares para coleta de estatísticas de uso (COUNTER)	Rotinas administrativas

Fonte: As autoras.

Com base na experiência relatada e no quadro de habilidades e competências apresentado, é possível afirmar que o mercado informacional necessita de profissionais cada vez mais capacitados e dispostos a desenvolver novas características que auxiliem e influenciem sua atuação. A informação permeia as mais diversas atividades e com isso surgem novas áreas de atuação, cabe aos bibliotecários e às escolas de Biblioteconomia prestarem atenção aos movimentos desse mercado em constante mutação para acompanhar esse fluxo.

5 Considerações parciais/finais

Observa-se que muito tem sido discutido quanto à mudança dos ambientes de trabalho do bibliotecário e que exemplos desta atuação fora do ambiente tradicional são necessários para cristalizar tal discussão. Este trabalho buscou apresentar dois exemplos de bibliotecárias que encontram-se fora de um contexto tradicional de atuação, com atividades focadas no campo de treinamento comercial. Nota-se que existe um conjunto de habilidades e competências que alinham-se à formação do bibliotecário e também à atuação como treinador comercial. Apresentou-se um quadro que resume tais habilidades e competências para apoiar futuras discussões curriculares dos cursos de Biblioteconomia e para instigar a reflexão dos profissionais que estão no mercado para reconhecer as habilidades e competências que já desenvolveram e aquelas que precisam ser aprimoradas.

Percebe-se que o bibliotecário precisa estar em constante atualização, sempre atento as novidades que poderão contribuir em suas atividades profissionais. A construção de sua identidade na sociedade dependerá de suas atitudes, são elas que ajudarão a demonstrar o seu valor como profissional. As autoras buscaram demonstrar que os bibliotecários podem e devem ampliar sua atuação no mercado de trabalho.

6 Referências

ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves; CAMPELLO, Bernadete Santos. Graduação em biblioteconomia: a formação do profissional da informação para o século XXI. *Perspect. cienc. inf.*, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 93 - 103, jan./jun.2000. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/558> Acesso em: 10 fev. 2016.

BRASIL. Lei Nº 12.244 de 24 de maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 25 maio 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12244.htm>. Acesso em: 15 mar. 2016.

DSPACE. *DSpace user registry*: Brazil. Disponível em: <http://registry.duraspace.org/registry/dspace?f[0]=field_country%3Abrazil> Acesso em: 15 mar. 2016.

CAMARGO, Ester R. et al. *Empresa privada*. 2014. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/esterrcamargo/empresa-privada-31730968>. Acesso em: 21 mar. 2016.

FONSECA, Edson Nery da. *Introdução à Biblioteconomia*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

EGGERT-STEINDEL, Gisela; HENRIQUE, Ivonir Terezinha; MUSSE, Sueli Carvalho. Práticas bibliotecárias: a formação, a auto-formação e atuação dos primeiros bibliotecários catarinenses. *Informação & Sociedade*: Estudos, João Pessoa, v. 12, n. 2, 2002. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001463&dd1=804cb> Acesso em: 10 fev. 2016

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Administração de marketing*. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LIMA, Cátia Cristina de; LIMA, Katiane de. *A auto-imagem do bibliotecário versus a visão social: uma análise da valorização profissional.* 2009. 83f. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia da UFAL. Maceió. 2009. Disponível em:<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/tcc-2009-catia-e-katianne-a-auto-imagem-do-bibliotecario.pdf> Acesso em: 01 mar. 2016.

LOPES, Fabio Leandro Cerícola. *O novo perfil do bibliotecário*. 2004. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Departamento de Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004. Disponível em: <http://rabci.org/rabci/node/36>. Acesso em: 16 fev. 2016.

MOTA, Francisca Rosaline; OLIVEIRA, Marlene de. Formação e atuação profissional. In: OLIVEIRA, Marlene de (Org.). *Ciência da informação e Biblioteconomia*: novos conteúdos e espaços de atuação. 2. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2011.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. *R. Bibliotecon.*, Brasília, v. 17, n. 1, p. 63-70, jan./jun. 1989. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2011/07/pdf_aa5a44ef6f_0017684.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2016.

OLIVEIRA, Maria das Graças Gonçalves de; SILVA, Julianne Teixeira e; NASCIMENTO, Clodemir da Costa. O arquivo do CCHLA/UFPB e a adequação às portarias nº 1.224/13 e nº 1.261/13 determinadas pelo Ministério da Educação. *Archeion Online*, [S.l.], v. 2, n. 2, dez. 2014. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/22761/12619>. Acesso em: 15 mar. 2016.

PINHEIRO, Ana Cleide Lucio et al. Os diversos espaços de atuação para o profissional bibliotecário. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação,* Belo Horizonte, v. 2, n. 2, out. 2012. Disponível em:<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/1698>. Acesso em: 12 fev. 2016.

SANTA ANNA, Jorge; PEREIRA, Gleice. Ampliando o campo de atuação bibliotecária: o bibliotecário como consultor informacional. *Revista ACB: Biblioteconomia em Florianópolis*, Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 163-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/956>. Acesso em: 01 mar. 2016.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. *A biblioteca digital*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

A atuação do profissional de informação e a responsabilidade social no enfrentamento da epidemia do vírus Zika: relato de caso

Maria de Fatima Moreira Martins Correa (ICICT/FIOCRUZ) - fatima.martins@icict.fiocruz.br

Resumo:

O enfrentamento da epidemia associada ao vírus Zika e complicações decorrentes destacam-se, hoje, como um grande desafio para a comunidade científica, gestores e profissionais de saúde no mundo. Esta questão se reveste de importância substancial, devido à complexidade de inúmeras questões a serem investigadas e discutidas. O objetivo deste relato é descrever a experiência da criação da Biblioteca Temática "Aedes Informa" com o objetivo de reunir referências bibliográficas sobre os vírus Zika e Chikungunya disponíveis nas bases de dados Lilacs, Pubmed, Scielo, Scopus e Web of Science, desenvolvida no Zotero, um software livre utilizado para gestão e compartilhamento de referências. Em linhas gerais, a biblioteca temática apresenta-se como um instrumento fundamental à pesquisa científica, colocando à disposição o conteúdo atualizado sobre as descobertas científico-tecnológicas, incluindo as publicações e principais periódicos científicos. Percebeu-se, a partir da experiência existe uma necessidade urgente de ações de responsabilidade social da biblioteconomia no campo da saúde, fortalecendo assim, a solidariedade global, uma vez que os resultados são essenciais para o desenvolvimento de intervenções.

Palavras-chave: *Responsabilidade social; Análise bibliometrica; Infecções pelo vírus Zika; Doenças Transmissíveis Emergentes*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Serviços de referência presencial e virtual*

1 Introdução

O enfrentamento da epidemia associada ao vírus Zika e complicaç ões decorrentes, destaca-se, hoje, como um grande desafio para a comunidade científica, gestores e profissionais de saúde no mundo. Esta questão se reveste de importância substancial, devido a complexidade de inúmeras questões a serem investigadas e discutidas. Não é um processo de pesquisa pronto e acabado, está em estruturaç ão e provavelmente assim estará por muito tempo (BRITO, 2015).

A abrangência do campo das infecç ões por flavivírus e suas interfaces com a Saúde Pública e outras áreas do conhecimento, refletem-se na diversificada produç ãocientífica da área que se encontra consolidada em periódicos científicos nacionais e internacionais, indexados em bases de dados.

Segundo Martinez-Pulgarin et al. (2015) a produç ão científica neste campo específico é muito abaixo do que é esperado quando comparado com outras doenç as virais semelhantes, tais como o vírus chikungunya (n=6331 itens).

No contexto atual, é urgente levantar a produç ãocientífica sobre a infecç ão pelo vírus Zika, compilando a bibliografia existente em bases de dados bibliográficas, identificando temas em que há produç ão significativa e realizando uma revisãobibliográfica para identificar possíveis linhas de pesquisas prioritárias, aumentar a troca de conhecimento e/ou experiências entre profissionais, a disseminaç ão da produç ão científica, e, ainda, a possibilidade implícita de contribuir significativamente para a avaliaç ão do estado da arte desse campo de conhecimento.

Diante disso, este trabalho apresenta um estudo bibliométrico com a finalidade de caracterizar a produç ão científica sobre o vírus Zika indexada nas bases de dados internacionais publicada desde a década de 1940, contribuindo para a construç ão de um panorama sobre os avanç os na produç ão científica e apoiar a comunidade de pesquisa para responder rapidamente a esta e futuras epidemias.

Como antecedente, cabe mencionar que a motivaç ão é decorrente da criaç ão da Biblioteca Temática “Aedes Informa” (https://www.zotero.org/groups/aedes_informa) em janeiro de 2016, organizada pela Rede de Bibliotecas da Fiocruz, com o objetivo de reunir referências bibliográficas sobre os vírus zika e chikungunya disponíveis nas bases de dados Lilacs, Pubmed, Scielo, Scopus e Web of Science, desenvolvida no Zotero, um software livre utilizado para gestão e compartilhamento de referências.

Complementando o estudo, podemos afirmar que o papel mais importante do profissional da informaç ão no século XXI, é o de gerenciador da informaç ão, pois o grande problema desse século é a superabundância de informaç ão De qualquer forma, para Freire e Araújo (1999) devemos compreender o significado da prática social neste campo de discussões e sig nificaç ões teórico-práticas, pois “o desafio é distribuir a informaç ãode modo a fazê-lá chegar a um receptor que necessita de ‘conhecimento [para] aç ão’ (WERSIG, 1993)”.

Em linhas gerais, a biblioteca temática “Aedes Informa” vem sendo atualizada regularmente, apresentando-se como um instrumento fundamental à pesquisa realizada, tanto no contexto nacional quanto no cenário internacional, colocando à disposiç ão, o conteúdo sobre as descobertas científico-tecnológicas, incluindo as publicaç ões e principais periódicos científicos.

2 Revisão de literatura

Dentro do tema que estamos abordando, cabe destacar a proposiç ão da

responsabilidade social para a Ciência da Informação, resgatada por Freire (2001), qual seja, de facilitar a comunicação do conhecimento para quem dele necessita. Nessa perspectiva, Freire (2002) ressalta o papel dos profissionais da informação na sociedade contemporânea, vistos como:

> Facilitadores da comunicação do conhecimento, aproximando produtores e usuários da informação, de modo que os recursos [de informação] disponíveis sejam utilizados por todos que deles necessitam. (FREIRE, 2002, não paginado).

Nesse sentido, Freire (1995, p. 133) cita que, para Wersig e Neveling (1975), a função da responsabilidade social do profissional da informação é "facilitar a comunicação do conhecimento [científico] para aqueles que dele necessitam, na sociedade".

Por essa razão, Freire e Araújo (1999, p. 11) seguem assegurando a relevância do tema na atualidade. Assim, pode-se perceber a ampliação do papel social que profissional da informação deve assumir para o sucesso da ciência, da pesquisa e da tecnologia brasileira:

> a relevância dos cientistas da informação para o desenvolvimento das forças produtivas é, pois, decorrente do seu papel de facilitador da comunicação entre usuários [receptores] que necessitam de conhecimento e fontes [emissores] que produzem esse recurso e o disponibilizam sob a forma de informação (FREIRE; ARAÚJO, 1999, p. 11).

Nesse contexto, este profissional deve estar devidamente habilitado, e dispor de conhecimentos específicos e atualizado com as constantes mudanças nos cenários mundiais.

É assim que, no escopo deste trabalho, foi incluído o conceito de responsabilidade social aplicado a Ciência da Informação, que se baseia em ações e na implementação de canais de comunicação entre os usuários de um serviço de informação e os profissionais da informação competentes, críticos e criativos em suas ações, comprometidos com o desenvolvimento social do País. Ao exercer sua responsabilidade social, o serviço de informação coloca todos os seus produtos, serviços e fontes de informação à disposição da comunidade. Está ajudando a construir o conhecimento e um mundo melhor para todos

Sob esse prisma, uma abordagem da ciência, interessante para estas considerações iniciais, é fornecida por Spinak (1998), que descreve o movimento da ciência que evolui numa espiral ascendente perfeita e se dirige a uma finalidade:

> A comunicação e a informação são intrínsecas à prática da ciência. A investigação é estimulada e sustentada por um fluxo constante de nova informação. Quando o ciclo de informação se completa, outra vez surge uma nova informação, em um interação infinita, gerando um ciclo renovado de criação e descobrimentos. O ciclo da informação-criação-informação pode ser representado por uma espiral ascendente e perfeita. (SPINAK, 1998, p. 3).

Na mesma linha, Allen (1969) afirma que a "informação é a própria essência da atividade científica". Dessa forma, a geração do conhecimento científico se faz através da pesquisa ou investigação científica.

Outro destaque é dado por Mautort (1983), que categorizou a informação científica e tecnológica como toda informação, "que serve de matéria-prima (raw material information) ou insumo para a geração de conhecimentos científicos e de tecnologias".

De acordo com Aguiar (1991), a informação científica é "todo conhecimento que resulta – ou está relacionado com o resultado – de uma pesquisa científica", possuindo três funções:(1) divulgação de novo conhecimento; (2) geração de insumo para novas atividades de pesquisa científica permitindo, assim, a evolução da ciência; (3) explicitação da

metodologia usada na pesquisa científica.

Aguiar (1991) destacou a importância da informação científica e tecnologia no processo, como insumo básico para alcançar os processos de desenvolvimento científico, tecnológico, industrial, econômico e social. Em síntese, o termo "informação científica e tecnológica" seria:

> Empregado para englobar as informações que, além de cumprirem as funções relacionadas como específicas da informação científica ou da informação tecnológica, servem ainda para cumprir e apoiar a atividade de planejamento e gestão em ciência e tecnologia: avaliar o resultado do esforço aplicado em atividades científicas e tecnológicas e subsidiar a formulação de políticas, diretrizes, planos e programas de desenvolvimento científico e tecnológico. (AGUIAR, 1991, p. 12).

Mais recentemente, Le Coadic (1994) definiu a informação científica e técnica como o sangue do processo de criação científica, discutindo a relevância e o papel da comunicação formal no desenvolvimento científico.

A crescente importância da informação como pilar de todas as atividades relacionadas com a Ciência, em geral, e, no caso desse estudo, com a área Biomédica, em particular, é atualmente reconhecida de um modo incontestado.

Dentro do tema abordado, destacamos que a bibliometria se utiliza das fontes bibliográficas para o estudo da organização dos setores científicos e tecnológicos, para identificar os atores, suas relações e tendências (MARTINEZ-PULGARIN, 2015).

Ademais, Amaral et al. (2004) afirmou que a bibliometria analisa na comunicação científica os elementos textuais presentes no suporte de papel e informações recuperadas de bases de dados bibliográficas:

> A análise bibliométrica é uma importante ferramenta para a síntese e análise da informação que auxilia em processos decisórios. Através da bibliometria, conjuntos de centenas ou milhares de registros bibliográficos de artigos científicos, patentes, notícias e outros documentos podem ser analisados para dar origem a novas informações bastante sintéticas e de alto valor agregado, chamados indicadores, que não dizem respeito a um documento em particular, mas ao conjunto dos documentos analisados. (AMARAL et al., 2004, p. 118).

Cabe ressaltar que a bibliometria é uma área de estudo da ciência da informação que produz indicadores que mostram o grau de desenvolvimento de uma área do conhecimento, uma "técnica quantitativa e estatística de medição dos índices de produção e disseminação do conhecimento científico" (ARAÚJO, 2006, p. 12).

Enfim, a bibliometria auxilia os pesquisadores a conhecerem produções acadêmicas sobre um determinado assunto ou área, tornando-se uma pesquisa sobre a disseminação e a utilização dos estudos feitos e publicados (MACIAS-CHAPULA, 1998). A bibliometria mostra sua função registrando ligações entre itens de um ou mais publicações em relação a outros itens previamente selecionados. Os resultados destas pesquisas resultam em, digamos, "distribuições", "cluster", "mapeamentos", etc.

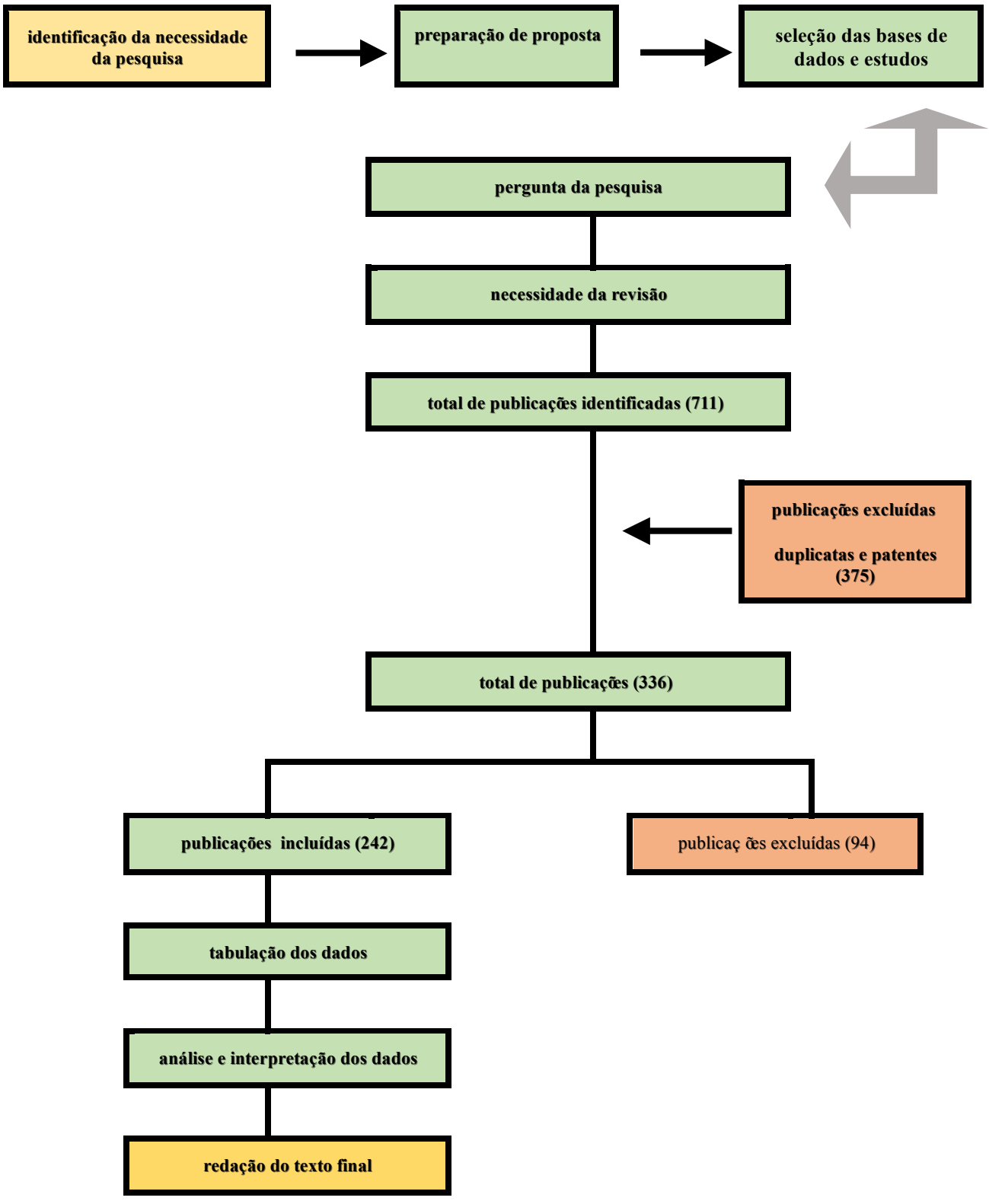
3 Materiais e métodos

A abordagem bibliométrica foi utilizada para o planejamento, a coleta e a análise de dados. Os procedimentos metodológicos envolveram as seguintes etapas: a) revisão

de literatura sobre produção científica, b) análise bibliométrica dos artigos indexados, categorizando-os em diferentes tipologias; c) registro das informações em um protocolo informatizado de coleta de dados; d) descrição dos dados obtidos; e) análise dos resultados realizada com o uso de software livre Zotero.

A organização e seleção das etapas dessa pesquisa encontra-se na Figura 1.

Figura 1 – Fluxograma das etapas da pesquisa



Em um primeiro momento, foi realizada uma revisão de literatura junto às bases de dados tendo, como linha orientadora, a produção científica internacional sobre o vírus Zika, enfocando-se o período de janeiro de 1945 até janeiro de 2016. Para identificação dos estudos, realizou-se uma busca em 5 (cinco) bases de dados; são elas: no campo da pesquisa biomédica (Medline/PubMed e Lilacs) e no campo multidisciplinar (Scielo, Scopus e Web of Knowledge).

Utilizamos as estratégias de busca nas bases de dados eletrônicas descritas abaixo. Além dos operadores booleanos, as pesquisas também foram estruturadas através da seleção de campos de busca específicos, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Estrategias de busca nas bases de dados

Base de Dados	**Estrategia de busca**
Lilacs	tw:(zika NOT (au:(zika OR zica))) AND (instance:"regional") AND (db:("LILACS"))
Pubmed/Medline	(zika[All Fields] OR zica[All Fields]) NOT (zika[Author] OR zica[Author])
Scielo	(zika or zica) AND NOT (au:(zika or zica))
Scopus	(TITLE-ABS-KEY (zika) OR (TITLE-ABS-KEY (zica)
Web of Knowledge	Tópico: (zika) NOT Autor: (zika or zica)

4 Resultados finais

Após a revisão bibliográfica, procedeu-se à análise do material. Após a identificação de todas as publicações, procedeu-se à análise para sua pré-seleção, de acordo com o tema referente ao vírus Zika, norteador do estudo e os critérios de inclusão e exclusão previamente definidos.

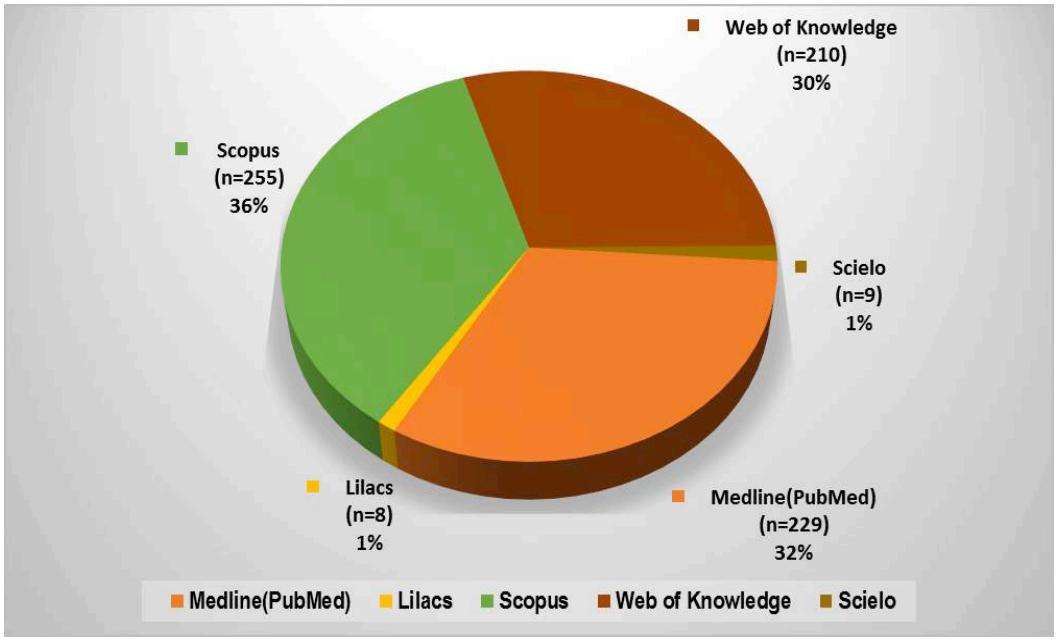
Desse modo, todas as publicações foram avaliadas pelos títulos, abstracts e a íntegra das publicações. Foram excluídas as publicações em que a temática não correspondia, especificamente, ao objeto do estudo (n=54), e incluídas, somente, as publicações da língua inglesa (n=236), portuguesa (n=4) e espanhola (n=2).

Dentre as 711 publicações, 356 (51%) publicações eram duplicadas e 19 patentes, que foram descartadas, restando, assim, um total de 336 publicações, e apenas 242 foram utilizadas.

O estudo bibliométrico contribuiu para a identificação da visibilidade da produção científica sobre o vírus Zika, indexada nas bases de dados internacionais, e os dados analisados serviram para identificar a distribuição dafrequência de publicações por ano, base de dados, temáticas relacionadas abordadas, distribuição dos periódicos por artigos publicados, entre outros.

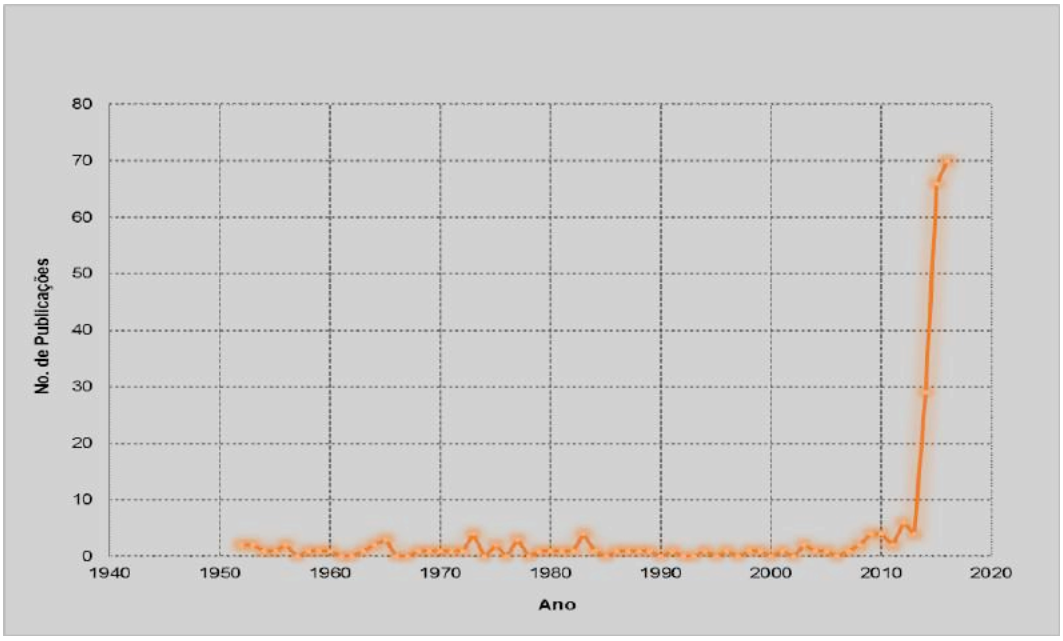
Conforme pode ser observado no Grafico 1, em relação ao número de publicações indexadas nas bases de dados internacionais, majoritariamente na base Scopus, temos 255 (36%), Pubmed/Medline 229 (32%), Web of Knowledge 210 (30%), e apenas 9 (1%) na Scielo e 8 (1%) na Lilacs. É possível perceber, dentre as 5 bases, houve baixa concentração de publicações latinoamericanas.

Gráfico 1 – Distribuição das publicações indexadas nas bases de dados internacionais



Para ilustrar a frequência das publicaç ões selecionadas por ano, elaboramos o gráfico a seguir.

Gráfico 2 – Número de publicações selecionadas por ano de publicação



Fonte: Elaborado pela autoria a partir de dados das bases e dados

O Gráfico 2 foi elaborado com periodicidade de 10 anos, para facilitar a visualizaç ão dos 64 anos de identificaç ão das publicaç ões indexadas, ficando demonstrado o crescimento do número de publicaç ões somente a partir de 2012. Neste contexto, o resultado da pesquisa variou de 2 publicaç ões, em 1952, a 70, somente no mês de janeiro de 2016. Cabe destacar que até o momento da pesquisa, haviam sido indexadas 66 publicaç ões no ano de 2015.

Quando analisamos os periódicos que mais têm sido publicados sobre o tema, verificamos uma frequência maior nos títulos arrolados na Tabela 1. É significativo destacar que os demais artigos foram publicados em 91 diferentes periódicos.

Tabela 1 – Periódicos que mais tem publicado sobre o vírus Zika

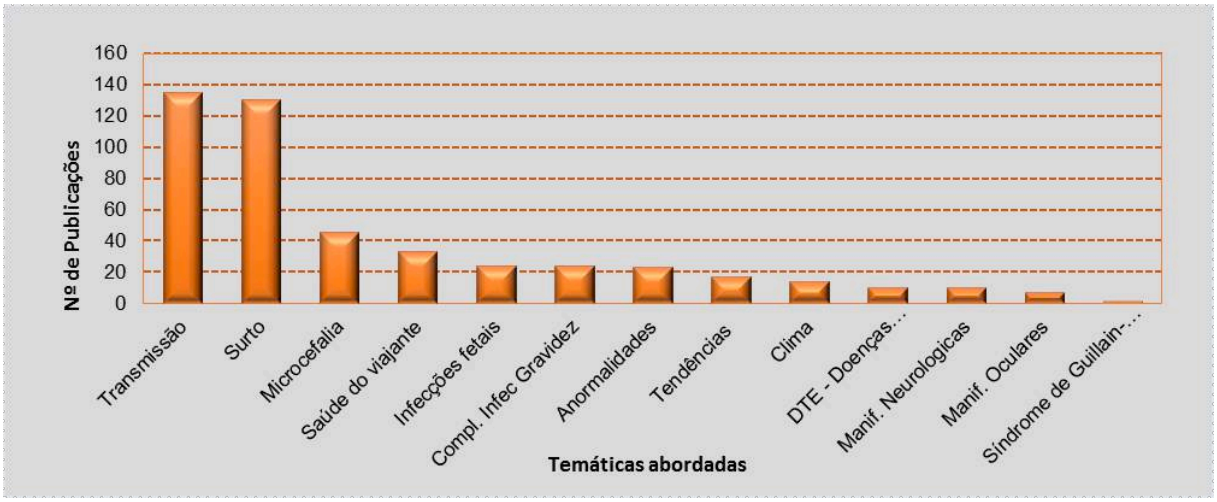
Título do periódico	Nº de periódicos
Transactions of the Royal Society of Tropical Medicine and Hygiene	20
BMJ (Clinical research ed.)	17
Emerging Infectious Diseases	14
Eurosurveillence	9
Lancet (London, England)	9
PLoS Neglected Tropical Diseases	8
American Journal of Tropical Medicine and Hygiene	5
MMWR: Morbidity and Mortality Weekly Report	5
Annals of Tropical Medicine and Parasitology	4
Arquivos Brasileiros de Oftalmologia	4
Bulletin of the World Health Organization	4
New Zealand Public Health Surveillance Report	4
The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene	4
Travel medicine and infectious disease	4

Fonte: Elaborado pela autoria a partir de dados das bases e dados

O Gráfico 4 abaixo demonstra a distribuiç ão do número de publicaç ões por temáticas abordadas mais frequentes, sendo transmissão (135), surto (130), microcefalia (45), saúde do viajante (33), infecç ões fetais (24), complicaç ões infecciosas na gravidez (24), anormalidades (23), tendências (17), condiç ões climáticas (14), DTE - doenç as transmissíveis emergentes (10), manifestaç ões neurológicas (10) e manifestaç ões oculares (7) e síndrome de Guillain-Barré.

Observando-se os dados coletados, cabe destacar que apesar do desenvolvimento científico sobre o vírus Zika, muitas lacunas ainda perduram nos aspectos referentes de combate ao vetor, imunologia, complicaç ões na gravidez, identificaç ão precoce das áreas afetadas, expansão de tratamento eficiente e pesquisas para o desenvolvimento de vacinas e testes de diagnóstico para detecç ão da infecç ão se mostram necessários e urgentes.

Gráfico 4 – Número de publicações por temáticas abordadas



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados das bases e dados

Adicionalmente, fica evidente a necessidade urgente de se investir na produção de conhecimentos que viabilizem a manutenção da redução dos surtos, que deverá ser avaliada por indicadores de transmissibilidade do vírus Zika, particularmente entre as populações mais vulneráveis. Ademais, maior conhecimento dos mecanismos de transmissão da infecção e revigorar esforços na efetividade dos métodos de prevenção e controle, serão essenciais na erradicação da infecção pelo vírus Zika.

Para finalizar este estudo, existe uma necessidade urgente de ações no âmbito uma solidariedade global para fortalecer os investimentos necessários no desenvolvimento da pesquisa que sejam aplicados para transformar a maneira como os países e parceiros abordam a saúde e o desenvolvimento social.

4 Considerações finais

No contexto atual onde doenças infecciosas estão se propagando mais depressa do que nunca, de acordo com o último relatório anual da Organização Mundial da Saúde (OMS), torna-se fundamental o desenvolvimento das práticas profissionais de responsabilidade social do bibliotecário.

Os profissionais devem estar fortemente comprometidos com a Saúde Pública na superação de limitações e entraves frente aos surtos de doenças, conscientes da necessidade atender as necessidades informacionais para propiciar avanços significativos, fortalecer as instituições de ensino e pesquisa, apoiar profissionais que respondam pelas atividades de promoção, de prevenção e de assistência à saúde, com domínio técnico e ético para lidar e operar as crescentes inovações tecnológicas que marcam a nossa época, capazes de atuar para melhorar as condições de saúde (e de vida) das populações.

6 Referências

1. AGUIAR, A. C. Informação e atividades de desenvolvimento científico, tecnológico e industrial: tipologia proposta com base em análise funcional. **Ciência da Informação**, v. 20, n. 1, p. 7-15, 1991.
2. ALLEN, T. J. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 4, p. 3-30, 1969.
3. AMARAL, R. M. et al. Uma visão da produção científica nos Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção através da Bibliometria. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção através da Bibliometria, 24., 2004, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ABEPRO, 2004. p. 4883-4890.
4. ARAUJO, C. A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, v. 12, n. 1, p. 11-32, 2006.
5. BRITO, C. Zika vírus: a new chapter in the History of Medicine. **Acta Médica Portuguesa**, v. 28, n. 6, p. 679-680, 2015.
6. FREIRE, Isa Maria. Informaç ão; consciência possível; campo: um exercício com construtos teóricos. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, p. 133-142, 1995.
7. _____. **A responsabilidade social da ciência da informação e/ou o olhar da consciência possível sobre o campo científico**. 2001. Tese. (Doutorado em Ciência da Informaç ão)- UFRJ/ECO/IBICT, Rio de Janeiro, 2001.
8. _____. Da construç ão do conhecimento científico à responsabilidade social da ciência da informaç ão.**Informação & Sociedade: Estudos**, v. 12, n. 1, p. 1-14, 2002.
9. _____; ARAÚJO, Vânia M. R. H. de. A responsabilidade social da ciência da informaç ão.**Transinformação**, v.11, n.1, p. 7-15, 1999.
10. LE COADIC, Y. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos; 1994.
11. MACIAS-CHAPULA, C. A. O papel da informetria e da cienciometria e sua perspectiva nacional e internacional. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 2, p. 134-140, 1998.
12. MARTINEZ-PULGARIN, D. F. et al. A bibliometric analysis of global Zika research. **Travel Medicine and Infectious Disease**, v. 14, n. 1, p. 55-57, 2015.
13. MAUTORT, R. T. Ambivalence of technological information. **International Forum on Information and Documentation**, v. 8, n.1, p. 33-35, 1983.
14. SPINAK, E. Indicadores cienciometricos. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 2, p. 141-148, 1998.
15. WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v. 29, n. 2, p. 229-139, 1993.
16. _____ ; NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist,** v. 9, n. 4, p. 127-140 1975.

A AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR E SEUS REFLEXOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM RELATO DAS TRANSFORMAÇÕES OCORRIDAS NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL A PARTIR DA PUBLICAÇÃO DO DECRETO Nº 2.026/1996

Marcos Leandro Freitas Hubner (UNIR) - marcos.hubner@unir.br

Ana Carolina Araujo Kuhn (UNIR) - anacarolinakuhn@gmail.com

Pedro Ivo Silveira Andretta (UNIR) - pedro.andretta@unir.br

Resumo:

No ano de 1996, ocorreram importantes avanços na educação brasileira decorrentes da publicação de novas leis. Em outubro daquele ano, foi promulgado o Decreto nº 2.026/1996, que estabeleceu os procedimentos para a avaliação dos cursos e instituições de ensino superior e, em dezembro, promulgou-se a nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/96). A partir da criação da avaliação dos cursos de ensino superior, as bibliotecas universitárias passaram por transformações a fim de adequar-se às novas exigências legais. O presente artigo faz uma análise das mudanças ocorridas na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul após a publicação do Decreto nº 2.026/1996. A promulgação deste Decreto representou um marco qualitativo na história da Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul, a qual deixou de ser simples armazenadora de suportes informacionais e passou a desempenhar o seu verdadeiro papel de disseminadora da informação. Os investimentos na Biblioteca Central intensificaram-se acarretando melhorias no acervo, nos espaços físicos e no quadro de profissionais. Houve, portanto, um incremento, qualitativo e quantitativo do acervo, um aprimoramento dos recursos humanos e uma qualificação dos espaços internos da Biblioteca, com a criação de ambientes adequados para o estudo individual e em grupo.

Palavras-chave: *Biblioteca universitária. Biblioteca: História. Brasil: Decreto 2.026/1996. Ensino Superior: Avaliação MEC*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitária
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

A AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR E SEUS REFLEXOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM RELATO DAS TRANSFORMAÇÕES OCORRIDAS NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL A PARTIR DA PUBLICAÇÃO DO DECRETO Nº 2.026/1996

RESUMO

No ano de 1996, ocorreram importantes avanços na educação brasileira decorrentes da publicação de novas leis. Em outubro daquele ano, foi promulgado o Decreto nº 2.026/1996, que estabeleceu os procedimentos para a avaliação dos cursos e instituições de ensino superior e, em dezembro, promulgou-se a nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/96). A partir da criação da avaliação dos cursos de ensino superior, as bibliotecas universitárias passaram por transformações a fim de adequar-se às novas exigências legais. O presente artigo faz uma análise das mudanças ocorridas na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul após a publicação do Decreto nº 2.026/1996. A promulgação deste Decreto representou um marco qualitativo na história da Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul, a qual deixou de ser simples armazenadora de suportes informacionais e passou a desempenhar o seu verdadeiro papel de disseminadora da informação. Os investimentos na Biblioteca Central intensificaram-se acarretando melhorias no acervo, nos espaços físicos e no quadro de profissionais. Houve, portanto, um incremento, qualitativo e quantitativo do acervo, um aprimoramento dos recursos humanos e uma qualificação dos espaços internos da Biblioteca, com a criação de ambientes adequados para o estudo individual e em grupo.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Biblioteca: História. Brasil: Decreto 2.026/1996. Ensino Superior: Avaliação MEC

1 Considerações Iniciais

O ano de 1996 representou um marco significativo na educação brasileira, seja por meio da publicação do Decreto nº 2.026, de 10 de outubro de 1996, que estabeleceu "procedimentos para o processo e avaliação dos cursos e instituições de Ensino Superior", assim como a promulgação da nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996). Acontecimentos esses que marcaram positivamente o rumo das bibliotecas universitárias no Brasil, que passaram a receber fortes investimentos visando à qualificação de seus serviços e espaços.

Nesse contexto este relato de experiência se fixará na descrição de aspectos do Decreto nº 2.026/1996 assim como mudança do instrumento avaliação institucional ocorrida entre os anos de 2004 e 2015, apontando como estes marcos foram corresponsáveis pelas transformações ocorridas na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul. Nesses termos, convém, declararmos a participação autoral nesse estudo de um de seus diretores, que esteve a frente do referido Sistema de Bibliotecas por 14 anos, tendo acompanhado não só mais de 300 comissões de avaliadores, mas também principalmente os reflexos políticos, tecnológicos e administrativos-gerenciais no período, escrevendo a dissertação "A biblioteca universitária na formação acadêmica: história da Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul e sua relação com a aprendizagem e o sucesso acadêmico".

A Universidade de Caxias do Sul situa-se na região serrana do Rio Grande do Sul e, em dezembro de 2013, oferecia 85 cursos de Graduação, com 94 habilitações e 223 opções de ingresso, 70 cursos de Especialização, 14 de Mestrado e quatro de Doutorado, os quais somavam em torno de 34.000 alunos A Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul foi criada em 1970 e, no decorrer de 44 anos de história, passou por diversas transformações em seus espaços e acervo, visando a atender as exigências legais e as demandas da

comunidade acadêmica, bem como adequar-se às novas tecnologias da informação.

Isso posto, dividimos a apresentação do relato em três seções: "As Bibliotecas Universitárias e o Decreto nº 2.026/1996", "A mudança no instrumento de avaliação das instituições" e os "Reflexos do Decreto nº 2.026/1996 na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul".

2 As Bibliotecas Universitárias e o Decreto nº 2.026/1996

As bibliotecas universitárias no Brasil refletem a própria história da educação brasileira (PELA, 2006). Desse modo, o Decreto nº 2.026/1996, marcou uma fase de avanços na condução da biblioteca universitária como também na gestão do ensino superior, atualizando e renovando as perspectivas instauradas pela reforma universitária de 1968.

A reforma universitária de 1968 omitiu a participação das bibliotecas no processo educativo, de tal modo, que estas foram relegadas a uma posição coadjuvante no ensino superior. O regime militar que governava o país, conforme descreve Lubisco (2002), atendeu à pressão social pela criação de mais vagas nas universidades, todavia, os prejuízos em relação à qualidade do ensino foram enormes.

Com o fim do governo militar, no ano de 1985, as universidades clamavam por maior autonomia, que fora alcançada por meio da Constituição Federal de 1988. Contudo, havia ainda a necessidade de garantir qualidade ao ensino superior brasileiro, fixando uma metodologia de avaliação.

O Decreto nº 2.026 de 10 de outubro de 1996 fixou os procedimentos de avaliação dos cursos superiores no Brasil e atribuiu um papel relevante às bibliotecas nesta avaliação. O artigo 6º, inciso V do Decreto nº 2.026/1996, determinava que, para a avaliação dos cursos de graduação, a análise das condições de oferta pelas instituições de ensino superior dever considerar "as bibliotecas com atenção para o acervo bibliográfico, inclusive livros e periódicos, regime de funcionamento, modernização dos serviços e adequação ambiental".

As bibliotecas universitárias a partir disso, passaram a estar no cerne do planejamento das universidades. Conforme Lubisco (2002), a inclusão da biblioteca como uma das variáveis de avaliação das condições de ensino dos cursos de graduação deve ser reconhecida como uma decisão relevante do Ministério da Educação.

A partir da publicação do Decreto no ano de 1996, a comissão de professores designada pelo Ministério da Educação passou a analisar três grandes indicadores em uma biblioteca universitária, sendo que cada um destes indicadores apresentava uma série de aspectos que deveriam ser averiguados. Os três indicadores eram os seguintes: espaço físico, acervo e serviços.

O processo de avaliação dos cursos e instituições de ensino superior consiste na visita técnica de três professores credenciados e selecionados pelo Ministério da Educação (MEC) às universidades, centros universitários e faculdades com o objetivo de avaliar um curso superior específico, ou mesmo a própria instituição de ensino, para fins de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos e das instituições.

Ao analisar o espaço físico, os avaliadores, durante a visita *in loco,* deveriam verificar as instalações para o acervo, considerando a área física; as condições de armazenamento do acervo (iluminação, extintor de incêndio, sistema antifurto, sinalização); as condições de preservação (manutenção preventiva e corretiva, umidade correta, sistema antimofo); o acesso ao acervo por parte dos usuários[1]; abrangência do horário de funcionamento da biblioteca;

[1] O acesso ao acervo deveria ser de livre acesso, algo praticado da Biblioteca Central desde a sua criação. Inclusive o acesso livre ao acervo é uma das ideias preconizadas por Ranganatham em sua obra - As Cinco Leis da Biblioteconomia.

instalações para estudos individuais; salas para estudo em grupo; áreas reservadas para consultas e estudo individual de professores e alunos e para consulta à biblioteca local e remota, bem como instalação elétrica para uso de computadores do próprio usuário; acesso aos usuários com necessidades especiais.

Ao realizar a avaliação do acervo, a comissão avaliadora precisaria percorrer o acervo e analisar:

1) os livros, verificando a existência de títulos e exemplares em número suficiente para a quantidade de alunos matriculados no curso e para a proposta pedagógica do mesmo;

2) os periódicos, avaliando a existência de assinaturas em número suficiente para a proposta pedagógica do curso;

3) os programas de informatização do acervo e dos serviços de catalogação, controle de periódicos, reserva e empréstimo, comutação, consulta ao catálogo local e remoto, preferencialmente com o protocolo Z-39.50[2] ou similar;

4) as bases de dados;

5) o acervo multimídia, verificando os suportes disponibilizados (microfichas, slides, DVD, CD-ROM, fitas de vídeo, disquetes e respectivos equipamentos) e a quantidade de títulos em número suficiente para atender à proposta pedagógica do curso;

6) jornais e revistas, os quais não deveriam ser somente locais ou regionais, mas também de circulação nacional;

7) a existência de uma política de aquisição, expansão e atualização do acervo com o objetivo de contemplar a proposta pedagógica do curso.

Ao analisar os serviços, a comissão avaliadora averiguaria o horário da biblioteca, considerando a compatibilidade do horário de funcionamento da mesma com os turnos de aula do curso avaliado. Além disso, o serviço de acesso ao acervo (qualidade do serviço de consulta e empréstimo do acervo destinado ao curso), o quadro de pessoal técnico e administrativo (qualificação e quantidade adequada ao funcionamento da biblioteca e às necessidades dos professores e alunos do curso) e o apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos (ficha catalográfica e normalização bibliográfica) também seriam avaliados.

Cabe destacar que foi a partir das avaliações do MEC que surgiu a preocupação com o acesso dos usuários com necessidades especiais às bibliotecas, visto que a acessibilidade era uma variável de avaliação. Além disso, a inclusão do item "informatização do gerenciamento das bibliotecas" impulsionou a automatização dos serviços da biblioteca, pois, até então, a maioria das bibliotecas ainda trabalhava com catálogos de fichas em papel.

3 Instrumento De Avaliação

No ano de 2005, ocorreu uma alteração significativa no Instrumento de Avaliação das avaliações realizadas pelo MEC, em especial nos indicadores relativos à biblioteca. Foram criados dois instrumentos específicos, um para avaliar as Instituições de Ensino Superior, o qual passou a subsidiar os atos de credenciamento, recredenciamento e transformação da organização acadêmica[3] e outro específico para avaliação de cursos, subsidiando os atos autorizativos de cursos – autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento – nos

[2] O protocolo Z39.50 é um protocolo de comunicação entre computadores desenhado para permitir pesquisa e recuperação de informação - documentos com textos completos, dados bibliográficos, imagens, multimeios - em redes de computadores distribuídos.

[3] BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SINAES. Instrumento de Avaliação Institucional Externa: Subsidia os atos de credenciamento, recredenciamento e transformação de organização acadêmica (presencial). Brasília, 2014. Disponível em: < http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf >. Acesso em: 01 maio 2015

graus de tecnólogo, de licenciatura e de bacharelado para a modalidade presencial e a distância[4]. Desta forma, o instrumento que havia sido criado a partir do Decreto 2.026/1996 foi desmembrado em duas partes, com finalidades específicas.

As avaliações institucionais, no tocante à biblioteca, passaram a contar com somente três indicadores: infraestrutura física, serviços e informatização, plano de atualização do acervo, concentrando, dessa forma, os aspectos a serem avaliados em cada critério no seu respectivo indicador.

Para as avaliações de curso, a mudança foi mais significativa. Somente três indicadores passaram a ser analisados nas bibliotecas, porém bem menos criteriosos que os empregados entre os anos de 1996 e 2004. A avaliação começou a considerar, somente, a bibliografia básica, a bibliografia complementar e os periódicos.

A alteração dos critérios fica mais compreensível a partir da análise dos quadros contendo os critérios utilizados até 2004 e os novos critérios que passaram a vigorar a partir do ano de 2005.

Critérios até o ano de 2004

Critérios	Aspectos a serem avaliados	Pesos
Espaço Físico		
	Instalações para o acervo	40
	Instalações para estudos individuais	30
	Instalações para estudos em grupos	30
Acervo		
	Livros	30
	Periódicos	20
	Informatização	20
	Base de Dados	5
	Multimídia	5
	Jornais e revistas	10
	Política de aquisição, expansão e atualização	10
Serviços		
	Horário de funcionamento	45
	Serviço de acesso ao acervo	35
	Pessoal técnico e administrativo	15
	Apoio na elaboração de trabalhos acadêmicos	5

Critérios a partir do ano de 2005 para avaliação de cursos

Critérios	Pesos
Bibliografia básica	100
Bibliografia complementar	100
Periódicos especializados	100

Critérios a partir do ano de 2005 para Avaliação Institucional

Critérios	Pesos
Infraestrutura Física	100
Serviços e Informatização	100
Plano de Atualização do Acervo	100

Quando comparado com o instrumento de avaliação utilizado entre os anos de 1996 a 2004, esta alteração representou um retrocesso para as bibliotecas, pois naqueles anos muitos aspectos importantes eram levados em consideração na atribuição do conceito, tais como

[4] BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SINAES. Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância Brasília, 2015. Disponível em: < http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_avaliacao_cursos_graduacao_presencial_distancia.pdf >. Acesso em 01 maio 2015

acessibilidade, espaço físico, entre outros. Sabe-se que uma biblioteca é muito mais do que livros e periódicos, entretanto muito aspectos importantes na constituição de uma biblioteca universitária foram negligenciados no novo instrumento de avaliação.

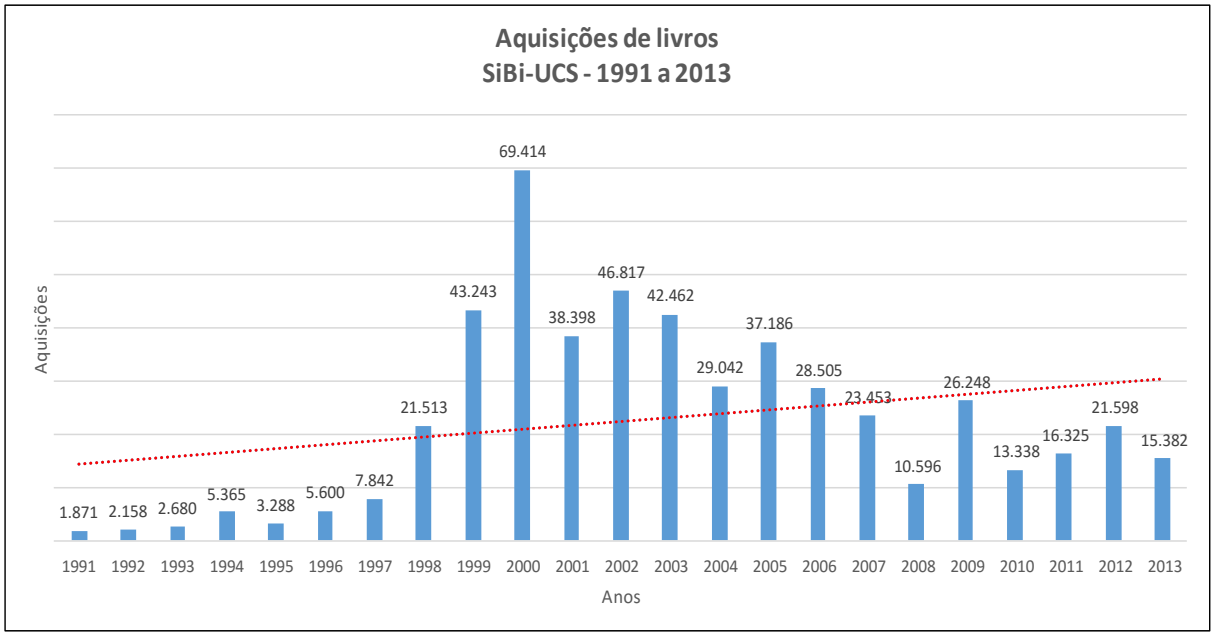
4 Reflexos do Decreto nº 2.026/1996 na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul

As bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul, assim como as de outras instituições de ensino superior, passaram por mudanças significativas a partir do Decreto nº 2.026/1996. Os acervos foram ampliados, qualitativa e quantitativamente, o espaço físico passou por grandes transformações e novos serviços foram colocados à disposição da comunidade acadêmica. Na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul, houve um incremento notável na utilização do acervo, tanto através de empréstimos quanto na consulta de obras *in loco*.

A mudança mais perceptível ocorreu no processo de aquisição de livros. Até o ano de 1995, a Universidade mantinha uma média anual de compra em torno de 3 mil exemplares de livros. Após aquele ano, houve um incremento de cerca de 70% em relação ao ano anterior, passando de 3.288 exemplares adquiridos para 5.600 exemplares em 1996.

O crescimento da compra de livros representou um salto significativo no volume de exemplares da Biblioteca (gráfico 1), culminando com a compra de 69.414 exemplares no ano 2000. Neste total está incluída a compra de quatro coleções particulares que, naquele ano, deram origem às Coleções Especiais da Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul.

Gráfico 1 – Total de aquisições de livros do SiBi-UCS no período de 1991 a 2013



Fonte: Sistema de Bibliotecas-UCS

Até o final do ano de 1997, o acervo do Sistema de Bibliotecas (SiBi-UCS) era composto por cerca de 147 mil exemplares de livros. Passados 10 anos, o total de livros existentes no SiBi-UCS atingiu, aproximadamente, 490 mil exemplares. A aquisição de livros considera o número de exemplares adquiridos pelo Sistema de Bibliotecas (SiBi-UCS) e não somente pela Biblioteca Central pois, até o ano de 1998, quando se iniciou o processo de

informatização das bibliotecas, não havia uma separação do processo de aquisição por bibliotecas. No final de 2013, o acervo de livros do SiBi-UCS era formado por cerca de 587 mil exemplares.

É possível observar uma queda no total de obras adquiridas, decorrente muito mais da estabilização do número de exemplares necessários conforme os padrões de exigência do MEC, do que de algum recuo no processo de aquisição.

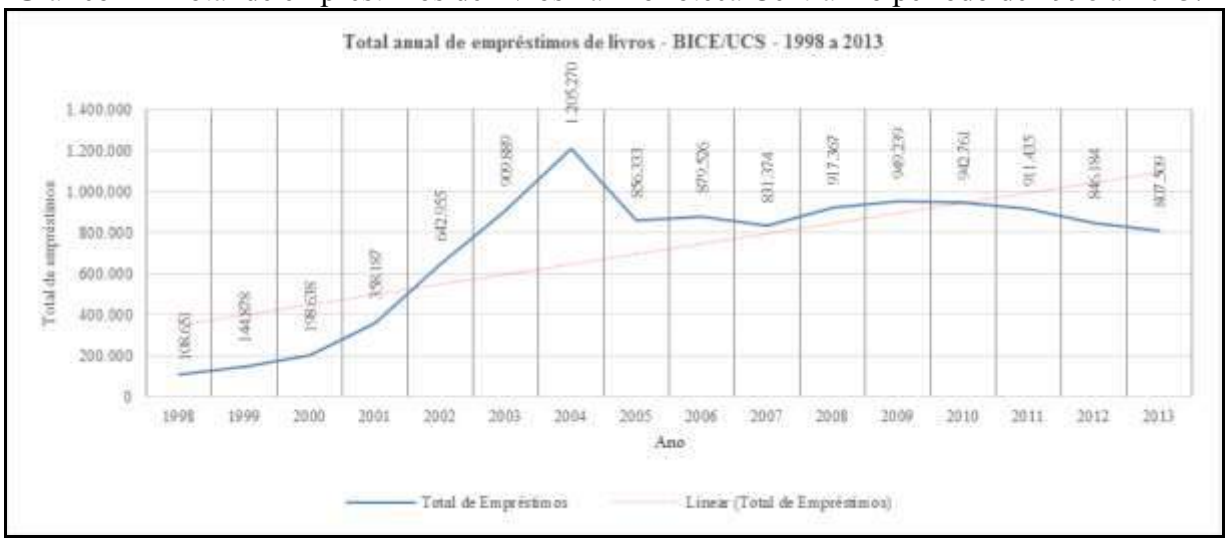
Verifica-se que, após o Decreto nº 2.026/1996, a Biblioteca Central passou a ter uma nova posição junto à Universidade de Caxias do Sul, desempenhando um papel de destaque no cotidiano acadêmico. Investimentos tornaram-se uma constante no aprimoramento dos serviços, além da aquisição de acervo que apresentou um forte crescimento.

Em 1997, foi estabelecida, pela administração da Universidade de Caxias do Sul em seu Plano de Desenvolvimento Institucional, a meta de informatização dos serviços da Biblioteca, vindo ao encontro da nova posição que a Biblioteca alcançava na Instituição (UCS, 1997). No ano seguinte, após a escolha do software *Pergamum*, iniciou-se o processo de informatização dos serviços, com concentração total de esforços na execução desta prioridade estabelecida pela Reitoria, pois a informatização era um dos aspectos utilizados pelas comissões do MEC para avaliar os cursos de graduação.

Além da informatização, fez-se necessário ampliar os espaços físicos da Biblioteca Central (BICE). O incremento no acervo e a exigência da criação de espaços de estudo pelo MEC obrigaram a UCS a investir na construção de novos espaços. Em virtude disto, no final do ano de 1998, iniciaram-se as obras que culminaram com a duplicação da área física da Biblioteca Central.

Com a disponibilização de novas obras e novos espaços, aliada ao aumento no número de matrículas na Instituição, notou-se um sensível crescimento na retirada de livros na Biblioteca Central (gráfico 2). No ano de 1997, quando o empréstimo de obras ainda era manual, realizado através de fichas de papel, apenas 45% dos alunos matriculados no Campus Central da Universidade de Caxias do Sul realizavam empréstimos. Este percentual, no final do ano de 2013, representava 95% dos alunos da Instituição.

Gráfico 2 – Total de empréstimos de livros na Biblioteca Central no período de 1998 a 2013.



Fonte: Sistema de Bibliotecas/UCS

Os reflexos deste processo de qualificação atingiram, também, o quadro funcional da Biblioteca Central, especialmente na contratação de novos profissionais graduados em Biblioteconomia. O número de profissionais em 1996 era de quatro bibliotecários. Em 1997,

já havia seis bibliotecários atuando na BICE. No final do ano 2000, havia doze, número máximo de profissionais atingido. Durante o trabalho de informatização do acervo, ocorrido entre os anos de 1998 e 2002, chegaram a atuar na BICE 24 bibliotecários simultaneamente. Metade destes profissionais (12 bibliotecários) pertenciam ao quadro funcional da empresa Control (empresa contratada para a realização da catalogação do acervo das Coleções Especiais e do depósito de doações existentes). Após o processo de informatização de todo o acervo, o número de bibliotecários diminuiu, passando a ser composto por oito. O quadro de auxiliares também sofreu um aumento considerável, pois, em 1996, eram 16 auxiliares que trabalhavam na BICE e, ao final do ano de 2013, o quadro era composto por 32 auxiliares e 12 estagiários (que não existiam em 1996).

A Biblioteca Central, em seu contínuo processo de evolução e adequação aos padrões exigidos pelo MEC, passou a ofertar espaços para estudo em grupo, bem como nichos individuais, até então inexistentes no seu espaço físico. Em dezembro de 2013, a BICE contava com 36 salas para estudo em grupo e 86 nichos para estudo individual. A preocupação em disponibilizar espaços mais agradáveis aos seus usuários culminou com a criação de um novo ambiente de estudos, o qual comporta 50 nichos individuais totalmente climatizados e com isolamento acústico.

O espaço físico da Biblioteca também passou por melhorias no tocante ao piso, com a colocação de um carpete de alto tráfego, propício para ambiente com grande circulação de pessoas. A nova forração contribuiu para uma redução significativa na propagação de ruídos no interior da Biblioteca, ocasionados pela circulação e conversa de seus usuários. Além da iniciativa da troca do piso, também foram instaladas divisórias que separam os ambientes de circulação dos ambientes de estudo. Os avaliadores do MEC sistematicamente observam este detalhe do piso, bem como das divisórias existentes na Biblioteca, como aspectos positivos na relação entre a Biblioteca e seus usuários.

A preocupação com a qualificação dos espaços físicos, originada a partir do Decreto 2.026/96, gerou reflexos positivos junto aos usuários, percebidos pelo acréscimo no fluxo de usuários na Biblioteca e no número de empréstimos de livros. Este incremento no uso da Biblioteca reforça a importância da criação e disponibilização de espaços confortáveis e serviços atualizados aos usuários. O resultado destas práticas está na apropriação dos espaços da Biblioteca pelos usuários e no uso da gama de serviços ofertados. O gráfico 3 mostra o fluxo de usuários entre os anos de 2001 e 2013.

Gráfico 3 – Total de usuários que acessaram a Biblioteca Central no período de 2001 a 2013



Fonte: Sistema de Bibliotecas-UCS

Ao realizar uma análise preliminar, tanto do gráfico 2, o qual apresenta o número de empréstimos, como do gráfico 3, que detalha o número de usuários que acessaram a BICE, percebe-se que ambos tiveram seus picos entre os anos 2003 e 2004. Após estes anos, houve uma redução gradual tanto no número de empréstimos como no número de acessos à Biblioteca. Credita-se esta redução ao crescente uso da Internet e à disponibilização on-line de informações. Esta redução não é fato isolado da Biblioteca Central, ou mesmo da Universidade de Caxias do Sul, pois se trata de um fenômeno mundial.

A redução da utilização das bibliotecas acadêmicas é relatada por Appleton; Stevenson; Boden (2011) no contexto estadunidense, que a justificam em função da disponibilização de informações on-line, não sendo, desta forma, necessário ir às bibliotecas para encontrá-las. Nos Estados Unidos, esta redução ocorreu principalmente nos anos noventa, chegando a diminuir cerca de 70% o número de empréstimos de livros em algumas bibliotecas universitárias (APPLETON; STEVENSON; BODEN, 2011).

Na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul, os empréstimos mantiveram-se estáveis a partir do ano de 2005, não apresentando a redução significativa que ocorreu não somente nos Estados Unidos.

A Internet representou uma mudança significativa na dinâmica da Biblioteca, pois, além de oportunizar o acesso à informação de maneira ágil e precisa, quando conhecida a fonte, determinou o motivo de muitos usuários deixarem de frequentar seus espaços, uma vez que conseguem acessar a informação de casa, do trabalho, ou seja, de qualquer local. A informação não ficou mais restrita aos recursos informacionais disponíveis na Biblioteca. Aos profissionais da Biblioteca compete prestar orientações quanto aos locais (sites) onde estão disponíveis informações confiáveis e de acordo com os interesses do usuário.

Com o aumento significativo de usuários portando computadores pessoais em suas visitas à Biblioteca, percebeu-se a necessidade de disponibilizar acesso à Internet via sistema *WireLess* (sem fio). A BICE foi o primeiro local da Universidade de Caxias do Sul a disponibilizar acesso à Internet via sistema *WireLess* e, desta forma, todos os usuários passaram a ter a oportunidade de acessar a Internet diretamente de seus computadores pessoais. Esta medida agregou qualidade informacional aos trabalhos acadêmicos desenvolvidos nos espaços da Biblioteca.

As comissões de avaliadores do MEC possuem grande importância no processo de qualificação dos serviços e espaços das bibliotecas, a partir do momento em que sugerem e exigem melhorias nas mesmas, bem como nos demais espaços da universidade. Entretanto, em determinados momentos, as comissões não dão a devida atenção a melhorias implementadas por uma biblioteca. Como exemplo deste tipo de episódio, pode-se citar o caso da disponibilização das primeiras bases de dados pela Universidade em 1998, às quais não era dada muita relevância pelos avaliadores, que se detinham no acervo físico de livros e periódicos. Somente em meados dos anos 2000, os avaliadores passaram a exigir das bibliotecas acesso às bases de dados.

Em 2011, além das bases de dados, os usuários da Biblioteca passaram a contar com uma nova fonte informacional: uma base de livros digitais em Língua Portuguesa. Os impactos do uso desta nova fonte informacional puderam ser percebidos no ano seguinte à sua disponibilização, pois, em 2012, os números de empréstimos de livros impressos apresentaram uma sensível redução em comparação ao ano anterior. No ano de 2011, houve 911.435 operações de empréstimo na BICE, enquanto que, em 2012, foram 846.184 operações de empréstimo, representando uma redução de aproximadamente 7%.

Assim como ocorreu com as bases de dados que eram negligenciadas pelas comissões de avaliação no final da década de 1990, hoje o mesmo ocorre em relação às bases de livros digitais, porém com um agravante: o INEP/MEC, desde fevereiro de 2012, aceita que os

livros digitais sejam considerados como parte integrante do acervo, contudo muitos avaliadores os desconsideram.

O efeito positivo do Decreto 2.026/1996 ainda hoje é percebido nas bibliotecas universitárias, pois as instituições de ensino superior ainda mantêm fortes investimentos em suas bibliotecas, visando à obtenção de melhores conceitos de seus cursos ou mesmo das instituições como um todo. O mesmo pode ser percebido na Biblioteca Central da UCS, a qual continua a receber recursos com o objetivo de qualificar seus serviços e ambientes, tornando a Biblioteca um espaço ainda mais aprazível aos seus usuários.

5 Considerações Finais

Neste relato de experiência apresentamos como a publicação do Decreto 2.026/96 representou um marco de qualidade para as bibliotecas universitárias ao exigir uma série de itens que contribuíram para o aperfeiçoamento das suas instalações e acervo, assim como alguns aspectos do desmembramento e dissolução de seu instrumento de avaliação. Nesse movimento, articulamos os reflexos dessas ações junto uma biblioteca universitária especifica, a saber, a Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul.

Na Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul, como vimos, as melhorias propiciadas pelo Decreto foram perceptíveis especialmente devido ao incremento do acervo, à ampliação e aprimoramento dos espaços e às adequações para a acessibilidade dos usuários. Entretanto, lamentavelmente, esse crescimento e expansão perdeu força com a mudança na sistemática de avaliação ocorridas desde 2005, quando foram reduzidos os indicadores do processo avaliativo, principalmente quando da avaliação de cursos.

Atualmente, nas avaliações de cursos, as bibliotecas são avaliadas somente em três indicadores: bibliografia básica, bibliografia complementar e periódicos. Sendo que esta redução representa um prejuízo não somente para as bibliotecas universitárias, mas para o ensino superior como um todo, isso porque, as bibliotecas universitárias não apenas refletem o desenvolvimento educacional, tal como exposto por Pelas (2006), mas também a refrata.

Desse modo, ao considerarmos a redução dos investimentos na qualificação das bibliotecas, teremos, com o decorrer do tempo, a uma perda de qualidade nos serviços e espaços físicos das bibliotecas universitárias. Prejuízos que culminaram no enfraquecimento das instituições de ensino superior no que concerne a produção, compartilhamento e preservação do conhecimento.

Referências

AHTOLA, A. A. How to evaluate and measure the impact of the library's collection on the learning outcome? In: IFLA Council and General Conference, 68th, 2002. *Proceedings*... Glasgow: [s.n.], 2002. Disponível em: <https://www12.uta.fi/kirjasto/pdf/IFLA3.pdf> Acesso em: 03 mar. 2012.

APPLETON, L; STEVENSON, V.; BODEN, D. Developing learning landscapes: academic libraries driving organisational change. *Reference Services Review*, Ann Arbor (USA), v. 39, n. 3, p. 343-361, 2011. . Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0090-7324&volume=39&issue=3&articleid=1947823&show=html&PHPSESSID=vqp1jlsunqr9jmmqsqertdddi7 >. Acesso em: 12 jan. 2013.

BEZERRA, N. A.; ANDRIOLA, W. B. Avaliação da qualidade das bibliotecas universitárias e

rendimento dos alunos no exame nacional de desempenho dos estudantes (ENADE): estudo de caso da Universidade Federal do Ceará (UFC). In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias,16., 2010, Rio de Janeiro. *Anais eletrônicos*... Rio de Janeiro, RJ: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_384.pdf >. Acesso em: 17 set. 2011.

BRASIL. Decreto nº 2.026, de 10 de outubro de 1996. *Estabelece procedimentos para o processo e avaliação dos cursos e instituições de ensino superior.* Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/antigos/d2026.htm>. Acesso em: 17 set. 2011.

BRASIL. *LDB:* lei de diretrizes e bases da educação nacional : lei 9.394/1996. 2.ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior. *Avaliação das condições de oferta.* [Brasília: MEC, 2000]. Disponível em: <http://www.mec.gov.br/Sesu/ofertas.shtm#o%20que%20e>. Acesso em: 17 set. 2011.

COLOMBO, S. S.; RODRIGUES, G. M. *Desafios da gestão universitária contemporânea.* Porto Alegre, RS: Artmed, 2011. Disponível em: <http://online.minhabiblioteca.com.br/books/9788536326047/page/101>. Acesso em: 13 ago. 2013.

HUBNER, M. L. F. ; ANDRETTA, P. I. S. . A relação entre sucesso acadêmico e biblioteca universitária: uma análise a partir dos empréstimos domiciliares em uma universidade brasileira. *Información, Cultura y Sociedad*, v. 1, p. 45-62, 2016.

HÜBNER, M. L. F.; BAPTISTA, M. M.; BERTÉLI, M.(Org.). *Guia para elaboração de trabalhos acadêmicos*. Caxias do Sul: UCS, 2012.

LEITÃO, B. J. M. *Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária:* grupos de foco. Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LUBISCO, N. M. L. *La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña*: evolución y propuesta de mejora. 2007. 405 p. Tese (Doctorado) – Universidad Carlos III, Madrid, 2007. Disponível em: <http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/10016/2535/1/tesisnidia.pdf>. Acesso em: 17 set. 2011.

LUBISCO, N. M. L. A biblioteca universitária e o processo de avaliação do MEC: alguns elementos para o planejamento da sua gestão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. *Anais...* Recife: [s.n.], 2002. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu2002/oralpdf/117.a.pdf>. Acesso em: 17 set. 2011.

LÜCK, E. H. *et al*. A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de Graduação. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc>. Acesso em: 17 set. 2011.

MACHADO, M. *A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação***.** 2009. 135 f. Dissertação (Mestrado) - UFSC, Florianópolis, 2009.

Disponível em: <http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/MACHADO-Marli.pdf>. Acesso em: 17 set. 2011.

MILANESI, L. *O que é biblioteca*. 8. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

OLIVEIRA, L. R. *Biblioteca universitária:* uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro. 2004. 123 f. Dissertação (Mestrado) - PUC-Campinas, Campinas, 2004. Disponível em: < http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=192>. Acesso em: 17 set. 2011.

OLIVEIRA, N. M. A biblioteca das instituições de Ensino Superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2002. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/download/409/221>. Acesso em: 17 set. 2011.

PELA, M. A. P. *A biblioteca universitária, espaços formativos e inclusão*: a perspectiva de graduandos com deficiência visual. 2006. 93 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Cidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.cidadesp.edu.br/old/mestrado_educacao/dissertacoes/2006/mary_arlete_payao.pdf>. Acesso em: 17 set. 2011.

RODRIGUES, M. C. História e perspectivas: Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul. *Biblios*, Lima, v. 28, p. 1-14, 2007. Disponível em: < http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n28/a06n28.pdf>. Acesso em: 17 set. 2011.

UNESCO. Tendências da Educação Superior para o século XXI. *In*: CONFERÊNCIA MUNDIAL SOBRE O ENSINO SUPERIOR, 1., 1998, Paris. *Anais...* Brasília: [s.n.], 1999.

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. *Sistema de bibliotecas*. Biblioteca Central (2001). Relatório 2001: metas 2002. Caxias do Sul: UCS. Material de circulação interna.

_____. *Sistema de bibliotecas*. Biblioteca Central (2002a). Relatório 2002: metas 2003. Caxias do Sul: UCS. Material de circulação interna.

_____. *Sistema de bibliotecas*. Biblioteca Central (2003). Relatório 2003: metas 2004. Caxias do Sul: UCS. Material de circulação interna.

_____. *Sistema de bibliotecas*. Biblioteca Central (2004). Relatório 2004: metas 2005. Caxias do Sul: UCS. Material de circulação interna.

_____. *Sistema de bibliotecas*. Biblioteca Central (2005). Relatório 2005: metas 2006. Caxias do Sul: UCS. Material de circulação interna.

_____. *Sistema de bibliotecas*. Biblioteca Central (2006). Relatório 2006: metas 2007. Caxias do Sul: UCS. Material de circulação interna.

_____. *Plano de reestruturação e estatuto.* Caxias do Sul, RS: UCS, 1972. 45 p.

_____. Assessoria de Coordenação e Planejamento. *Projeto de regionalização.* Caxias do Sul, RS: UCS, 1992. 140 f.

_____. *A regionalização da Universidade:* conceitos e perspectivas. Caxias do Sul, RS: UCS, [1992]. 44 p.

_____. *UCS:* pés na região, olhos no mundo. Caxias do Sul, RS: UCS, 1997. 99 p.

_____. *Pés na região, olhos no mundo*: 1990-2002 : uma trajetória de qualidade e conquistas. Caxias do Sul, RS: UCS, 2002b.

_____. *Universidade de Caxias do Sul.* Caxias do Sul, RS: UCS, 1984. 12 p.

WEITZEL, S. R. *Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias*. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

XERRI, E. G. *Da Universidade da Serra à Universidade de Caxias do Sul/RS:* (1950-2002): o pensar e o construir da universidade na serra gaúcha. Porto Alegre, 2012. 312 f. : Tese (Doutorado) - Pontífica Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Educação, 2012.

THE HIGHER EDUCATION EVALUATION AND ITS EFFECTS ON THE UNIVERSITY LIBRARY: A REPORT ON THE CHANGES THAT HAPPENED AT THE CENTRAL LIBRARY OF THE UNIVERSITY OF CAXIAS DO SUL FROM THE PUBLICATION OF THE DECREE NO. 2.026/1996

ABSTRACT

In 1996, very important advances happened in Brazilian education resulting from the publication of new laws. In October that year, the decree no. 2.026/1996 was promulgated and, in December, the new law of Directives and Bases of National Education was promulgated (law no. 9.394/96). With the creation of the Higher Education Evaluation, the University Libraries have gone through transformations to adjust to the legal requirements. The present article makes an analysis of the changes that occurred in the Central Library of the University of Caxias do Sul, which has gone from information storing to perform its real role as knowledge disseminator. The investments in the Central Library were intensified leading to an improvement in the collections, in the physical space and in the professional staff. There was, therefore, a qualitative and quantitative increase in the collection, a qualitative improvement in the human resources and a qualification in the internal space of the library, with the creation of suitable spaces for individual and group studies.

Key words: Academic Library. Library: history. Brazil: Decree 2.026/1996. Higher Education: Evaluation MEC

A BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES COMO APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO ESTRATÉGICO DA MARINHA

Eliane de Freitas Ferreira (DPHDM) - nuedff@gmail.com

Leniza de Faria Lima Glad (DPHDM) - leglad2010@gmail.com

Eliana Espirito Santo (MB) - eliana.marinha@gmail.com

Resumo:

A Rede de Bibliotecas Integradas da Marinha (Rede BIM) incorpora conteúdos digitais em seu sistema de gerenciamento de acervos, dentre eles a produção científica da Instituição, o que possibilitou a implementação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Marinha do Brasil (BDTD-MB). A iniciativa reveste-se de importância à medida que a Biblioteca Digital apresenta várias vantagens, dentre elas, o controle, a preservação e a difusão da mentalidade marítima por meio da sua produção científica. O desenvolvimento do BDTD-MB definiu-se com a criação de uma política com procedimentos regulando o depósito dos trabalhos científicos produzidos pelos seus profissionais e, para a inserção dos conteúdos à Base, categorizou o conhecimento em 22 áreas e 168 sub-áreas, utilizadas na Gestão de Pessoas dessa Força, a fim de que seu desenvolvimento seja alinhado às questões estratégicas da Instituição. Este artigo apresenta a importância da utilização do BDTD-MB como apoio à Gestão do Conhecimento, em decorrência do mapeamento estratégico, e oferece uma visão detalhada de toda produção e seu acompanhamento por indicadores de desempenho, além de centralizar a informação, possibilitando o aumento de visibilidade para o público interno e externo. A BDTD-MB, num processo contínuo, fornecerá o acesso às informações institucionais, a construção do conhecimento e sua conversão em um conhecimento novo e a busca da inovação, além da redução da perda do conhecimento organizacional.

Palavras-chave: *Biblioteca Digital. Gestão do Conhecimento. Repositório Institucional.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão do Conhecimento e da Informação*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2016

Eixo Temático: Gestão sustentável

A BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES COMO APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO ESTRATÉGICO DA MARINHA

Modalidade da apresentação: Comunicação oral

RESUMO

A Rede de Bibliotecas Integradas da Marinha (Rede BIM) incorpora conteúdos digitais em seu sistema de gerenciamento de acervos, dentre eles a produção científica da Instituição, o que possibilitou a implementação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Marinha do Brasil (BDTD-MB). A questão desse estudo é como a implementação da BDTD-MB pode apoiar a Gestão do Conhecimento Estratégico da Instituição. A iniciativa reveste-se de importância à medida que a Biblioteca Digital apresenta várias vantagens, dentre elas, o controle, a preservação e a difusão da mentalidade marítima por meio da sua produção científica. O desenvolvimento do BDTD-MB definiu-se com a criação de uma política com procedimentos regulando o depósito dos trabalhos científicos produzidos pelos seus profissionais e, para a inserção dos conteúdos à Base, categorizou o conhecimento em 22 áreas e 168 sub-áreas, utilizadas na Gestão de Pessoas dessa Força, a fim de que seu desenvolvimento seja alinhado às questões estratégicas da Instituição. Este artigo apresenta a importância da utilização do BDTD-MB como apoio à Gestão do Conhecimento, em decorrência do mapeamento estratégico, e oferece uma visão detalhada de toda produção e seu acompanhamento por indicadores de desempenho, além de centralizar a informação, possibilitando o aumento de visibilidade para o público interno e externo. A BDTD-MB, num processo contínuo, fornecerá o acesso às informações institucionais, a construção do conhecimento e sua conversão em um conhecimento novo e a busca da inovação, além da redução da perda do conhecimento organizacional.

Palavras-Chave: Biblioteca Digital. Gestão do Conhecimento. Repositório Institucional.

ABSTRACT

The Navy Libraries Integrated Network (BIM Network) incorporates digital content in your collections management system, including the scientific production of the institution, which enabled the implementation of the Brazilian Navy Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD-MB). The question of this study is how the implementation of BDTD-MB can support the institution of the Strategic Knowledge Management. The Digital Library has a great importance with several advantages, among them, the control, preservation and dissemination of maritime mentality through its scientific production. The development of the BDTD-MB was defined with the creation of a policy with procedures regulating the deposit of the scientific works produced by its employees and, for the insertion of the content in the Base, the knowledge was categorized in 22 areas and 168 sub-areas used by the Navy People Management so that their development is aligned with the strategic issues of the Institution. This article shows the importance of using the BDTD-MB as support to Knowledge Management, due to the strategic mapping, and provides a detailed overview of the entire production and follow-up by performance indicators, and centralizes the information, enabling increased visibility for internal and external public. The BDTD-MB, in a continuous process, will provide the access to institutional information, the construction of knowledge and its conversion into a new knowledge and the pursuit of innovation, in addition to reducing the loss of organizational knowledge.

Keywords: Digital Library. Knowledge Management. Institutional Repository.

1 Introdução

As Tecnologias da Informação (TI) proporcionam o acesso remoto aos catálogos dos acervos das bibliotecas, possibilitando ao leitor localizar a existência de itens, sem precisar dirigir-se até o local, para saber se o item está emprestado, conhecer a data prevista de devolução e inclusive fazer reservas. A mais recente contribuição da TI incorporada às rotinas das bibliotecas é a leitura digital, que representa uma grande evolução no desempenho dos seus serviços, pois permite uma maior utilização do seu acervo, e o que é melhor, sem retirar o livro da estante. As obras em suporte digital, reunidas em coleções, passaram a atender as demandas dessa leitura digital, por meio das bibliotecas digitais. De acordo com Andrade e Araújo (2013, p. 2);

> As bibliotecas digitais disponibilizam aos seus usuários uma diversidade de serviços e produtos, permitindo assim, um melhor aproveitamento das informações recuperadas. O papel das bibliotecas digitais é disponibilizar objetos digitais aos seus usuários, com o objetivo de atender as necessidades informacionais destes, permitindo uma melhor recuperação, acesso e uso da informação.

Em 2014, a Rede de Bibliotecas Integradas da Marinha (Rede BIM) passou a integrar o conteúdo digital no sistema de gerenciamento de acervos, com a inclusão de artigos de periódicos, livros digitais, mapas, trabalhos de fim de curso, teses e dissertações, o que possibilitou a implementação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Marinha do Brasil (BDTD-MB) para reunir a produção científica da Marinha.

As bibliotecas da Rede BIM são de diversas áreas de conhecimento, e apoiam os Centros de Ensino Profissional Naval, Institutos de Pesquisa e as Organizações Militares Orientadoras Técnicas (OMOT), atuando como uma interface entre os recursos de informação disponíveis nos seus acervos e a comunidade de usuários da Marinha do Brasil (MB).

A iniciativa reveste-se de importância à medida que a Biblioteca Digital apresenta várias vantagens, dentre elas, o controle, a preservação e a difusão da mentalidade marítima por meio da sua produção científica:

> Além da facilidade do uso desta tecnologia, o número de informações e documentos publicados em formato digital e o número de usuários que utilizam e se beneficiam com este recurso cresce a cada dia em grande percentagem. Ainda mais, os dados gerados por bibliotecas digitais constituem informações significativas que, quando direcionadas e tratadas para um projeto de GC, podem oferecer indicadores para tomada de decisão e planejamentos específicos das instituições, auxiliando na avaliação e contribuindo para o aumento da visibilidade na sua excelência, bem como expandindo o acesso aos resultados de seus trabalhos para as comunidades nacionais e internacionais. (BARBEDO; RIBEIRO, 2015, p. 2)

Como a implementação da BDTD-MB pode apoiar a Gestão do Conhecimento Estratégico da Instituição? De acordo com a Barbedo e Ribeiro (2015):

> O papel de bibliotecas digitais na GC é muito significativo. De acordo com Chen (2004), para pesquisadores em biblioteca digital, há uma necessidade de transformar o acesso da informação na criação do conhecimento. Em lugar de serviços, como provedor da informação, segundo o autor, dessas bibliotecas poderiam se tornar repositórias de conhecimento pela categorização efetiva, análise e organização de índices de bibliotecas digitais. Criação ontológica, thesaurus automáticos ou generalização de títulos de assuntos, mapeamento do conhecimento, desenvolvimento e modelagem de usuários são todas áreas que poderiam ser

> reservadas às bibliotecas digitais para fornecer serviços mais úteis e personalizados e, assim, formar parte do programa de pesquisa de biblioteca digital esboçado, contribuindo para dar respostas às questões estratégicas nas instituições.

O BDTD-MB categorizou o conhecimento em 22 áreas e 168 sub-áreas, utilizadas pela Marinha, para a Gestão de Pessoas, em processos de admissão em concursos, capacitação a nível de Pós-graduação, competências técnicas para Universidade Corporativa, definição de responsabilidades técnicas para normatização de procedimentos etc., a fim de que seu desenvolvimento seja alinhado às questões estratégicas da Instituição. A utilização da biblioteca digital é ferramenta para apoiar o mapeamento estratégico do conhecimento, visto que além de atender objetivos de dar acesso à informação, oferece um panorama detalhado de toda produção da organização.

Este trabalho orientou-se na experiência do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), que desenvolveu sua Biblioteca Digital, com o objetivo de transformá-la em recurso efetivo para o mapeamento do conhecimento e geração de indicadores de produção intelectual referente ao Instituto. E realizou-se também um levantamento bibliográfico, a fim de verificar a existência de metodologias sobre a utilização das Bibliotecas Digitais como apoio à Gestão do Conhecimento Organizacional. A pesquisa foi direcionada a publicações nacionais localizadas na base de dados Scielo e no Google, utilizando os seguintes termos: Biblioteca Digital X Gestão do Conhecimento X Repositórios Institucionais.

2 Gestão do Conhecimento

Na atual Sociedade do Conhecimento[1], o acesso às informações é um dos fatores que possibilita a construção do conhecimento, do conhecimento novo e das inovações. As iniciativas para a gestão desses conhecimentos são fundamentais para qualquer instituição que pretende estar inserida nesse novo contexto. Por meio da Rede BIM é possível compartilhar recursos informacionais das Organizações Militares (OM) da MB. Assim, é relevante desenvolver suas unidades de informação e bibliotecas, que reúnem os conhecimentos acumulados e a memória da própria instituição.

Na nova economia o desenvolvimento intelectual, as ideias criativas e inovadoras passaram a ser fonte de vantagens e riquezas para os indivíduos, organizações e nações. Sendo assim, um novo fator ganha importância: o conhecimento. As organizações que souberem como melhor geri-lo, obterão sucesso ou sobreviverão na Sociedade do Conhecimento.

Destarte, a Gestão do Conhecimento nas empresas privadas pode proporcionar vantagem competitiva. No setor público, pode proporcionar também, além dos objetivos relacionados, a melhoria no desempenho organizacional e oportunidades de melhorias em outras questões relevantes para a sociedade, tais como a transparência das informações, acesso, cidadania etc.

> Nas empresas privadas, a Gestão do Conhecimento pode proporcionar vantagem competitiva quando melhora a qualidade de produtos e serviços, aumenta a satisfação dos clientes, inova processos, eleva a produtividade e, consequentemente, aumenta a rentabilidade e o desempenho em relação à concorrência. Já no setor público, essa finalidade é bem mais ampla, isto é, transcende a finalidade de melhorar o desempenho organizacional e vai até o tratamento de temas relevantes para a sociedade, com o mínimo de recursos e com tempestividade. (BATISTA,

[1] "Sociedade do Conhecimento", na qual o recurso econômico básico não é mais o capital nem os recursos naturais ou a mão-de-obra, mas sim "o conhecimento"; uma sociedade na qual os trabalhadores do conhecimento desempenharão um papel central (DRUCKER, 1993, p. 7 apud NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 51)

2006, p. 187).

Como integrante do setor público a MB deve considerar, estrategicamente, o conhecimento como seu mais relevante ativo. Da mesma forma, como as práticas que estejam relacionadas à Gestão do Conhecimento, devem ser consideradas a partir de uma perspectiva estratégica. A troca de informações e conhecimento agrega valor aos serviços da instituição. Por conseguinte, encontrar meios para facilitar ou promover a transferência de conhecimento é um fator estratégico. Então, o desafio está em gerir a rede e os fluxos de conhecimento na organização, mapeando, captando, (re)criando, sistematizando e disseminando aqueles que sejam relevantes para o cumprimento de sua missão. Nesse contexto é que se apresenta a Rede BIM como uma ferramenta de apoio para essa gestão.

3 Rede Bibliotecas Integradas da Marinha – Rede BIM

Criada em 2003, a Rede BIM visa à integração e o intercâmbio do acervo de todas as bibliotecas existentes no âmbito da Marinha, em uma única base de dados. A Rede utiliza o Sistema Pergamum[2] como gerenciador de bibliotecas, proporcionando consulta única, com maior rapidez em pesquisas, padronização no processamento técnico e a eficiência no atendimento aos usuários. A Rede BIM proporciona ampla disponibilização dos conteúdos online, servindo ao propósito de promover a preservação e acesso livre ao conhecimento, alinhado aos compromissos do acesso aberto.

Atualmente a Rede BIM[3] reúne 45 bibliotecas de OM distribuídas em todo território nacional. A Gerência e a Coordenação da Rede são de competência da Diretoria do Patrimônio Histórico e Documentação da Marinha – DPHDM, executada pela Biblioteca da Marinha. Compete à Biblioteca da Marinha prestar assessoria e suporte através dos treinamentos às OM participantes da Rede.

Portanto, a Rede BIM possibilita à MB e aos demais órgãos usuários economia de recursos humanos e financeiros e a economicidade no processamento técnico dos materiais, que pode ser realizado de única vez em uma biblioteca e reaproveitado pelas demais. No aspecto financeiro, a MB paga somente uma licença do sistema de gerenciamento para toda a Rede, sem limitação ao quantitativo de bibliotecas integrantes. Em termos materiais, uma biblioteca não precisa adquirir todas as publicações de interesse de seus usuários, pois existe um intercâmbio de títulos entre as bibliotecas.

4 A inserção de material digital na Rede BIM

A DPHDM desenvolveu, por meio da Rede BIM, o acesso às coleções digitais com a implementação do programa "A leitura a um clique do mouse". Foi uma iniciativa de incentivo à leitura, por meio do acesso às coleções digitais de livros, artigos de periódicos, mapas, coleções de revistas, teses e dissertações, com seu conteúdo completo, no sistema de gerenciamento de dados Pergamum. O intuito foi a inclusão desses materiais no mesmo catálogo coletivo da Rede, complementando a coleção de impressos com a coleção digital. Tammaro e Salarelli (2008, p. 118 apud SILVA FILHO, 2013, p. 2) destacam que "entre biblioteca tradicional e biblioteca digital coloca-se a biblioteca híbrida, onde são usados tanto fontes de informação eletrônica quanto em papel".

A gerência da Rede optou, portanto, pelo modelo da biblioteca híbrida, justamente por

---

2 Pergamum é o software de gerenciamento de acervos desenvolvido pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR).

3 Conforme informações disponíveis em: <https://www1.mar.mil.br/dphdm/bibliotecas/rede-bim/biblioteca-integrantes>. Acesso em: 02 abr. 2016.

entender que foi a melhor forma de proporcionar aos seus usuários fontes de pesquisa em papel e material digital, por meio da busca em um só catálogo, com objetivo de alcançar públicos cada vez maiores, dar visibilidade a todo acervo da Rede, possibilitando maior acessibilidade e minimizando as barreiras físicas. Enfim simplificando a busca das informações para o pesquisador.

O acesso às coleções de conteúdo digital do programa "A leitura a um clique do mouse", possibilitou a implantação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Marinha do Brasil (BDTD-MB), com o objetivo de reunir a produção científica desta Força Armada, conforme descrito na metodologia deste trabalho.

O diferencial na implementação do BDTD-MB é a utilização das áreas de conhecimento como descritores de assunto, alinhando a sua produção científica às áreas delimitadas pela Marinha.

5 A estrutura das áreas de conhecimento da MB

A base do BDTD-MB provém da estrutura das 22 áreas de conhecimento da MB e 168 sub-áreas, organizadas da seguinte forma:

a) Áreas de conhecimento: Abastecimento; Administração; Aeronáutica; Assistência Social; Assuntos marítimos; Engenharia naval; Ensino; Estudos militares; Finanças; Fuzileiros Navais; Hidrografia e navegação; Tecnologia da informação; Obras civis; Operações navais; Patrimônio histórico e cultural; Pessoal; Saúde; Sistema de armas; Telecomunicações; Defesa nacional; Multidisciplinar; Ciência, tecnologia e inovação.

b) Sub-áreas: Administração de produção; Administração de setores específicos (Gastronomia); Administração de setores específicos (Hotelaria); Ciência e tecnologia de alimentos; Logística de material; Administração; Auditoria; Direito aplicado às licitações, contratos, tributos e patrimônios; Estatística; Gestão do documento; Gestão de projetos; Gestão pública; Planejamento orçamentário; Plano Diretor; Aeronáutica; Aviação Naval; Serviço Social; Teologia; Assuntos marítimos e portuários; Direito marítimo; Segurança do tráfego aquaviário; Tecnologia em sistema de navegação; Desenho industrial; Eletrotécnica; Engenharia de materiais e metalúrgica; Engenharia de produção; Engenharia elétrica; Engenharia industrial; Engenharia mecânica; Engenharia mecatrônica; Engenharia naval; Engenharia nuclear; Engenharia química; Estruturas navais; Máquinas e motores; Mecânica e marcenaria; Ciências e Matemática; Educação; Educação física; Letras; Liderança; Magistério (civil e militar temporário); Pedagogia; Psicologia (exceto área clínica); Seleção de pessoal; Tecnologia educacional; Estado-Maior; Inteligência; Política e estratégia; Ciências econômicas e contábeis; Direito financeiro; Intendência; Armamento, máquinas e motores do Comando dos Fuzileiros Navais; Artilharia; Comunicações; Condução de viatura militar; Defesa química-bacteriológica-nuclear em ambiente terrestre; Engenharia militar; Guerra anfíbia; Infantaria; Mecânico de viatura militar; Música, corneta e tambor; Operações de paz; Operações especiais; Operações humanitárias; Operações ribeirinhas; Paraquedismo; Segurança de áreas e instalações; Segurança pessoal; Artes gráficas; Cartografia; Geofísica e geologia; Hidrografia; Meteorologia; Navegação; Oceanografia física; Sinalização náutica; Sensoriamento remoto; Banco de dados; Ciência da computação; Computação gráfica; Criptografia; Engenharia de computação; Engenharia de software; Governância de tecnologia da informação; Guerra cibernética; Redes de computadores; Segurança da informação; Arquitetura e urbanismo; Engenharia; Engenharia costeira e portuária; Engenharia sanitária; Ações de guerra naval; Adestramento; Guerra eletrônica; Manobras, reparos e sinais; Mergulho; Operações; Patrulha naval; Submarino; Superfície; Controle naval do tráfego

marítimo; Análise de imagens aplicadas à Inteligência operacional; Arqueologia; Arquivo e gestão de documentos; Biblioteconomia; Museologia; História; Gestão de pessoal civil; Gestão de pessoal militar; Direito; Identificação; Biologia (área médica); Enfermagem; Farmácia; Fisioterapia; Fonoaudiologia; Medicina; Medicina veterinária; Nutrição; Odontologia; Psicologia (área clínica); Terapia ocupacional; Armamento; Eletrônico; Mecatrônica; Química; Sistema de armas; Potência pulsada; Telecomunicações; Ciência política; Direito aplicado às operações militares; Direito internacional humanitário; Direito internacional público; Doutrina de comando e controle; Doutrinas marítima e naval; Economia e indústria de defesa; Estratégia, estratégia marítima e estratégia naval; Estudos de operações militares; Geopolítica; Gestão estratégica; Jogos de guerra e de crise; Logística militar naval; Planejamento estratégico de defesa; Planejamento militar; Política de defesa nacional, marítima nacional e naval; Processo de tomada de decisão; Relações internacionais; Gestão ambiental; Comunicação social; Acústica submarina; Biotecnologia marinha; Ciência ambiental; Controle e automação; Ecologia marinha; Engenharia de produção aplicada à pesquisa operacional e gestão da inovação; Engenharia oceânica; Engenharia submarina; Ergonomia; Física; Matemática aplicada; Metrologia e qualidade; Nanotecnologia; Oceanografia química, biológica e acústica; Pesquisa e desenvolvimento de materiais; Processos decisórios; Propriedade intelectual; Sistemas inerciais.

Desta forma, o BDTD-MB se desenvolverá com uma terminologia padronizada, construindo assim sua taxonomia.

6 Criação da BDTD-MB na Rede BIM

Segundo Medeiros (2013), no contexto governamental, as universidades e órgãos de pesquisa estão implementando seus repositórios e Bibliotecas Digitais, a fim de promover o acesso, o armazenamento e a divulgação das informações produzidas em seu âmbito institucional, assim como a transparência aos investimentos feitos em pesquisa.

Na Marinha, a produção científica está dispersa em Instituições de Ensino, Centros de Pesquisa e OMOT, responsáveis pela supervisão dos cursos de Pós-graduação realizados em Instituições de Ensino Superior no País e no Exterior.

Na iniciativa de centralizar o conhecimento científico da Marinha de forma sistemática na Rede BIM, a Gerência da Rede, a princípio, planejou orientar as bibliotecas quanto a correta inserção dos trabalhos no sistema de Pergamum, com a finalidade de exportá-los para o Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (TEDE)[4], plataforma de integração da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Entretanto, a PUC-PR apresentou como alternativa o protocolo OAI-PMH (Protocol for Metadata Harvesting), que permite a interoperabilidade dos conteúdos armazenados em arquivos abertos, como recurso para simplificar a migração de dados entre o sistema Pergamum e a plataforma do IBICT, ou seja, a inserção realizada em uma única vez na base de dados e replicada no repositório do BDTD do IBICT.

O desenvolvimento do BDTD-MB definiu-se com a criação de uma política com procedimentos regulando o depósito da produção científica de toda a Marinha. Para a realização dessa ação apresenta-se o seguinte quadro:

[4] TEDE foi criado com o objetivo de apoiar as Instituições de Ensino Superior (IES) que ainda não implementaram bibliotecas digitais de teses e dissertações. As IES poderão com ele efetuar a publicação eletrônica de teses e dissertações e gerar suas bibliotecas digitais locais (PERGAMUM, 2009).

Quadro 1 - Etapas da implementação estratégica do BDTD-MB

Etapas	Descrição das etapas	Fases
Planejamento	Política do BDTD-MB	Fase 1 - Procedimentos para depósito das publicações; e Fase 2 - Disseminação da Política.
Execução	Processamento técnico na Rede BIM	Fase 1 - Padronização da catalogação (MARC21); e Fase 2 - Realização de treinamentos.
Controle	Mensuração dos resultados	Fase 1 - Criação de indicadores de desempenho; e Fase 2 - Avaliação dos resultados.

Fonte: Adaptado de Gonçalves; Costa; Voguel (2010, p. 154)

6.1 Etapa de Planejamento - Política do BDTD-MB:

Fase 1 – Procedimentos para depósito das publicações:

Aprimoramento do Plano de Capacitação de Pessoal (PLACAPE), por intermédio do controle e avaliação da produção científica de seus profissionais.

> PLACAPE é o documento elaborado pelas OMOT, segundo modelo próprio, que inclui a relação dos cursos e estágios extra-MB, relacionados com as áreas de conhecimento de sua responsabilidade, que poderão ser efetuados pelo pessoal da MB a fim de qualificá-los para o desempenho dos diferentes cargos, funções ou incumbências previstos, para o desenvolvimento de projetos e pesquisas de interesse estratégico da MB. (BRASIL, 2010)

Foi proposta em 2015 a alteração da norma n° 305, documento direcionado para o sistema de planejamento de pessoal, da Diretoria Geral de Pessoal da Marinha (DGPM-305), que dispõe sobre o PLACAPE, onde se definiu os procedimentos para o depósito da produção científica no BDTD-MB:

a) Produção dos alunos vinculados às OMOT em Instituições de ensino extra-MB:

- Depositado pelo próprio autor na Biblioteca da OMOT, com a cópia da aprovação do trabalho pela Instituição de ensino no corpo da obra, juntamente com o termo de autorização de publicidade da obra pela Rede BIM; e
- Depositado pelo próprio autor na Biblioteca da Marinha, no caso da OMOT não possuir Biblioteca ou estar localizada fora da área do Comando do Primeiro Distrito Naval (Com1°DN)[5], com os mesmos procedimentos mencionados no item I.

b) Produção dos trabalhos de conclusão de cursos do Sistema de Ensino Naval (SEN) deverão ser inseridos no BDTD-MB pela Biblioteca da OM que promoveu o curso.

Nessa política, atribuíram-se responsabilidade às OMOT, aos autores e às bibliotecas depositárias. As OMOT serão responsáveis pela orientação sobre o depósito do trabalho em acesso aberto junto às bibliotecas da Rede. As bibliotecas depositárias terão prazos estipulados para a inserção dos trabalhos no Sistema Pergamum, além do recolhimento e arquivamento dos termos de autorização de publicidade. Em relação aos autores, passa a ser compulsório o depósito do trabalho na Rede BIM, com exceção de material sigiloso ou

[5] A área de jurisdição do Com1°DN abrange os Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo.

patente, a indicação de palavras-chaves quanto ao assunto da pesquisa e o enquadramento em uma das 22 áreas de conhecimento estratégico da MB e 168 sub-áreas previstas na norma DGPM-305.

Fase 2 – Disseminação da Política:

A proposta de alteração da norma que DGPM-305 para o desenvolvimento do BDTD, será divulgado em Boletim de Ordens e Notícias da MB (BONO) e por Ofício às Bibliotecas da Rede e OMOT com o cronograma para que os trabalhos dos últimos cinco (5) anos sejam inseridos na base. Em um segundo momento, as bibliotecas deverão incluir na base da Rede o conteúdo retrospectivo, com suas coleções digitais de teses e dissertações.

6.2 Etapa de Execução – Processamento técnico na Rede BIM:

Fase 1 - Padronização da catalogação (MARC21):

O protocolo OAI-PMH foi adotado pela Gerência da Rede para a integração ao BDTD do IBICT, fazendo-se necessário o preenchimento obrigatório dos campos 007 (Recurso eletrônico) e os 655 (Termo de Índice - Gênero/Forma), na versão 8.1.1 do Pergamum. Por ocasião do "upload" do conteúdo digital, definiu-se como padrão dos arquivos a extensão PDF.

Fase 2 - Realização de treinamentos:

Destinado às equipes das bibliotecas da Rede, incluindo orientações quanto à catalogação, o vocabulário controlado e os procedimentos relativos ao depósito dos trabalhos.

O treinamento será inicialmente priorizado às seguintes OM com cursos de Pós-graduação do SEN:

- Centro de Instrução Almirante Graça Aranha (CIAGA);
- Centro de Instrução Almirante Wandenkolk (CIAW);
- Centro de Instrução e Adestramento Almirante Newton Braga (CIANB);
- Escola de Guerra Naval (EGN);
- Escola Superior de Guerra (ESG); e
- Instituto de Estudos do Mar Almirante Paulo Moreira (IEAPM).

6.3 Etapa de Controle - Mensuração dos resultados:

Fase 1 – Criação de indicadores de desempenho:

A mensuração dos resultados será por meio da implementação dos indicadores de desempenho da produção científica da MB, por área de conhecimento, que serão apresentados anualmente pela Gerência da Rede, no evento de capacitação intitulado "Workshop do PLACAPE", organizado pela Diretoria de Ensino da Marinha (DEnsM), e coordenado pela Diretoria Geral do Pessoal da Marinha (DGPM).

Fase 2 – Avaliação dos resultados:

O objetivo da avaliação dos resultados é possibilitar ao gestor a priorização dos cursos por áreas de conhecimento, considerando o mapeamento da produção científica das OMOT, a fim de efetuar ações para fomentar a pesquisa nas áreas estratégicas definidas pela MB, que

apresentam lacunas de conhecimento, além de viabilizar o acompanhamento dos cursos das áreas que possuam índices inferiores à meta de capacitação estipulada pela DGPM.

7 Resultados parciais/finais

A proposta do BDTD-MB de reunir a produção científica gerada pelos seus profissionais resulta em muitos benefícios para a Organização, dentre elas, o aprimoramento do controle de avaliação de desempenho do seu pessoal por meio da divulgação dos resultados dos trabalhos realizados nos cursos previstos no PLACAPE, justamente por centralizá-los e, ainda, a possibilidade de aumentar a visibilidade para o público interno e externo.

Neste projeto, visualizam-se várias vantagens à MB, como redução de custos com armazenamento e gestão; desenvolvimento de uma base exclusiva com temas específicos à realidade naval; atualidade/diversidade dos temas produzidos; demonstração das atividades de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) na área de Defesa; preservação/disponibilização da produção em meio digital; troca de dados entre diferentes sistemas pelo formato MARC21; melhor avaliação dos cursos do SEN pelo MEC/CAPES; difusão da mentalidade marítima; expectativa de tornar-se referência brasileira na área militar-naval; e mapeamento da produção científica.

8 Considerações parciais/finais

A utilização BDTD-MB como apoio à Gestão do Conhecimento Estratégico da Instituição é viável em decorrência do mapeamento estratégico do conhecimento, em que oferece uma visão detalhada de toda produção da Organização, e seu acompanhamento pelos indicadores de desempenho.

O apoio à Gestão do Conhecimento estratégico da Instituição se dá por meio dos dados gerados pelos indicadores da sua produção científica, que oferecem subsídios para um plano de Gestão Estratégica na MB.

A BDTD-MB favorecerá, num processo contínuo, o acesso às informações institucionais, a construção do conhecimento e sua conversão em um conhecimento novo e a busca da inovação, além da redução da perda do conhecimento organizacional.

9 Referências

ANDRADE, R. L.V.; ARAUJO, W. J. Política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas digitais: relato de experiência. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais.** Florianópolis, SC: FEBAB, 2013.

BARBEDO, S. A. D. D.; RIBEIRO; M. L. **A biblioteca digital do INPE como ferramenta de apoio para mapeamento estratégico do conhecimento**. 2005. Disponível em: <http://mtc-m16c.sid.inpe.br/col/sid.inpe.br/ePrint@80/2005/12.02.12.34/doc/barbedo21.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2016.

BATISTA, F. F. O governo que aprende: implementando a Gestão do Conhecimento no

Executivo Federal. In: STAREC, C.; GOMES, E.; BEZERRA, J. (Org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 185-194.

BRASIL. Diretoria-Geral do Pessoal da Marinha. **DGPM-305**: normas para o sistema de planejamento de pessoal da Marinha. Brasília, DF, 2010.

GONÇALVES, A. R.; COSTA, M. C. A.; VOGUEL, N. M. A implantação do processo de Gestão do Conhecimento em uma organização: um estudo de caso Petrobrás-Abastecimento. In: RODRIGUEZ Y RODRIGUEZ, M. V. (Org.). **Gestão do conhecimento e inovação nas empresas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

MANUAL TEDE: Pergamum - sistema integrado de bibliotecas. Disponível em: <http://www.dphdm.mb/download >. Acesso em: 02 de abr. de 2016.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa:** como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

SILVA FILHO, R. C. Biblioteca universitária híbrida: adequação a nova realidade Informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais.** Florianópolis, SC: FEBAB, 2013.

A BIBLIOTECA E AS ESTRATÉGIAS OPEN ACCESS: A INTERATIVIDADE NA COLABORAÇÃO CIENTÍFICA

Gesialdo Silva do Nascimento (UFABC) - gesialdo.nascimento@ufabc.edu.br

Resumo:

Esse texto aborda o relato de experiência obtido durante o processo de pesquisa de campo realizado na Universidade de São Paulo (USP) e analisa as técnicas de implementação das estratégias Open Access (OA) nas rotinas desta instituição, que tem a importante participação do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP) e na criação deste ecossistema de comunicação, em que as multiplataformas são utilizadas para garantir o acesso à produção intelectual da organização através das tecnologias de informação e comunicação. Essas técnicas são utilizadas para garantir a interatividade na colaboração científica através da formação de comunidades virtuais, apoio às disciplinas e disponibilização de toda a produção acadêmica, que ganha potencialidade no virtual. As metodologias utilizadas para análise deste processo são o estudo de caso, análise do discurso e a empiria. Assim apresentamos o momento histórico vivido na cibercultura onde os processos são reconstruídos com a ajuda das tecnologias e proporcionam a participação de vários agentes na interatividade e na colaboração científica.

Palavras-chave: *Cibercultura 1. Hibridismo cultural 2. Comunicação científica 3. Pesquisa científica 4. Redes de colaboração 5.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

ABSTRACT

This paper addresses the experience report obtained during the process of field research conducted at the University of São Paulo (USP) and analyzes the implementation of technical strategies Open Access (OA), routines of the institution which has the important role of the Integrated Libraries of the University of São Paulo (SIBiUSP) in creating this ecosystem of communication, where the multi-platform are used to ensure access to intellectual output of the organization through information and communication technologies. These techniques are used to ensure interactivity in scientific collaboration by forming virtual communities, support disciplines and availability of all academic production, earning potential in the virtual. The methods used to analyze this process are the case study, discourse analysis and empiricism. So we present the historical moment lived in cyberculture where processes are reconstructed with the help of technology and provide the participation of various agents on interactivity and scientific collaboration.

Keywords: Cyberculture 1. Cultural hybridity 2. Scientific communication 3. Scientific research 4. Collaborative networks 5.

1. Introdução

Este texto aborda o relato de experiência obtido durante o processo de pesquisa de campo que ainda está em andamento, além de apresentar as metodologias e as estratégias utilizadas para analisar o processo de reconstrução ocorrido na Universidade de São Paulo (USP). Esta organização reconstruiu sua comunicação com a sociedade na cibercultura através das estratégias Open Access (OA), e demonstra como este processo tem a importante participação do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP), que gerencia as ferramentas de comunicação e colaboração científica que modifica as relações da biblioteca com a comunidade interna e externa a universidade.

Esse ecossistema utiliza-se de multiplataformas para disseminar a informação científica, propiciando hibridez no acesso as bibliotecas que trabalham as plataformas OA como sistema para permitir a interação e a colaboração científica, fazendo a gestão das tecnologias que ficam sobre sua responsabilidade e que são:

O Portal de busca integrada[1] é uma interface que reúne toda produção intelectual científica da USP, ela promove o acesso integrado a publicações através de hiperlinks, independente de seu formato e local de produção, portanto uma ferramenta que dá visibilidade aos conteúdos e gerencia os resultados de acesso.

O Portal de revistas científicas[2] é um serviço de uma biblioteca digital para apoiar na filosofia do acesso livre. Os periódicos da universidade utilizam a plataforma para reunir, organizar e registrar o acesso às publicações.

A Biblioteca digital da produção intelectual[3] garante a preservação da memória institucional e permite a gestão e disseminação da produção científica gerada pelas pesquisas da organização. Todas essas ferramentas estão interoperáveis com sistemas similares de acesso livre nacionais e internacionais.

O discurso científico na atualidade tem no movimento OA e na utilização da cultura digital um facilitador para propagar o acesso ao conhecimento através da internet e assim criar comunidades virtuais em favor da colaboração para o desenvolvimento da ciência. As estratégias foram apresentadas à comunidade nos encontros em Budapest (2002)[4], Bethesda (2003)[5], e Berlim (2003)[6].

A dinâmica do OA é de um conceito, uma estratégia e um modelo de negócio que busca a interoperabilidade dos sistemas na garantia do acesso livre a toda produção da academia através das plataformas digitais com as vias verde e dourada. Estas duas estratégias permitem a disponibilização da literatura de caráter científico e o surgimento de um ecossistema de comunicação. O ambiente da biblioteca é inserido em todo o discurso de inovação tecnológica, tanto no ambiente físico quanto no acesso a seu acervo através da rede. Desta forma as universidades proporcionam outra experiência temporal e de acessibilidade com a comunicação, a cultura, a recepção, a circulação de informações e sua reprodução, a colaboração entre pesquisadores e o consumo de conteúdos midiáticos na condição glocal, onde a existência de infraestrutura de rede e de comunicação possibilitam a conexão entre o humano e a máquina em diferentes locais transformando experiência humana na cibercultura.

---

[1] Disponível em: <http://buscaintegrada.usp.br>
[2] Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/wp/>
[3] Disponível em: <http://www.producao.usp.br/>
[4] Disponível em: <http://www.budapestopenaccessinitiative.org/>
[5] Disponível em: <http://legacy.earlham.edu/~peters/fos/bethesda.htm>
[6] Disponível em: <http://openaccess.mpg.de/Berlin-Declaration>

O SIBiUSP gerencia a infraestrutura e a sustentabilidade das técnicas que permitem que o acesso livre aconteça sendo a configuração material, simbólica e imaginária do processo. A cooperação é a condição nas novas formas de hibridismo vigente, onde os processos se intercalam para ganhar dinamismo, preservar e disseminar informação para a sociedade, estas que são a base para o desenvolvimento social e intelectual ao longo da história. Para Levy (1998, p.17) "A multiplicação dos meios mecânicos de transporte e a constituição de uma imensa rede de comunicação modifica totalmente a nossa relação com o espaço". O discurso do acesso livre foi à linguagem que surgiu nesta instituição e nela recebeu o nome de "acesso aberto", que significa a livre disponibilização de toda a literatura de caráter científico. O movimento foi sendo apresentado à comunidade acadêmica nos últimos anos e seus valores institucionais e identidade são modificados nesse processo em que ganham uma nova ideologia.

A rede faz a interconexão das configurações e permite que a escrita, o audiovisual e a realidade virtual sejam utilizados por uma ampla comunidade, criando a interação e a colaboração, além de representar o principal ator para disseminar conhecimento e validar a produção técno-científica, cabe ressaltar o surgimento das infovias, que representam para Le Coadic (2004, p.96) as "auto-estradas eletrônicas, "infovias" que transmitirão rapidamente enormes volumes de textos, sons e imagens."

Em uma velocidade instantânea, as rotinas da organização ganham uma dinâmica que possibilita o acesso remoto a toda gama de produtos, o que multiplica e insere novos atores no processo. A memória institucional é preservada, para Trivinho (1998, p.19) "tais condições, culturais só poderiam corresponder a um grau avançado de aperfeiçoamento das máquinas de comunicação e a um alto desenvolvimento de seu funcionamento conjunto." A socialização desta produção através das tecnologias de informação e comunicação é:

> Uma nova forma social, a sociedade de rede está se constituindo em torno do planeta, embora sob uma diversidade de formas e com consideráveis diferenças em suas consequências para a vida das pessoas, dependendo de história, cultura e instituições. (CASTELLS, 2003, p. 225).

O discurso implantado é o do acesso livre através de uma política de informação que fomenta o intercâmbio, cujo grande propósito é dar audiência à ciência produzida nas dependências da universidade. A interdisciplinaridade é trabalhada através das áreas de conhecimento que na atualidade estão entrelaçadas, sendo repensadas para facilitar a comunicação que passa por significativas modificações.

> As ciências estão organizadas em campos específicos de pesquisas, estruturadas em redes de pesquisadores que interagem por intermédio de publicações, conferências, seminários e associações acadêmicas. Porem, além disso, as ciências contemporâneas caracterizam-se pela comunicação on-line como característica permanente de seu trabalho. (CASTELLS, 1999, p. 166).

Essa é a grande reconstrução ocorrida na cibercultura e que precisa ser analisada através de pesquisa empírica e questões que buscam explicações sobre o estágio atual de nossa sociedade, assim as seguintes indagações são utilizadas:

1) Como as estratégias OA em universidades púbicas brasileiras modificam o modelo de concepção institucional e o acesso à produção intelectual?

a) Conferem significação social e politica às estratégias OA na USP?
b) Transformam a comunicação organizacional e científica nessa universidade?
c) Possibilitam a construção do OA na USP?

> O desenvolvimento de tecnologias capazes de transmitir mensagens por ondas eletromagnéticas, junto com a emergência das organizações nacionais e internacionais de administração do espaço das ondas eletromagnéticas, impulsionaram o avanço da globalização da comunicação. (THOMPSON, 2013, p.207).

As bibliotecas – enquanto instituição –, passam por transformações com o advento da utilização das tecnologias no desenvolvimento de suas atividades. Para Maciel (2006, p.46) "antes de qualquer definição sobre a estrutura há que determinar a missão da biblioteca e os objetivos nessa missão". A constante busca por informações e por especialistas em uma determinada área de conhecimento necessita de suporte desta organização para que junto com a comunicação e a sociabilidade ganhem maior acessibilidade. A utilização do seu espaço para propagar a disseminação dos conteúdos produzidos pela pesquisa faz aumentar a necessidade de atualização dos profissionais bibliotecários para que esses possam trabalhar com novos dados de fluxo informacional, com isso a instituição ganha visibilidade e uma identidade própria. Para Willinsky (2006, p.85, tradução livre do autor) a "cooperação permitirá a biblioteca participar mais diretamente da publicação de revistas para garantir o acesso para pesquisa e novas bolsas de estudos".

A colaboração entre pares e o trabalho em equipe tem grande impacto na comunicação e demonstra a cooperação entre as áreas científicas e as pessoas que dominam determinado assunto, enquanto a biblioteca faz a interconexão e disponibiliza a literatura para uso de todos.

2. Justificativa

O acesso à informação científica passa por transformações através da implantação das estratégias OA na estrutura universitária, sendo um insumo de grande importância para a nação que através de políticas públicas pode garantir que os conteúdos produzidos com verbas públicas e dentro das universidades mantidas com dinheiro do Estado tenham a visibilidade necessária e sejam acessados pela população.

> O desenvolvimento científico e tecnológico é altamente dependente do acesso à informação científica. Trata-se de um processo realimentado, que permite o acesso às informações científicas demandadas pelas pesquisas científicas, que por sua vez proporciona a geração de novas informações, resultados e provenientes das pesquisas realizadas no pais, que são disseminadas e darão subsídios a novas pesquisas, não apenas no Brasil, mas em todo o mundo. (KURAMOTO, 2014, p. 258).

O tratamento pelo qual estas informações passam garante sua confiabilidade na reutilização e serve como mecanismo de avaliação da instituição e de seus profissionais no mercado competitivo, abrindo o ambiente para que o complexo mundo da cooperação científica possibilite a atuação do profissional bibliotecário em um novo ambiente híbrido e complexo que intercala várias formas de divulgação, disseminação e inserção nos processos de cooperação científica, mostrando a importância do profissional no organograma da instituição.

> A qualidade da informação científica é validada pelo processo de revisão pelos pares. As diferenças nos padrões de comunicação da pesquisa são determinadas pelo ethos nas comunidades científicas de cada divisão do conhecimento. (COSTA, 2006, p.46).

O vetor da virtualização é o modelo que se apresenta para os produtos ciberculturais existentes e que permite a ampla circulação dos objetos infotecnológicos utilizados nas multiplataformas do SIBiUSP, essas ferramentas garantem o acesso igualitário para toda a comunidade sobre a produção intelectual da USP sendo restrito aos membros da instituição o acesso à bases pagas e com contratos:

> A noção de virtual de que esta virtualização deriva diz respeito à premissa segundo a qual o que não está disponível no recorte da tela é virtual em relação ao que nela se apresenta, bastando ser provocado (através dos ícones, dos menus, dos links, etc.) para aparecer plenamente, vale dizer, para logo assumir o plano da visibilidade, saindo, pois, de seu estado de "latência" virtual. (TRIVINHO, 1999, p.86).

O capitalismo tardio traz para o contexto científico uma outra realidade mais competitiva na busca por financiamentos e na participação de novos atores que de forma coletiva dão continuidade às pesquisas na busca de significações na atualidade e permitem que a biblioteca tenha em seu ambiente produtos com acesso aberto e produtos com acesso restrito à comunidade uspiana.

> Realizar um experimento, por exemplo, requer normalmente hoje em dia uma gama de conhecimentos e o acesso a recursos consideráveis (em termo de pessoal e finanças) que se situam além das possibilidades de uma única pessoa.
> O trabalho em equipe tem grande impacto tanto na comunicação formal quanto na informal. Em pequenos grupos, ou em colaboração entre pares, todos os participantes podem ter uma visão razoável do projeto de pesquisa. (MEADOWS, 1999, p.109).

A instantaneidade que as tecnologias permitem faz com que a colaboração aconteça de forma fácil, onde as estratégias OA são utilizadas para da significação os objetivos que buscamos apresentar com esta investigação são:

> Objetivos gerais
>
> a. Conceituar as estratégias interdisciplinares – teóricas e práticas – do OA em universidades públicas brasileiras.
>
> b. Compreender a significação – social e política – que este fenômeno está provocando no acesso a produção científica no ciberespaço.
>
> Objetivos Específicos
>
> a. Identificar o porquê da utilização do modelo OA e se estas estratégias aumentam a visibilidade, o acesso, a utilização e o impacto da produção intelectual acadêmica, cultural, científica e técnica.
>
> b. Avaliar se as políticas de acesso livre da USP estão garantindo o acesso gratuito, público e aberto ao conteúdo integral da produção intelectual da comunidade acadêmica da instituição. (NASCIMENTO; TRIVINHO, 2015, p.9).

Esses objetivos buscam explicar o entrelaçamento que está ocorrendo entre as disciplinas e as novas formas de se constituir comunidades no acesso à produção acadêmica.

> Após a dominância transhistorica do mar, da terra e do ar (sobretudo conjugados), e para além deles, o final do século XIX registra mantida a mesma perspectiva de abordagem a inserção, na cultura, do espectro eletromagnético com o oceano dromológico invisível de fluxos simbólicos e imaginários. (TRIVINHO, 2007, p.55).

A sociabilidade através da interação cria comunidades virtuais que permitem a colaboração e a cooperação que quebrou a barreira dos produtos e das direções na troca sujeito-objeto e demostra como a sociedade atual está híbrida no seu contexto vivido, onde a participação de vários agentes na construção coletiva do conhecimento cria demanda pelo acesso à produção intelectual.

> É uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências. Acrescentemos à nossa definição este complemento indispensável: a base e o objetivo da inteligência coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuos das pessoas, e não o culto de comunidades fetichizadas ou hipostasiadas. (LEVY, 2011, p.29).

A velocidade é espantosa na socialização dos processos colaborativos e na retransmissão desde conteúdos para outras pessoas e a biblioteca faz a ponte de ligação entre estas pessoas em qualquer lugar que elas estejam.

3. Metodologia e Análise

As metodologias utilizadas para comprovar as questões de pesquisa e conceituar as estratégias interdisciplinares do OA são a análise do corpus e a crítica reflexiva, que conjuntamente com a empiria, trazem um olhar diferenciado sobre o tema apresentando as configurações que com a cibercultura são acessíveis para toda a sociedade. Esse novo fluxo permite a colaboração e a distribuição entre vários agentes e modifica a dinamicidade na produção de conhecimento. Para Pêcheux, (2015, p.43) “logo; um real constitutivamente estranho à univocidade lógica, e um saber que não se aprende não se ensina, e que, no entanto, existe produzindo efeitos”.

A análise recai sobre o corpus produzido durante o processo de implementação do OA na USP e o discurso assumido pelos que representam a instituição. Sendo um esforço dela para promover sua produção técnico-científica e o trabalho colaborativo entre os pesquisadores. A colaboração científica é um trabalho coordenado com resultados e produtos feitos com responsabilidade e mérito compartilhado em coautorias, estes trabalhos são feitos através dos colégios invisíveis com cooperação interpessoal, institucional e internacional.

> Em contrapartida, as novas TICs estabeleceram plataformas de governo eletrônico que se consolidaram no mapeamento das atividades técnico-cientificas dos sistemas nacionais de inovação, produzindo fontes de informação indisponíveis antes do advento da internet e, mais recentemente, sistemas de conhecimento que multiplicaram os recursos de gestão do conhecimento em CT&I. (BALANCIERI, et al, 2005, p.75).

A colaboração científica, por sua característica cognitiva e organizacional, tem uma alta produtividade para as áreas de conhecimento e a dinâmica de suas relações. Com o surgimento dos campos interdisciplinares a colaboração e o compartilhamento aumentam a inter-relação entre os atores, cujos padrões de financiamento influenciam na formação e

permitem que o acesso aconteça, para Suber (2012, p.30, tradução livre do autor) "mesmo as mais ricas bibliotecas acadêmicas no mundo sofrem graves lacunas de acesso". Os relacionamentos que estas estratégias trazem para a produção técnico-científica em índices de cooperação são calculados no aumento das citações, nos downloads de artigos produzidos pela organização e no número de acessos aos documentos.

> Em razão do retorno do logicismo a nossas próprias práticas, tais questões foram de fato completamente evitadas em favor de uma referência teoricista ao "discurso da ciência" (no caso, o materialismo histórico), que foi concebido como um ponto de antagonismo único e exclusiva em relação à ideologia dominante. (PÊCHEUX, 2014, p. 95).

O conjunto de elementos empíricos que representam o objeto de estudo e contam todo o processo que modificou o discurso institucional são:

1) A documentação produzida para garantir a política local de acesso à informação;

2) Os softwares utilizados para disponibilizar a produção intelectual da universidade:
   a) Biblioteca Digital da produção Intelectual da USP;
   b) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP;
   c) Brasiliana USP;
   d) E-aula USP;
   e) Portal de Revista da USP;
   f) A rede colaborativa Stoa – rede social da USP.

3) A interface integrada de busca (sistema Primo) que permite a integração de conteúdos eletrônicos em uma única interface de busca e entrega de resultados.

A hibridização cultural e a interdisciplinaridade que envolvem o processo ocorrido na reconstrução das formas de interação entre o ecossistema de comunicação da USP e seus usuários representam uma ferramenta facilitadora na aquisição de conteúdos, para Levy (1993, p.52) "desta forma, quanto mais se houvesse dominado determinados aplicativos, mais a aprendizagem dos outros tornava-se rápida e fácil uma vez que a experiência adquirida podia ser reempregada." Essas metodologias buscam explicar o processo de implementação das estratégias OA na USP que na cibercultura reconstruíram a articulação entre a comunicação organizacional e a comunicação científica para aumentar a liberdade de uso através das tecnologias implantadas no SiBi-USP.

4. Considerações finais

A cibercultura permite a reconstrução científica que na interdisciplinaridade trabalha para disseminar o conhecimento produzido pelas organizações e influenciar na modificação da ideologia quanto ao seu acesso. O OA na USP é o início de um processo onde os indivíduos que representam essa organização têm um importante papel em sua disseminação. O direito à informação está sendo construído e a produção de conhecimento deve trazer retorno para a sociedade. O capitalismo na sua forma de gerar excedente tem no conhecimento um mercado potencial tendo sempre, surgirá a necessidade de gerenciamento dos conteúdos produzidos e a sua regulamentação.

Estamos num mundo em constante mutação, em que as organizações precisam

repensar formas de criar relações com a sociedade e apresentar alternativas para o acesso, a preservação e a sociabilidade da produção acadêmica. A interação traz para dentro de seu ambiente a participação de vários atores que fazem o trabalho colaborativo sobre um determinado tema com visões diferentes sobre ele.

Multiplicam-se as relações sociais e o mundo ganha novos espaços de atuação, onde a imagem institucional e sua identidade são lembradas. As plataformas gerenciadas pelo SIBiUSP são a ponte para esse mundo e trazem responsabilidade aos usuários, que também ganham com a possibilidade de acesso remoto a toda a produção.

A biblioteca ganha um novo horizonte que modifica seu ambiente e as possibilidades de integração de todos com seu espaço trazendo para esse contexto a realidade que a velocidade de acesso no espaço-tempo através da tecnologia em rede possibilita para as ações individuas. O uso da informação através de plataformas amigáveis traz uma grande visibilidade para a produção acadêmica e permite a formação de comunidades que visem a discussão e a troca de informação respeitando os direitos autorais.

O mercado capitalista voltado para a ciência tem em seu modelo de negócio a possibilidade de trabalhar unificando ações que possibilitem a disponibilização de serviços alinhados com a nova realidade que se desenha quando ao acesso aberto as publicações e o modelo que tem restrições quanto ao acesso de materiais específicos. A avaliação acadêmica é facilitada com a utilização destas ferramentas que podem medir o grau de relevância que as pesquisas têm nas comunidades acadêmicas através da interação que apresentam nas plataformas OA, o acompanhamento das práticas permite a reavaliação sobre a necessidade de novas formas de interação mais efetivas.

A interoperabilidade garante que um número maior de participantes do processo colaborativo em qualquer lugar com acesso local e global ganhe visibilidade. E a gestão destes recursos sejam melhoradas para tornar públicas as informações produzidas na instituição. O modelo de negócio que o OA pratica está em consonância com as práticas já implantadas na biblioteca, uma grande oportunidade para os profissionais de informação que têm a possibilidade de facilitar o acesso à produção intelectual de sua instituição.

5. Referências

BALANCIERI, Renato; et al. A análise de redes de colaboração cientifica sob as novas tecnologias de informação e comunicação: um estudo na Plataforma Lattes. **Ci. Inf**. Brasília, v. 34, n.1 p.64-77, jan/abr. 2005. Disponível em: < http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/619/551 >. Acesso em: 11 jan. 2016.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1).

_____. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. 2003.

COSTA, Sely M. S. Filosofia aberta, modelos de negócios e agencias de fomento: elementos essenciais a uma discussão sobre o acesso aberto à informação científica. **Ci. Inf**. Brasília, v. 35, n. 2, p. 39-50, maio/ago. 2006. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a05v35n2 >. Acesso em: 21 mar. 2015.

KURAMOTO, Hélio. Mudança nos paradigmas da comunicação cientifica do terceiro milênio. In: MOURA, Maria Aparecida (org.). **A construção social do acesso público à informação no Brasil**: contexto, historicidade e repercussões. Belo Horizonte: UFMG. 2014.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos. 2004.

LEVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

_____. **A maquina universo**: criação, cognição e cultura informática. Porto Alegre: ArtMed, 1998.

_____. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2011.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organização**. Interciência: Intertexto, 2006.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

NASCIMENTO, Gesialdo Silva do; TRIVINHO, Eugenio. **O movimento Open Access em universidades públicas brasileiras**: a pesquisa em andamento. In: anais IX Encontro de Pesquisadores em Comunicação e Cultura: cultura digital – imagens, narrativas e espaços 26 e 27 de out. 2015. Sorocaba: Uniso, 2015. ISSN: 23581448 (cd-rom).

PÊCHEUX, Michel. **Análise do discurso**: Michel Pêcheux. 4 ed. Campinas: Pontes Editores, 2014.

_____. **O discurso**: estrutura ou acontecimento. 7 ed. Campinas: Pontes Editores, 2015.

SUBER, Peter. **Open Access**. Cambridge: The MIT Press, 2012.

TRIVINHO, Eugênio. Redes: obliteração no fim do século. São Paulo: Annablume, 1998.

_____. ***Cyberspace***: crítica da nova comunicação. São Paulo: USP, 1999. (Tese).

_____. **A dromocracia cibercultural**: logica da vida humana na civilização mediática avançada. São Paulo: Paulus. 2007. (Comunicação).

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social da mídia. 14 ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

WILLINSKY, John. **The access principle**: the case for open access to research and scholarship. Cambridge: The MIT Press, 2006.

A BIBLIOTECA ENQUANTO ESPAÇO-TEMPO DE APRENDIZAGENS E DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS: O CASE DE UMA BIBLIOTECA DO IFRS

Luciane Alves Santini (IFRS) - lua.santini@gmail.com

Cledes Antonio Casagrande (Unilasalle, Canoas) - cledes.casagrande@lasalle.org.br

Resumo:

Este trabalho se propõe a investigar a biblioteca como espaço-tempo de aprendizagens e de desenvolvimento de competências, em especial a competência informacional. Consiste em uma pesquisa de mestrado em fase inicial, no PPG de Educação, que tem como intenção investigar o papel e o potencial da biblioteca de uma instituição de ensino no desenvolvimento de competências e habilidades em informação. Caracteriza-se como um estudo de caso de abordagem qualitativa, que tem como foco investigar em que medida pode a biblioteca de uma instituição de ensino configurar-se enquanto espaço-tempo de aprendizagens e de desenvolvimento de competências informacionais. Realizamos um levantamento bibliográfico no qual procuramos discutir a importância do conceito de aprendizagem, de autonomia, e de aprender a aprender, no horizonte das ações desenvolvidas em uma biblioteca de uma instituição de educação superior. Procuramos delimitar, no âmbito desta pesquisa, o conceito de competência, em especial o de competência informacional, identificando as correntes teóricas que fundamentam a competência em informação e definindo-a a partir deste levantamento. O estudo de caso será realizado em um campus do IFRS juntamente aos docentes do campus que serão convidados a responder a um questionário on-line, também será realizada uma entrevista semiestruturada com o bibliotecário. Buscamos, ao final dessa pesquisa, demonstrar como, tanto a biblioteca quanto os bibliotecários, podem atuar como mediadores entre a informação e seu usuário de forma efetiva, fazendo com que a biblioteca se torne um espaço pedagógico.

Palavras-chave: *Competência informacional. Letramento. Biblioteca. Aprendizagem. Educação.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

Este trabalho se propõe a investigar a biblioteca como espaço-tempo de aprendizagens e de desenvolvimento de competências, especialmente a competência informacional. Para tal, faremos um estudo de caso de uma biblioteca do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS), como elemento capaz de exemplificar o que se procura demonstrar. Cabe explicarmos que a criação dos Institutos Federais iniciou-se em 2008 devido a criação de um novo modelo de instituição de educação profissional e tecnológica pelo Ministério da Educação. Os Institutos federais estão presentes em todos os Estados, oferecendo ensino médio integrado, cursos técnicos, cursos superiores de tecnologia, bacharelados, engenharias, licenciaturas e pós-graduação. São instituições ainda em implantação e que estão estruturando suas bibliotecas e sistemas de bibliotecas. Dessa forma, na presente pesquisa, almejamos investigar o papel e o potencial dessa biblioteca na aprendizagem e no desenvolvimento de competências em informação nos alunos que a utilizam.

Esta investigação, ainda em fase inicial, trata-se de um estudo de caso de abordagem qualitativa, que será feito com base em um levantamento bibliográfico sobre o tema. Além disso, cumpre informar que esta pesquisa de Mestrado insere-se na linha de pesquisa denominada “Culturas, Linguagens e Tecnologias da Educação”, do Programa de Pós-Graduação em Educação do Unilasalle de Canoas.

A relevância do tema escolhido se demonstra na sociedade atual com o surgimento e a proliferação da internet e das redes sociais, no qual há um fluxo intenso e constante de informação. Nesse contexto, passamos a ser expostos diariamente a uma imensa quantidade de informações, muitas vezes incompletas e até contraditórias. O avanço das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) tornou possível o acesso à informação independentemente de barreiras geográficas ou cronológicas, o que culminou com questionamentos sobre a função, a organização e a ação das bibliotecas das instituições de ensino. Além disso, a facilidade de acesso à informação tornou-se um ponto crucial para o desenvolvimento do conhecimento. Isso nos leva ao menos a duas considerações importantes: por um lado, não podemos ignorar que a informação, disponível em grande quantidade, é essencial para a aprendizagem e o desenvolvimento de novos conhecimentos. Já por outro, há de se considerar que nem toda a informação disponível é coerente e confiável, ou seja, essa informação não necessariamente contribuiria para o progresso do conhecimento válido. Esse novo contexto social leva-nos a refletir acerca de qual é o papel das instituições de ensino no desenvolvimento dos discentes, para torna-los capazes de buscar e selecionar informações válidas e seguras, além de serem capazes de transformar tais informações em conhecimento.

A biblioteca como parte essencial de uma instituição educativa precisa estar inserida nessa nova perspectiva e auxiliar, na condição de um espaço de aprendizagem, no desenvolvimento de ações que levem ao desenvolvimento de aprendizagens significativas e de novos conhecimentos. Desta forma, acreditamos que o desenvolvimento da competência informacional pode auxiliar no desenvolvimento da aprendizagem no âmbito escolar, facilitando o acesso e a utilização da informação de forma mais eficiente e eficaz.

Para o desenvolvimento desta pesquisa procuramos demonstrar a importância do desenvolvimento da aprendizagem, da autonomia e do aprender a aprender para que seja possível o efetivo desenvolvimento da competência informacional nos estudantes. Essas teorias possibilitam verificar o papel da biblioteca e dos bibliotecários e sua função educativa na tentativa de responder à questão proposta por esta pesquisa: Em que medida pode a biblioteca de uma instituição de ensino configurar-se como espaço-tempo de aprendizagens e de desenvolvimento de competências informacionais?

2 Revisão de literatura

Procuramos mapear a literatura acerca do desenvolvimento da aprendizagem, da autonomia e do aprender a aprender para que seja possível o efetivo desenvolvimento da competência informacional nos estudantes. Além disso, essas teorias possibilitam verificar o papel da biblioteca e dos bibliotecários e sua função educativa na tentativa de responder à questão proposta por esta pesquisa.

Acreditamos que o processo da aprendizagem é de suma importância à formação dos sujeitos, à construção de si mesmo e ao desenvolvimento da autonomia pessoal. Trata-se de um processo vital, fundamental à manutenção e ao desenvolvimento da vida humana e da própria sociedade. A aprendizagem desenrola-se ao longo da vida, sendo um processo contínuo e ininterrupto, em que os novos elementos são integrados a um eu que vai estruturando-se gradativamente. Dessa maneira, podemos afirmar que

> O homem se pode definir como ser que aprende. Não surge ele feito ou pré-programado de vez. Sua existência não é por inteiro dada ou fixa; ele a constrói a partir de imensa gama de possibilidades em aberto. Nasce no seio de uma cultura viva, que só é tal à medida que assumida como desafio de permanente reconstrução pela atribuição dos sentidos que imprime a seu convívio em sociedade e na estruturação da própria personalidade. (MARQUES, 2000, p. 15).

Dessa forma, no contexto desta pesquisa, buscamos entender o processo de aprendizagem fundamentando-nos na teoria de pensadores dessa área. Primeiramente abordaremos o processo de aprendizagem a partir da teoria desenvolvida por Jean William Fritz Piaget (1896-1980), um epistemólogo suíço e pesquisador do conhecimento. O trabalho desenvolvido por Piaget procurou responder a uma "[...] questão fundamental (de ordem epistemológica) que se refere à natureza da inteligência, qual seja: como se constrói o conhecimento?" (PALANGANA, 2001, p. 71). O processo de construção do conhecimento deriva da relação "[...] entre o sujeito que busca conhecer e o objeto de ser conhecido." (PALANGANA, 2001, p.29).

Na teoria desenvolvida por Piaget, a aprendizagem desenvolve-se ao longo de quatro fases que são fortemente influenciadas pela maturação biológica e pela consequente formação de estruturas cognitivas que se desenvolvem de forma sequencial nos estágios de desenvolvimento cognitivo. Assim, a maturação e a formação das estruturas cognitivas fornecem as condições necessárias para uma aprendizagem efetiva (MARQUES, 2000). Além disso, todas as fases da vida, desde o nascimento até a morte, influenciam o desenvolvimento humano e a aprendizagem. Na teoria piagetiana a base do conhecimento está na constituição das estruturas operatórias, que são desenvolvidas ao longo dos estágios de desenvolvimento cognitivo. Destacamos, no contexto dessa teoria, a aprendizagem e ao desenvolvimento, no qual "O desenvolvimento é um processo mais geral, ligado à totalidade das estruturas de conhecimento e cada elemento de aprendizagem ocorre como uma função sua." (PALANGANA, 2001 p. 83). Ainda referente à aprendizagem e ao desenvolvimento, sabemos que ambos os processos dependem da assimilação do sujeito, sendo tal atividade assimilativa que nos proporciona a estrutura necessária para que as estruturas cognitivas possam atingir a compreensão. Na teoria o conhecimento constitui-se "[...] na interação do sujeito com o mundo externo (dos objetos e das pessoas). Contudo, fica patente em sua teoria uma destacada importância ao aspecto funcional do pensamento, o que denota prioridade ao processo de desenvolvimento." (PALANGANA, 2001, p. 83), sendo nesse processo de interação que acontece o desenvolvimento.

Piaget tem um entendimento semelhante ao de Kant no que se refere à relação sujeito e objeto na construção do conhecimento. Ambos admitem "[...] a existência de estratégias (condições) inatas – próprias do sujeito – por meio das quais tem início o processo de

interação e consequentemente o desenvolvimento da estrutura cognitiva." (PALANGANA, 2001, p. 39). Dessa maneira, a teoria de Piaget aproxima-se da teoria de Kant no que diz respeito à ênfase dada à atividade do sujeito e também na necessidade de explicar racionalmente esse processo.

A aprendizagem pode ser caracterizada por vários pontos de vista e, no contexto desta investigação, interessa-nos estudá-la não só do ponto de vista do processo de aprendizagem como demonstrado por Piaget, mas também sob o ponto de vista do desenvolvimento da autonomia e da capacidade de aprender a aprender. O ser humano fundamentalmente um ser que aprende, que constrói e reconstrói a si mesmo e ao seu próprio mundo, por meio de processos de aprendizagem, Desta forma, a efetivação da emancipação implica, necessariamente, que passemos "[...] pelo desenvolvimento da racionalidade, pelo intercâmbio entre os sujeitos no sentido de transformação de sua autocompreensão como pessoas que vivem com outros, que respeitam as regras estabelecidas e o princípio do entendimento mútuo." (PAVIANI, 2013 p. 87-88).

Já a consolidação do processo de aprender a aprender se dá pela unificação dos "[...] processos da socialização, da individualização e da singularização do sujeito, os homens aprendem uns dos outros, constituem-se em sujeitos sociais concretos da aprendizagem [...]" (MARQUES, 2000, p.16). Os processos de aprendizagem, como instâncias de constituição dos sujeitos e das sociedades, precisam desenvolver uma série de capacidades ou competências nos indivíduos que aprendem. Nessa perspectiva, entendemos que os processos formativos necessitam também ser orientados ao desenvolvimento da autonomia dos estudantes. Originalmente, o conceito de autonomia está ligado ao de esclarecimento proposto por Kant (2005) no texto denominado "*Resposta à pergunta: o que é esclarecimento?*". Nesse texto, Kant afirma que o "[...] esclarecimento [*Aufklärung*] é a saída do homem de sua menoridade, da qual ele próprio é culpado. A menoridade é a incapacidade de fazer uso de seu entendimento sem a direção de outro indivíduo." (KANT, 2005, p. 63). Além de Kant também resgatamos o pensamento de Adorno (1995, p. 143) que acreditava a "[...] emancipação significa o mesmo que conscientização, racionalidade.". Assim para Adorno a percepção de que o esclarecimento é o resultado da "[...] instrução e da educação escolar e sociocultural, através da leitura, que produz a capacidade de reflexão crítica e o entendimento racional do mundo." (VILELA, 2007, p. 230). Dessa forma, Vilela (2007, p. 224) acredita que a "[...] principal tarefa da escola é desenvolver nos alunos a capacidade de pensar e de tomar decisões". Essa formação faz com que o sujeito desenvolva autonomia para questionar e refletir, buscar o que deseja e aprender a aprender de forma independente e na relação com os outros.

Com base nos processos de aprendizagem, o homem desenvolve-se no sentido de tornar-se uma "[...] pessoa singularizada ao ser penetrado pelo conjunto dos sentidos sociais e culturais e neles estruturar-se de forma distintiva e autônoma. A aprendizagem é esse entrelaçamento da personalidade de cada um e do mundo sociocultural." (MARQUES, 2000, p. 29) e sem esse entrelaçamento a tradição não se mantém nem se origina. Os processos de aprendizagem dependem das relações entre sociedade e indivíduo. Nesse sentido, acreditamos que é por meio da aprendizagem que "[...] as experiências de vida se fazem experiência interior de formação e reconstrução da identidade pessoal." (MARQUES, 2000, p. 30). A formação do homem é constituída tanto pelo âmbito social quanto pelo coletivo, mas é na aprendizagem que este se individualiza.

Esse processo de aprendizagem singularizado pode ser explicado com base na teoria desenvolvida por Piaget como sendo uma equilibração na qual os fatores que causaram o desequilíbrio desencadeiam a construção de novos conhecimentos e, consequentemente, a criação de estruturas permanentes. Além disso, nessas novas estruturas permanentes é possível, segundo Marques (2000, p. 43), destacar pontos específicos "[...] onde se distinguem

os conhecimentos pontuais em que se reconstrói, no plano individual e na proporção da singularidade de cada um, o conhecimento socialmente compartilhado nas ciências, na ação ético-política ou nas artes.". Dessa forma, acreditamos que, para o desenvolvimento do aprender a aprender, devemos buscar formas de aprendizagem na qual seja possível ter um

> [...] papel ativo de potenciação do desenvolvimento cognitivo, prático-moral e expressivo-estético, que assegure as condições para o domínio, individual e coletivo, das sempre outras situações a enfrentar no mundo dos conhecimentos socialmente compartilhados, no espaço social de convívio em grupos e no respeito e afirmação das identidades pessoais, vale dizer, no relacionamento com a busca da verdade no mundo das objetivações culturais, com as normas que regem o mundo social e com a liberdade expressiva do mundo da subjetividade singularizada. (MARQUES, 2000, p. 45).

Acreditamos que a aprendizagem voltada para desenvolver a autonomia e a capacidade de aprender a aprender possui um papel de grande importância na sociedade atual. Evidenciamos que é por meio da aprendizagem que o sujeito singulariza-se, ou seja, é pela aprendizagem que

> [...] o sujeito capta os elementos da situação, constrói seus próprios tipos de referências práticas e teóricas, sem ficar em posição de dependência em relação aos poderes estabelecidos. O eu competente significa, assim, a capacidade de auto-afirmação de cada qual na posição singular que ocupa e na coragem de se orientar e se organizar no mundo. (MARQUES, 2000, p. 47).

No horizonte do que temos postulado neste trabalho investigativo, entendemos que a experiência formativa depende de vários fatores e é central ao desenvolvimento da capacidade de aprender a aprender ou da competência de se autoformar. Além disso, acreditamos que a formação para a reflexão crítica e para o desenvolvimento da autonomia pode ocorrer em múltiplos espaços e tempos no ambiente escolar. Em outras palavras, partimos do pressuposto de que a instituição escolar, em seu todo, deve consistir em espaço-tempo privilegiado à realização de experiências formativas. Além disso, s processos educacionais estão baseados na aprendizagem com base no desenvolvimento de competências e a escola tem como finalidade possibilitar o desenvolvimento de competências por meio do desenvolvimento das disciplinas (MACEDO, 1999).

Para tal, procuramos definir, no âmbito dessa pesquisa, o conceito de competência como uma forma de desenvolver a aprendizagem, a fim de contextualizar como a biblioteca pode exercer o papel de espaço de aprendizagem e de desenvolvimento da competência informacional. No âmbito desta pesquisa, utilizaremos a noção de competência conforme Perrenoud (1999, p. 20-21) esclarece: "As competências, no sentido que será aqui utilizado, são aquisições, aprendizados construídos, e não virtualidades da espécie.". Assim, para o desenvolvimento de competências, precisamos de estímulos e de formas de aprendizados que nos auxiliem nessa ação, sendo necessário aprendermos a identificar e localizar informações pertinentes (PERRENOUD, 1999). Além disso, precisamos aprender esquemas de mobilização dos conhecimentos que nos possibilitem utilizá-los de forma intensa, caso contrário, estaremos apenas mobilizando conhecimentos sem formar competências. Assim, para que consigamos desenvolver competências requer precisamos "[...] mobilizar recursos, cooperar, coordenar pontos de vista, envolver-se e se deixar ser envolvido, transformar em vontade aquilo que começou como uma intenção e que há de terminar como uma boa realização." (MACEDO, 2008).

O desenvolvimento de competências envolve vários aspectos, como a formação de esquemas, a mobilização deles e, também, a estabilização dessas competências. A estabilização só acontece, segundo Perrenoud (1999, p. 23), "[...] quando a mobilização dos

conhecimentos supera o tatear reflexivo ao alcance de cada um e aciona esquemas constituídos.". Esse processo de estabilização assemelha-se com a teoria de Piaget, em que existe uma dependência entre os estágios de desenvolvimento cognitivo, isto é, para se avançar para o próximo estágio, é necessário que o anterior esteja consolidado.

Podemos sintetizar o conceito de competências, segundo Macedo (2002), com base nas características de tomada de decisão, de mobilização de recursos e do saber agir, no sentido de construção, de coordenação e de articulação de esquemas de ação ou de pensamento. Além disso, podemos relacionar competência à capacidade de utilizar os conhecimentos no momento certo e com a capacidade de "[...] relacionar, pertinentemente, os conhecimentos prévios e os problemas [...]" (PERRENOUD, 1999, p. 32).

Nesse contexto, a escola tem como desafio possibilitar aos alunos que os objetivos e conteúdos sejam transmitidos "[...] de um modo interdependente ao desenvolvimento dos recursos ou procedimentos para essa assimilação." (MACEDO, 2008), proporcionado, com isso, uma aprendizagem significativa. E, dessa maneira, ainda conforme Macedo (2008), a escola precisa "[...] antecipar, instruir, transmitir, hoje, aquilo que as crianças hão de precisar mais tarde, quando se tornarem adultas, quando forem nos substituir (espera-se, para melhor). Considerar o ser como tornar-se pede uma reflexão sobre as relações entre presente, passado e futuro.".

A informação sempre ocupou um papel importante no desenvolvimento da sociedade, mas atualmente ela passa a ocupar um lugar de destaque. Conforme Dudziak (2003, p. 23), "A informação passou a ser reconhecida como elemento-chave em todos os segmentos da sociedade. Tal é sua importância que se manter informado tornou-se indicador incontestável de atualidade e sintonia com o mundo.". Nesse contexto, precisamos não só ter acesso à informação, mas, principalmente, sermos capazes de nos relacionarmos com a informação de forma crítica e conseguir transformá-la em conhecimento. Conforme Varela (2005, p. 2), estamos inseridos em uma nova "[...] sociedade que busca o conhecimento e novos modelos que possibilitem interpretar e compreender o mundo.". Isso fez com que novas formas de interação surgissem e, assim, precisamos repensar o papel dos profissionais que fazem a mediação entre o pesquisador e a informação, sobretudo no ambiente escolar.

Bari (2010) ressalta que a educação tem papel importantíssimo na capacitação das pessoas para que possam usufruir de forma competente do conhecimento produzido pela humanidade. Para tal, é necessário que "[...] as pessoas adquiram competências para localizar, avaliar e usar informações, o que implica, por parte dos bibliotecários, em ações mais complexas, pois as pessoas, além de tornarem-se leitores, necessitam ser competentes para aprender por meio da informação." (CAMPELO, 2010, p. 185). A competência informacional[1] pode auxiliar no desenvolvimento de pessoas aptas a utilizarem a informação de forma autônoma e eficiente.

Assim, entendemos que um modo de auxiliar na formação dos estudantes consiste em proporcionar situações de aprendizagem que lhes auxiliem a desenvolver certa classe de competências, especialmente a competência informacional no que se refere a bibliotecal. Ao desenvolver essas competências também se busca estimular a autonomia dos discentes não só no que diz respeito a busca e ao acesso, mas principalmente no emprego da informação recuperada. Desta forma, a competência em informação é mais do que somente acessar a informação, mas sim compreendê-la e incorpora-la aos conhecimentos de cada um. Para Doyle (1994, apud DUDZIAK, 2010, p.4):

---

[1] A expressão '*information literacy*'é amplamente utilizada no Brasil como 'competência informacional', segundo Guasque (2010, p. 83), "[…] conforme se observa nos trabalhos de Campello (2002), Miranda (2004), Belluzzo (2005), Silva et al. (2005), Lins & Leite (2008), Vitorino (2008), Liston & Santos (2009), Vitorino & Piantola (2009), dentre outros.".

> As competências mais elevadas de aprendizado incluem a formulação de questões, a avaliação da informação de acordo com sua pertinência e exatidão, a organização da informação e, finalmente, a aplicação da informação para responder as questões originais – o último e mais valioso passo no processo.

A Associação Bibliotecária Americana (ALA) lançou em 1989, no relatório final do *Presidential Comunitee on Information Literacy,* o seguinte entendimento do que pressupõe ser uma pessoa competente informacionalmente:

> [...] deve ser capaz de reconhecer quando necessita de informação e possuir a capacidade de localizar, avaliar e utilizar de forma eficaz a informação necessária. [...] Os indivíduos competentes em informação são aqueles que aprenderam a aprender. (ALA[2], 1989, tradução nossa).

Como a definição da ALA é bastante ampla, alguns autores da área passaram a utilizar a definição do que é competência informacional do seguinte modo:

> [...] um processo de aprendizagem contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais, permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões. (DUDZIAK, 2003, p. 29).

Kuhlthau (1999) define a competência em informação como sendo a habilidade individual de construir sentido, estando inserido em um ambiente rico em informação. Essa definição pode ser complementada com a afirmação de Campello (2010) que acredita que é imprescindível estimular os alunos a pensarem de forma lógica e criativa.

Quanto ao papel da biblioteca no desenvolvimento dessas competências, concordamos com a afirmação de Dudziak (2001, p.73) que "[...] as bibliotecas enfrentam o desafio de se transformarem de mero repositório de informações, em agentes provocadores de mudanças educacionais". Para tanto, é necessário que haja uma integração com as demais áreas ligadas ao ensino-aprendizado e que estes profissionais estejam dispostos a trabalhar de forma construtivista para capacitar os alunos nestas novas formas de acesso, recuperação e avaliação da informação. Além disso, a preocupação dos bibliotecários em auxiliar seus usuários sempre esteve presente, inicialmente com a educação de usuários e as atividades de instrução bibliográfica. Campelo (2009, p. 38) reforça essa ideia a partir das origens da biblioteconomia na prática da educação de usuários, quer dizer, na capacitação para utilização do acervo da biblioteca, afirmando que "[...] na concepção biblioteconômica, essa necessidade estava baseada na premissa de que o conhecimento possa ser comunicado, isto é, que o usuário possa aprender com a informação". Esses serviços buscam, ainda hoje, instrumentalizar o usuário no uso da coleção e das fontes de informação. Já a competência informacional, na concepção de Dudziak (2001, p. 59), vai além da instrumentalização da técnica de busca, pois "[...] se refere ao aprendizado ao longo da vida, assumindo que os processos investigativos e de construção de conhecimento permeiam todas as ações, são aplicáveis a qualquer situação, seja junto a sistemas formais, seja junto a sistemas informais.". A competência informacional deve preparar o usuário para procurar pela informação, mas também para como ele utilizará a informação recuperada, assim como habilitá-lo a pesquisar em várias fontes, sabendo utilizar a informação recuperada de forma a elaborar um texto próprio (BARI, 2010). Assim, acreditamos que a competência informacional relaciona-se de forma direta

[2] "[…]a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information. […] information literate people are those who have learned how to learn." (ALA, 1989).

> [...] ao aprendizado e à capacidade de criar significado a partir da informação. Pessoas competentes em informação reconhecem sua necessidade, sabem como e onde achar a informação, sabem avaliar e selecionar as informações mais relevantes, sabem organizar a informação de modo a criar novas idéias e interpretações, sabem usar a informação para a construção de conhecimentos importantes para o bem comum. (DUDZIAK, 2001, p. 61).

Além disso, Dudziak (2001) destaca a concepção do movimento da competência informacional no estímulo ao aprender a aprender, levando o pesquisador a procurar o aprendizado ao longo da vida. Assim, a competência informacional "[...] compreende não só a capacitação no uso das ferramentas de recuperação da informação, como também o entendimento do uso dos recursos e fontes, explorando os conceitos fundamentais e as habilidades ligadas à tecnologia da informação [...]" (DUDZIAK, 2001, p. 62). Por conseguinte, a competência informacional pode contribuir no êxito da aprendizagem e da autonomia do aluno. Além disso, acreditamos que pode auxiliar no desenvolvimento do hábito da leitura, do pensamento crítico e de se manter atualizado, utilizando adequadamente ferramentas e estratégias de busca (DUDZIAK, 2001).

No entanto, para que o desenvolvimento da competência seja possível Kuhlthau (1999, p. 9) acredita que é necessário que as escolas se adaptem para que consigam "[...] preparar seu aluno para o uso inteligente da informação disponível através da tecnologia [...]. O processo de aprendizagem a partir de uma ampla variedade de fontes é o desafio crítico para as escolas na sociedade da informação". Para Silva et al. (2005, p. 32), "Decorre daí um novo conceito que vem ganhando a forma de movimento mundial de bibliotecários, conscientes da necessidade de mudança na relação biblioteca-aprendizagem na sociedade contemporânea, que põe ênfase no acesso à informação nas redes". Além disso, Souza (2009, p. 22) destaca que o ensino atual está "[...] voltado para os processos de construção de conhecimento, com ênfase no 'aprender a aprender' como um processo contínuo que depende da competência do aluno" e essa competência tanto no uso quanto na apropriação é que fará com que a informação seja transformada em conhecimento.

Também acreditamos na relevância de que as bibliotecas sejam "[...] espaços de mediação e produção de sentido, nos quais ocorre a articulação entre o produtor (autor) e o receptor (usuário) [...]" e onde o bibliotecário passa a "[...] ser o mediador, garantindo condições de adequação entre a informação recebida/recuperada e o usuário para que ela possa ser apropriada e transformada em conhecimento" (SOUZA, 2009, p. 28). Nesse caso, acrescenta Souza (2009, p. 28), "[...] o bibliotecário mediador estará propiciando 'espaço' de aprendizagem durante a realização de suas pesquisas.".

De acordo com Kuhlthau (1999, p. 10), o "[...] papel do bibliotecário é colaborar no ensino e aprendizagem, fornecer acesso à informação e gerenciar o programa da biblioteca.", possibilitando o desenvolvimento da competência informacional. Isso vem ao encontro, segundo Dudziak (2003), dos conceitos trabalhados anteriormente, no que diz respeito a ações de estímulo à formação de alunos autônomos na busca, recuperação e utilização da informação. Para isso, a biblioteca precisa ser proativa, segundo Silva et al. (2005), e se inserir nas novas demandas de informação, atuando como uma facilitadora de novas aprendizagens. De forma ainda mais ampla, Kuhlthau (1999, p. 10) esclarece que a "[...] competência é habilidade de construir sentido por si mesmo, em um ambiente rico em informação.". Assim, acreditamos que a biblioteca pode ser um espaço de aprendizagem com a atuação do bibliotecário como mediador auxiliando dessa forma na

> Aprendizagem dos processos de busca e de uso da informação, e não somente do assunto diretamente vinculado à pesquisa. Buscar e usar a informação devem ser conteúdos de aprendizagem e de avaliação vinculados à experiência de sala de aula. Tal aprendizagem exige revisão da concepção de ensino-aprendizagem e a necessidade de desenvolvimento do pensamento reflexivo. (GUASQUE, 2012, p. 159).

Destacamos que para se exercer de fato esse papel é necessário que haja uma parceria entre os profissionais, como reforça Campelo (2009, p.46) "Na cooperação aumenta o relacionamento entre bibliotecário e professor, que trabalham juntos para ampliar as oportunidades de aprendizagem dos alunos".

3 Materiais e métodos

Pretendemos, ao longo do percurso dessa pesquisa, responder ao seguinte questionamento: Quais as possibilidades da biblioteca de uma instituição de ensino configurar-se como espaço-tempo de aprendizagens e de desenvolvimento de competências informacionais? Para tanto, estabelecemos como objetivos específicos:

a) Discutir a importância do conceito de aprendizagem, de autonomia, e de aprender a aprender enquanto condições para a educação ao longo da vida, no horizonte das ações desenvolvidas em uma biblioteca de uma instituição de educação superior.
b) Discutir, no âmbito desta pesquisa, o conceito de competência, em especial o de competência informacional, verificando as correntes teóricas que os fundamentam.
c) Analisar, por meio de um estudo de caso, como a biblioteca de uma instituição de educação superior pode auxiliar efetivamente na aprendizagem e no desenvolvimento de competências, especialmente a competência informacional, caracterizando-a como um espaço de aprendizagem.

A orientação metodológica do estudo proposto é de um estudo de caso. De acordo com Yin (2001, p. 39), utilizamos este tipo de pesquisa quando se deseja "[...] entender um fenômeno da vida real em profundidade [...]". O estudo de caso pode ainda ser caracterizado, segundo Gil (2002, p. 57-58), como um "[...] estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados.". Ainda para Yin (2001, p. 32), "Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.". A partir dessas definições, acreditamos que, ao estudar a relação docente-biblioteca desse campus, teremos uma amostra de como pode se desenvolver a atuação da biblioteca em conjunto com os docentes, inserindo-a como um espaço de desenvolvimento da competência informacional.

Com a finalidade de averiguar a possibilidade de atuação da biblioteca como espaço de desenvolvimento da competência informacional realizamos um levantamento bibliográfico a partir da seleção de teses e dissertações e abrangeu a literatura nacional, em língua portuguesa. Primeiramente pesquisamos no Portal de Teses e dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior do Ministério da Educação (Capes) e os termos pesquisados foram competência, letramento, informação e biblioteca aplicados ao resumo dos trabalhos. Após, realizamos outra pesquisa com o termo competência informacional desta vez o tipo de pesquisa realizada foi a simples. Em todas estas pesquisas selecionamos as que tinham maior pertinência para o problema desta pesquisa, isto é, a capacidade de se desenvolver habilidades e competências relacionadas com a recuperação da informação dentro do espaço da biblioteca de uma instituição de ensino e aplicando se estes critérios foram selecionadas apenas nove teses e dissertações. Em consequência da baixa

recuperação, optamos por ampliar a base referencial pesquisando-se na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT). Foram realizadas pesquisas da mesma forma que a realizada no Portal de Teses da Capes e foram recuperados 59 registros com o termo competência informacional. Na pesquisa avançada o termo competência foi aplicado ao resumo e biblioteca ao assunto, sendo recuperados 5 registros. Com os termos letramento aplicado ao resumo e biblioteca no assunto, recuperamos 6 registros. Aplicando os filtros já mencionados na pesquisa realizada anteriormente, chegamos ao resultado de quatorze teses e dissertações. No entanto duas se repetiram em ambas as pesquisas e, desta forma, constituímos o *corpus* a partir de 22 teses e dissertações dentro do âmbito desta pesquisa. Foi realizada também uma pesquisa na Base de Dados EBSCO para recuperação de artigos científicos que abrangem o período de 2009 até 2015. Nessa busca, foram utilizados os mesmos termos da pesquisa no Portal da Capes. Foi realizado uma delimitação da pesquisa na sua abrangência para se restringir a estudos sobre a competência informacional relacionada a área da educação.

Este trabalho investigativo será complementado pelo estudo de caso de uma Biblioteca do IFRS, no qual percebemos a necessidade de haver uma ação de desenvolvimento da competência informacional. Por ser uma instituição nova, que está estruturando suas bibliotecas e, sendo que este campus e sua biblioteca está em expansão, aproveitamos a oportunidade para estudar e diagnosticar esta necessidade e o que a literatura da área pode contribuir no desenvolvimento desta ação. Desta forma, procuraremos demonstrar, a partir do estudo de caso da Biblioteca de um Campus do IFRS a possibilidade de se desenvolver, naquele espaço, competências na busca recuperação de informações confiáveis.

Realizaremos a análise qualitativa dos dados coletados, tanto bibliográficos quanto os derivados do estudo de caso, utilizando a técnica da análise do conteúdo de Bardin (2006). Esta será realizada em suas três etapas: pré-análise; exploração do material; e tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Na primeira etapa será realizada uma leitura geral que estabelecerá o primeiro contato com os conteúdos coletados para verificar se o texto está dentro das delimitações estabelecidas na seleção do *corpus*. Na segunda etapa serão definidas as categorias, mediante unidades temáticas. Franco (2005, p. 39) entende que essa unidade de registro é a mais indicada para ser utilizada em estudos que envolvam "[...] representações sociais, opiniões, expectativas, valores, conceitos, atitudes e crenças". Na última etapa onde serão realizados o tratamento dos resultados, inferência e interpretação as categorias temáticas serão submetidas a operações de decomposição de cada conteúdo identificado nas entrevistas.

4 Resultados parciais/finais

A pesquisa está em construção e não apresenta resultados definitivos no estado em que se encontra. No entanto, almejamos investigar o papel e o potencial da biblioteca de uma instituição de ensino no desenvolvimento de competências e habilidades em informação nos alunos que a utilizam. Para tanto, procuraremos: discutir a importância do conceito de autonomia, de aprendizagem e de aprender a aprender, no horizonte das ações desenvolvidas em uma biblioteca; delimitar, no âmbito desta pesquisa, os conceitos de habilidades e competências; analisar a influência das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na busca e recuperação da informação; identificar as correntes teóricas que fundamentam a competência em informação e defini-la a partir deste levantamento; caracterizar a biblioteca como um espaço de aprendizagem.

Pretendemos, ao final desta investigação, descobrir em que medida pode a biblioteca de uma instituição de ensino configurar-se enquanto espaço-tempo de aprendizagens e de desenvolvimento de habilidades e competências informacionais.

5 Considerações parciais/finais

A presente investigação ainda se encontra numa fase inicial, mas pretende se traçar uma linha condutora que deverá construir o caminho desde a importância do desenvolvimento da autonomia, de aprendizagem e de aprender a aprender, no horizonte das ações desenvolvidas em uma biblioteca para o desenvolvimento do discente, passando pelos conceitos de competência, aprendizagem e as influências das tecnologias da informação e comunicação até chegar ao tema principal, a competência Informacional.

Acreditamos que a biblioteca pode assumir tal papel, mas para tanto é imprescindível que o bibliotecário esteja inserido no espaço educacional e atue juntamente com os docentes. Percebemos que, algumas vezes, essa atribuição encontra muita resistência por parte da comunidade acadêmica, pois esta nem sempre reconhece o bibliotecário como um profissional envolvido no processo educacional. No horizonte da pesquisa que estamos realizando, acreditamos que o bibliotecário pode contribuir nos processos de aprendizagem no desenvolvimento da competência informacional, pois sua formação habilita-o a auxiliar o usuário nas suas necessidades informacionais, orientando-o na busca e na seleção de fontes de pesquisa, ajudando-o na tradução de termos da linguagem natural para as linguagens documentárias, criando condições para que desenvolva sua autonomia no uso das mais diversas fontes de pesquisa e de ferramentas digitais.

6 Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION**. Report of the Presidential Committee on Information Literacy**: Final Report. 1989. Disponível em : < http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 22 dez. 2015.
BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2006.

BARI, Valéria Aparecida. A inclusão social e a competência informacional: uma situação universitária. **Interdisciplinar**. Ano 5, v. 10, p. 343-360, jan/jun. 2010.

CAMPELLO, B.S. **Letramento informacional**: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. Tese. Universidade Federal de Minas Gerais, 2009. 208f.

_____. Perspectivas de letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, n. 29, p.184-208, 2010.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em:< http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003&lng=en>. Acesso: 16 jan. 2015

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **Competência em informação para bibliotecários**: módulo 1 –aula 2. São Paulo: FEBAB, 2010. Apostila.

FRANCO, Maria Laura P. Barbosa. **Análise de conteúdo**. 2. ed. Brasília: Liber Livro, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação/Unb, 2012. E-book. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13025/1/LIVRO_Letramento_Informacional.pdf>. Acesso em: nov. 2015

KANT, Immanuel. **Textos seletos.** 3.ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

KUHLTHAU, Carol Collier. O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca escolar**: espaço de ação pedagógica. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 9-14.

MACEDO, Lino de. Situação-problema: forma e recurso de avaliação, desenvolvimento de competências e aprendizagem escolar. In: PERRENOUD, Philippe et. al. **As competências para ensinar no século XXI**: a formação dos professores e o desafio da avaliação. Porto Alegre: Artmed, 2002.

_____. Competências na educação. 2008. Disponível em: < http://www.rededosaber.sp.gov.br/contents/SIGS-CURSO/sigsc/upload/br/site_25/File/competencias_na_educacao.pdf>. Acesso em: 26 jun. de 2015.

MARQUES, Mario Osorio. **Aprendizagem**: na mediação social do aprendido e da docência. Ijuí: Unijui, 2000.

PALANGANA, Isilda Campaner. Desenvolvimento e aprendizagem em Piaget e Vygotsky: a relevância do social. São Paulo: Summus, 2001.

PAVIANI, Jayme. Formação, ensino, aprendizagem e racionalidade ética. In: CENCI, Angelo V.; DALBOSCO, Cláudio A.; MUHL, Eldon H. (Org.). **Sobre filosofia e educação**: racionalidade, reconhecimento e experiência formativa [recurso eletrônico]. Passo fundo, Ed. Universidade de Passo Fundo, 2013.

PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, Ed., 1999.

SILVA, Helena et al.. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ci. Inf**., Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005.

SOUZA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior.** Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

VARELA, Aida Varela. A explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 6., 2005, Florianópolis. **Anais eletrônico** .... Florianópolis: IBICT, 2005. Disponível em: <

http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/vienancib/paper/view/1755/896>. Acesso em: nov. 2015.

VILELA, Rita Amelia Teixeira. Críticas e possibilidades da educação e da escola na contemporaneidade: lições de Theodor Adorno para o currículo**. Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 45. p. 223-248. jun. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-46982007000100012&script=sci_arttex>. Acesso em 07 jun. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e método. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

A BIBLIOTECA À LUZ DOS PRESSUPOSTOS FILOSÓFICOS DE ANÍSIO TEIXEIRA: PERFIL E ATUAÇÃO NO ÂMBITO ESCOLAR

Grazielle Pereira (IFB) - 1938961@etfbsb.edu.br

Resumo:

O artigo objetiva traçar a visão de Anísio Teixeira acerca da biblioteca e seu exercício no ambiente escolar. A primeira sessão contextualiza e define termos ligados à Biblioteconomia e à Documentação. A segunda, por sua vez, expõe uma breve consideração referente à trajetória acadêmica e profissional de Anísio Teixeira e também apresenta os pressupostos filosóficos da educação deste pensador frente as novas tecnologias da comunicação, problematizando a influência destas no processo cultural. Neste sentido, o autor propõe reflexões sobre o papel dos professores, a fim de que estes possam atender às demandas da complexa sociedade contemporânea. Como organização que oferece apoio às práticas pedagógicas, Anísio Teixeira observa o papel da biblioteca como repositório de documentos intelectuais produzidos pelo homem, bem como atesta a importância de atuação dessa como promotora e difusora cultural.

Palavras-chave: *Biblioteconomia. Educação. Anísio Teixeira. Escola Nova.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

Seja para fortalecer ou enfraquecer a comunicação, as tecnologias estão presentes na vida do homem desde tempos remotos. Recentemente, a preocupação com o acesso à informação tem crescido, uma vez que, os dados disponíveis são demasiadamente volumosos.

Neste contexto, há novas demandas para profissionais ligados ao tratamento, à organização e ao controle da informação. Portanto, o bibliotecário atravessa um período de mudança no tipo de informação a ser tratada e no perfil do usuário que é atendido em suas bibliotecas.

Um visionário e com características gerenciais marcantes, Anísio Teixeira, educador brasileiro contemporâneo, apresentou uma série de preocupações acerca das tecnologias da informação e como seriam os impactos dessas nas salas de aulas, além disso, o autor colocou algumas recomendações de ações a serem adotadas frente às novas técnicas de comunicação. Nestas indicações comportamentais a serem adotadas pelas escolas e pelo professor, Anísio Teixeira expõe suas opiniões acerca dos livros, das bibliotecas e do futuro dessas.

2 A Biblioteconomia e a Ciência da Informação

O termo Biblioteconomia tem origem francesa *Bibliothéconomie*, sendo utilizado pela primeira vez em 1841 para fazer referência ao conjunto de técnicas de organização e gestão de bibliotecas. Segundo Yves-François & Le Coadic (1996 *apud* VIEIRA, 2014, p. 1), a Biblioteconomia não é uma ciência, nem uma técnica rigorosa, mas sim uma prática de organização. De acordo com esses autores, a biblioteconomia depende de três elementos para se consolidar: dos documentos, que envolve a constituição e o desenvolvimento de coleções, sua conservação e o tratamento técnico (catalogação, indexação); dos espaços físicos, que é o conjunto de questões administrativas; dos leitores, que abrange a recepção, a comunicação e o acesso aos documentos por parte dos usuários da informação.

A terminologia “biblioteca”, pode ser considerada uma coleção de livros e outros suportes informacionais organizados de forma que atendam às necessidades informacionais das pessoas. Atualmente, pode-se encontrar dois tipos principais de bibliotecas: as físicas e as virtuais. Tradicionalmente, as primeiras possuem espaço e acervo físico, local onde podem ser encontrados livros, manuais, jornais, revistas, materiais audiovisuais. As bibliotecas virtuais, por sua vez, são formadas por documentos eletrônicos como e-books, arquivos txt, pdf, entre outros.

No que se refere à tipologia de biblioteca por tipo de usuário, encontram-se, principalmente, as seguintes: públicas, especializadas, universitárias, escolares e infantis. Sob o enfoque deste trabalho, merece atenção a biblioteca escolar que, segundo Côrte e Bandeira (2011, p. 6) serve de suporte aos programas educacionais, atuando como um centro dinâmico, participando em todos os níveis e momentos, do processo de desenvolvimento curricular e funcionando como laboratório de aprendizagem integrado ao sistema educacional. Segundo as autoras, a biblioteca exerce, com suas atividades, um papel político, educativo, cultural e social, contribuindo para:

> ampliar as oportunidades de educação e conhecimento dos alunos; colocar à disposição dos alunos acervos e informações que complementam o currículo escolar; promover e facilitar o intercâmbio de informações; promover a formação integral do aluno; tornar-se um ambiente social, cooperativo e democrático; facilitar a ampla transmissão da arte, da ciência e da literatura; promover a integração entre aluno, professor, ex-alunos e pais.



Imagem 1: Exemplo de biblioteca escolar. Fonte: http://modelo.edu.br/estrutura/biblioteca-escolar/

Desde a Antiguidade, as sociedades têm demonstrado preocupação de registro de suas produções, seja para guarda e preservação de suas identidades, seja para a disseminação de suas proposições e ideologias. Para suprir essas necessidades, ao longo dos séculos, existiram instituições e profissionais responsáveis por gerir essas informações. Na Idade Média, por exemplo, foram os monges. No século XIII, homens da nobreza foram os responsáveis por formar as primeiras bibliotecas nacionais. Com o surgimento da prensa de tipos móveis, por volta de 1440, por Johannes Gutemberg, há um impulso na produção da imprensa através da ampliação de distribuição de informações, que foram decisivos para comprometer o monopólio da Igreja sobre as produções editoriais. Na era moderna, tem-se a consolidação do livro como instrumento de pesquisa e fonte de disseminação de ideias. (VIEIRA, 2014, p. 11).

Em virtude do crescimento e disseminação do conhecimento registrado, principalmente, após a Segunda Guerra Mundial, surge uma nova atividade que veio a se denominar Ciência da Informação. É um campo dedicado a questões científicas e de prática profissional, voltadas para os problemas da efetiva comunicação e registros do conhecimento entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. (SARACEVIC, 1996, p. 47 *apud* OLIVEIRA, 2011, p. 16).

Anísio Teixeira no texto "Cultura e Tecnologia" (1971, p. 14) ressalta: "é tal do progresso humano que desejamos trazer aqui, à maneira de introdução à nossa palestra sobre tecnologia e cultura, a fim de sublinhar o perigo de estarem as tecnologias limitando, se não destruindo, a inerente natureza transcendente e crítica do pensamento. "

Neste caso, fica evidente que o autor não era reticente ao uso das tecnologias, no entanto, considerava que, se usadas de maneira inadequada e sem a criticidade necessária, esta poderia se tornar um perigo para o pensamento humano e para o desenvolvimento das ideias.

No que se refere à biblioteca, ao problematizar como deveria ser a unidade de informação da Universidade do Distrito Federal e a formação dos professores, Tomazetti (2000, p. 1, grifo nosso) afirma:

> A biblioteca era concebida como suporte fundamental a cada centro, uma vez que deveria contar com um acervo de **'livros do conhecimento histórico e presente da educação'**. Porém, Anísio dava um realce especial à biblioteca de revistas, dedicada à problemática educacional, devendo estar em condições de tomar conhecimento do que se está fazendo e estudando, relatando e pesquisando em parte substancial do Brasil."

A partir do fragmento acima, pode-se depreender que Anísio Teixeira valorizava o aspecto documental e histórico dos documentos de uma biblioteca, bem como considerava de suma importância a manutenção de periódicos que mostrassem a realidade atual da educação no Brasil. Entende-se periódico como veículo de informação cuja a finalidade seja consista em publicar notícias científicas, em um meio de divulgação do conhecimento que se origina das atividades de pesquisa. (MIRANDA; PEREIRA, 1996, p. 375).

3 Pressupostos de Anísio Teixeira frente à cultura, ao livro e ao microfilme

Anísio Spínola Teixeira (1900-1971) foi um educador brasileiro que travou diversas lutas pela educação em momentos em que esta gozava de pouco reconhecimento social. O educador fez a opção pela educação em detrimento da carreira eclesiástica e política, propriamente dita. Como afirma Saviani (2013, p. 221-222):

> Apesar de ter tido oportunidades tentadoras de se projetar em outras atividades, Anísio Teixeira optou pela educação, elegendo-a como a questão central do plano de reforma da sociedade e de constituição nacional. Nesse sentido ele vai considerar a educação elemento-chave do processo de inovação e modernização da sociedade que em alguns contextos ele denomina processo revolucionário. Portanto, para ele, a educação aparecia como elemento-chave no processo revolucionário.

Privilégio das elites, a educação, segundo Anísio, era um direito de todos e não jamais objeto de exclusividade da burguesia brasileira e é sob estas prerrogativas que ele escreve textos como "Educação é um direito", "Educação não é privilégio" (SAVIANI, 1971, p. 222).

Ao ocupar cargos públicos vinculados à educação, Anísio Teixeira propunha um partido para o qual a primeira necessidade fosse a difusão da cultura e do esclarecimento público dos problemas brasileiros e de suas possíveis soluções. De acordo com Clarice Nunes (2010, p. 21): "O que este partido procuraria garantir era um padrão mínimo de educação e de informação, a defesa e manutenção da saúde e os direitos sociais elementares da honra, como o da subsistência, trabalho e conforto relativo. "



Imagem 2: Anísio Teixeira. Fonte: Jornal de Todos os Brasis

Através dessas ações, Teixeira tentava mostrar que a carência do indivíduo não era algo inerente a ele, mas, sim, fruto da omissão dos governos, como ressalta Nunes (2010, p. 23): "defendeu a educação como instrumento de superação de uma carência que não é do indivíduo, mas da cultura erudita que lhe faz falta. [...] desigualdade entre as pessoas não era dada. Era feita. "

Base teórica do pensamento de Anísio Teixeira, a concepção de John Dewey reforçava a necessidade de mudança social e de democracia posta na infância. Teixeira salientava que os ideias democráticos não deviam ter apenas o viés político, mas devia ressaltar a democratização da cultura, abrindo espaço para a arte, por exemplo. Fica evidente que, além de se inspirar em teorias do John Dewey e da Escola Nova, Anísio Teixeira também experimentou a reflexão através das ações em favor da educação brasileira. (NUNES, 2010, p. 44).

No texto "Os mestres de amanhã", publicado originalmente em 1963, Anísio Teixeira afirma que o professorado está a sofrer mudanças pela mudança pelo desenvolvimento tecnológico, que gera complexidade à sociedade moderna. De acordo com ele, a cada tecnologia, há um alargamento no espaço entre os indivíduos e a comunicação torna-se mais impessoal. (TEIXEIRA, 2004, p. 143)

As tecnologias de acesso a informação, segundo Anísio Teixeira (1971, p. 20), se deram da seguinte forma:

> As duas primeiras grandes experiências, em nosso Ocidente, na vida presidida pela grande aventura de ideias e por uma pobre e elementar tecnologia, na Grécia, e da vida dominada ainda por ideias, mas já servida de vigorosas tecnologias, em Roma, ambas ruíram sob o impacto da invasão dos bárbaros [...]. Na Idade Média, guardando muito da civilização escrita das duas civilizações, com a herança judaica renovada por Cristo. [...] É com o período moderno que a substituição da vida instintiva humana pelas tecnologias se consuma completamente, e o homem começa a ser verdadeiramente produto dessas tecnologias.

Após estas considerações de caráter histórico, o autor mostra que o período tipográfico, de que resultou a sociedade oral, e depois escrita, na sociedade do impresso, até

chegar à era dos novos meios de maciços e plurais da comunicação humana entrelaçam-se às estruturas sociais, influenciando-as profundamente(TEIXEIRA, 1971, p. 20). É por conta desse poder que o impresso exerceu que em 1559, a Sagrada Congregação da Inquisição Romana publicara o primeiro Índice dos Livros Proibidos (INDEX). Tratava-se de livros que a Igreja considerava perigosos para a fé e a moral dos católicos. (MANGUEL, 2012, p. 320)

Como ressalta Anísio, cada cultura registrou as produções com as possibilidades que tinha. A cultura oral se consolidava através da fala, sendo de grande importância e evidência a figura do orador nestas sociedades. A Idade Média valoriza e aprofunda essa cultura com a dialética escolástica. É no século XIV, com o descobrimento da tipografia que se desenvolve as primeiras iniciativas da cultura da palavra impressa. No entanto, como mesmo atesta o autor, essa tecnologia levou tempo para ser difundida: "Quanto aos livros ainda no século XVIII, mais de 50% era latim." Portanto, a cultura tipográfica só atinge o seu apogeu no século XIX. (TEIXEIRA, 1971, p. 21)

Frente ao microfilme[1] o autor faz a seguinte afirmação: "Considero microfilme como descoberta equivalente à do livro. [...] a nossa religião cristã é, por excelência, a religião do livro. (TEIXEIRA, 1971, p. 21). Como ressalta Anísio Teixeira (1971), a tipografia geral o individualismo e dá definitivo impulso à existência pessoal das criaturas, difundindo o saber fazendo dele algo verdadeiramente universal, permitindo, assim, que as culturas difundidas se distribuam por todo o planeta. Como revela Anísio Teixeira (1971, p. 21):

> Por isto mesmo, as nações que lograram chegar ao pleno desenvolvimento da cultura foram as que tiveram completo acesso às culturas do passado. A sobrevivência da cultura antiga na biblioteca de Alexandria[2] permitiu a continuidade da cultura na Idade Média. Gutenberg permitiu a continuidade da Idade Média na Renascença e no mundo moderno, mas limitou-a à Europa, onde se localizam as bibliotecas.

Ao falar da influência das tecnologias no comportamento humano, Anísio Teixeira (1971, p. 23) recorre à McLuhan que considera que toda e qualquer nova ferramenta – impresso, microfilme – que estenda os sentidos e faculdades humanas cria novo clima e ambiente cultural, que passa a comandar a percepção, a ação e o sentimento do homem, normalmente, estando ele sem consciência dessas intervenções e, portanto, impotente para estabelecer controle e reforma, se necessário. Além disso, fica claro que o processo cultural atravessa transições a ponto das tecnologias se confundirem e se misturarem.

De acordo com Setton (2015, p. 95), as mídias são capazes de mudar a nossa visão de mundo. A imprensa mudou o mundo da cultura da oralidade do mesmo modo como a virtualização tem reorganizado os grupos e, também, favorecendo um retorno à oralidade e à simultaneidade.

Desde os tempos mais remotos das culturas de tecnologia escrita, as bibliotecas e os professores têm cumprido, juntamente com demais organizações – universidades, Igreja, centros de documentação – seu papel de guardiães do conhecimento, com o intuito de que tudo fosse conservado e cultivado. Sai dos muros da escola e das bibliotecas a incumbência de

---

[1] É a reprodução extremamente reduzida de documentos, textos, figuras etc. Foi tido, durante muito tempo, como solução para a organização, preservação, busca e recuperação das informações. Hoje ele ainda permanece como a melhor forma de preservação de documentos. (MORAES, 2002, p. 6).

[2] Foi idealizada e construída por Alexandre, em 331 a.C., para celebrar suas grandes conquistas e com a missão de conter toda a sabedoria acumulada pelo mundo grego. Porém, Alexandre morreu antes de terminar a sua obra. O acervo da biblioteca, considerado o maior acervo de ciência e cultura da Antiguidade, chegou a cerca 700 mil volumes entre rolos de papiros e pergaminhos reunidos ao longo de sete séculos. A biblioteca possuía 10 salas para os usuários, e seu acervo era organizado em prateleiras com etiquetas, onde constavam o nome do proprietário, do revisor e do editor com a finalidade de facilitar a busca da informação. Em 640 da Era Cristã, a Biblioteca de Alexandria foi totalmente destruída por um incêndio causado pelos árabes, o terceiro de sua história. (VIEIRA, 2014, p. 9)

informar, como atesta:

> Com a expansão dos meios de comunicação, o mestre perdeu esse antigo poder, passando a ser apenas um contribuinte para a formação do aluno, que recebe, em relativa desordem, por esses novos meios de comunicação, imprensa, rádio e televisão, massa incrível de informações e sugestões provenientes de uma civilização agitada por extrema difusão cultural e em acelerado estado de mudança. (TEIXEIRA, 2014, p. 144)

De acordo com a Teixeira (2014, p. 145), o aluno cada vez mais deverá sair de um estudo em programas substancialmente teóricos e, neste caso, a biblioteca desta escola deverá acompanhar essas mudanças, não sendo apenas um repositório de informações, mas, sim, um ambiente dinâmico de promoção cultural. E, para isto, deverá dispor de elementos que não sejam apenas os livros recomendados pelo professor, mas que se faça uso de outras ferramentas como a televisão, o cinema e a arte. Neste sentido, o autor afirma:

> Se a biblioteca, de certo modo, já fizera do mestre um condutor dos estudos do aluno e não propriamente o transmissor da cultura, os novos recursos tecnológicos e os meios audiovisuais irão transformar o mestre no estimulador e assessor do estudante, cuja atividade de aprendizagem deve guiar, orientando-o em meio às dificuldades da aquisição das estruturas e modos de pensar fundamentais da cultura contemporânea de base científica [...] (TEIXEIRA, 2014, p. 146)

Na prática dos bibliotecários escolares deve ficar evidente a necessidade deste de exercerem suas atividades em colaboração com os professores. De acordo com Campello (2005, p. 58), nota-se que: "[...] para exercerem seu papel educativo de forma adequada, [os bibliotecários] precisam trabalhar com o apoio da equipe pedagógica e dos professores. "

Pode-se afirmar que, em consonância com os postulados de Anísio Teixeira, especialistas na área de biblioteconomia e ciência da informação, como Araújo e Dias (2011, p. 119) afirmam que o profissional bibliotecário da sociedade da informação ainda não existe; ele será construído a partir da convivência reflexiva com a era da informação e suas ferramentas.

4 Materiais e Métodos

O método utilizado neste trabalho é do tipo pesquisa bibliográfica que busca investigar na literatura científica elementos que apresentem evidências para a argumentação. A análise dos dados é feita através de estudos documentais.

5 Considerações parciais/finais

Anísio Teixeira, ao se referir ao papel das bibliotecas, não o fez de maneira superficial, ou seja, apenas indicando a importância dessas unidades para as instituições, mas realizando apontamentos de como estas devem atuar no âmbito educacional, seja para formação de professora, seja para incentivo à leitura e apoio às práticas pedagógicas. Pode-se inferir que, de acordo com o pensador, a biblioteca deve extrapolar o nível técnico que rege a sua organização, e refletir sobre a matéria-prima que é responsável por salvaguardar.

De acordo com Setton (2015, p. 99) não há mais como pensar o conhecimento de maneira linear, hierarquizada e absolutamente previsível, pois, segundo a autora, tudo está em processo e em fluxo de desenvolvimento.

Para os educadores, inclusive, os bibliotecários, fica o desafio de atravessar essas mudanças com propostas criativas frente às mudanças nas formas de comunicar-se, pois é só

com posturas proativas que é possível garantir espaço social e profissional na sociedade do presente do futuro. É sob esta égide que deve ser construída o planejamento de uma unidade de informação, que leve em consideração o dinamismo das relações que se estabelecem no fluxo das informações.

6 Referências

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Ataíde. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade da informação: os novos espaços de atuação. In.: OLIVEIRA, Marlene de. *Ciência da Informação e Biblioteconomia*: novos conteúdos e espaços de atuação. 2. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2011. p. 109-120.

CAMPELLO, Bernadete Santos. *Letramento informacional*: função educativa do bibliotecário na escola. Belo Horizonte: Autêntica, 2005. (Coleção Biblioteca Escolar).

CÔRTE, Adelaide Ramos e; BANDEIRA, Suelena Pinto. *Biblioteca escolar*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2011.

MANGUEL, Alberto. *Uma história da leitura*. Tradução: Pedro Maia Soares. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

MIRANDA, Dely Bezerra de; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. O periódico científico como veículo de informação: uma revisão de literatura. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 3, set./dez. 1996, p. 375-382.

MORAES, Alice Ferry de. Os pioneiros da Ciência da Informação nos EUA. *Informação & Sociedade*, v. 12, n. 2, 2002, p. 1-15.

OLIVEIRA, Marlene de. Origens e evolução da Ciência da Informação. In.: _____. *Ciência da Informação e biblioteconomia*: novos conteúdos e espaços de atuação. 2. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2011. p. 9-28.

SAVIANI, Demerval. *História das ideias pedagógicas no Brasil.* 4. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2013. (Coleção memória da educação).

SETTON, Maria da Graça. *Mídia e educação*. São Paulo: Contexto, 2015.

TEIXEIRA, Anísio. Cultura e tecnologia. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, Rio de Janeiro, v. 55, n. 121, jan./mar. 1971, p. 12-37.

TEIXEIRA, Anísio. Mestres do amanhã. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, v. 85, n. 209/210/211, jan./dez. 2004.

TOMAZETTI, Elisete M. Anísio Teixeira: alguns apontamentos em comemoração ao centenário de seu nascimento. *Revista do Centro de Educação UFSM*, Santa Maria, v. 25, n. 2, 2000. Documento online. Disponível em: <http://coralx.ufsm.br/revce/revce/2000/02/a1.htm>. Acesso em: 04 jun. 2015.

VIEIRA, Ronaldo. *Introdução à teoria geral da biblioteconomia*. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO (CoInfo) COMO UM RECURSO DIDÁTICO PEDAGÓGICO E INSTITUCIONAL – O WEBSITE LABIRINTO DO SABER COMO FONTE DE INFORMAÇÃO, DE PESQUISAS E PRÁTICAS

Regina Celia Baptista Belluzzo (UNESP) - rbelluzzo@gmail.com

Marcia Rosetto (FAU USP) - mrosetto@usp.br

Gloria Georges Feres (Unesp/Marilia) - ggeorgesferes@yahoo.com.br

Resumo:

A questão da sustentabilidade parece ser um dos principais movimentos sociais iniciados nesses últimos 60 anos sendo representado em três pilares: desenvolvimento econômico, desenvolvimento social, e salvaguarda do meio ambiente. Nessa esfera está incluída a área da educação e a UNESCO estabeleceu o período de 2005 a 2014 como a "Década da Educação para o Desenvolvimento Sustentável (DEDS)", com o objetivo de alertar a sociedade sobre a importância dessa temática e a necessidade de um envolvimento mais enfático das pessoas e organizações com os propósitos locais e em nível mundial. Nesse contexto se insere a questão do desenvolvimento das competências compatíveis com um mundo em constante mudança exigindo das pessoas e das organizações a necessidade da Competência em Informação (CoInfo), que é uma vertente transversal às outras competências necessárias. Assim, é um fator preponderante que deve estar contemplado no planejamento estratégico de uma biblioteca, em especial na universitária que é o objeto de análise nesse momento. A partir desse cenário, o projeto de desenvolvimento do Website Labirinto do Saber tomou forma com o intuito de propiciar um locus com informações sobre essa temática para os profissionais da informação e outros interessados. Além disso, intenta ser também um canal de divulgação e compartilhamento de experiências, práticas e de pesquisas realizadas pela comunidade nacional e internacional.

Palavras-chave: *Competência em Informação. Website Labirinto do Saber. Biblioteca Universitária. Sustentabilidade. Planejamento estratégico*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

A questão da sustentabilidade parece ser um dos principais movimentos sociais iniciados nesses últimos 60 anos com inúmeras proposições como a da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura *(*UNESCO) que inseriu essa temática em 1968 na Conferência Intergovernamental sobre o Meio Ambiente. Primeira, de vários outros eventos realizados por essa organização, em 1992 foi estabelecida a "Agenda 21" para o desenvolvimento sustentável como resultado do evento "Rio Earth Summit" (Rio de Janeiro (Brasil). A partir do Século XXI, foram realizados os eventos "Millenium Summit", em 2000 (Nova York, Estados Unidos), e o "Johannesburg World Summit on Sustainable Development", em 2002 (Johannesburg, África do Sul), sendo consolidados e agrupados em três pilares as questões relativas à sustentabilidade: desenvolvimento econômico, desenvolvimento social, e salvaguarda do meio ambiente como partes interdependentes e mutuamente intercambiantes (UNESCO and Sustainable Development, 2005). Esses pilares vem sendo representados de várias formas, como exemplificado na Figura 1, e inseridos nas práticas organizacionais.[1]

Figura 1 - Tripé da Sustentabilidade proposta pela UNESCO



Fonte: Adaptado pelas autoras: Tripés: *Econômico* - Promover a excelência e manter padrões éticos de alto nível; *Social* - Engajamento da comunidade e promoção da responsabilidade social; *Ambiental* - Desenvolvimento da prática da organização verde e minimizar emissões para o aquecimento global. [2]

Segundo Matsuura (2005, p.1), "Sustentabilidade é um preceito moral, e também um conceito científico. Está intimamente ligada com a questão da paz, dos direitos humanos e da equidade, e incluindo a ecologia e o aquecimento global. Estando conectada às ciências naturais, econômicas e políticas, é também uma questão cultural". Conforme Barbieri (2010,

[1] Os estudiosos dessa área identificam que o marco inicial da sustentabilidade ocorreu a partir da década de 1970, sendo fundamental a publicação do relatório da Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), editado em 1987, e mais conhecida como Comissão Brundtland (Nosso Futuro Comum) (BARBIERI, 2010).

[2] A imagem utilizada encontra-se Disponível em: https://www.google.com.br/search?hl=pt-BR&site=imghp&tbm=isch&source=hp&biw=1539&bih=736&q=sustentabilidade+simbolo&oq=susten&gs_l=img.1.4.0l10.1673.4596.0.6616.16.7.4.5.2.0.85.333.7.7.0....0...1ac.1.64.img..0.8.185.VUZSgbHghVg#hl=pt-BR&tbm=isch&q=3+pilares+da+sustentabilidade&imgdii=Q_9OVIvst9swnM%3A%3BQ_9OVIvst9swnM%3A%3B4rAAk4A5aF8LRM%3A&imgrc=Q_9OVIvst9swnM%3A Acesso em: 06/04/2016.

p. 149), "Na sociedade atual, os valores ligados ao desenvolvimento sustentável e o respeito às políticas ambientais têm sido institucionalizadas em maior ou menor grau nos diversos países pela mídia, pelos movimentos sociais e ambientalistas, e governos. Como resposta a essas pressões institucionais, surgem novos modelos de organizações inovadoras e sustentáveis". Para o autor, uma organização sustentável é a que simultaneamente procura ser eficiente em termos econômicos, mas respeitando a capacidade de suporte do meio ambiente e promovendo a inclusão social em sintonia com as dimensões da sustentabilidade.

Nessa esfera está incluída a área da educação. Em 2002, durante a Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU), foi instituída a resolução 57/254 que estabeleceu o período de 2005 a 2014 como a "Década da Educação para o Desenvolvimento Sustentável (DEDS)", [3] com o objetivo de alertar a sociedade sobre a importância da sustentabilidade e a necessidade de um envolvimento mais enfático das pessoas e organizações com os propósitos locais e em nível mundial, considerando ser esse programa uma excelente oportunidade para reforçar as diferentes áreas de competências e desenvolver a convergência de esforços dos governos, educadores e de estudantes para integrar o tema nos sistemas educacionais em todos os níveis formais e não formais. Competências podem ser caracterizadas como a disposição individual para o autodesenvolvimento que inclui elementos relativos a atitudes cognitivas, afetivas, voluntárias e motivacionais e que se interconectam. No entanto, as competências também podem ser desenvolvidas e adquiridas durante ações embasadas em experiências e reflexões (UNESCO and Sustainable Development, 2005). Nesse sentido, a inserção da questão da sustentabilidade pode estar inserida em programas curriculares que incluam, por exemplo, o desenvolvimento de competências em tarefas interdisciplinares, de cooperação em grupos heterogêneos, programas interculturais, e manuseio de vários tipos de informação e mídias.

Em pesquisa realizada através de trabalhos publicados no período de 2001 a 2010 no periódico *International Journal of Sustainability in Higher Education (IJSHE*) para verificar como a sustentabilidade vinha sendo conduzida na esfera da educação em nível superior, foi possível conhecer exemplos de como as universidades estavam inserindo esse componente em seus planejamentos. A partir dos textos recuperados, analisados e categorizados em dez áreas, constatou-se que a questão das competências e o desenvolvimento profissional estavam identificados como um dos tópicos importantes a ser inserido nos planos de ação (WALS, 2014). Na área da Ciência da Informação em pesquisa realizada por Zins (2007), verificou-se também que o tema competência vinha se confirmando como um elemento importante nos programas de capacitação do profissional de informação e dos usuários para o uso competente da informação. Os resultados apontaram para a inserção da Competência em Informação como uma disciplina a ser considerada nos cursos e pesquisas. Na Tabela 1 encontram-se relacionadas as diferentes denominações identificadas para essa disciplina.

Tabela 1 – Ciência da informação e Competência em Informação (CoInfo)

Nome da Categoria	**Nome da disciplina**
Informação/Sociedade aprendiz	*Competência em Informação*
Treinamento	*Habilidades para o uso da Informação*

[3] As quatro (4) vertentes estabelecidas pelo DEDS foram: Promoção da educação básica; Reorientar e revisar os programas educacionais; Desenvolver a compreensão e conscientização pública; Promover capacitações práticas (UNESCO and Sustainable Development, 2005).

Uso da Informação & usários	*Competência em Informação e em Tecnologias*
Competência em Informação & Educação	*Competência em Informação*
Questões Sociais	*Competência em Informação, Aprendizado ao longo da vida*
Dimensões sociais	*Informação educacional/Informação científica*
Disciplinas Sócio – Culturais	*Competência em Informação*

Fonte: (ZINS, 2007). Síntese elaborada pelas autoras.

Em conformidade com o alinhamento dessas propostas já em 2002 a Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Instituições (IFLA) lançava durante a Assembleia Geral, realizada em Glasgow (Irlanda), a "Declaração sobre Bibliotecas e Desenvolvimento Sustentável", contemplando os seguintes princípios: 1 - Todos os seres humanos tem o direito fundamental a um ambiente adequado para sua saúde e bem estar; 2- Reconhece-se a importância de um compromisso com o desenvolvimento sustentável para satisfazer as necessidades do presente sem comprometer as capacidades do futuro; 2- Afirma-se que os serviços de bibliotecas e informação promovam o desenvolvimento sustentável ao assegurar a liberdade de acesso à informação. (IFLA. Declaración acerca de las Bibliotecas y el Desarrollo Sostenible, 2002).

Além disso, dentre os vários outros tópicos identificados na declaração, é indicado que:

- Os profissionais das bibliotecas e informação reconhecem a importância da educação, em suas diversas modalidade, para todos. Os serviços de biblioteca e informação atuam como portais do conhecimento e da cultura. Oferecem acesso a informação, às ideias e às obras da imaginação em diversos formatos, apoiando o desenvolvimento pessoal de todos os grupos etários assim como a sua participação ativa na sociedade nos processo de tomada de decisões.

- Os serviços de bibliotecas e informação prestam um apoio essencial à aprendizagem ao longo da vida, à tomada independente de decisões e ao desenvolvimento cultural de todos. Mediante as suas vastas coleções e variedade de suportes informacionais oferecem orientação e oportunidade de aprendizagem. Os serviços de bibliotecas e informação ajudam as pessoas a melhorar suas competências educativas e sociais, condições imprescindíveis à sociedade da informação e para uma participação sustentável na democracia. As bibliotecas devem fomentar os hábitos de leitura, a competência em informação e promoverem a educação, o conhecimento público e as oportunidades de capacitação.

A partir dessas diretrizes emanadas pelos programas da UNESCO e IFLA e de estudos sobre a questão da sustentabilidade, fica evidenciada a importância quanto à questão do desenvolvimento de competências compatíveis com um mundo em constante mudança exigindo das pessoas e das organizações a necessidade da Competência em Informação (CoInfo), que é uma vertente transversal às outras competências necessárias. Assim, é um

fator preponderante que deve estar contemplado no planejamento estratégico de uma biblioteca, em especial na universitária que é o objeto de análise nesse momento. A CoInfo compreende uma das áreas em que o processo de ensino e aprendizagem está centrado e constitui-se num conjunto de ações que promove a interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas. Essas ações são essenciais à compreensão da informação, e de sua abrangência, na busca de fluência e capacidades necessárias à geração de novos conhecimentos e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (BELLUZZO, 2004).

Na esfera da biblioteca acadêmica, conforme pesquisa realizada por Uribe Tirado (2012), apenas 53,5% do universo analisado apresentava algum tipo de programa de aprendizagem em relação à Competência em Informação. A partir dos dados coletados, o autor propôs uma classificação das bibliotecas, Tabela 2, por tipo de atividades de formação e que pode auxiliar na tomada de decisão por parte das bibliotecas em seus planejamentos estratégicos.

Tabela 2 - Classificação dos níveis de comprometimento em Competência em Informação (CoInfo) proporcionados pelas bibliotecas universitárias brasileiras

Nível de comprometimento	Tipo de atividades em CoInfo
COMPROMETIDAS	**Programas de CI. Nivel 2** : cursos na biblioteca para desenvolver a CI : o instrumental + aprendizado ao longo da vida + pensamento crítico; e cursos/módulos específicos inseridos oficialmente nos currículos de distintos programas acadêmicos-carreiras para formar de maneira transversal e disciplinar nessa competência.
EM CRESCIMENTO	**Programas de CI. Nivel 1**: cursos na biblioteca para desenvolver a CI : o instrumental + aprendizado ao longo da vida + pensamento crítico.
INICIANDO	**Educação de Usuários. Nivel 2** : capacitação em serviços oferecidos pela biblioteca e alguns cursos bastante instrumentais para a busca da informação : utilização de catálogos/bases de dados, apesar de se poder notar um princípio de análise da necessidade de mudança nesta forma tradicional de educação.
DESCONHECEDORAS	**Educação de Usuários. Nivel 1**: somente capacitação para o uso de alguns serviços e do catálogo. Não há indicação da presença de programas de desenvolvimento de CI.

Fonte: URIBE TIRADO, 2012 (Elaborado pelas autoras).

Dessa forma, a partir desse cenário, o projeto de desenvolvimento do *Website Labirinto do Saber* tomou forma com o intuito de propiciar um *locus* onde informações sobre a temática em foco e relacionadas à mesma estivessem consolidadas e disponíveis para os profissionais da informação e outros interessados. Além disso, intenta ser também um canal de divulgação e compartilhamento de experiências, práticas e de pesquisas realizadas pela comunidade nacional e internacional.

2 Competência em Informação como um recurso didático, pedagógico e institucional

A UNESCO identifica, juntamente com as organizações voltadas para a área de informação, que o intercâmbio livre das ideias e do conhecimento ser um dos principais sustentáculos para um mundo sustentável. A participação e integração social, a liberdade de expressão e a salvaguarda dos valores democráticos estariam totalmente dependentes do acesso à informação, que juntamente com a comunicação e o conhecimento são o coração do progresso da humanidade em nível local, nacional, regional e global. Informação e tecnologias da comunicação, novas e tradicionais, podem propiciar o nível elevado que se espera para beneficiar milhares de pessoas em todas as regiões do mundo. Dessa forma, promover a "Sociedade do Conhecimento" fundamentada em princípios de acesso livre e universal à informação, a preservação da diversidade cultural e o acesso à educação de qualidade são concepções básicas dos principais objetivos da "Agenda do Milênio" (UNESCO and Sustainable Development, 2005). Nesse sentido, os centros multimídia, os telecentros comunitários, as bibliotecas, os arquivos, os serviços de informação e as redes são as bases desse desenvolvimento, assim como a existência de profissionais da área de informação e comunicação devidamente capacitados, para, juntamente com outros profissionais, oferecerem a sustentabilidade necessária para os projetos organizacionais propostos.

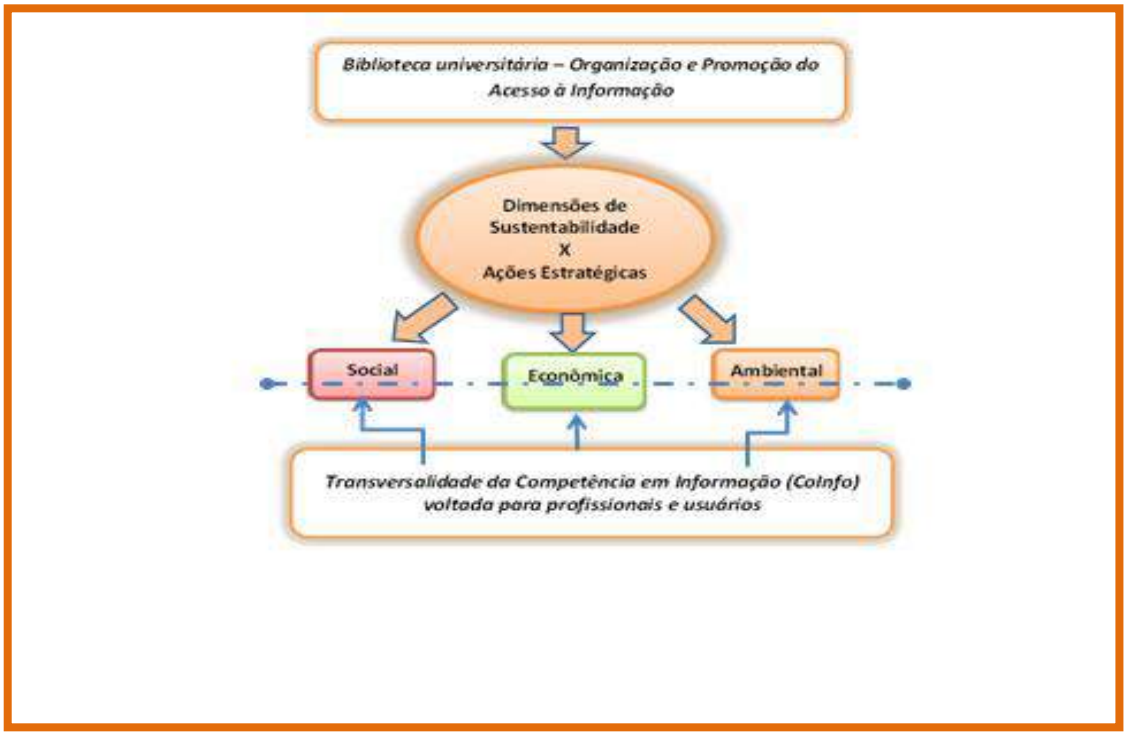
Segundo Cunha (2010), as bibliotecas universitárias são organizações complexas com uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram sendo desenvolvidos ao longo do tempo. Porém, devido ao impacto da tecnologia digital vem perdendo a sua supremacia na realização desse papel. Nesse novo contexto, conforme o autor, serviços inovadores tem evoluído dentre eles a provisão de espaços para o aprendizado, criação de metadados, serviços de referência digital, seleção e escolha de recursos digitais, coleta e digitalização de materiais de arquivo, manutenção de repositórios digitais, e ensino da competência em informação. Seguindo esses preceitos de mudanças é fundamental a inserção no planejamento da biblioteca a promoção de cursos para a formação de usuários, e ter em conta que essa questão é estratégica e também um valor agregado a esses usuários. Conforme Bernhard (2002), a Competência em Informação inclui uma série de habilidades necessárias durante os estudos superiores e que estão agrupadas em dez (10) grupos: 1- Identificação da necessidade da Informação; 2- Criação e organização da informação; 3- Estratégias de busca de informação; 4- Habilidades em tecnologia de informação; 5- Avaliação e tratamento da informação; 6- Utilização e comunicação da informação; 7- Aspectos éticos e sociais; 8- Atitude ativa junto ao processo de aprendizagem ao longo da vida; 9- Crítica aos meios de comunicação; 10- Autoavaliação.

Para o desenvolvimento de um programa de Competência em Informação (CoInfo) pressupõe-se a existência de profissionais qualificados para propor um projeto apoiado em bases pedagógicas a fim de contemplar o estudo do contexto, análise de características e peculiaridades dos usuários, especialmente suas necessidades de informação. Como pode ser constatado nos resultados de pesquisa realizada por Uribe Tirado (2012), as bibliotecas universitárias brasileiras ainda apresentam tímidas e fragmentadas ações no que se refere à promoção da CoInfo, devido talvez à falta de políticas ministeriais e acadêmicas. Dessa forma, é importante que os profissionais e a comunidade tenham consciência da responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento de potencialidades cognitivas e da atitude científica, porém, em articulação com as atividades acadêmicas e com o apoio de

abordagens adequadas. A formação em CoInfo é um dos principais desafios das bibliotecas universitárias frente à possibilidade de acesso aos recursos de informação que os meios digitais proporcionam e é necessário se conhecer e aplicar os melhores critérios de seleção e avaliação da informação para recuperar de forma mais pertinente e com maior qualidade.

Dessa forma, conforme as proposições identificadas, os profissionais devem conhecer o contexto social, em nível nacional e internacional, os processos organizacionais de ensino e de pesquisa existentes, articulados aos processos de aprendizagem e de avaliação da qualidade, assim como as formas de melhora contínua devem ser pressupostos para trabalhar em instituições educativas com programas de ensino alinhadas com as dimensões: social, econômica e ambiental, as quais compreendem os pilares definidos em programas de sustentabilidade. Nesse sentido, as bibliotecas universitárias, em especial, conforme proposição na Figura 2, devem desenvolver ações estratégicas que integrem essas dimensões e inserindo a Competência em Informação como uma ação transversal a todas outras ações e como parte integrante da capacitação permanente dos formadores de uma comunidade de aprendizagem (professores de diferentes disciplinas, bibliotecários, informáticos, entre outros), e alunos.

Figura 2 - Desenvolvimento de Programas de CoInfo *versus* Tripé da Sustentabilidade proposta pela UNESCO



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Competências representam potenciais a serem desenvolvidos em contextos de relações significativas, prefigurando ações a serem realizadas em determinado âmbito de atuação. Elas fornecem a condição de se exercer a autonomia intelectual, condição essencial para as exigências das capacidades de: iniciativa, decisão, domínio cultural (geral e técnico), domínio lógico (saber pensar e resolver) e psicológico (perceber os significados e significações), permitindo *aprender a aprender,* assimilando, criticando e aprimorando o conhecimento especializado. Na esfera da área de informação, a UNESCO (2014) identifica que usar tecnologias, os vários tipos de mídias e provedores de informação são variáveis que devem

ser consideradas para o acesso à informação e conhecimento. Nesse sentido propôs um conjunto de diferentes tipos de competências delineadas como "Competências em Informação e Mídias – CIM", com ênfase na Competência em Informação (CoInfo), e que devem ser consideradas para subsidiar o desenvolvimento de programas de formação e de reciclagens contínuas.

Na América Latina informações sobre o estado da arte nessa área podem ser consultadas no portal organizado por Alejandro Uribe Tirado [4]. No Brasil estudos e experiências são elaboradas desde os anos 2000 registrados em artigos de periódicos, trabalhos em eventos, entre outras fontes. Um *overview* quanto às atividades realizadas nesse período é descrito no livro "Competência em informação: de reflexões às lições aprendidas" (BELLUZZO; FERES 2013), e que referenciam as várias abordagens do emprego da CoInfo como elemento estratégico no desenvolvimento das pessoas e organizações, organizados em três eixos: 1- Trajetórias da Inserção do Tema da Competência em Informação no Brasil como parte das Linhas de Gestão da FEBAB; 2- Formação e Atuação do Profissional da Informação e a Transversalidade da Competência em Informação; 3- Aplicações e Lições Aprendidas com Programas Institucionais no Contexto Brasileiro. Além disso, vários tipos de encontros também foram realizados nesse período oferecendo espaços diferenciados para que os profissionais analisassem com maior profundidade o tema, sendo que em alguns deles, proposições de manifestos e cartas foram apresentadas consolidando-se como indicadores para subsidiar o desenvolvimento de políticas e práticas de aprendizagem. Entre as manifestações encontra-se a "Carta de Marília" emitida em setembro de 2014, [5] e que, dentre os tópicos arrolados, exprime a necessidade do compartilhamento de experimentações e vivências aplicáveis à realidade brasileira com o propósito de se elaborar diretrizes para a inserção da CoInfo nos vários níveis educacionais, incluindo nesse processo as unidades e serviços de informação. Dessa forma, cabe aos gestores de informação e do conhecimento, incluindo as bibliotecas universitárias, conhecerem as necessidades de informação de sua comunidade e construírem processos que propiciem o desenvolvimento de competências apropriadas em distintos ambientes.

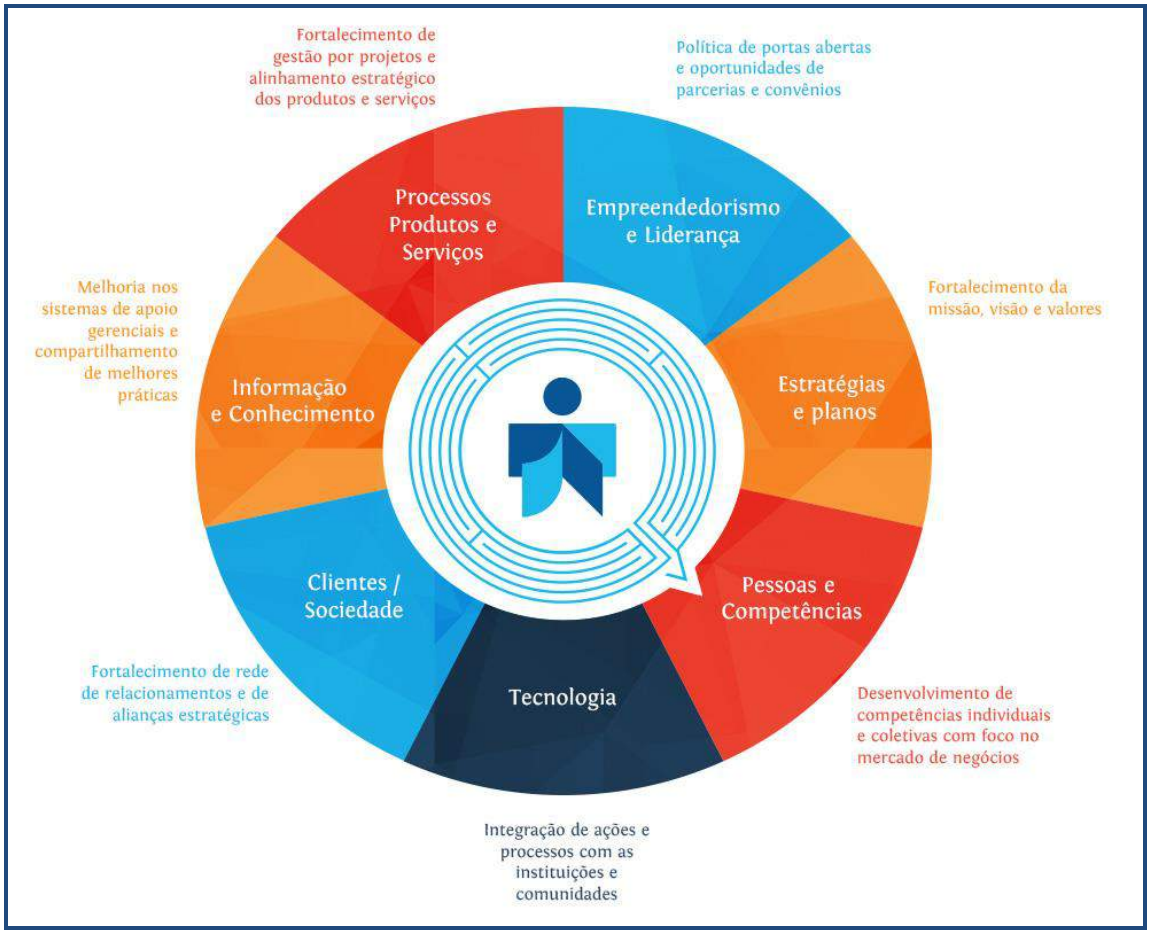
Com base nessas proposições, verificou-se a importância de se realizar um *Website* especifico que pudesse congregar informações sobre a Competência em Informação, incluindo grupos de estudo e comunidades de prática de forma prospectiva e interativa. Dessa forma, foi desenvolvido o projeto de organização do *Website Labirinto do Saber* tendo como missão central ser um "Núcleo de Pesquisa e de Aprendizagem em Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento e Competência em Informação". Formado por um grupo de profissionais com experiência em pesquisa e ensino no âmbito da articulação entre diferentes áreas do saber ciência da informação, comunicação, educação e administração, busca alcançar o desenvolvimento social e a inovação *in continuum* apoiados em conhecimento e aplicação de instrumentos e metodologias que auxiliem os profissionais na sociedade para atuarem como formuladores de políticas públicas, gestores, e empreendedores para enfrentar as múltiplas realidades e desafios, conforme as dimensões delineadas na Figura 3.

Busca também promover espaços de reflexão e formação em diferentes dimensões e modalidades estabelecendo vínculos e relações interativas e colaborativas entre pessoas, organizações, áreas do conhecimento em diferentes contextos, níveis e âmbitos, além de contribuir para o aprendizado na gestão ética, crítica e efetiva da informação e do

[4] Disponível em: http://alfiniberoamerica.blogspot.com.br Acesso em: 10 de abril de 2016.
[5] Disponível em: http://www.valentim.pro.br/GICIO/Textos/Carta_de_Marilia_Portugues_Final.pdf Acesso em: 10 de abril de 2016.

conhecimento na sociedade contemporânea. Para isso, estabeleceu o espaço "Observatório" composto de uma comunidade de prática e grupo de pesquisa com a participação de pessoas que possam compartilhar interesses comuns e troca de competências e vivências entre os seus participantes, estimulando a aprendizagem e geração de novos conhecimentos. Tendo como aporte essas ações estratégicas, espera-se contribuir para uma articulação efetiva com os gestores das bibliotecas universitárias a fim de adotarem a CoInfo como um parâmetro norteador de sua missão, visão e valores na mediação da informação para a construção de conhecimento junto à comunidade acadêmica.

Figura 3 - Dimensões do *Website* Labirinto do Saber



Fonte: www.labirintodosaber.com.br

3 Materiais e métodos

Seguindo a tendência quanto ao uso das tecnologias digitais para estabelecer espaços com conteúdos especializados e com interatividade, e a partir dos estudos em CoInfo consolidados em nível internacional e nacional, foi elaborado um plano de ação para a construção e instalação do *website* na esfera dessa temática denominado *Labirinto do Saber*. O *website* tem por objetivo proporcionar um ambiente diferenciado com uma estrutura que permita consolidar informações, estabelecer *links* com outros sítios e publicações, e criação de grupos de pesquisa para refletir e articular a CoInfo como um fator essencial para o

desenvolvimento de estudos, pesquisas e práticas em ambiente acadêmico. Para uma maior dinamização foi projetado também um "Observatório" com uma metodologia que proporciona a criação de uma comunidade de práticas, instrumentalizado a partir do *Facebook* para estabelecer uma interatividade com profissionais interessados no tema. As etapas para o desenvolvimento do projeto estão descritas a seguir:

- Estabelecer plano de ação contemplando a missão, os valores e objetivos que se pretendia alcançar.
- Efetivar contatos com especialistas em comunicação/*marketing* e *designer* de *websites*.
- Elaborar a arquitetura de informação para o *website.*
- Contatar empresa especializada para a organização do *website.*
- Selecionar e organizar os conteúdos e seus *links* de acordo com a arquitetura da informação elaborada.
- Estabelecer parâmetros para gestão e manutenção técnica.
- Realizar teste com o modelo piloto e efetivar ajustes.
- Lançar o *Website* para acesso público.

O Labirinto do Saber está organizado com a seguinte estrutura: Institucional, Observatório, Aprendizagem, Referencias, Projetos & Publicações, Destaques, Contato. Para cada tópico, há subtópicos que os interessados poderão navegar e ter acesso aos conteúdos identificados.

4 Resultados parciais/finais

Como resultado das etapas desenvolvidas, como descrito no item 3, o *Website Labirinto do Saber*, Figura 4, foi lançado em 05 de dezembro de 2015. A partir da divulgação entre os pares e outras comunidades interessadas, foi possível iniciar a construção do grupo de especialistas interessados e que farão parte da Comunidade de Prática, tópico que integra o Observatório. Encontra-se em fase de organização o Grupo de Pesquisa Interdisciplinar em Competência em Informação (GECi), com o intuito de iniciar estudos de forma sistematizada conjuntamente com outros pesquisadores na área e poder ser um instrumental de apoio aos gestores de bibliotecas e unidades de informação, em especial as bibliotecas universitárias, a fim de que possam ser consideradas como organismos multifacetados com novas propostas que estão diretamente relacionadas com as competências acumuladas, a inserção e integração com o meio, além da capacidade inovativa para participar do ambiente social como um todo (ARRUDA, 2009).

Figura 4 - *Website* Labirinto do Saber



Fonte: www.labirintodosaber.com.br

5 Considerações parciais/finais

Tomando-se como marco o início do século XXI, mediante sistematização de informações e o conhecimento disponibilizado no *Website* envolvendo estudos e vivências sobre a Competência em Informação no Brasil, busca-se contribuir para uma melhor compreensão desse tema, oferecendo-se um novo *locus* como instrumento referencial sobre a matéria. Conforme a Missão explicitada no *Labirinto do Saber*, espera-se inspirar os profissionais que atuam na gestão das bibliotecas universitárias, pessoas e comunidades em geral a desenvolverem o seu potencial mediante o acesso e uso inteligente da informação para a construção de conhecimentos com inovação em diferentes realidades sociais contemporâneas: o exercício da cidadania, o aprendizado ao longo da vida com qualidade de vida, responsabilidade social, participação e compartilhamento, autodesenvolvimento, ética e legalidade, pontos considerados estratégicos e integrantes nas dimensões estabelecidas em programas de sustentabilidade.

6 Referências

ARRUDA, R. G. Unidades de informação e sustentabilidade: requisitos para organizações do conhecimento, o caso Embrapa. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação,** Nova Série, São Paulo, v.5, n. 1/2, p. 28-41, jan-dez. 2009.

BARBIERI, J. C. et al . Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. **RAE**, São Paulo, v.50, n. 2, p. 146-154, abr./jun. 2010.

BELLUZZO, R.C.B.; FERES, G. G. F. **Competência em informação**: de reflexões às lições aprendidas. São Paulo, SP: FEBAB, 2013. Disponível em: http://goo.gl/hMmJYe Acesso em: 05 abril 2016.

BERNHARD, P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la Educación Superior. **Anales de documentación**, n. 5, 2002.

CUNHA, M. B. Da A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero Revista de Ciência da Informação**, v.11, n.6, p.1-22, dez. 2010.

IFLA. Declaración acerca de las Bibliotecas y el Desarrollo Sostenible, 2002. Disponível em: http://www.ifla.org/ES/publications/declaraci-n-acerca-de-las-bibliotecas-y-el-desarrollo-sostenible Acesso em: 30 de março 2016.

MATSUURA, K. Sustainable development, our common task. In: **UNESCO and Sustainable Development**. Paris: UNESCO, 2005 p. 1.

UNESCO and Sustainable Development. Paris: UNESCO, 2005.41p.

UNESCO. **Overview of information literacy resources worldwide**, 2014. Disponível em: <http://infolit.org/wp-content/uploads/2014/10/UNESCO-IL-ResourcesEd.2.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2016.

URIBE TIRADO, A. La alfabetización informacional en las bibliotecas universitarias de Brasil: visualización de los niveles de incorporación desde la información publicada en sus sitios web. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.134-152, jan./mar. 2012.

WALS, A.E.J. Sustainability in higher education in the contexto of the UN DESD: a review of learning and institutionalization processes. **Journal of Cleaner Production,** n.62, p.8-15, 2014.

ZINS, Chaim. Knowledge map of information science. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 58, n. 4:p. 526-535, 2007.

A DEMOCRATIZAÇÃO DO CONHECIMENTO CIENTÍFICO: REGULAMENTAÇÃO E EXPANSÃO DO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA (RIUNIR)

Rejane Sales de Lima Paula (UNIR) - paula.rejane23@gmail.com

Fabiany Moraes Andrade (UNIR) - fabiany@unir.br

Leonel Gandi Santos (UNIR) - gandeleo@unir.br

Erica Elaine Costa (UNIR) - erica.costa@unir.br

Resumo:

O presente trabalho objetiva apresentar a proposta de implementação e expansão do Repositório Institucional da Universidade Federal de Rondônia (RIUNIR). Para tal, será descrito a regulamentação do RIUNIR, a sua criação, que fora originária de um projeto piloto iniciado no Campus de Ariquemes, sob o apoio da Biblioteca Central (BC) e da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR). Metodologicamente, este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa de caráter exploratório, no que diz respeito à instalação e manutenção das produções intelectuais produzidas na UNIR por meio do software DSpace. Almeja-se, frente a este desafio proposto, regulamentar e expandir efetivamente o RIUNIR, com intuito de inter-relacionar-se com repositórios ativos da Amazônia brasileira, precisamente nos estados da região norte do País para elevar a visibilidade da produção acadêmica da Amazônia.

Palavras-chave: *Repositório Institucional. RIUNIR. DSpace.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 Introdução

A Universidade Federal de Rondônia - UNIR é uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública do Estado de Rondônia. Foi criada em 08 de Julho de 1982 pela Lei nº 7011, a partir da criação do Estado de Rondônia pela Lei Complementar nº 47 de 22 de dezembro de 1981.

Atualmente a UNIR possui 55 cursos de graduação, distribuídos nos seguintes *campi*: Ariquemes, Cacoal, Guajará-Mirim, Ji-Paraná, Porto Velho, Presidente Médici, Rolim de Moura e Vilhena. Também existem 12 cursos de Pós-graduações, sendo 10 de Mestrado e dois de Doutorado, concentrados no Campus de Porto Velho, sede administrativa, onde estão a Reitoria e Pró-reitorias. A Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD) por sua vez concentra a maior parte dos cursos de graduação totalizando 28.

Segundo dados da Diretoria de Registro acadêmicos (DIRCA, 2016), a UNIR conta com "15.759 alunos ativos". Suponhamos que a cada quatro anos, cerca de 15.000 discentes concluam cursos na UNIR. Pergunta-se: será que teremos espaço, em longo prazo, para o armazenamento de todo o material produzido?

E quanto às produções institucionais de relevância histórica, criadas pelo corpo técnico e docente, como armazená-las? Visto que, conforme informações obtidas no Portal da transparência (BRASIL, 2015), a UNIR possui 1.295 servidores, dentre técnicos e professores. Será que os arquivos físicos disponíveis suportarão, em longo prazo, toda a documentação produzida?

Certamente serão necessários mecanismos de preservação e armazenamento digitais, tais como os *softwares* que originam os Repositórios Institucionais (RI) que podem armazenar tanto documentos administrativos, quanto acadêmicos de um modo geral.

A regulamentação de uma ferramenta digital, como o Repositório Institucional da Universidade Federal de Rondônia (RIUNIR) e sua expansão, é de grande relevância, em razão da importância do acesso à informação no que se refere à necessidade de registro, guarda, preservação e disseminação da documentação prioritariamente científica, produzida pela Universidade, por meio dos recursos digitais. Além de auxiliar na otimização de espaço físico, os recursos digitais facilitam o trabalho dos profissionais que trabalham com a informação, dentre eles: o bibliotecário, o pesquisador, o professor etc. Poupando o tempo de busca documental e preservando a produção.

Para que isto ocorra, é necessária a elaboração de trabalhos que envolvam a comunidade acadêmica e sua posterior publicação em meios eletrônicos. Sendo conveniente que a indexação do material produzido seja feita por bibliotecários, dada à similaridade dos serviços

de classificação, organização e recuperação de dados, realizados em bibliotecas.

No que diz respeito à instalação e manutenção de sistemas com a finalidade de preservação e democratização da produção científica e intelectual da comunidade acadêmica, dependemos do importante trabalho do setor de Tecnologia da Informação (TI) institucional.

Para realizar a análise dos dados, outras etapas descritas foram desenvolvidas através dos seguintes objetivos específicos: a) relatar a importância da preservação da memória institucional e dar mais visibilidade da literatura produzida; b) auxiliar à Educação e Ensino a Distância (EAD); c) buscar subsídios para a melhoria do repositório.

A proposta da presente pesquisa tem como objeto de estudo verificar os processos de regulamentação e expansão do RIUNIR, tomando como fio condutor as informações adquiridas durante o processo de implantação-teste, seu desenvolvimento, suas dificuldades e como o mesmo se encontra estruturado nos dias de hoje.

2 Revisão da literatura

A respeito dos Repositórios Fachin et. al. (2006, p. 5) relata que: "podem ser formados por todo tipo de documento produzido na Universidade", tais como: Teses, Dissertações, Trabalhos de Conclusão de Curso de Graduação e Especialização, Projetos de Pesquisa, Projetos de Implantação, Relatórios Técnicos, Artigos, Resumos, Resenhas, Capítulos de livros, Atas de reuniões, Planos de Aula, Projetos Políticos Pedagógicos. Dentre outros, a depender da avaliação dos pares, relevância institucional e autorização autoral ou até mesmo autorização editorial, quando se tratar de livros e artigos já publicados.

Para um pleno funcionamento dos Repositórios Institucionais, faz-se necessário à criação de "uma política de informação [que cubra] os objetivos, diretrizes, práticas e intenções organizacionais que servem para fortalecer as decisões locais", juntamente com a padronização dos trabalhos e facilite a gestão da informação. (TOMAÉL; SILVA, 2007, p. 4).

Sobre a democratização da produção científico-intelectual de uma determinada instituição, encontra-se em discussão o Projeto de Lei (PL) 1.120/2007 que dispõe sobre o processo de disseminação da produção técnico-científica pelas instituições de ensino superior no Brasil e dão outras providências, o conselho nacional decreta:

> Art. 1º As instituições de ensino superior de caráter público, assim como as unidades de pesquisa, ficam obrigadas a construir os seus repositórios institucionais, nos quais deverão ser depositados o inteiro teor da produção técnico-científica conclusiva do corpo discente, com grau de aprovação, dos

> cursos de mestrado, doutorado, pós-doutorado ou similar, a produção técnico-científica conclusiva do corpo docente dos níveis de graduação e pós-graduação, assim como a produção técnico-científica, resultado das pesquisas realizadas pelos seus pesquisadores e professores, financiadas com recursos públicos, para acesso livre na rede mundial de computadores – INTERNET. (BRASIL, 2007, p.1).

O acesso a toda produção técnico-científica das Instituições Publicas de Ensino Superior, parece justa, mas a obrigatoriedade ainda gera muitas discussões. Pois deve existir a preocupação com trabalhos dignos de patente, bem como as invenções científicas. O ato de obrigatoriedade das produções soa impositivo, disponibilizar livremente as publicações deve ser uma atitude consciente em benefício da sociedade.

As publicações de acesso livre não devem se caracterizar como pouco relevantes, por isso, se faz necessária à revisão entre os pares. Nos casos dos Trabalhos de Conclusão de Curso, por exemplo, deve haver aprovação e indicação da banca, pois, o nome da instituição juntamente com professores orientadores estará em evidência.

Vale lembrar que os Repositórios Institucionais, com base no software *Dspace,* Segundo Santos e Souza (2013), trabalham com interoperacionalidade, isto significa que outras bases de dados institucionais, como as gerenciadas pela Editora da Universidade Federal de Rondônia (EDUFRO), podem ser vinculadas ao RI. Os periódicos institucionais e eventos são bons exemplos disso. Desta forma, os RI's não representam mais um meio de publicação e sim de divulgação de conteúdo, já publicados e principalmente de armazenamento e preservação digital. Ou seja, não concorrem com editores e periódicos institucionais eletrônicos, ao contrário proporcionam mais visibilidade.

As informações sistematizadas em repositórios estão disponíveis em meios eletrônicos, já publicadas e/ou aprovadas, e grande parte distribuída em grandes grupos, tornando a manipulação dessas informações aperfeiçoada com a utilização dos recursos da computação, facilitando o seu processamento e seu compartilhamento. E para assim atender a necessidade dos pesquisadores, que em virtude de estarem em sua maioria, conectados à internet, o Repositório permite uma independência na pesquisa e facilidade na recuperação da informação que é um fator muito relevante.

Segundo (LEITE, 2009, p. 76) é recomendável a condução de um projeto-piloto "antes do lançamento oficial na instituição, o repositório passe por um período de atividade experimental", de modo a identificar dificuldades e funcionalidades do sistema. Nesta etapa deve se escolher um departamento ou setor da Instituição que possua pré- disposição para iniciar os trabalhos com o Repositório, no qual sua equipe deve participar de treinamentos

para conhecimento da ferramenta, juntamente com a TI institucional sob supervisão do gestor do projeto.

3 Materiais e métodos

A pesquisa que norteou o trabalho foi inicialmente exploratória e evoluiu para explicativa, pois, "além de registar e analisar os fenômenos estudados, [buscou] identificar suas causas, seja através da aplicação do método experimental [...], seja através da interpretação possibilitada pelos métodos qualitativos". (SEVERINO, 2007, p. 123).

Para a coleta de dados, foi utilizada a observação participante, visto que, alguns de seus pesquisadores participam do processo de planejamento e implementação da Política Institucional de Informação e da implantação do Repositório Institucional.

O referencial teórico embasou-se em recursos bibliográficos, bem como: livros, base de dados, portais e outros repositórios *online*. A investigação dos procedimentos adotados para a regulamentação e expansão do RIUNIR, deu-se por meio de estudo de caso, na qual, analisaram-se as páginas da UNIR e do próprio repositório, respectivamente: <http://www.ri.unir.br/jspui/> e <www.unir.br>. Checaram-se também documentos institucionais, dialogaram-se por telefone, e-mail, chats e redes sociais para a coleta e troca de informações, entre bibliotecários e técnicos de Informática da Instituição.

3.1 Repositório Institucional na UNIR

Com o intuito de preservar, armazenar e recuperar a produção intelectual e científica da UNIR a TI institucional adotou no ano de 2014, o software livre *Dspace* customizado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), para a criação experimental do RIUNIR, em atendimento ao Projeto Piloto do Campus de Ariquemes, sob o apoio da Direção do Campus e da Diretoria e alguns bibliotecários do Sistema de Bibliotecas (SIBI) da UNIR que pleiteavam um RI.

Outra questão relevante para implantação do Repositório foi a *Carta de Belém*, encaminhada a todos os reitores das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) da Amazônia brasileira, oriunda da I Reunião de Repositórios da Região Norte, promovida pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará (UFPA), em 27 de maio de 2014, em favor de uma rede interligada de repositório, na qual a UNIR pretende integrar-se para que seus pesquisadores ganhem maior visibilidade no cenário mundial.

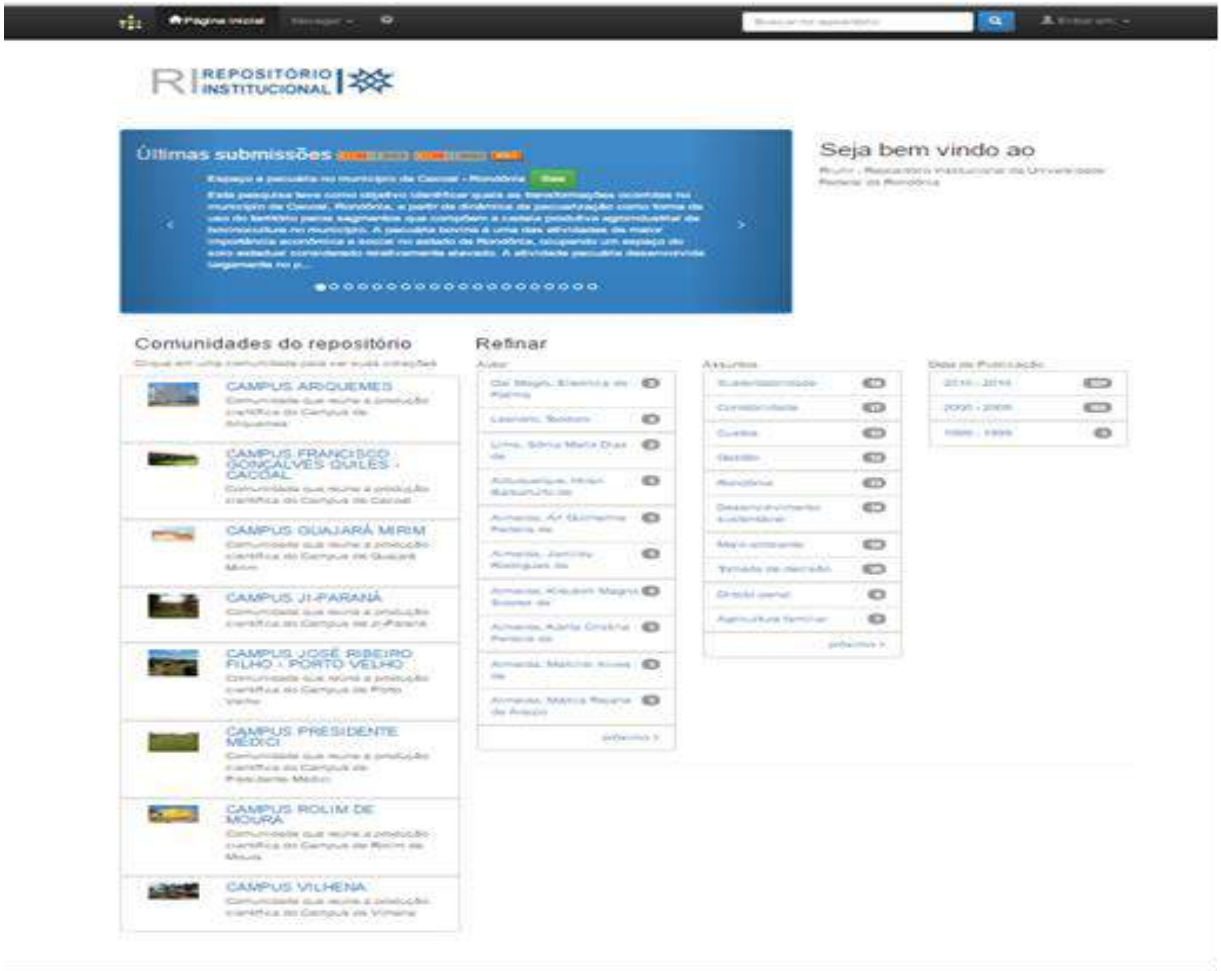
As primeiras Comunidades e Coleções do Repositório Institucional da UNIR foram criadas no segundo semestre de 2014 nos Campi de Ariquemes, Cacoal e Porto Velho, e no segundo semestre de 2015 no Campus de Ji-Paraná. Durante o mesmo ano criou-se, através de uma comissão, sob Portaria nº 166/GR/UNIR, de 02/03/2015 da Magnifica Reitora da UNIR, a proposta de Política de Funcionamento do Repositório Institucional, na qual além das diretrizes para seu funcionamento, criou-se um modelo de termo de autorização para a inserção de documentos no repositório e adotou-se o nome RIUNIR, através de uma enquete eletrônica encaminhada via e-mail para que os servidores lotados nesta Instituição pudessem escolher o nome que melhor representasse o Repositório. Cabe salientar que apesar dos procedimentos adotados pela comissão responsável pela proposta de Política de regulamentação do Repositório, ainda não foi submetida ao Conselho competente da Universidade Federal de Rondônia para apreciação e necessária aprovação, o que seria de extrema importância para a expansão do RIUNIR.

Sabe-se que a tramitação de políticas institucionais, na maioria das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), são burocráticas e não caminham ao mesmo passo que as práticas. Porém, nada impediu que a atual administração do RIUNIR, composta (provisoriamente) de 3 (três) Bibliotecários e um Técnico de Informática promovessem métodos para a regulamentação e expansão do RIUNIR. Tais como: a criação de comunidades para os demais campi da UNIR no primeiro quadrimestre de 2016 que ainda não possuíam, Comunidades e Coleções, seguido da elaboração e disseminação de um tutorial que auxilia na submissão e publicação de trabalhos no RIUNIR. Destinados aos bibliotecários lotados nos *campi*, para os quais, criaram-se Comunidades e Coleções.

4 Resultados parciais

Atualmente, conforme detalhado na imagem 1 – Comunidades do RIUNIR, o repositório possui oito Comunidades que representam as cidades, onde há Campus da UNIR, a saber: Ariquemes, Cacoal, Guajará Mirim, Ji-Paraná, Porto Velho, Presidente Médici, Rolim de Moura e Vilhena.

Imagem 1 – Comunidades do RIUNIR

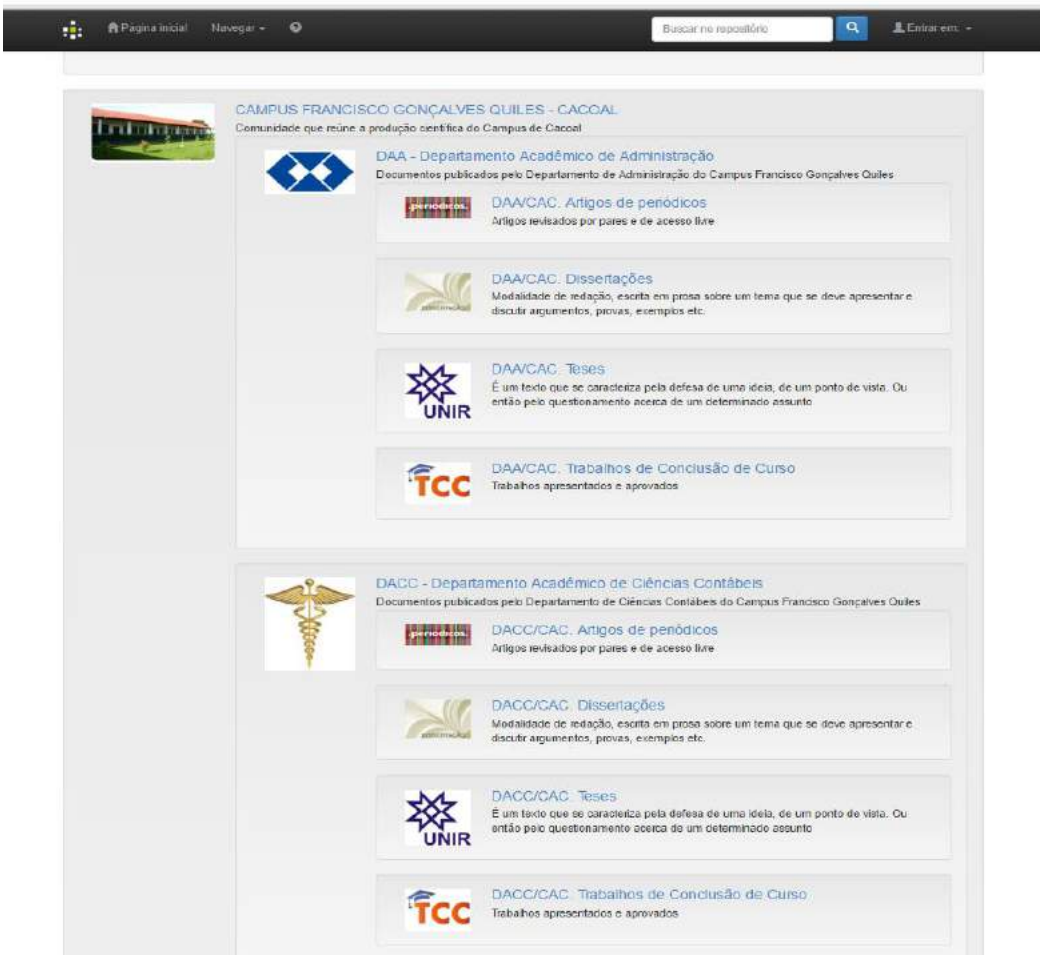


Fonte: RIUNIR (2016). Disponível em: < http://www.ri.unir.br/jspui/community-list>

As comunidades dividem-se em subcomunidades, com a nomenclatura equivalente aos Departamentos, Programas ou Unidades de seus respectivos Campus, apresentando coleções que contém a princípio, os seguintes itens: Dissertações, Teses, Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) e artigos de periódicos, contendo atualmente cerca de 780 trabalhos indexados.

Percebe-se na estruturação do RIUNIR, o recomendado por (LEITE, et. al., 2012, p.18): "Comunidades > Subcomunidades (caso sejam necessárias) > Coleções (onde os itens serão de fato depositados) ". Ilustrado na imagem 2 – Comunidades, subcomunidades e Coleções do Campus de Cacoal, a seguir.

Imagem 2 – Comunidades, subcomunidades e Coleções do Campus de Cacoal



Fonte: RIUNIR (2016). Disponível em: < http://www.ri.unir.br/jspui/community-list>

Conforme dados da (RIUNIR, 2016), ao explorar cada comunidade, percebe-se que a página *online* do repositório recebeu 2.006 visitações de outubro de 2015 a abril de 2016. Entre visitantes residentes no Brasil (1.952) e no exterior (54). Isto significa que o repositório em questão possui alguma visibilidade internacional, apesar do número pequeno de indexações ao comparar-se ao quantitativo de cerca de 17.000 indivíduos que compõe a comunidade acadêmica e estão passíveis de produções institucionais. As estatísticas necessitam de aprimoramento técnico, não sendo possível identificar quantos *downloads* houveram. No entanto, nota-se que existem consulentes interessados nos benefícios do acesso livre do RIUNIR.

5 Considerações parciais

Com o intuito de obter recursos para subsidiar a expansão e a regulamentação do RIUNIR, submeteu-se no primeiro semestre de 2016 um projeto ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico CNPq, referente à chamada pública, denominada MCTI/CNPQ Nº 01/2016 - Universal. Porém, caso não seja contemplado, o projeto pode ser submetido à Diretoria de Gestão de Recursos (DGP) da UNIR em prol de recursos que cercearão o desenvolvimento do RIUNIR.

Diante da alta demanda de produções institucionais, a UNIR certamente necessitará de recursos humanos para povoar as coleções de seu repositório e promover o melhoramento técnico da ferramenta adotada para a construção do RI. Por isso, a importância da participação em treinamentos de nossos Bibliotecários e Técnicos de Informática, a serem ministrados preferencialmente por representantes do IBICT. Considerando que são fomentadores da tecnologia relacionada aos Repositórios no Brasil para que possamos elevar o RIUNIR a um patamar internacional, disponibilizando-o na conceituada relação da *OpenDOAR* (2016). Na região norte apenas a Universidade Federal do Pará (UFPA) integra a relação da *openDOAR*. No entanto oficialmente outros repositórios estão em fase de implementação na Amazônia, incentivados pelo IBICT para que ocorra uma inter-relacionação entre os repositórios ativos na região norte, são eles: O Museu Paraense Emílio Goeldi (MPEG), a Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e a Fundação Universidade Federal e Rondônia (UNIR), conforme citado por Pena e Aires na 6ª CONFOA, (PENA; AIRES, 2015, p. 2).

Uma das ações que facilitará a internacionalização do repositório é a vinculação ao *Google scholar* que promoverá maior visibilidade das produções científicas da Amazônia, auxiliando o ensino, a extensão e a pesquisa à distância.

Nota-se que existem significativas pendências para um pleno funcionamento do RI, apesar de importantes ações terem sido planejadas e parcialmente executadas em benefício da expansão do repositório, espera-se a regulamentação da política de funcionamento do RIUNIR, através dos órgãos superiores da UNIR para a oficialização e efetivo desenvolvimento de seu repositório.

6 Referências

BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de Lei, nº 1.120 de 2007. Dispõe sobre o processo de disseminação da produção técnico-científica pelas instituições de ensino superior no Brasil e dá outras providências. Disponível em:<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=352237>. Acesso em: 10 mar. 2014.

BRASIL. Portal da Transparência, Governo Federal. **Servidores Civis e Militares do poder executivo Federal**: por órgão de exercício do servidor. Brasília, DF, 2016. Disponível em: <http:// http://transparencia.gov.br/servidores/OrgaoLotacao-ListaOrgaos.asp?CodOS=15000&Pagina=1>. Acesso em: 16 abr. 2016.

DIRCA. **Total de acadêmicos**. UNIR: Porto Velho, 2016.

FACHIN, G. R. B. et. al. Coord. Relato do simpósio comunicação científica: desafios da inclusão digital. **R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf**., Florianópolis, n. 22, 2º sem. 2006.

LEITE, Fernando C. L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: Ibict, 2009.

_____. et al. **Repositórios Institucionais**: Boas praticas para a construção de repositórios institucionais da produção científica. Brasília: Ibict, 2012. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/703/1/Boas%20pr%C3%A1ticas%20para%20a%20construu%C3%A7%C3%A3o%20de%20reposit%C3%B3rios%20institucionais%20da%20produ%C3%A7%C3%A3o%20cient%C3%ADfica.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2014.

OpenDOAR. **Directory of Open Access Repositories**. Disponível em: <http://www.opendoar.org/>. Acesso em: 17 abr. 2016.

PENA, Maria das Graças da Silva; AIRES, Albirene de Sousa. Rede de Repositórios da Região Norte. In: CONFERENCIA LUSO BRASILEIRA SOBRE ACESSO ABERTO, 6., Salvador, 2015. **Resumos**...Salvador: UFBA, 2015.

RIUNIR. **Página inicial**: comunidades do repositório. Disponivel em: <http://www.ri.unir.br/jspui/>. Acesso em: 10 abr. 2016

SANTOS, Marcelo Rocha; SOUZA, Brisa Pozzi de. Implantação de repositório institucional no Instituto Federal do Espiríto Santo: o caso do campus Venda Nova do Imigrante. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013. Florianópolis, SC. **Anais**...Florianópolis, SC, 2013.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

TOMAEL, Maria Inês; SILVA, Terezinha Elisabeth da. Repositórios Institucionais: diretrizes

para políticas de informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador-BA, 2007. Disponível em: < http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT5--142.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2016.

UNIR. **A Universidade**. Porto Velho, 2016. Disponível em: <http://www.unir.br/?pag=submenu&id=260&titulo=A%20Universidade>. Acesso em: 10 abr. 2016.

A EDUCAÇÃO INCLUSIVA E A BIBLIOTECONOMIA: PERCEPÇÕES DOS BIBLIOTECÁRIOS DO IFB

Grazielle Pereira (IFB) - 1938961@etfbsb.edu.br

Resumo:

Este artigo refere-se a um estudo descritivo-exploratório da percepção dos bibliotecários do IFB em relação à educação inclusiva e o papel das bibliotecas neste contexto. Apresenta uma pesquisa bibliográfica acerca do tema educação inclusiva no Brasil, oferecendo uma evolução histórica da busca pela inclusão de pessoas com deficiências. São propostos conceitos ligados à biblioteconomia e sua função na sociedade da informação. Há uma explanação sobre a Rede Federal de Ensino no Brasil, que tem tido seu momento de crescimento com a criação dos institutos federais. O objetivo do artigo é conduzir uma reflexão sobre como as bibliotecas devem atuar com vistas a atender usuários com algum tipo de deficiência.

Palavras-chave: *Educação inclusiva. Inclusão social. Biblioteconomia. Bibliotecário. Acesso à informação.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

A EDUCAÇÃO INCLUSIVA E A BIBLIOTECONOMIA: PERCEPÇÕES DOS BIBLIOTECÁRIOS DO IFB

Resumo: Este artigo refere-se a um estudo descritivo-exploratório da percepção dos bibliotecários do IFB em relação à educação inclusiva e o papel das bibliotecas neste contexto. Apresenta uma pesquisa bibliográfica acerca do tema educação inclusiva no Brasil, oferecendo uma evolução histórica da busca pela inclusão de pessoas com deficiências. São propostos conceitos ligados à biblioteconomia e sua função na sociedade da informação. Há uma explanação sobre a Rede Federal de Ensino no Brasil, que tem tido seu momento de crescimento com a criação dos institutos federais. O objetivo do artigo é conduzir uma reflexão sobre como as bibliotecas devem atuar com vistas a atender usuários com algum tipo de deficiência.

Palavras-chave: Educação inclusiva. Inclusão social. Biblioteconomia. Bibliotecário. Acesso à informação.

Abstract: This article refers to a descriptive exploratory study of perception of IFB librarians in relation to inclusive education and the role of libraries in this context. It presents a literature about inclusive education issue in Brazil, offering a historical evolution of the search to include people with disabilities. They are proposed concepts related to librarianship and their role in the information society. There is an explanation of the Federal Education Network in Brazil, which has had its moment of growth with the creation of federal institutions. The aim of this paper is to conduct a reflection on how libraries should act in order to meet users with a disability.

Keywords: Inclusive education. Social inclusion. Librarianship. Librarian. Access to information.

1 Introdução

O momento atual em que se vive as sociedades é marcado pelo acesso ou não-acesso à informação. É possível que a informação permeia e conduz a vida das pessoas. Portanto, bibliotecas e centros de informação, de uma forma geral, devem cumprir o papel de conduzir os indivíduos no acesso a informações que possam suprir suas necessidades, sejam elas de cunho informativo, acadêmico ou mesmo cultural.

Sob esta perspectiva, a biblioteconomia é a técnica que busca identificar, armazenar, organizar e disseminar conteúdos informacionais. Para essa técnica se concretize é necessário que barreiras sem superadas, a fim de oferecer acesso informacional a todas as pessoas. É através deste conceito que pode-se pensar numa sociedade em que a informação seja democrática e de acesso igualitário.

A educação inclusiva, por sua vez, busca formas, estratégias para que as pessoas com diferenças, sejam estas físicas ou intelectuais, possam acessar a educação, não permitindo que isso aconteça de forma isolada das demais pessoas que possuem determinada deficiência. Vale ressaltar, que as barreiras ser identificadas e corrigidas, a fim de promover práticas educativas com eficiências.

Num ambiente escolar, para que as bibliotecas possam cumprir o seu papel de mediar a informação do aluno ao professor, por exemplo, é necessário os profissionais que atuam neste setor estejam atentos a sua função de democratizar acesso, bem como devem saber reconhecer o papel fundamental de reconhecer as diferentes necessidades informacionais dos seus usuários e a condição em que estes se encontram.

Portanto, o objetivo deste trabalho é identificar em que medida os profissionais da informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB) estão preparados para atuar num ambiente educacional em que existam usuários com necessidades específicas.

2 A educação inclusiva no Brasil

O censo demográfico brasileiro aponta que cerca de 23,9% da população total, tem algum tipo de deficiência – visual, auditiva, motora e mental ou intelectual. De acordo com censo (OLIVEIRA, 2010). Como mostra a Figura 1:

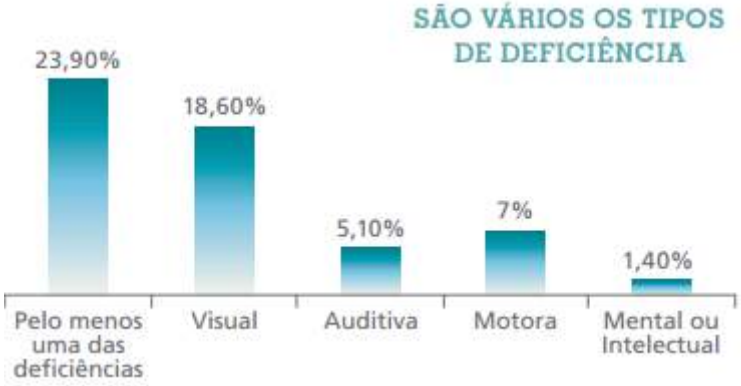


Figura 1 – A deficiência no Brasil. Fonte: IBGE (2010)

Praticar a educação inclusiva em um país de dimensões continentais, com realidades diversas é um desafio para o Estado e para educadores de todo o Brasil. De acordo com especialistas, a inclusão deve começar em sala de aula. Essa afirmação deve-se ao fato de que é na formação das crianças que está a postura da sociedade mais adiante. De acordo com Rosane Carneiro et al (2009, p. 153):

> Quanto maior a convivência, sem discriminações, maior a inclusão. Através do relacionamento entre os indivíduos diferentes entre si, previsto na sociedade inclusiva, é que se constrói e se fortalece a cidade. A inclusão, então, nunca poderá ser vista como um favor, de colar "para dentro" da sociedade quem está fora, mas como uma troca. Todos saem ganhando, pela convivência entre as diferenças e a transformações da sociedade em busca da realização de todos.

Historicamente, as pessoas com deficiência passaram muito tempo em total exclusão e segregação. A partir da década de 1950 é que se tiveram os primeiros esforços da sociedade pela prática não-discriminatória, iniciando um movimento de integração. Na integração, que vigorou até o surgimento de sociedade inclusiva na década de 90,0 a sociedade começa a abrir-se à presença das minorias, especialmente as pessoas com deficiência. No entanto, segundo Carneiro et al (2009, p. 154), as pessoas com deficiência deviam se esforçar para pertencer à sociedade. Assim, foram oferecidos a elas reabilitação, escolas e turmas especiais, acesso arquitetônico em locais públicos, postos de trabalho diferenciados.

Portanto, mesmo com o mérito de iniciar o movimento de modificação da mentalidade das pessoas, a integração mantinha formas de segregação, pois as deficiências não eram aceitas, e a sociedade é que precisa estruturar-se para fornecer todas as condições de bem-viver aos cidadãos. Muitos estudiosos salientam que a sociedade vive a mudança do movimento integracionista para o inclusivista. E, é claro, que estas mudanças são lentas e graduais, além de repleta de conflitos.

Com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB/1996) propõe-se uma adequação das escolas brasileiras para atender satisfatoriamente a todas crianças. Diferenças étnicas, sociais, culturais ou de qualquer ordem passam a ser foco do discurso de **inclusão escolar** (KASSAR, 2011, p. 71, grifo nosso). Como afirma a autora: "Um discurso de educação inclusiva toma corpo no pais, de modo que profissionais que atuavam na Educação Especial passam, pouco a pouco, a utilizar o termo 'inclusão' no lugar da bandeira da 'integração'. "

A LDB/1996 dispõe: "o estabelecimento, pela União, em colaboração com os Estados, com o Distrito Federal e com os Municípios, de competências e de diretrizes curriculares para a educação infantil, o ensino fundamental e o médio, devem contemplar o alunado com

necessidades especiais. ” (BRASIL, 1996) De acordo com Carvalho (2007, p. 76), o órgão do MEC responsável pela educação especial tem procurado se articular com as Secretarias de Educação dos Estados, Municípios e do Distrito Federal e, ainda, com as ONGs que promovem atendimento especializado.

Como atesta Kassar (2011, p. 62), as escolas públicas brasileiras têm se surpreendido com a presença de alunos com deficiências matriculados em suas turmas, em diferentes níveis de ensino. Essa situação é resultando de uma política denominada “educação inclusiva”, que tem sido implantada explicitamente em 2003.

Para oferecer sustentação da proposta inclusiva, o Decreto 6.571/2008 dispõe sobre o atendimento educacional especializado e modifica as regras do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB) para garantir recursos àqueles alunos que efetivamente estejam matriculados em escolas públicas e recebendo atendimento educacional especializado. É neste sentido que é formulada, em 2009, a Resolução nº 4, que institui as Diretrizes Operacionais para o Atendimento Educacional Especializado na Educação Básica, modalidade Educação Especial, e estabelece as formas possíveis desse atendimento. Como postula, a Resolução afirma em seus artigos 1º, 2º e 3º:

> Art. 1º Para implementação do Decreto nº, os sistemas de ensino devem matricular os alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação nas classes comuns do ensino regular e no Atendimento Educacional Especializado (AEE), ofertado em salas de recursos multifuncionais ou em centros de Atendimento Educacional Especializado da rede pública ou de instituições comunitárias, confessionais ou filantrópicas sem fins lucrativos.
> Art. 2º O AEE tem como função complementar ou suplementar a formação do aluno por meio da disponibilização de serviços, recursos de acessibilidade e estratégias que eliminem as barreiras para sua plena participação na sociedade e desenvolvimento de sua aprendizagem.
> Parágrafo único. Para fins destas Diretrizes, consideram-se recursos de acessibilidade na educação aqueles que asseguram condições de acesso ao currículo dos alunos com deficiência ou mobilidade reduzida, promovendo a utilização dos materiais didáticos e pedagógicos, dos espaços, dos mobiliários e equipamentos, dos sistemas de comunicação e informação, dos transportes e dos demais serviços. (BRASIL, 2009, p. 17)

Com a finalidade de fomentar a política de construção de sistemas educacionais inclusivos, que formem educadores num sistema de multiplicadores, a Secretaria de Educação Especial do MEC aponta um crescimento significativo nas matrículas da educação especial nas classes comuns do ensino regular. (KASSAR, 2009, p. 73). De acordo com a autora os dados apresentados pela secretaria demonstram que os objetivos têm sido alcançados, no entanto, que é necessário olhar para a cada escolar e identificar os diferentes desafios que devem ser enfrentados.

E para o alcance deste objetivo faz-se urgente que romper com o paradigma que conduz a história da educação no Brasil, em que pessoas são segregadas pelas condições que estas apresentam. Portanto, fica evidente que Estado e sociedade civil devem se unir a fim de tentar garantir plenas condições de acesso, permanência, participação e aprendizagem de todas as pessoas.

3 As bibliotecas e o seu papel na sociedade da informação

Os conceitos de biblioteca e de biblioteconomia tem mudado com o passar do tempo e com as novas tecnologias da informação e da comunicação, se adaptando, portanto, às necessidades de informação das pessoas, que são cada vez mais rápidas e em maior volume, já que produção de estoques de conhecimento também tem aumentado. Em suma, a

biblioteconomia é a ciência ou a técnica que buscar oferecer controle ao que produzido como forma de conhecimento registrado pelo homem. Atualmente, há ainda as bibliotecas físicas, mas há também as bibliotecas virtuais, digitais e eletrônicas, que oferecem acesso à informação através de serviços remotos, links, acervo eletrônicos, entre outros.

De acordo com Yves-François Le Coadic (1996, p. 25), a biblioteconomia não é uma ciência, nem uma técnica rigorosa, mas sim uma prática de organização caracterizada por sua unidade. Divide-se em três grandes domínios: acervos (documentos); leitores (público) e espaços (estabelecimentos físicos ou não). Segundo os autores para que a biblioteconomia se consolide não é possível dissociar esses três elementos.

Segundo Vieira (2014, p. 2), o conceito norte-americano de biblioteconomia é que esta tem a missão de aplicar a tecnologia e a teoria para a seleção, organização, gerenciamento, preservação, disseminação, criação e utilização das coleções de informações por todos e em todos os formatos.

É possível afirmar que a prática biblioteconômica está diretamente ligada à história da humanidade, sendo influenciada por uma série de revoluções tecnológicas. Portanto, a história da biblioteconomia é a história do registro da informação, sendo impossível dissocia-la de um conjunto amplo que é a própria história do homem. De acordo com Milanesi (1983, p. 16), na medida da produção do registro informativo, o homem engendrou sistemas – tão rudimentares quanto a informação registrada – para não dispersá-la:

> era preciso reter a informação em algum suporto concreto; consequentemente, tornou-se imprescindível a preservação desses suportes – os documentos – bem como a organização deles. Quanto mais documentos produzidos, maior a exigência de controle. A resposta à explosão informativa do século XX foi a utilização do computador para ordenar a informação registrada. Ou seja, quanto mais o homem gera documentos, mais os profissionais especializados no controle da informação buscam instrumentos e técnicas que permitem a cada homem encontrar o dado que procura. (MILANESI, 1983, p. 16-17)

Ranganathan (1892-1972), nascido na Índia, matemático e bibliotecário, foi considerado o "pai da biblioteconomia" no país, propôs em 1931 as chamadas por ele de "cinco leis da biblioteconomia". São elas: 1. Os livros são para usar. 2. A cada leitor o seu livro. 3. A cada livro o seu leitor. 4. Poupe o tempo do leitor. 5. A biblioteca é um organismo em crescimento. Esses pressupostos potencializam uma biblioteca para ser além de uma acumuladora de conhecimentos registrados, uma instituição social. A autora diz: "biblioteca como órgão capaz de romper as muralhas da exclusão, deixando sua condição de depósito morto de livros para se transformar em centro de cultura. "

Considerando essas prerrogativas, Côrte e Bandeira (2011, p. 9), as bibliotecas de instituições escolares devem atual como órgão auxiliar da escola, facilitando aos alunos o livre acesso a documentos bibliográficos, bem como orientação clara e precisa para estudo, para a solução de problemas e dos deveres de classe, ou, ainda, incrementar as pesquisas.

No âmbito social, às bibliotecas escolares e universitárias compete, prioritariamente, prover acesso à comunidade acadêmica de recursos de informação relevantes, de modo a subsidiá-la no desenvolvimento de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Sob esta perspectiva, Silveira (2010, p. 2) atesta que no contexto brasileiro a grande maioria das bibliotecas reflete o descaso social mais amplo pelas pessoas com deficiência, sendo seus produtos e serviços para aqueles usuários fisicamente e intelectualmente "perfeitos". Neste sentido a autora afirma:

> As raras iniciativas para sua integração configuram-se, na maioria dos casos, como soluções de paternalismo, medidas assistencialistas, retirando do indivíduo o seu direito de conviver em igualdade de condições com outros membros da comunidade universitária. No Brasil, praticamente inexiste biblioteca universitária que incorpore ao seu planejamento garantias de acesso pleno a deficientes físicos, prevalecendo barreiras arquitetônicas em suas instalações. O conjunto de recursos informacionais,

> representado por itens componentes dos acervos, também é projetado visando ao atendimento daquela comunidade de usuários julgada fisicamente "normal", resultando daí a inacessibilidade parcial e, na maioria das vezes, total à informação disponibilizada pela biblioteca, devido aos suportes utilizados para seu registro ou à inexistência de tecnologias alternativas especialmente desenvolvidas para propiciar utilização por usuários deficientes visuais. (SILVEIRA, p. 2)

Portanto, no Brasil quase inexiste bibliotecas que incorporem ao seu planejamento e rotina de trabalho garantias de acesso pleno a pessoas com deficiência, prevalecendo as barreiras arquitetônicas às suas instalações, bem como barreiras informacionais, ou seja, documentos em suportes e formatos que garantam o acesso a pessoas com alguma condição diferenciada. É possível comprovar também essa afirmativa de que não há cumprimento de acesso total a pessoas com deficiências em bibliotecas que pouco se tema de literatura científica na área, apresentando um cenário bem desolador com referência ao tratamento ineficiente e ineficaz dispensado ao público constituídos pelos usuários com algum tipo de deficiência.

É necessário que bibliotecários que atuam em instituições escolares, como agentes da educação que são, conheçam os dispositivos legais que se referem à educação inclusiva e suas implicações, bem com deve se apropriar de normas técnicas de acessibilidade como a NBR 9050/2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

4 As bibliotecas do IFB

A Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica está presente em todo território nacional, com a oferta de cursos de qualificação, técnicos, superiores de tecnologia, licenciaturas, e programas de pós-graduação *lato sensu* e *scrito sensu*. (BRASIL, 2015). Cerca de 35 (trinta e cinco) institutos federais compõem essa rede, que também conta com universidades tecnológicas, CEFETS e escolas técnicas vinculadas a universidades. Cada instituição desta tem aproximadamente 10 (dez) *campi*. Em cada *campus* há bibliotecas que tem a função de atender as necessidades informacionais de seus usuários, entre alunos e servidores. Espera-se dessas unidades algumas características mínimas: acervo adequado à oferta de cursos do *campus*, bem como em vários suportes informacionais (impresso, eletrônico e digital); estrutura mínima para receber seus usuários; apoio em atividades de consulta a fontes de informação; clareza no seu papel fundamental em subsidiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão dos institutos. Essas unidades contam, em sua maioria, com 2 (dois) profissionais bibliotecários, sendo que um deles é responsável por coordenar as atividades e articular a biblioteca com os demais setores pedagógicos.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB) foi criado em 29 de dezembro de 2009 e, atualmente, conta com 10 (dez) *campi* em diversas regiões administrativas, a saber: Brasília, Ceilândia, Estrutural, Gama, Planaltina, Riacho Fundo, Samambaia, São Sebastião, Taguatinga e Taguatinga Centro. No Estatuto do IFB consta a seguinte missão: Oferecer ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Educação Profissional e Tecnológica, por meio da inovação, produção e difusão de conhecimentos, contribuindo para a formação cidadã e o desenvolvimento sustentável, comprometidos com a dignidade humana e a justiça social. O IFB iniciou suas atividades incorporando a Escola Agrícola do Governo do Distrito Federal, localizada na região administrativa de Planaltina. Na primeira fase de expansão surgiram os campi Brasília, Gama, Taguatinga e Samambaia. Com a segunda fase surgem as unidades Riacho Fundo, São Sebastião e Taguatinga Centro. Na terceira e última fase são criados os campi Ceilândia e Estrutural. (IFB, 2015)

Em cada escola há uma biblioteca que, administrativamente, ocupa no organograma de *campus* uma coordenação, sendo subordinada à Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão de cada *campus*. As coordenações de biblioteca se articulam internamente aos demais setores e

também estão associadas à Coordenação Geral de Bibliotecas que é um organismo da Reitoria do IFB e é responsável por apoiar todas bibliotecas do IFB e buscar uma unidade e padronização dos produtos e serviços prestados.

3 Materiais e métodos

É um estudo de caráter qualitativo, com uma abordagem descritivo-exploratória. O universo da pesquisa são os bibliotecários do IFB e a amostra foi definida aleatoriamente e, de um universo de 18 (vinte e dois) bibliotecários, foram selecionados 7 (sete) respondentes a um questionário enviado por email a todos os profissionais, contendo 13 (treze) perguntas fechadas e 5 (cinco), abertas. Os dados foram coletados entre os dias 25/11 e 03/12/2015.

4 Resultados parciais/finais

Foram realizadas perguntas que buscaram traçar um perfil do profissional bibliotecário do IFB. A média de idade é de 28 anos, sendo que os mais jovens têm 24 anos e os mais velhos têm 31 anos. Dos 7 profissionais, 2 estão participando de programas de mestrado acadêmico e 5 tem especialização. No que se refere ao tempo de vínculo com o IFB tem-se o seguinte quadro: 2 profissionais tem até 1 ano; 1 profissional tem de 1 a 2 anos; 2 profissional tem 2 a 3 anos; 2 profissionais tem mais de 3 anos de instituição. Há 2 profissionais do Campus Riacho Fundo; 1 do campus Estrutural; 1 do campus Samambaia; 1 do campus Taguatinga; 2 do campus São Sebastião. 4 profissionais atuam como coordenadores de bibliotecas e 3 atuam apenas como bibliotecários.

Quando perguntados sobre o conhecimento de leis, decretos e atos normativos sobre educação inclusiva e acessibilidade, apenas 1 declarou não ter conhecimento de nenhuma lei. Um bibliotecário do campus Riacho Fundo declarou: “Conheço o Decreto 5.296/2004 trata das deficiências e dos direitos da pessoa com deficiência, foi um marco para a área”. Um profissional do campus Samambaia afirmou: “Há leis acerca de acesso físico de uma pessoa aos ambientes, à locomoção (direito de ir e vir); no caso de cegos, de entrada com o cão guia em quaisquer tipos de locais; no caso de uma escola, atendimento especializado de acordo com a necessidade que o aluno possui, entre outros.” O bibliotecário do campus Taguatinga detalhou seu conhecimento da seguinte forma: Norma brasileira ABNT NBR 9050 que trata da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Um dos bibliotecários do campus São Sebastião afirmou: “A própria constituição federal que estabelece garantia para criação de programas de atendimento especializado para portadores de deficiência e leis que asseguram atendimento prioritário, bem como normas gerais para a promoção da acessibilidade dos portadores de deficiência e/ou mobilidade reduzida. E a LDB que trata dos direitos da criança deficiente.” Outro bibliotecário do campus São Sebastião afirmou: Conheço apenas a NBR 9050, que trata da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e que foi atualizada recentemente (2015).

No que se refere a programas de capacitação e cursos sobre o assunto, os bibliotecários com mais de 3 anos no IFB declararam ter participado de cursos oferecidos pela instituição, a saber: curso de libras, utilização de softwares para usuários cegos. O bibliotecário do campus Riacho Fundo, que atua no IFB entre 2 a 3 anos, declarou ter participado do último Fórum Distrital de Educação Inclusiva, ocorrido no IFB neste ano.

No que diz respeito ao conhecimento da norma 9050/2004, 100% dos bibliotecários afirmaram ter conhecimento da norma. O bibliotecário do campus Taguatinga afirmou: “A norma aborda, dentre vários ambientes, a questão da acessibilidade dentro das bibliotecas. Questões como dimensões dos balcões de consulta/atendimento, distância entre as estantes para que o cadeirante possa se locomover no corredor são discorridas na norma.”

Ao indagar se há nas bibliotecas de atuação usuários com alguma deficiência, apenas 1 bibliotecário declarou não receber público com esta condição. Foram apontadas deficiências motoras, auditivas e visuais. 4 bibliotecas oferecem espaço em que usuários com deficiência conseguem percorrer o ambiente na sua totalidade. Estas mesmas bibliotecas possuem elevador ou rampa e também sinalização tátil. 4 bibliotecas possuem acervo em Braille, Audiolivro e Impressora em Braille. Há em 5 bibliotecas profissionais que podem se comunicar através da Língua Brasileira de Sinais, em nível básico.

O último item do questionário solicitou ao bibliotecário que discorresse brevemente as suas impressões de como as bibliotecas devem apoiar práticas de educação inclusiva. O resultado foi o seguinte:

Campus de atuação	**Impressões – Educação Inclusiva e Bibliotecas**
Estrutural	Há um longo caminho a percorrer. Percebo que as construções dos IFs já possuem os padrões para acessibilidade, mas creio que os profissionais da área de biblioteconomia não tem conhecimento nem qualificação suficiente na área.
Riacho Fundo	Acredito que pensar a educação inclusiva sobre o ponto de vista das bibliotecas é um desafio, mas, também algo urgente, uma vez que, todos os usuários devem ter acesso ao conhecimento, independente deste ter deficiência ou não.
	Acredito que nós em primeira instância devemos procurar adquirir conhecimento sobre acessibilidade.
Samambaia	As bibliotecas devem se informar acerca de normas, materiais, capacitações aos servidores, ou seja, tudo o que pode ser oferecido aos usuários com necessidades específicas e procurar oferecer o que for possível, de forma que todos os usuários tenham acesso de maneira igualitária aos serviços de informação.
São Sebastião	As bibliotecas são uma extensão das instituições de ensino, portanto devem estar envolvidas nas políticas educacionais a respeito da educação inclusiva. As bibliotecas devem garantir que seu espaço e serviços sejam abertos a todo e qualquer usuário. A preocupação inicial deve ser a aquisição e disponibilização de recursos multimídia e livros especiais para deficientes, e adequação da estrutura física e mobiliária, bem como preparar os profissionais para lidar com este público. Por fim, é necessário que os profissionais da biblioteca realizem atividades de mediação que visem contribuir com o desenvolvimento intelectual, inclusão e incentivo à socialização dos usuários especiais.
Taguatinga	O apoio da biblioteca só é possível com a integração entre professores e bibliotecários. A questão de capacitar os servidores em relação treinamento em livras é complicado, pois somente com o treino é possível manter o aprendizado. É fácil esquecer quando você não pratica.

Quadro 1: Construção do autor.

5 Considerações finais

Conclui-se que considerar as bibliotecas nas práticas de educação inclusiva é algo urgente e necessário, pois possível pensar em inclusão no âmbito escolar se o aluno puder acessar conteúdos que possam subsidiar suas práticas educacionais. Vale ressaltar que profissionais bibliotecários devem estar atentos a esta demanda, ou seja, procurar se apropriar do assunto, no que diz respeito a leis, tratados, normas e outros, a fim de que usuários com algum tipo de deficiência tenham acesso à informação, assim como os demais usuários.

Há um caminho longo a ser percorrido, mas essa necessidade deve ser enfrentada de forma constante. Ao estruturar um edifício de biblioteca, o profissional bibliotecário deve acompanhar a execução da atividade, utilizando os conhecimentos adquiridos, a fim que as barreiras físicas possam ser eliminadas ou minimizadas. No que tange o acesso a textos, conteúdo técnico-científico, bibliotecários devem representar a demanda desses usuários, buscando formas de aquisição de material em Braille, audiolivros, *softwares* sintetizadores de voz, entre outros. É só com medidas dessa natureza é que se pode falar em que as bibliotecas tem cumprido o seu papel ao praticar também a educação inclusiva.

6 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 9050*. Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos 2004. Disponível em: <file:///C:/Users/user/Downloads/ABNT9050.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Básica. *Resolução nº 4, de 2 de outubro de 2009*. Institui Diretrizes Operacionais para o Atendimento Educacional Especializado na Educação Básica, modalidade Educação Especial. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/rceb004_09.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. *Lei nº 9394, de 15 de julho de 1996.* Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>. Acesso em: 1 dez. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. *Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. 2015*. Disponível em: <http://redefederal.mec.gov.br/>. Acesso em: 19 nov. 2015.

CARNEIRO, Rosane et al. *Transversalidade e inclusão*: desafios para o educador. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2009. (Série Didática para Educação Profissional).

CARVALHO, Rosita Edler. *A nova LDB e a educação especial*. 4. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2007.

CÔRTE, Adelaide Ramos e; BANDEIRA, Suelena Pinto. *Biblioteca escolar*. Brasília: Briquet de Lemos, 2011.

INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA. *Missão, visão e valores*. 2015. Disponível em: < http://www.ifb.edu.br/index.php/institucional/missao>. Acesso em: 2 dez. 2015.
KASSAR, Mônica de Carvalho Magalhães. Educação especial na perspectiva da educação inclusiva: desafios da implantação de uma política nacional. *Educar em Revista*, Curitiba, n. 41, p. 61-79, jul./dez. 2011.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MILANESI, Luiz. *O que é biblioteca*. São Paulo: Brasiliense, 1983. (Coleção Primeiros Passos, 94).

OLIVEIRA, Luiza Maria Borges. *Cartilha do Censo 2010*: pessoas com deficiência. Disponível em: <https://www.google.com.br/search?q=biblioteca+inclusiva+repensando+as+barreiras+de+acesso+aos+deficientes+fisicos+e+visuais&oq=bibliote&aqs=chrome.0.69i59j69i57j69i61j0l3.4263j0j7&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8.> Acesso em: 26 nov. 2015.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. *Biblioteca inclusiva?* Repensando barreiras de acesso aos deficientes físicos e visuais no Sistema de Bibliotecas da UFMG e revendo a trajetória institucional na busca de soluções. Disponível em: <http://proex.pucminas.br/sociedade inclusiva/anaispdf/bibliotecainclusiva.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2015.

VIEIRA, Ronaldo. *Introdução à teoria geral da biblioteconomia*. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

A INTEGRAÇÃO DA ALFABETIZAÇÃO INFORMACIONAL (ALFIN) NA FORMAÇÃO DO ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO: ANÁLISE DE INICIATIVAS NO BRASIL E NA ESPANHA

Maria da Graça Gomes Almeida (UFBA) - mggomes@ufba.br

Resumo:

Este trabalho tem como finalidade analisar, descrever e apreciar como a Alfabetização Informacional (ALFIN) está sendo implementada em bibliotecas de universidades públicas no Brasil e na Espanha e como ela pode ser integrada à formação do estudante universitário. Este estudo é fundamentado por um quadro teórico articulado com a pesquisa de campo em 33 bibliotecas de universidades públicas federais do Brasil e em 28 universidades públicas da Espanha. A análise dos dados empíricos realiza-se por meio de uma abordagem quantitativa, aliada à qualitativa. Apesar de diferentes autores terem a mesma opinião de que a integração da ALFIN na formação do estudante universitário deve ser por meio do currículo acadêmico, os resultados sugerem que as universidades e suas bibliotecas estão encontrando dificuldade para implantar a educação para a ALFIN, de forma sistemática e, mais ainda, de forma escalonada em diferentes níveis, integrada com as disciplinas acadêmicas.

Palavras-chave: *Alfabetização informacional. Competências informacionais. Integração curricular. Espanha. Brasil. Universidade. Educação superior.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste estudo foi compreender a Alfabetização Informacional (ALFIN) e, mais especificamente, como implantá-la de forma estável, progressiva e de amplo alcance na formação do estudante universitário. Com a finalidade de contribuir com o processo educacional das universidades e de suas bibliotecas, propondo um conjunto de diretrizes e recomendações para apoiar o desenvolvimento das competências informacionais durante a etapa universitária do aluno.

A Alfabetização Informacional, tradução literal do termo em inglês *Information Literacy*, é amplamente difundida como um processo de aquisição e desenvolvimento de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores em relação ao procedimento de acessar, avaliar, organizar, interpretar e utilizar, de maneira crítica e ética, a informação (ACRL, 2000). A ALFIN surge com base em múltiplos fatores sociais e tecnológicos e incide, principalmente, na formação do estudante, uma vez que é um elemento propulsor para a compreensão do universo informacional e para o desenvolvimento do pensamento crítico e do processo de pesquisa.

Por um lado, os alunos estão chegando à universidade com muitas carências em relação à busca, avaliação e ao uso da informação científica como mostram os estudos de Marzal García-Quismondo e Calzada-Prado, 2003; González Rivero e Santana Arroyo, 2008; Head e Eisenberg, 2010; Connaway e Dickey, 2010, entre outros. Por outro lado, a biblioteca universitária já atua na formação de seus usuários, oferecendo capacitação para o uso da biblioteca, de seus serviços e de seus recursos informacionais. Porém, a capacitação de usuários oferecida pela biblioteca para a busca e uso da informação nas universidades, geralmente, ofertada de maneira opcional, em muitos casos, por meio de esforços dispersos da biblioteca, não alcança a todos os estudantes e não lhes dar a oportunidade de praticar de forma contínua as competências informacionais.

Considerando-se que a universidade e sua biblioteca devem dar igualdade de oportunidades a todo estudante de formar-se com competências informacionais, neste trabalho procurou-se investigar e encontrar respostas para as seguintes perguntas: Como as universidades e suas bibliotecas estão integrando a ALFIN em seus currículos e/ou formação de seus usuários? Quais são as principais estratégias e/ou formatos utilizados? Que requisitos ou fatores conduzem a um entorno favorável e/ou são necessários para integrar a ALFIN no currículo acadêmico? Quais são as principais limitações e como superá-las para lograr sua efetiva integração na universidade?

Ressalta-se que esta comunicação é uma síntese dos principais resultados obtidos na pesquisa originalmente apresentada como uma tese, intitulada “La Integración de la Alfabetización Informacional (ALFIN) en la Formación del Estudiante Universitario: análisis de iniciativas en Brasil y España”, defendida em abril de 2014, no Programa de Doutorado em Documentação: arquivos e bibliotecas no entorno digital, da Universidade Carlos III de Madri, na Espanha.

2 METODOLOGIA

A pesquise foi desenvolvida no contexto da educação superior e seu recorte incidiu no âmbito das bibliotecas de universidades públicas e presenciais do Brasil e da Espanha. Trata-se de

uma pesquisa exploratória e descritiva que teve como finalidade analisar, descrever e compreender o processo de integração da ALFIN na formação do estudante universitário. Como procedimento para a análise dos dados empíricos, adotou-se uma abordagem quantitativa e qualitativa, ou seja, a forma híbrida. Também foi utilizado o método comparado, com vistas a verificar as similitudes e divergências entre os fenômenos estudados no Brasil e na Espanha, assim como na teoria exposta por meio da revisão da literatura.

Foram enviados 59 questionários para as bibliotecas universitárias brasileiras, dos quais, retornaram 33 (55,9%) e, na Espanha, foram enviados 47 e retornaram 28 (59,6%), compreendendo uma porcentagem superior a cinquenta por cento em ambos países. O questionário foi estruturado em três partes, a primeira abordou os aspectos generais da formação de usuários na biblioteca; a segunda tratou sobre a organização e execução de programas ou atividades específicas de ALFIN na universidade e a terceira destacou as barreiras e retos que limitam a implantação da ALFIN universidade**.**

Com a finalidade de complementar os dados obtidos por meio dos questionários, realizou-se uma entrevista semiestruturada e em profundidade em três universidades espanholas que lograram, no momento de revisão curricular, integrar a educação da ALFIN de forma institucional em todos os cursos de graduação.

3 REVISÃO DA LITERATURA

A ALFIN no contexto da universidade é difundida por meio das bibliotecas universitárias. A biblioteca universitária tem investido na formação de seus usuários para o uso da biblioteca, de seus recursos e serviços. Porém, a educação para o desenvolvimento de competências informacionais, mediante atividades opcionais, não sistemáticas, de curta duração e não alinhadas formalmente com qualquer disciplina ou titulação não chega a todos os estudantes.

Bernhard (2002) argumenta que, em virtude de seu caráter optativo, as atividades de ALFIN oferecidas pelas bibliotecas e de escolha do estudante não chegam a mais de que uma proporção relativa do alunado. Assim, é necessária uma formação formal que assegure que todos os estudantes se beneficiem dessa formação. McGuinness (2007) destaca que a natureza ad hoc e não estruturada da educação da ALFIN, que ocorre por meio de sessões desenhadas para satisfazer uma necessidade de informação particular, identificada pelo professor em sua classe, não garante a viabilidade de manter essa oportunidade de formação em longo prazo. Complementando essa ideia, MacDonald, Rathemacher, Burkhardt (2000) sinalizam que, apesar de que esse modelo de instrução personalizada chegue a um grande número de estudantes, nessas sessões curtas de ALFIN, a informação pode ser pouco assimilada pelos estudantes. Também pode ocorrer que seja duplicada/repetida para alguns alunos, outros podem receber somente uma formação mínima e outros nenhuma.

São muitas as críticas na literatura de que a educação da ALFIN desde a biblioteca universitária tem sido pouco abrangente e que a formação não contempla o momento da necessidade de informação do estudante em seu contexto de aprendizagem. Dudziak (2005, p.70) argumenta que “a falta de engajamento e a não adaptação ao contexto são fatores que levam ao fracasso muitos programas de competências informacionais implementados por bibliotecários mesmo com o apoio dos docentes”. Curzon (2004) sinaliza que os programas de ALFIN fracassam porque na maioria das universidades são implantados de forma isolada pela biblioteca.

Nessa perspectiva, a oferta da ALFIN deve ocorrer por meio do currículo acadêmico. Esse enfoque é apoiado por várias instituições e autores individuais, por exemplo ACRL (1999, 2000), Rockman et al. (2004), Lau e Cortés (2006) e Area Moreira (2007). A ACRL (1999) recomenda que a biblioteca deve promover a educação da ALFIN relacionada e integrada com as disciplinas acadêmicas. Bernhard (2002) destaca a conveniência de uma formação ofertada de forma progressiva ao largo de toda a carreira universitária. Sharma (2007) aponta que a falta de oportunidades contínuas de aprendizagem das competências informacionais fragmenta o processo de ALFIN na universidade.

Assim, para promover a formação em ALFIN, autores, em diferentes países, têm destacado distintas estratégias formativas. Area Moreira (2007, p. 11-12) menciona quatro possibilidades: a oferta de disciplina específica de ALFIN comum a todas os cursos da universidade; a oferta de disciplinas ou seminários opcionais com valor de créditos acadêmicos; a oferta de conteúdos específicos da ALFIN distribuídos transversalmente entre distintas disciplinas de uma mesma titulação, assim como a oferta de cursos pontuais.

Gómez Hernández e Benito Morales (2001, p.14) recomendam "introducir la ALFIN como contenido de aprendizaje y evaluación dentro de las distintas asignaturas de los planes de estudio". Basulto Ruíz (2008, p.33) destaca que a inserção no currículo por meio de uma disciplina é a opção de maior consenso na literatura "[…] porque motiva el aprendizaje de las habilidades en los estudiantes a partir de la necesidad de resolver un problema o tarea académica".

A sua vez, Wang (2011, p.704) utiliza os termos: extracurricular (um curso fora do currículo acadêmico, ou seja, não alinhado com qualquer unidade ou curso), intercurricular (sessões, cursos ou conferências programadas dentro da unidade curricular de uma titulação acadêmica), intracurricular (integrada em uma titulação através da colaboração entre professores e bibliotecários) e stand-alone (um curso independente dentro dos planos de estudo). Enquanto Dudziak (2009) destaca as seguintes modalidades: genérica (ações voluntárias, extracurriculares, independentes), paralela (atividades complementarias às disciplinas ou titulações específicas) e integrada (atividades que são parte integrante do currículo/curso/disciplina).

Porém, as bibliotecas universitárias enfrentam muitas dificuldades para integrar a formação em ALFIN ao currículo acadêmico. A pesquisa de McGuinness (2009) realizada em universidades irlandesas destaca que, em sua maioria, a formação da ALFIN é implantada de forma independente pelas bibliotecas e elas utilizam os modelos tradicionais, que não são integrados no currículo acadêmico. Outra pesquisa realizada por Jiyane e Onyancha (2010) em bibliotecas universitárias e em departamentos de Biblioteconomia e Documentação, na África do Sul, destaca que as bibliotecas têm dificuldades para atrair os estudantes para os programas de formação, uma vez que os programas não são formais, tampouco obrigatórios. Julien, Tan e Merillat (2013) detectaram muitas barreiras, entre elas, as dificuldades de integração da ALFIN no currículo, a falta de comunicação com o corpo docente, a falta de apoio institucional e a falta de tempo dos bibliotecários.

Implantar e manter um programa de ALFIN na formação do estudante ainda representa um grande reto para as universidades e suas bibliotecas. Mas, a educação para a ALFIN deve ser um objetivo a ser alcançado, uma vez que, nos dias de hoje, ela é essencial e sempre aporta benefícios para o aluno. Julien e Boon (2004) realizaram uma investigação com o objetivo de

identificar os resultados da formação em ALFIN tanto para os estudantes como para as universidades e destacaram como resultados importantes a "diminuição da ansiedade" e um "aumento da confiança", quer dizer, a aquisição de um maior domínio pessoal sobre o universo informacional. Em outro estudo realizado na Universidade de Granada, para avaliar e diagnosticar os níveis de competências e habilidades em informação em estudantes de graduação, os autores destacaram que "[…] probablemente cuanto más se entrene al alumnado en una competencia determinada y mayor nivel vayan adquiriendo en ella, mayor será la importancia y el valor que le den a la misma" (PUERTAS VALDEIGLESIAS; PINTO MOLINA, 2009, p.10).

A incorporação da ALFIN por meio do currículo acadêmico é destacada na literatura como uma das formas mais adequadas para que o aluno desenvolva e pratique as competências informacionais durante sua etapa universitária. Porém, essa forma de integração depende de políticas institucionais que reconheçam a ALFIN como uma prioridade de aprendizagem institucional e da estreita colaboração entre professores e bibliotecários, valorizando o trabalho interdisciplinar.

4 A ALFABETIZAÇÃO INFORMACIONAL NA FORMAÇÃO DO ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO NO BRASIL E NA ESPANHA

Adotando o modelo de Centro de Recursos para a Aprendizagem e a Informação (CRAI), as bibliotecas espanholas integram a Rede Espanhola de Bibliotecas Universitárias (REBIUN), enquanto as bibliotecas universitárias brasileiras, em nível nacional, ainda não estão agrupadas por meio de uma rede formalizada. Contam com o apoio da Comissão Brasileira de Bibliotecas (CBBU), a qual tem, entre outras atribuições, a missão de representar as bibliotecas universitárias juntamente aos organismos governamentais e à comunidade científica brasileira.

Com relação à oferta formativa, tanto no Brasil como na Espanha, as bibliotecas universitárias oferecem as tradicionais atividades de formação de usuários (visitas guiadas, cursos especializados, aulas e/o conferências em disciplinas a pedido do professor e palestras sobre os serviços da biblioteca). Porém, em relação aos cursos e/ou sessões específicas de ALFIN (determinar o alcance, acessar, avaliar, organizar e utilizar a informação), na Espanha, a grande maioria (96,4%) das bibliotecas oferta esse tipo de atividade, enquanto as brasileiras ainda são uma minoria (48,5%).

A ALFIN está presente nas linhas do plano estratégico de 15 (45,5%) bibliotecas brasileiras das 33 que participaram da pesquisa, enquanto das 28 bibliotecas espanholas, 82,1% (23) especificaram as competências informacionais em seus planos estratégicos. Ressalta-se que a ALFIN na Espanha está concebida como uma competência genérica recomendada pela Conferência de Reitores das Universidades Espanholas (CRUE) para ser integrada com a alfabetização informática, na formação de todos os estudantes universitários.

Com relação às estratégias utilizadas para integrar as atividades de ALFIN na formação dos estudantes, em ambos países, são similares:

Quadro 1 - Tipos de atividades de ALFIN

Tipos de actividades	Número de universidades - Brasil	Número de Universidades - España
Sesiones cortas dentro de asignaturas	5	22
Participan en asignaturas específicas de ALFIN	8	8
Curso sin reconocimiento de créditos	12	19
Curso con reconocimiento de créditos	6	16

Fonte: Almeida, 2014, p.301

Porém, as bibliotecas universitárias espanholas já estão significativamente mais adiantadas em relação a oferta dessas atividades. Das 33 bibliotecas brasileiras participantes da pesquisa, 48,5% (16) oferecem alguma atividade de ALFIN, embora somente 11 planificam de forma específica por meio de um plano ou programa. Na Espanha, das 28 universidades participantes, 96,4% (27) estão oferecendo algum tipo de atividade e, entre elas, 20 (71,4%) possuem um programa definido para o desenvolvimento das competências informacionais dos estudantes.

A implantação da ALFIN no currículo acadêmico é um processo dificultoso. Mesmo as bibliotecas espanholas que estão investindo esforços para desenvolver as competências informacionais de seus estudantes, por um lado, um número significativo delas ainda não conseguiu implantar ações formais por meio do currículo. Por outro lado, são destacáveis as poucas iniciativas institucionais, ou seja, três universidades oferecem ALFIN, em nível básico, de forma transversal e obrigatória para todos os alunos de graduação de primeiro semestre. Ressalta-se que, entre as bibliotecas brasileiras pesquisadas, não foram detectados indícios de iniciativas de ALFIN com as características de uma estratégia de carácter institucional, obrigatória para todos os cursos de graduação.

Para ajudar a superar as carências informacionais dos estudantes, a formação em ALFIN deve estar articulada por meio do marco curricular e deve contar com o apoio dos órgãos de governo da universidade, tanto políticos como administrativos. Essa afirmação está em consonância com o que explicitaram os participantes desta pesquisa em ambos países quando, em sua maioria, sugerem que a forma mais eficaz de implantar a ALFIN na universidade seria através do currículo acadêmico. Defendem como estratégia de integração, tanto no Brasil (60,6%) como na Espanha (57,1%), disciplinas específicas e/ou cursos integrados ao projeto pedagógico do aluno.

A educação para a ALFIN por meio do currículo é fundamental porque capacita praticamente cem por cento dos alunos, ajuda a obter uma relação mais fluida entre professores, coordenadores e bibliotecários, assim como a trabalhar mais próximos dos estudantes e detectar mais facilmente suas necessidades, assim como indicaram os participantes desta pesquisa que implantaram a ALFIN de forma institucionalizadas em suas universidades.

Como amplamente mostra a literatura publicada e as iniciativas de ALFIN implantadas nas universidades espanholas, podem-se destacar várias modalidades de integração da ALFIN que dependem diretamente do apoio institucional, tais como: uma disciplina específica e transversal a todos os cursos, uma disciplina específica integrada em um determinado curso,

cursos breves integrados formalmente como parte de disciplinas obrigatórias, sessões integradas formalmente como parte de uma ou várias disciplinas obrigatórias e cursos com reconhecimento de créditos acadêmicos.

Referente ao conteúdo da formação em ALFIN, nas bibliotecas brasileiras, as temáticas estão relacionadas com o domínio de conhecimentos acerca da busca da informação, particularmente do uso das fontes e da recuperação da informação, além dos conhecimentos sobre a biblioteca universitária, suas instalações, recursos e serviços. Enquanto as temáticas "identificar a necessidade de informação" e "avaliar a informação" são menos ofertadas. Nas bibliotecas espanholas, todas as temáticas relativas à ALFIN, em maior ou menor grau, estão contempladas na maioria das bibliotecas pesquisadas. Os temas "apresentação de citações e referências", "seleção de recursos de informação", "fontes de informação e recuperação da informação online ou impressa", "planificação de estratégias de busca", são ofertados por mais de 80% das bibliotecas, enquanto "identificação da necessidade de informação", "critérios de avaliação da informação" e "uso ético da informação" foram sinalados por mais de 70% das bibliotecas.

A principal modalidade de oferta das atividades de ALFIN nas bibliotecas brasileiras é a presencial (93,8%), enquanto nas espanholas combinam a presencial com a virtual (74,1%). Em relação ao lugar onde a formação é oferecida, tanto no Brasil como na Espanha, as bibliotecas utilizam espaços variados como a sala de formação da biblioteca, a aula de informática e as salas de aula convencionas. Com relação ao número de horas de formação, o total geral em cada curso/titulação na maioria das bibliotecas brasileiras é de menos de cinco horas. Na maioria das bibliotecas espanholas, a duração média aproximada está entre menos de cinco horas e entre cinco e dez.

No que diz respeito ao perfil dos participantes da capacitação, em ambos países, a maioria das bibliotecas oferece formação para os alunos em geral, tanto de graduação como de pós-graduação. Porém, na Espanha, as sessões dentro de disciplinas, específicas ou não, são mais ofertadas para alunos de graduação.

Com relação ao perfil dos formadores de ALFIN, destaca-se que a formação é oferecida por ou com a participação do bibliotecário tanto no Brasil como na Espanha, na maioria das bibliotecas pesquisadas. Porém, é importante pontuar que o envolvimento dos bibliotecários nas atividades de formação nas bibliotecas analisadas é baixo, uma vez que, tanto no Brasil como na Espanha, um número muito pequeno de profissionais atua na educação de usuários. No Brasil, mais da metade (18) das bibliotecas conta com menos de dez bibliotecários dedicados a educação de usuários e, na Espanha, mais de uma terça parte também conta com menos de dez formadores.

Os bibliotecários cada vez mais são e continuarão sendo os principais interessados e responsáveis por esse tipo de alfabetização, como sinalizam os participantes desta pesquisa, tanto no Brasil (66,7%) como na Espanha (64,3%), quando afirmam que a responsabilidade de fomentar a ALFIN na universidade recai, principalmente, sobre as bibliotecas. Porém, é importante ressaltar que, em muitos países, o bibliotecário não possui o *status* de professor, como é o caso do Brasil e da Espanha, nesse contexto a colaboração entre professor e bibliotecário é um elemento essencial na implantação da ALFIN por meio do marco curricular.
Com relação às principais barreiras para a implantação da ALFIN na universidade, o grande desafio enfrentado pelas bibliotecas está relacionado com a compreensão do conceito da

ALFIN. Tanto para as bibliotecas brasileiras (78,8%) como para as espanholas (82,1%), a ALFIN não se utiliza e não se compreende plenamente, o que reforça a necessidade de estabelecer um diálogo sobre a ALFIN nesses espaços de aprendizagem. Outras barreiras mais destacadas pelos bibliotecários foram a falta de pessoal, a escassa colaboração entre docentes e bibliotecários e a falta de claridade sobre em quem recai a responsabilidade principal para fomentar a ALFIN na universidade.

5 DIRETRIZES PARA PROMOVER A ALFABETIZAÇÃO INFORMACIONAL NA FORMAÇÃO DO ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO

O desenvolvimento desta pesquisa por meio dos procedimentos metodológicos seguidos nos permite inferir que, para integrar as competências informacionais na formação do estudante universitário de forma estável, progressiva e extensiva (para todo o alunado), o programa/projeto de ALFIN deve sustentar-se nas seguintes bases:

- todo estudante universitário deve ter igualdade de oportunidades para formar-se com as competências informacionais;
- a educação específica da ALFIN deve ser caracterizada como uma estratégia institucional e curricular para garantir sua permanência ao longo do tempo;
- a formação em ALFIN deve ser planificada e programada;
- o processo educativo da ALFIN deve ser colaborativo (construído em equipe) e de docência corresponsável, isto é, de responsabilidade compartida entre professores e bibliotecários para garantir uma formação integral (teoria e prática) e contextual através das disciplinas acadêmicas;
- a docência da ALFIN deve ser uma prática que forme o aluno para uma aprendizagem ativa e autônoma, avançando em complexidade através do currículo acadêmico.

Para implantar a educação da ALFIN formalmente na universidade, é necessário o desenvolvimento de um programa e/ou plano de ação e, para isso, é aconselhável que a biblioteca consiga que a universidade forme um grupo de trabalho multidisciplinar, ou seja, formado por distintos representantes da comunidade universitária (por ex.: bibliotecários, professores, estudantes, pedagogos, informáticos etc.), de preferência, instituído pelos órgãos de governo da universidade com a missão de discutir, trocar ideias, experiências e desenvolver estudos, uma vez que no planejamento de um programa/plano para implantar a ALFIN na formação do estudante universitário é importante:

- <u>Analisar o contexto institucional</u>

Na planificação do programa ALFIN, é necessário fazer uma análise da cultura da instituição e de sua comunidade de aprendizagem. Do mesmo modo, é muito importante detectar fortalezas, oportunidades, debilidades e ameaças (LAU; CORTÉS, 2006), indicando as ações que podem ser empreendidas para aproveitar os fatores positivos, assim como as ações para contrastar os elementos negativos, isto é, avaliar todos os inconvenientes (em termos humanos, econômicos e de recursos materiais disponíveis). É importante também pesquisar a percepção, a presença/reconhecimento e a prática atual da ALFIN na universidade para

responder perguntas como: Que é a ALFIN na universidade? Que deveria ser a ALFIN na universidade e por quê? Onde está situada a ALFIN na universidade? A ALFIN é um requisito do item biblioteca na avaliação da qualidade dos cursos de graduação? A ALFIN está presente em algum documento de carácter institucional (planos estratégicos ou em outras políticas institucionais etc.)? Que estão fazendo a universidade e a biblioteca? As iniciativas de ALFIN existentes estão vinculadas com as políticas institucionais? Quais são as competências da ALFIN trabalhadas pelos professores através das disciplinas acadêmicas? Quais são as principais necessidades de ALFIN dos estudantes?

- Definir políticas e a estratégia de integração

Com base na Teoria da ALFIN construída ao longo dos anos por distintos organismos e autores (como ACRL, 2000, 2006; SCONUL, 2011; Lau e Cortés, 2006; Secker e Coonan, 2011, entre outros) e nos resultados da análise do contexto institucional, é fundamental definir as competências informacionais e os conteúdos que deverão ser desenvolvidos no contexto da graduação e da pós-graduação. Para integrar as competências informacionais de forma integral (teoria e prática), o modelo que conforma uma situação ideal, conforme análise da literatura e os resultados desta pesquisa, é o modelo de sessões integradas em disciplinas do currículo acadêmico. Por um lado, as sessões integradas implicam uma aprendizagem no contexto das disciplinas e podem proporcionar ao aluno, desde o início de sua primeira qualificação até o final de sua formação acadêmica, uma capacitação sistemática. Por outro lado, deve ser uma estratégia institucional para que chegue a todos os alunos e permita contemplar o aspecto de progressão dos conteúdos por meio das disciplinas e em momentos da formação do aluno que requerem uma intervenção mais direta e explicita dos conceitos dessa alfabetização, tais como:

- no momento da incorporação do aluno na universidade (em uma disciplina do primeiro semestre): a transição do aluno do ensino médio ao ensino superior requer uma atenção especial por parte da universidade para ambientá-lo ao universo e a cultura da aprendizagem acadêmica, assim como para que ele conheça e aprenda a usar os recursos e as fontes de informação básicas de seu campo de estudo, entenda a natureza e a influência da informação no desenvolvimento da aprendizagem acadêmica, assim como aprenda a usar de forma eficiente grandes bibliotecas, seus serviços e produtos;

- no avanço dos estudos (em uma disciplina de semestres intermediários): é no momento do aluno conhecer com mais profundidade as bases de dados por área do conhecimento. Cada vez mais, o processo de ensino-aprendizagem está centrado nas técnicas de pesquisa, de modo que o aluno necessita conhecer e utilizar, de forma mais elaborada, bases de dados específicas em sua disciplina, conhecer as características da pesquisa, o rigor científico, as questões da propriedade intelectual e o uso de normas e recursos para citar e organizar referências;

- no momento da elaboração do projeto de fim da graduação (no último semestre ou no semestre onde esteja fixada a disciplina metodologia da pesquisa ou horas créditos destinadas ao trabalho de conclusão do curso): seria no momento da preparação do aluno para o trabalho final de graduação, com uma intervenção mais específica e direcionada a fortalecer os conceitos da ALFIN até então trabalhados nas disciplinas anteriores e para reforçar e solucionar dúvidas sobre os requisitos de informação e documentação necessários, que exige um trabalho de investigação.

Como reforço, na pós-graduação, é recomendável a integração dos conteúdos da ALFIN também em uma disciplina e poderá seguir a mesma metodologia adotada na graduação, poderia ser na disciplina "Metodologia da Pesquisa" ou outra que se considere adequada na grade curricular do mestrado e do doutorado. Essa estratégia de implantação da ALFIN, por meio de sessões integradas, se molda e aplica por meio de uma série de sessões como parte de uma disciplina acadêmica e por meio da colaboração entre professores e bibliotecários.

- Desenhar a proposta de integração

O plano/proposta de integração fundamentada na análise do contexto institucional deve estabelecer as metas e as linhas de atuação do programa de ALFIN na universidade. Entre outras características, o plano de ação deverá contemplar a missão, justificativa, metas e objetivos, resultados de aprendizagem e conteúdos básicos, a estratégia de integração, os recursos humanos necessários, as metas para a formação de formadores, as formas promoção e difusão, os recursos necessários e o cronograma. O plano/proposta de ALFIN definido deverá ser apresentado às autoridades acadêmicas, sejam reitores ou vice-reitores ou à instância acadêmica pertinente para sua aprovação final e posteriores deliberações. Com a devida aprovação institucional, o plano/ proposta deverá ser apresentado e discutido em todas as instâncias necessárias (ex: conselho deliberativo da biblioteca, departamentos, comitês, coordenações acadêmicos e de estudantes).

- Estabelecer mecanismos de articulação, coordenação e colaboração

A partir do momento em que se consiga o apoio da comunidade acadêmica para a proposta de integração da ALFIN, começam as ações de articulação nos cursos e disciplinas, assim como a coordenação, organização e a planificação específica dos planos docentes e das atividades. Esta é considerada como uma das fases mais complexas do processo de integração da ALFIN por meio das disciplinas acadêmicas. Com o devido respaldo institucional, a equipe responsável pela ALFIN deverá estabelecer os contatos necessários com os representantes de todas as instâncias acadêmicas envolvidas no projeto (ex.: representantes de graduação e pós-graduação, biblioteca, faculdades e centros, serviço de informática, departamento de apoio educacional, vice-reitorias/departamento de desenvolvimento de pessoas, coordenação estudantil etc.) com o objetivo de instituir equipes de aprendizagem e aplicação da ALFIN em diferentes campi da universidade.

- Implementar e avaliar

No modelo proposto (sessões integradas em disciplinas acadêmicas), os responsáveis pela planificação e docência da ALFIN serão os professores das disciplinas integradoras e os bibliotecários envolvidos no processo. Esses profissionais serão os encarregados de integrar os conteúdos da ALFIN ao conteúdo das disciplinas e definir: os objetivos, os métodos, as atividades, os recursos didáticos e os instrumentos de valoração e avaliação da aprendizagem. Na preparação das classes e atividades, recomenda-se ter em conta os princípios metodológicos mencionados por Area Moreira (2007, p. 14), uma vez que estão definidos de acordo com os princípios da aprendizagem ativa, tais como partir dos conhecimentos prévios do estudante, planificar atividades que permitam ao estudante aprender por meio da experiência, favorecer tanto o trabalho individual como em grupo, adaptar os conteúdos às necessidades do campo científico de cada titulação, avaliar continuamente, entre outros. A avaliação, esta deve estar presente no momento da planificação das classes por meio da avaliação diagnóstica, para detectar o nível de ALFIN dos alunos e da definição dos

resultados de aprendizagem, assim como durante todo o processo de execução das mesmas. Com o objetivo de proporcionar a máxima informação para melhorar o processo de ensino-aprendizagem, reajustando constantemente os objetivos, planos e programas, métodos e recursos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o contexto estudado, esta pesquisa mostra que as universidades e suas bibliotecas estão utilizando distintas modalidades de formação em ALFIN (sessões, cursos breves e disciplinas), tanto de carácter genérico (atividades extracurriculares) e paralelo (atividades complementárias às titulações e/o disciplinas) como integrado (atividades incorporadas formalmente como parte do currículo), de forma individual ou combinada para garantir a progressão dos conteúdos. Porém, a integração da ALFIN na formação do estudante universitário nas universidades pesquisadas ainda não é uma tendência generalizada. As universidades e suas bibliotecas, devido a seus problemas estruturais, culturais e/ou humanos, encontram muitas dificuldades para integrar a educação para a ALFIN de forma extensiva, estável e escalonada em diferentes níveis.

Para integrar a ALFIN de forma estável, progressiva e que dê igualdade de oportunidades a todos os estudantes, é necessário desenvolver uma estratégia institucional de ALFIN com base na análise da cultura da instituição, de sua comunidade de aprendizagem e da definição de um marco de competências informacionais alinhadas com um conjunto de conteúdos básicos, para serem integrados formalmente ao currículo acadêmico.

Assim, esta pesquisa ratifica que a educação da ALFIN na universidade recai, principalmente, sobre a biblioteca universitária e exige um esforço maior, transcende seus limites, uma vez que é recomendada por políticas e diretrizes educacionais internacionais e nacionais e, sendo assim, é um compromisso de toda a universidade. Deve estar integrada ao currículo macro planteado pela universidade e, para isso, depende dos gestores da universidade e de todos os que se encarregam do ensino-aprendizagem e da formação.

A educação da ALFIN formalmente integrada no currículo acadêmico exige que a biblioteca universitária assuma uma nova perspectiva no âmbito de sua ação educativa, a qual necessita estrategicamente reorganizar-se e potenciar suas estruturas, principalmente em relação aos recursos humanos e a capacitação complementaria destes para poder ensinar as competências informacionais de forma corresponsável com os professores.

Com base nesses resultados, recomenda-se que as universidades: reconheçam e defendam a integração da ALFIN na formação do estudante universitário; que estabeleçam uma comissão institucional de trabalho multidisciplinar formada por distintos representantes da comunidade universitária; que definam políticas de competências e de conteúdos da ALFIN; que desenvolvam um plano de ação institucional; que implantem a ALFIN de forma transversal e obrigatória através do currículo acadêmico; assim como potenciem, adéquem e reorganizem as bibliotecas universitárias para essa finalidade.

REFERÊNCIAS

ACRL. **Information literacy standards for science and engineering/technology**. ALA/ACRL/STS, 2006. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/infolitscitech>.

Acesso em: 20 set. 2013.

_____. Normas para bibliotecas universitarias de pregrado. Traducción Cristóbal Pasadas Ureña. 1999.

_____. **Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior**. Chicago: ALA/ACRL, 2000. Disponível em: <http://bit.ly/1asvmVL>. Acesso em: 8 maio 2010.

ALMEIDA, M. G. G. **La integración de la alfabetización informacional (ALFIN) en la formación del estudiante universitario**: análisis de iniciativas en Brasil y España, 2014. Tese (Doutorado) – Universidade Carlos III de Madri. Disponível em: https://repositorio.ufba.br/ri/. Acesso em: 12 jan. 2016.

AREA MOREIRA, M. **Adquisición de competencias en información: una materia necesaria en la formación universitaria**. REBIUN, 2007. Documento marco de REBIUN para la CRUE. Disponível em: <http://bit.ly/18n4VjT>. Acesso em: 08 jul. 2011.

BASULTO RUÍZ, E. **Estrategia de alfabetización informacional para los estudiantes de la carrera de Ingeniería Agrícola que cursan el Plan de Estudios "D".** Tesis (Máster en Ciencias en Docencia Superior Agraria) - Universidad Agraria de la Habana. 2008.

BERNHARD, P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior: situación actual. **Anales de Documentación**, n.5, p. 409-435, 2002. Traducción al español de Sara Pasadas del Amo. Disponível em: <http://bit.ly/1eecV81>. Acesso em: 05 maio 2011.

CONNAWAY, L. S.; DICKEY, T. J. **The digital information seeker**: report of the findings from selected OCLC, RIN, and JISC User Behaviour Projects. OCLC, 2010. Disponível em: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/reports/2010/digitalinformationseekerreport.pdf >. Acesso em: 10 jan. 2011.

CURZON, S. C. Developing faculty-Librarian partnerships in information literacy. In: ROCKMAN, I. F. et al. **Integrating information literacy into the higher education curriculum**: practical models for transformation. San Francisco : Jossey-Bass, c2004.

DUDZIAK, E. A. **Ações educacionais de promoção à competência em informação.** Material complementar ao Curso de capacitação de bibliotecários como promotores da competência em informação – 2009. Disponível em: http://www.slideshare.net/elisabeth.dudziak/aes-educacionais-de-promoo-competncia-em-informao. Acesso em: 10 mar. 2014.

DUDZIAK, E. A. Competência em informação: melhores práticas educacionais voltadas para a Information Literacy, 2005. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21. 2005, Curitiba, Brasil. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/6876>. Acesso em: 29 jan. 2012.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A.; BENITO MORLES, F. De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información. **Scire**, v. 7, n.2, p. 53-83, 2001. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/20758/>. Acesso em: 04 jan.

2012.

GONZÁLEZ RIVERO, M. C.; SANTANA ARROYO, S. Comportamiento de los estudiantes de medicina en la búsqueda de información en internet . **ACIMED** [online], v.17, n.4, 2008.

HEAD, A. J.; EISENBERG, M. B. Truth be told: how college students evaluate and use information in the digital age. **Project Information Literacy Progress Report**, n.1, 2010. Disponível em: <http://bit.ly/1eeEX3d>. Acesso em: 10 jan. 2011.

JIYANE, G. V.; ONYANCHA, O. B. Information literacy education and instruction in academic libraries and LIS schools in institutions of higher education in South Africa. **South African Journal of Library & Information Science**, v.76, n. 1, p.11–23, 2010.

JULIEN, H.; BOON, S. Assessing instructional outcomes in Canadian Academic Libraries. **Library and Information Science Research**, v.26, p.121-139, 2004.

JULIEN, H; TAN, M.; MERILLAT, M. Instruction for information literacy in canadian academic libraries: a longitudinal analysis of aims, methods, and success. Canadian **Journal of Information and Library Science**, v.37, n.2, june, p. 81-102, 2013.

LAU, J.; CORTÉS, J. Directrices para el desarrollo de habilidades informacionales: propuesta IFLA abreviada. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 83-104, enero/jun., 2006.

MACDONALD, M. C.; RATHEMACHER, A.J.; BURKHARDT, J. M. Challenges in building an incremental, multi-year information literacy plan, Reference **Services Review**, v.28, n.3, p.240 – 247, 2000.

MARZAL GARCÍA-QUISMONDO, M. A; CALZADA-PRADO, F. J. Un análisis de necesidades y hábitos informativos de estudiantes universitarios en internet. **Binaria**: Revista de Comunicación, Cultura y Tecnología, n. 3, 2003. Disponível em: <http://orff.uc3m.es/bitstream/handle/10016/4632/CalzadaMarzalBinaria03.pdf?sequence=1> Acesso em: 10 jan. 2014.

MCGUINNESS, C. Exploring strategies for integrated information literacy. **Communications in information literacy**. Spring, v. 1, n. 1, 2007.

_____. Information skills training practices in irish higher education. **Aslib Proceedings**, n. 6, v.3, 262–81, 2009.

PUERTAS VALDEIGLESIAS, S.; PINTO MOLINA, M. El aprendizaje por competencias transversales: la competencia informacional y comunicacional de los estudiantes de la titulación de Comunicación Audiovisual. **Diálogos de la Comunicación**, n. 78, enero – julio, 2009.

ROCKMAN, I. F. et al. **Integrating information literacy into the higher education curriculum**: practical models for transformation. San Francisco: Jossey-Bass, c2004.

SCONUL **The SCONUL seven pillars of information literacy: core model for higher education**. SCONUL Working Group on Information Literacy, 2011. Disponível em: <

http://www.sconul.ac.uk/publications >. Acesso em: 10 nov. 2011.

SECKER, J.; COONAN, E. **A new curriculum for information literacy: transitional, transferable, transformational**: curriculum and supporting documents. Cambridge: Arcadia Project, Cambridge University Library, 2011.

SHARMA, S. From chaos to clarity: using the research portfolio to teach and assess information literacy skiLLs. **The Journal of Academic Librarianship**, v 33, n. 1, pag.127–135, jan., 2007.

WANG, L. An information literacy integration model and its application in higher education. **Reference Services Review**, v. 39, n. 4, pp. 703-720, 2011.

A INTEROPERABILIDADE DO LUME COM OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA UFRGS

Janise Silva Borges da Costa (UFRGS) - bdigital@cpd.ufrgs.br

Caterina Groposo Pavão (UFRGS) - caterina@cpd.ufrgs.br

Manuela Klanovicz Ferreira (UFRGS) - manuelakf@cpd.ufrgs.br

Zaida Horowitz (UFRGS) - zaida@cpd.ufrgs.br

Resumo:

O trabalho aborda a interoperabilidade do Lume, Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com outros sistemas de informação da Universidade, com os objetivos de automatizar e impulsionar o seu povoamento com documentos digitais produzidos na Universidade, minimizar inconsistências, evitar o retrabalho e, consequentemente, manter a integridade e uniformidade dos dados. Descreve as implementações realizadas no Lume, desenvolvido na ferramenta DSpace, para permitir a sincronização com fontes de dados que possuem padrões distintos de registro e de atualização dos dados.

ABSTRACT

This work addresses the interoperability of Lume, Digital Repository of Federal University of Rio Grande do Sul, with other information systems of UFRGS. The goals of interoperability are automate and improve Lume's population with digital documents produced by University community, minimize inconsistences, avoid the rework, and keep the data integrity and uniformity. It describe the implementation of the Lume synchronization with data sources that have distinct patterns of records and data update. Lume repository uses the DSpace tool.

Palavras-chave: *Repositórios institucionais. DSpace. Sistemas de informação. Interoperabilidade.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 Introdução

O Centro de Processamento de Dados da UFRGS (CPD) desenvolve e mantém sistemas de informação nas várias áreas de atuação da Universidade, alguns dos quais mais antigos, concebidos para serem executados em computadores isolados e em redes locais. Como resultado da prática adotada no passado, em que os sistemas eram desenvolvidos para atender a demandas específicas de cada uma das áreas da Universidade, tem-se a fragmentação dos dados, cuja consequência é a dificuldade de obtenção de informações confiáveis e consolidadas, em virtude de possível inconsistência de dados armazenados em diferentes sistemas.

Os avanços proporcionados pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC), no entanto, possibilitam a interoperabilidade entre os sistemas, de forma a evitar o retrabalho e a duplicação de dados, proporcionando sua consistência e uniformidade.

Integrar sistemas de informação distintos, mas que manipulam uma porção comum de dados, não é tarefa trivial. Por mais que trabalhem com um conjunto comum de dados, cada sistema é desenvolvido para solucionar um problema distinto e, portanto, sua construção e arquitetura são voltadas para uma perspectiva particular. Neste sentido, a adoção de normas e interfaces de comunicação padronizadas no desenvolvimento destes sistemas de informação é imprescindível para assegurar a comunicação transparente entre sistemas.

Este trabalho apresenta a estratégia e as ações implementadas para a interoperabilidade do Lume[1], repositório digital, com alguns dos sistemas de informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), considerando que esses sistemas armazenam informações que a Universidade tem interesse em disponibilizar em acesso aberto. A interoperabilidade é vista como um facilitador no processo de automatizar ao máximo o povoamento do Lume com documentos digitais produzidos na UFRGS, com o intuito de otimizar este processo, bem como garantir a completeza, consistência e integridade dos dados.

Está organizado da seguinte forma: a seção 2 aborda aspectos teóricos acerca de repositórios institucionais; a seção 3 apresenta o Lume, Repositório Digital da UFRGS; a seção 4 apresenta os sistemas de informação que são fontes de dados para o Lume; a seção 5 trata da importação de dados dos vários sistemas de informação da Universidade para o Lume e a seção 6 traz as considerações finais do trabalho.

2 Repositórios institucionais (RI)

É crescente o número de instituições brasileiras e estrangeiras que têm criado seus repositórios para armazenamento e acesso permanente e confiável à produção científica gerada em seu âmbito e para aumentar a visibilidade e uso dos respectivos documentos.

Os RI, ao utilizarem metodologia de arquivos abertos (*Open Archives Initiative*), visam exatamente promover o acesso aberto à informação científica e acadêmica e, sobretudo, possibilitam armazenar, preservar e divulgar a produção intelectual, aumentando o impacto e a visibilidade das pesquisas desenvolvidas na instituição. (CAMARGO; VIDOTTI, 2006).

Do ponto de vista mais conceitual, constituem-se em autênticos sistemas de gestão de conteúdos, uma vez que além dos documentos em si, oferecem à comunidade acadêmica um conjunto de serviços para a gestão da produção institucional. (DIRETRIZES..., 2007). Destacam-se, dentre eles, as estatísticas de acessos e de *downloads* dos documentos, viabilizadas pelo uso do DSpace - Institutional Repository System[2], ferramenta amplamente utilizada no desenvolvimento de repositórios institucionais, de acordo com o The Directory of

[1] Lume, Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, http://www.lume.ufrgs.br
[2] DSpace Institutional Digital Repository System, http://www.dspace.org

Open Access Repositories - *Open*DOAR[3].

Os repositórios caracterizam-se, portanto, como ferramentas de gestão da informação e do conhecimento importantes não só no contexto da instituição, assim como contribuem com subsídios para as instituições de fomento à pesquisa. Apresentam ainda indicadores relevantes para melhorar a posição da instituição em *rankings* como, por exemplo, o *Webometrics Ranking of World Universities*[4], o qual apresenta o resultado de uma análise da presença das universidades e instituições de pesquisa na *web*.

3 Sobre o Lume

O Lume, denominação atribuída ao Repositório Digital da UFRGS, não é diferente e tem dentre seus principais objetivos reunir, preservar, divulgar e garantir o acesso confiável e permanente aos documentos científicos, técnicos e acadêmicos produzidos na Universidade, ampliando sua difusão e uso.

Adota, atualmente, a versão 1.8.1 do DSpace instalada em um servidor Linux. Esta foi a ferramenta escolhida por tratar-se de *software* livre que supre todas as propriedades que advêm das necessidades de divulgação das universidades, incluindo de forma nativa as seguintes características:

a) facilidade de tradução e internacionalização;
b) facilidade de customização e adequação às necessidades internas;
c) utilização de um padrão de armazenamento de metadados universal e extremamente difundido e aceito, o *Dublin Core;*
d) facilidade de indexação do seu conteúdo pelos principais *sites* de busca (p. ex., Google, Bing e etc.);
e) compatibilidade com qualquer tipo de documento ou acervo que esteja em formato digital;
f) navegação, pesquisa e consulta intuitiva, por meio de uma interface uniforme que não depende do usuário conhecer o conteúdo do repositório;
g) exposição do conteúdo completo do repositório para *harvesting* automatizado, mediante um protocolo de comunicação e consulta aberto, o *Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH)*[5].

Um repositório é composto por metadados e objetos digitais. No Lume, os metadados seguem o padrão Dublin Core qualificado - Dublin Core Metadata Initiative[6].

Para garantir o acesso permanente aos documentos digitais, independente de qualquer mudança de endereço do servidor, utiliza-se o *Handle System*[7], serviço fornecido pela *Corporation for National Research Initiatives* (CNRI), que consiste em atribuir identificadores persistentes para cada documento digital garantindo que, mesmo que o endereço do servidor do repositório digital mude, os recursos possam continuar sendo referenciados univocamente.

A interoperabilidade com outros repositórios digitais e/ou outros sistemas de informação externos à Universidade é viabilizada pelo uso do protocolo de coleta de metadados da iniciativa de arquivos abertos OAI-PMH, permitindo a transferência de dados entre eles.

---

[3] The Directory of Open Access Repositories - *Open*DOAR, http://www.opendoar.org/
[4] Ranking Web of World Universities, http://www.webometrics.info/
[5] Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting, http://www.openarchives.org/pmh/
[6] Dublin Core Metadata Initiative, http://www.dublincore.org/documents/usageguide
[7] The Handle System, http://www.handle.net/

4 Sistemas de informação da UFRGS

A iniciativa de interoperar dados entre o Lume e outros sistemas da Universidade teve início quando da implantação do Repositório, em janeiro de 2008, com a inclusão das teses e dissertações pertencentes aos acervos do Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS) e, portanto, devidamente descritas no Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi).

Com a ampliação da abrangência do Lume outros sistemas passaram a alimentá-lo. Para aproveitar o processo de descrição, arquivamento e revisão das informações realizado nos sistemas fonte, a importação desses dados para o repositório institucional é feita de forma automatizada, por meio de extensões do DSpace.

Os sistemas que têm suas informações coletadas e disponibilizadas para a comunidade por meio do Lume são descritos a seguir.

4.1 Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi)

O SABi realiza a gerência integrada das atividades e serviços das 32 bibliotecas e do catálogo *on-line* da UFRGS, por meio dos módulos de Aquisição, Catalogação, Itens, Periódicos e Circulação de Coleções. Adota padrões e normas internacionais para registro de dados bibliográficos, MARC 21[8], e para intercâmbio de registros, ISO 2709[9] e ANSI/NISO Z39.2[10]. Utiliza o *software* Aleph 500 e o banco de dados Oracle, instalados no sistema operacional RedHat.

A Universidade, por intermédio do seu Sistema de Bibliotecas, tem priorizado, ao longo dos anos, a coleta, registro e disseminação da produção intelectual institucional (PI) no SABi. Os tipos de produção registrados na base de dados, atualmente, contemplam 48 categorizações, para os quais foram criados códigos, conforme a necessidade de identificá-los e contabilizá-los separadamente, manifestada pelas bibliotecas, pesquisadores e órgãos da Administração Central da Universidade.

A coleta da PI pelas bibliotecas e seu registro no SABi são prioridade no SBUFRGS. O trabalho sistemático das equipes neste sentido tem fortalecido e consolidado o SABi como instrumento de controle da PI e vem subsidiando a Administração Central na identificação dos indicadores de produtividade, os quais possibilitam dimensionar resultados mediante produtos acadêmicos produzidos no âmbito da Universidade.

Os dados relativos registrados no SABi são compartilhados com outros sistemas da Universidade, tais como: Avaliação institucional, Progressão docente, Relatório de Atividades Docentes, entre outros, além do Lume. Os registros de PI que povoam as comunidades do Lume são transferidos diariamente por meio de *harvesting* incremental.

O uso do SABi como fonte de informações de PI, integrado a diversas ferramentas e sistemas, tem incentivado a comunidade universitária a entregar, regularmente, suas produções nas respectivas bibliotecas para o devido registro na base de dados. No que concerne às equipes das bibliotecas, salienta-se a necessidade e importância da consistência dos registros na base, principalmente no que diz respeito à atribuição da autoria e classificação correta do tipo de produção, conforme as políticas e procedimentos do SBUFRGS relativos ao registro da PI da UFRGS, a fim de conferir confiabilidade ao produto final.

---

[8] MARC Standards, http://www.loc.gov/marc/
[9] ISO Standards, http://www.iso.org/iso/iso_catalogue.htm
[10] NISO Standards, http://www.niso.org/apps/group_public/projects.php

4.2 Sistema de Acervo Fotográfico

É um sistema *web* para registro, armazenamento e consulta a arquivos fotográficos em formato JPG. Foi desenvolvido em PHP, utilizando um banco de dados SQL Server, ambos instalados no sistema operacional Windows.

As fotos são descritas e armazenadas pelos respectivos órgãos/setores da Universidade responsáveis pelos acervos. O arquivamento é feito por meio do preenchimento de formulário com os dados da foto e do carregamento da imagem.

É importante destacar que a disponibilização das fotos em formato digital contribui muito para a preservação dos acervos físicos pois, desta forma, é possível evitar o manuseio do documento e, consequentemente, a sua deterioração. Este sistema é atualizado pelos órgãos da Universidade que o utilizam.

4.3 Sistema de Eventos Institucionais (SEI)

O desenvolvimento do Sistema de Eventos Institucionais teve início em 2009, por ocasião da organização do XXI Salão de Iniciação Científica (SIC), o qual serviu como "piloto" do sistema, abrangendo as etapas de submissão de trabalhos; a avaliação dos orientadores; a homologação das instituições externas; a inscrição de participantes; a organização das sessões de apresentação de trabalhos; a escolha de trabalhos premiados, entre outras. Até então, as informações referentes aos Salões de IC eram geridas por meio de um sistema específico para o Salão e que não servia aos demais eventos da Universidade.

O objetivo principal do SEI é disponibilizar um ambiente flexível, que possa ser usado para gestão dos diversos tipos de eventos promovidos pela Universidade como, por exemplo, conferências, seminários, congressos, salões, entre outros. Além disto, a disponibilização *on-line* dos trabalhos dos eventos tem evitado a publicação dos anais em papel.

O sistema foi desenvolvido em PHP, com vasto uso de orientação a objetos, usando o framework Yii. A base de dados do SEI é o servidor SQL Server que dá suporte à base de dados institucional da Universidade, o que permite acesso direto a todas as informações de suporte que podem ser necessárias nos diversos tipos de eventos que o sistema irá gerir. Tanto o portal em PHP como o banco de dados SQL Server estão instalados no sistema operacional Windows. Além dos metadados relativos aos eventos como um todo e aos trabalhos específicos de cada evento, os arquivos originais dos autores (pôsteres, resumos e etc.) também são mantidos.

Em 2010 foi iniciado o projeto de criação do Portal de Eventos Institucionais, um ambiente integrado que permite ao usuário acessar todos os serviços que estão à sua disposição. O sistema é responsável por identificar o perfil do usuário em cada evento disponível no sistema (participante, orientador, avaliador de trabalhos, organizador, gerente, etc.) e permitir o acesso aos serviços para o respectivo perfil.

A solução adotada para o SEI não é desenvolver um sistema genérico, no sentido de que deva prever todos os casos, e sim um sistema adaptável. Neste aspecto, o mecanismo de serviços e perfis é de extrema utilidade, permitindo a criação de novos serviços, ao invés da modificação dos já existentes, o que mantém a complexidade do sistema baixa e facilita sua adequação para novas situações. O mecanismo em que o sistema de adaptação se baseia é também bastante simples e depende apenas da execução de consultas SQL para liberar serviços, associar serviços a perfis, associar perfis a pessoas e assim por diante. (CANTO et al., 2011).

Neste sistema a atualização das informações é feita desde o cadastramento até o fechamento do evento no sistema. Depois do fechamento do evento, suas informações não são mais modificadas. A partir deste momento todos os trabalhos apresentados serão transferidos

automaticamente para o Lume povoando a comunidade Eventos UFRGS.

4.4 Sistema de Legislação

O Sistema de Legislação da UFRGS foi criado com o objetivo de cadastrar e disponibilizar as decisões do Conselho Universitário (CONSUN) e as resoluções do Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão (CEPE). É um sistema *web* desenvolvido em PHP, utilizando o framework Yii e banco de dados SQL Server.

As decisões e resoluções cadastradas no sistema podem ter três tipos de relacionamento entre si: alterar, citar e revogar. Cada uma tem o respectivo arquivo PDF, escaneado a partir da versão impressa, com reconhecimento OCR. Além disso, é possível incluir um arquivo com a versão consolidada de uma decisão ou resolução que tenha sido alterada. O sistema é atualizado pelo CEPE e CONSUN.

4.5 Acervos com submissão manual

O registro de informações que ainda não estão disponíveis nos sistemas acima mencionados ou em outro utilizado na Universidade é realizado mediante o uso da opção de auto-arquivamento da ferramenta DSpace, a qual é disponibilizada para usuários previamente autorizados e autenticados pelo sistema LDAP, válido para a autenticação de todos os sistemas da Universidade.

Os usuários são autorizados a depositar itens em coleções específicas mediante o preenchimento de formulário próprio de submissão permitindo, assim, o controle dos itens depositados. Esta opção é viabilizada por meio das políticas de autorizações do DSpace.

O auto-arquivamento (*self-archiving*), é uma das características dos repositórios institucionais e, de acordo com a *Budapest Open Access Initiative* (BOAI)[11], é o depósito de um documento digital em um *website* de acesso público, preferencialmente um repositório que esteja em conformidade com o modelo da Iniciativa dos Arquivos Abertos (OAI). Este conceito está relacionado com o depósito de artigos científicos pelos próprios autores, revisados por pares. Não deve ser confundido, portanto, com auto-publicação. Os objetivos do auto-arquivamento, consonante com os repositórios de acesso aberto, são maximizar o acesso público aos resultados de pesquisa e aumentar a visibilidade, uso e impacto da pesquisa científica.

Café e Lage (2002) afirmam que "o auto-arquivamento não restringe o ato de depositar um documento exclusivamente ao autor do texto eletrônico, mas admite igualmente a submissão por terceiros, desde que autorizada pelo autor". Desta forma será proporcionada maior autonomia aos interessados em depositar documentos no Lume e, paralelamente a isto, tornar mais ágil o povoamento do repositório sem, contudo, prejudicar a qualidade dos metadados, já que o DSpace possibilita níveis de revisão até a liberação do depósito para acesso público.

No Quadro 1 são relacionadas as comunidades/subcomunidades/coleções que integram o Lume, atualmente, com a indicação da respectiva fonte dos dados.

[11] Budapest Open Access Initiative: Frequently Asked Questions, http://www.earlham.edu/~peters/fos/boaifaq.htm

Quadro 1. Fonte dos dados que alimentam as comunidades, subcomunidades e coleções do Lume.

Comunidades	Subcomunidades/Coleções	Fonte dos dados
Acervos	CEME - Centro de Memória do Esporte	Auto-arquivamento DSpace e Sistema SABi
	Instituto de Física	Sistema Acervo Fotográfico
	Legislação UFRGS	Sistema de Legislação
	Museu Universitário	Sistema Acervo Fotográfico
	Setor de Patrimônio Histórico	Sistema Acervo Fotográfico
	TelessaúdeRS	Sistema SABi
	UFRGS TV	Auto-arquivamento DSpace
Eventos UFRGS	Feira de Ensino e Popularização da Ciência - FEPOP	Sistema de Eventos Institucionais
	Feira de Iniciação Científica	Sistema de Eventos Institucionais e Sistema SABi
	Feira de Inovação Tecnológica - FINOVA	Sistema de Eventos Institucionais
	Salão de Ensino	Sistema de Eventos Institucionais
	Salão de Extensão	Sistema de Eventos Institucionais
	Salão de Iniciação Científica	Sistema de Eventos Institucionais e Sistema SABi
Trabalhos acadêmicos e técnicos	Apostilas	Sistema SABi
	Relatórios Técnicos e de Pesquisa	
	Trabalhos de Conclusão de Curso de Especialização	
	Trabalhos de Conclusão de Curso de Graduação	
	Traduções	
Produção intelectual	Artigos de Periódicos	Sistema SABi
	Entrevistas	
	Livros e Capítulos de Livros	
	Propriedade Intelectual - Patentes	
	Resenhas	
	Trabalhos de Eventos	
Teses e dissertações	Teses e Dissertações defendidas na UFRGS	Sistema SABi
	Teses e Dissertações não defendidas na UFRGS	
Recursos educacionais		Auto-arquivamento DSpace

A inclusão de novas comunidades, subcomunidades e coleções tem sido realizada de forma gradativa. Quando identificado o interesse e/ou a necessidade de registro e disponibilização de determinada coleção, iniciam-se as reuniões com os responsáveis pelo acervo para identificar as peculiaridades do mesmo e as necessidades específicas de recuperação. A partir desta etapa, são definidos os metadados para descrição dos documentos,

criado o formulário de registro dos mesmos, definidos os índices e filtros que serão utilizados para busca, os formatos de apresentação das informações recuperadas, bem como a estrutura da comunidade, subcomunidade ou coleção. Desta maneira, pretende-se atender às particularidades dos tipos de documentos e qualificar a recuperação da informação.

5 Importação de dados para o Lume

A importação dos dados dos sistemas citados na seção anterior é realizada de forma diferenciada, levando em conta a periodicidade com que os mesmos são incluídos.

No caso do SABi, do Sistema de Acervo Fotográfico e do Sistema de Legislação a importação dos dados é realizada diariamente, permitindo inclusive a atualização daqueles que já foram importados anteriormente. No caso do SEI, a importação é feita por demanda, normalmente ao final de cada evento que se deseja disponibilizar.

O processo de importação dos dados é realizada por meio de *scripts* PHP que consultam as informações nos diferentes sistemas e, em etapa subsequente, os seguintes passos são executados:

1) criação de *log* do processo de importação que permite salvar o andamento da importação para detectar possíveis erros ocorridos durante o mesmo;
2) criação de *links* na pasta *assetstore* - neste diretório o DSpace salva os arquivos e é neste diretório que ele espera encontrar os arquivos, então foram feitos *links* simbólicos do Linux dentro da pasta *assetstore* que fazem referência aos arquivos nos sistemas fonte, evitando a cópia dos arquivos;
3) execução do processo de carga dos metadados do banco de dados do sistema fonte para o banco de dados do Lume, convertendo os metadados para o formato Dublin Core. Para inserir um item no Lume com seus respectivos metadados e referências aos arquivos são acessadas as seguintes tabelas do banco de dados do DSpace, nessa ordem:
    I. public.item
    II. public.handle
    III. public.collection2item
    IV. public.bitstream
    V. public.bundle
    VI. public.item2bundle
    VII. public.bundle2bitstream
    VIII. public.metadatavalue
    IX. public.resourcepolicy

Neste ponto são executados quatro comandos fornecidos pelo DSpace e localizados dentro da pasta *bin* do diretório de instalação da respectiva ferramenta. São esses os passos 4, 5, 6 e 7.

4) execução do comando ***cleanup*** do DSpace para limpar arquivos antigos;
5) execução do comando ***filter-media*** do DSpace para criar as miniaturas (*thumbnails*) das imagens e PDFs que irão aparecer na busca de registros;
6) execução do comando ***index-update*** do DSpace para atualizar os índices de pesquisa para os novos itens;
7) execução do script ***sub-daily*** do DSpace, que envia os *e-mails* com os novos itens das coleções para os respectivos assinantes e, por fim,
8) envio do arquivo de *log* para a gerência do Lume, caso ocorra algum erro em um dos passos da importação de dados.

A Figura 1 ilustra os sistemas que interoperam com o Lume.

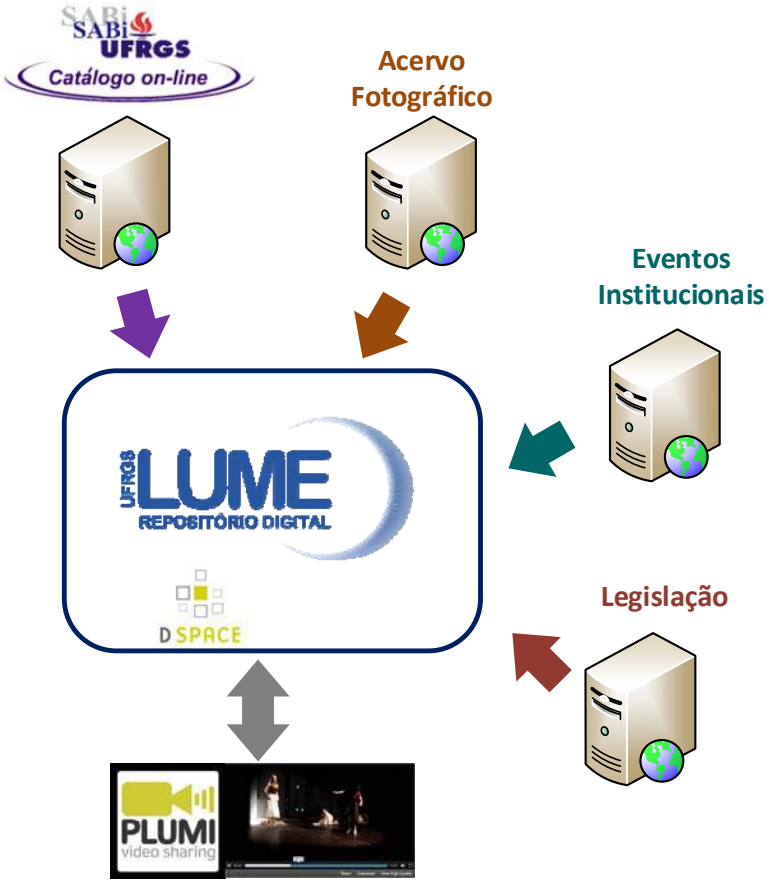


Figura 1. Visualização da interoperabilidade do Lume com os sistemas de informação da UFRGS.

No diagrama estão representados os vários sistemas que alimentam o Lume e a relação entre eles.

Com a popularização da utilização de recursos audiovisuais para complementar e enriquecer trabalhos, além da própria necessidade do arquivamento e divulgação de vídeos e áudios relacionados a eventos e a teses e dissertações, por exemplo, o Lume conta cada vez mais com itens que contêm arquivos audiovisuais.

Tendo em vista o crescimento deste tipo de material identificado nos documentos incluídos no Lume e a necessidade de otimizar o acesso aos mesmos, foi adotado o servidor de *streaming open source* Plumi[12], o qual permite o *streaming* de vídeos do repositório, não demandando o *download* completo do arquivo nem de um programa adicional. Esta ferramenta tem se mostrado capaz de reproduzir diversos formatos de vídeo para praticamente todos os dispositivos com acesso à internet existentes, tais como, *browsers*, *tablets* e telefones. Atualmente a inclusão de vídeos do Lume no Plumi é realizada de forma manual e está em estudo uma forma de automatizá-la.

6 Considerações finais

As soluções que vêm sendo gradualmente adotadas com relação à interoperabilidade do Lume com os sistemas de informação da Universidade consolidam a recomendação

[12]Plumi video sharing, https://plone.org/products/plumi

explícita no Plano de Desenvolvimento de Tecnologia de Informação (PDTI), elaborado pela Universidade para o período de 2011 a 2015, sobre a necessidade da adoção de soluções institucionais que permitam a disponibilização das informações geradas pelos diversos órgãos gestores da UFRGS de forma integrada, a fim de evitar a redundância de dados e a proliferação de informações sem a garantia de sua procedência, confiabilidade e responsabilidade. (UNIVERSIDADE ..., 2011).

A integração e o compartilhamento de dados entre os diversos sistemas têm se mostrado extremamente positivos, sobretudo pelo aproveitamento dos metadados, evitando o retrabalho e reduzindo a possibilidade de erros e/ou inconsistência dos mesmos. A manutenção do dado em um único sistema é fundamental como meio de resguardar sua consistência e veracidade.

A disponibilização dos documentos produzidos na UFRGS, no Lume, por sua vez, amplia a visibilidade das pesquisas e pesquisadores e, consequentemente, da Instituição, além de garantir o acesso e maximizar a divulgação da produção institucional.

A interoperabilidade entre diferentes sistemas atualmente é, acima de tudo, uma necessidade, permite a comunicação direta e transparente com informações corretas e instantâneas, a fim de otimizar esforços para disponibilizar a quantidade de informações, imprescindíveis para a gestão e visibilidade das Instituições de Ensino Superior e tornar públicos os resultados das pesquisas desenvolvidas na Universidade, contribuindo para a socialização do conhecimento.

7 Referências

CAFÉ, L; LAGE, M. B. Auto-arquivamento: uma opção inovadora para a produção científica. **DataGramaZero** - Revista de Ciência da Informação, v. 3, n. 3, jun. 2002. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001051&dd1=abb47>. Acesso em: 15 mar. 2016.

CAMARGO, L. S. A.; VIDOTTI, S. A. B. G. **Elementos de personalização em repositórios institucionais.** 2006. Trabalho apresentado na 1ª Conferência Iberoamericana de Publicações Eletrônicas no Contexto da Comunicação Científica, Brasília, 2006.

CANTO, F. H. et al. **Sistema de Eventos Institucionais. 2011**. Trabalho apresentado no 5º Workshop de Tecnologia da Informação das Instituições Federais de Ensino Superior, Florianópolis, 2011. Disponível em: <http://www.vwticifes.ufba.br/modulos/submissao/Upload/33171.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2016.

DIRETRIZES para a criação dos repositórios institucionais nas universidades e organizações de educação superior. Pontifícia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/13512/3/Directrizes_RI_portugues.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Plano de Desenvolvimento de Tecnologia de Informação (PDTI)**: relatório final 2011-2015. 2011. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/ufrgs/a-ufrgs/pdti-plano-diretor-de-tecnologia-da-informacao>. Acesso em: 28 mar. 2016.

A NECESSIDADE DO USO DO DESCARTE NO ACERVO DA BIBLIOTECA PROFº ALBERTO CARLOS BARBOSA - IFRJ – CAMPUS NILÓPOLIS

Cintia Luciano de Paiva (IFRJ) - cintia.paiva@ifrj.edu.br

Cassia Nogueira Santos (Ifrj) - cassia.santos@ifrj.edu.br

Josiane Borges Pacheco (IFRJ Nilópolis) - josiane.pacheco@ifrj.edu.br

Heloisa Souto de Lima (IFRJ) - heloisa.lima@ifrj.edu.br

Resumo:

Destaca a importância da política de descarte para o acervo da Biblioteca do Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Nilópolis. Para o conhecimento da atual realidade do acervo será apresentado o diagnóstico dos problemas principais e quais as soluções para alcançar um acervo necessário para a sua comunidade. Demonstra a importância da prática do descarte; e aborda a revisão de literatura e a metodologia a ser usada para realização deste trabalho. Conclui que, a proposta de política de descarte é um instrumento necessário para gestão, proporcionando um acervo com boas condições de uso e pertinente para seus usuários, principalmente, para as bibliotecas mistas.

Palavras-chave: *Proposta de descarte; Política de descarte; Biblioteca do Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Nilópolis; Bibliotecas mistas.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

A NECESSIDADE DA PRÁTICA DO DESCARTE NO ACERVO DA BIBLIOTECA PROFº ALBERTO CARLOS BARBOSA - IFRJ – CAMPUS NILÓPOLIS

Cássia Rosania Nogueira dos Santos
Cintia Luciano de Paiva
Heloisa Souto de Lima
Josiane Borges Pacheco

Resumo

Destaca a importância da política de descarte para o acervo da Biblioteca do Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Nilópolis. Para o conhecimento da atual realidade do acervo será apresentado o diagnóstico dos problemas principais e quais as soluções para alcançar um acervo necessário para a sua comunidade. Demonstra a importância da prática do descarte; e aborda a revisão de literatura e a metodologia a ser usada para realização deste trabalho. Conclui-se que a proposta de política de descarte é um instrumento necessário para gestão, proporcionando um acervo com boas condições de uso e pertinente para seus usuários, principalmente, para as bibliotecas mistas.

Palavras – chave - Proposta de descarte; Política de descarte; Biblioteca do Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Nilópolis; Bibliotecas mistas.

Abstract

Highlights the importance of discard policy for the Biblioteca do Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Nilópolis. To the knowledge of the current reality of the collection diagnosis of the main problems will be presented and what the solutions to achieve a necessary assets to their community. It demonstrates the importance of disposal practice; and addresses the literature review and the methodology to be used for this work. It concludes that the proposed disposal policy is a necessary tool for management, providing a collection of good working conditions and relevant to its users, mainly for mixed libraries.

Keywords: Proposal for disposal; Disposal policy; Biblioteca do Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Nilópolis; mixed libraries

1 Introdução

As bibliotecas dos Institutos Federais têm uma grande importância dentro do ensino médio, técnico, superior e de pós-graduação. O seu acervo é composto pelas informações técnicas e científicas, com objetivo de atender os seus discentes, docentes e funcionários da instituição.

O acervo da biblioteca tem como finalidade ter informações úteis para os seus usuários e ser compatível com a filosofia da instituição, apresentando no momento crescimento desacelerado e sem critério de avaliação dos itens no acervo, por conseguinte os itens são avaliados como inadequados, ocupando um lugar de um livro sem qualidade para sua comunidade.

Manter um acervo com qualidade, adquirido de acordo com as necessidades dos seus usuários, constitui um procedimento eficaz. Dentro da disciplina de Desenvolvimento de Coleção existe o descarte, que frequentemente é temido por alguns bibliotecários e para sua realização, é preciso ter coragem. Segundo Mayrink (1984), manter um acervo atualizado, com material pertinente, com alto índice de uso, só irá beneficiar o usuário e a organização.

Nesse contexto, o descarte é importante, pois considera alguns pontos relevantes como a falta de atualização, frequência do uso da obra, administração de espaço, doações não compatíveis com a missão da biblioteca, materiais como monografia e dissertações que deveriam estar nos repositórios institucionais e a falta de uma política de seleção.

Vergueiro (1995), afirma que o processo de desenvolvimento de coleção não está somente baseado em critérios de custo-benefício, mas, sobretudo, em políticas de seleção, aquisição, avaliação e desbastamento onde são consideradas, também, desde as características inerentes ao campo de conhecimento no qual a seleção ocorre às particularidades específicas dos clientes e do próprio ambiente no qual o serviço de informação se localizam.

No entanto, se o processo de seleção fosse desenvolvido, com as informações sobre os critérios de incorporação de cada item, isso seria útil para orientar as decisões de descarte e haveria como saber a razão pela qual um item foi selecionado no passado. “Na prática o processo de seleção é o fazer, e a política, as diretrizes de como fazer, garantindo a coerência de cada ação desse fazer. ” (WEITZEL, 2013)

Nesse contexto, é importante ressaltar a importância dessa pesquisa que está inserida no campo de desenvolvimento de coleções, considerando as suas características particulares, tendo como seu principal enfoque o descarte, e como objetivo geral: identificar as através de uma amostra a necessidade da prática de descarte. Objetivo específico a saber: mostrar a importância da prática do descarte dentro do universo das bibliotecas do IFRJ.

Contudo, ainda existem vários problemas com o acervo, assim como: livros com várias edições desatualizadas; livros que não saem para empréstimos há mais de cinco anos; títulos de livros com vários exemplares que não são utilizados pelos usuários; relatórios de estágio, dicionários desatualizados, conforme a nova norma da língua portuguesa; vários periódicos avulsos recebidos como doação; monografias e dissertações que deveriam estar em um local apropriado, além da falta de espaço.

Neste intuito, vale ressaltar a falta de uma política de descarte no IFRJ e que o acervo do Campus Nilópolis é apenas uma amostra diante de um universo das bibliotecas do Instituto.

2 Revisão de literatura

Segundo Figueiredo (1993), entende –se como descarte, a seleção negativa de material bibliográfico existente em uma biblioteca e que não atende mais às necessidades do usuário.

Podendo resultar em remanejamento, doação ou permuta, venda ou eliminação. É uma etapa do processo de desenvolvimento de coleções como define Evans (2000). É um processo "tão" importante, aliás, que deve ser encarado com muita seriedade, sem medo, mas, também, sem traumas. (VERGUEIRO, 1989).

Os principais fatores para o descarte foram destacados por Figueiredo (1993), que podem ser resumidos nos seguintes itens: Espaço físico, mudanças de campo de interesse, material obsoleto, condições físicas, itens que não tem circulação nos últimos 3 à 5 anos, cujo objetivo será sempre o de incrementar a qualidade da coleção e sua acessibilidade.

Em relação ao desenvolvimento de coleções, "o descarte parece ser aquele cercado com mais dúvidas e preconceitos. Afinal – pergunta-se o bibliotecário – quando descartar? E para quê? " Vergueiro (1989). É uma atividade que traz uma série de complexidade, dentre as quais Figueiredo (1993), são citadas algumas barreiras que os profissionais enfrentam:

a) Psicológica – os bibliotecários foram treinados a conservar o material bibliográfico e há sempre a ideia de que alguém poderá precisar dele um dia;
b) Política – às vezes pode não ser conveniente ou oportuno tal desbastamento, ou quando se pergunta ao usuário, geralmente em bibliotecas universitárias, a resposta é " pode desbastar as coleções dos outros professores, a minha parte é o mínimo de que necessito para que ensino;
c) Tempo – é uma tarefa muito trabalhosa e exige tempo para ser bem executada;
d) Legal – Os problemas são maiores por não se poder desbastar material permanente, i.e., materiais bibliográficos; e
e) Status – Tamanho ainda é considerado importante, diz alguma coisa quanto a qualidade da coleção da biblioteca

Existem duas metodologias primárias para o descarte de uma coleção: uma qualitativa e outra quantitativa. O método qualitativo é, em grande parte, fundada em decisões do bibliotecário. Estes métodos incluem a experiência do bibliotecário, interpretações de política, currículo, custo, percepções de necessidades, o valor, o uso futuro, e assim por diante. Portanto, os métodos qualitativos devem ser aplicados principalmente para aquisição, e os métodos quantitativos deverão ser baseados em estatísticas de circulação e de pesquisa, idade do livro sendo aplicados principalmente para política de descarte. (ZUBER, 2015).

No entanto, Figueiredo (1993) indica os seguintes critérios para a tomada de decisão:

a) Duplicatas;
b) Doações indesejadas ou não solicitadas;
c) Livros obsoletos, especialmente em ciências;
d) Edições ultrapassadas por revisões correntes;
e) Livros infectados, sujos, gastos;
f) Livros com letras pequenas, papel quebradiço, páginas extraviadas;
g) Volumes de coleção, não necessários e não usados; e
h) Periódicos sem índice (não aplicável às coleções de periódicos brasileiros).

O descarte representa uma decisão final de análise da situação de cada item, a definição de que o mesmo já não preenche aquelas condições que justificaram a sua aquisição, porque as necessidades informacionais da comunidade se modificaram. (VERGUEIRO, 1989).

Descarte é o ato de retirar definitivamente do acervo de uma unidade de informação os materiais que não são mais pertinentes aos usuários.

Vergueiro (1995), o descarte é um processo no qual o material bibliográfico, após ser avaliado, é retirado da coleção circulante para ser doado a outras instituições, ou ser eliminado do acervo, possibilitando a otimização do espaço.

É importante reconhecer que o descarte é apenas uma parte do processo de desenvolvimento de coleção, que por sua vez é uma parte da totalidade do trabalho que faz com que a biblioteca se torne a parte importante da sua comunidade. A coleção é a parte mais tangível de serviço de qualquer biblioteca (LARSON, 2008, tradução nossa).

Conforme Miranda (2007), para formação e expansão de seu acervo, a biblioteca deve estabelecer sua política de desenvolvimento de coleções que será materializada em documento, no qual serão levadas em consideração, dentre outros, os seguintes dados essenciais: os objetivos da biblioteca, o estado atual da coleção, as necessidades informacionais da comunidade a ser servida, os orçamentos e outros recursos informacionais disponíveis. Deve constar no documento a indicação da responsabilidade nas decisões para a seleção do acervo, ou seja, se deve haver uma comissão.

O descarte é um elemento essencial, mais muitas vezes esquecido dentro da política de desenvolvimento de coleções. É essencial porque ajuda a melhorar o acesso aos recursos da biblioteca. (ALA, 2002)

Slote (1989) emprega a expressão “período de tempo na estante”, para se referir à extensão de tempo em que um livro permanece na estante entre um empréstimo e outro. Descreve vários outros métodos que podem ser empregados para levantar dados de tempo na estante, que dependem grandemente do tipo de sistema de circulação adotado. O método do tempo na estante é essencialmente o mesmo da UDC. Slote alega ser possível obter dados confiáveis de tempo na estante, em determinado acervo, apenas com 500 transações consecutivas.

3 Composição do seu acervo

Atualmente, a Biblioteca do Campus Nilópolis apresenta um acervo composto de livros técnicos e científicos, periódicos doados, trabalhos de conclusão de curso (TCCs da graduação e pós - graduação), dissertações, relatórios de estágio, teses, CDS, DVDS, obras de referências, a saber: guias, dicionários, enciclopédias, manuais etc. A divisão da coleção compreende as áreas de ciências exatas e da terra, ciências sociais aplicadas, ciências humanas, ciências tecnológicas, linguística, letras, literaturas e artes. Até a presente data, a biblioteca possui em sua totalidade acerca de 15.000 exemplares destinados à sua comunidade.

A biblioteca, de modo geral, lida com problema de espaço e sofre com as suas estruturas e muitas vezes com obras que não são utilizadas, ocupando assim, um espaço do que realmente seja pertinente para sua comunidade.

4 Materiais, métodos e resultados Parciais/Finais

A inspeção foi realizada através de uma pequena amostra do acervo de química, totalizando o universo de 687 exemplares de 62 títulos, como também, os relatórios de estágio

de todas áreas da biblioteca, trabalhos de conclusão de curso, dissertações, periódicos, livros de referência desatualizados, livros fora do acervo (capas e folhas soltas, títulos rabiscados), livros da área do mestrado profissional do ensino de ciências, sendo indicados quais os verdadeiros problemas do descarte, que a saber será demonstrada a realidade do problema existente do acervo e identificando as possíveis soluções futuras para um acervo que atenda as reais necessidades da sua comunidade.

Para isto, serão identificados os seguintes itens:

- Identificação dos títulos e da qualidade de exemplares;
- Títulos com edições desatualizadas;
- Análise das condições de uso do livro;
- Verificação da última data de empréstimo;
- Levantamento dos títulos que fazem parte da bibliografia básica do curso

Atualmente, a realidade do acervo da biblioteca de química e dos demais itens foi necessário a realização de um diagnóstico, onde serão identificados os verdadeiros itens que deverão ser descartados.

Foram analisados os estados em que se encontram as obras: se está "ótimo", "bom" ou "ruim". Foi verificado se os livros fazem parte da bibliografia básica do curso, se as edições dos mesmos títulos estão sendo consultadas e, por conseguinte, foi feita a identificação dos livros que estão há mais de 05 anos sem sair para os empréstimos. Portanto, os dados analisados demonstram a necessidade e a importância desta proposta de descarte no IFRJ – *Campus* Nilópolis**.**

Será verificado o total de livros que compõe o acervo, o estado físico das encadernações, a possibilidade de ser substituído por outro exemplar ou não, os livros com várias edições que não são mais relevantes pelos usuários e os livros da língua portuguesa que passaram por atualizações, como também os dicionários, vários periódicos avulsos, relatórios de estágio, dissertações e trabalho de conclusão de curso que deveriam ser entregues por meio eletrônico, e a verificação dos livros que fazem parte das grades curriculares dos cursos, ou seja, o mapeamento de todo acervo.

Segundo Weitzel (2013), o diagnóstico faz parte do planejamento. É preciso mapear todo o acervo em termos de áreas e subáreas, idioma e idade.

O diagnóstico será verificado através dos métodos quantitativos e qualitativos. No método quantitativo aborda os seguintes critérios, a saber:

- Tamanho da coleção por categorias (assunto, data da aquisição, data de publicação, língua e tipo de material);

- Média de crescimento corrente;

- Tamanho em relação a outras variáveis (números de volumes *per capita* e por item circulação);

- Despesas com coleção (gastos *per capita* e em relação ao orçamento total).

No qualitativo enfoca os seguintes critérios:

- Avaliação comparativa – com listas básicas ou coleção de instituições similares;

- Método impressionista – consideração importante porque usa como medida a opinião do usuário, o que é subjetivo por ser uma medida de valor. Para esse tipo de avaliação, o envolvimento de especialistas e bibliotecários é fundamental, sendo importante a opinião de várias pessoas para se chegar ao consenso;

- Condição física – obras danificadas ou gastas pelo excesso de uso;

- Idade – a obsolescência varia conforme a área. Em algumas, a idade tem pouca influência quanto o valor da obra;

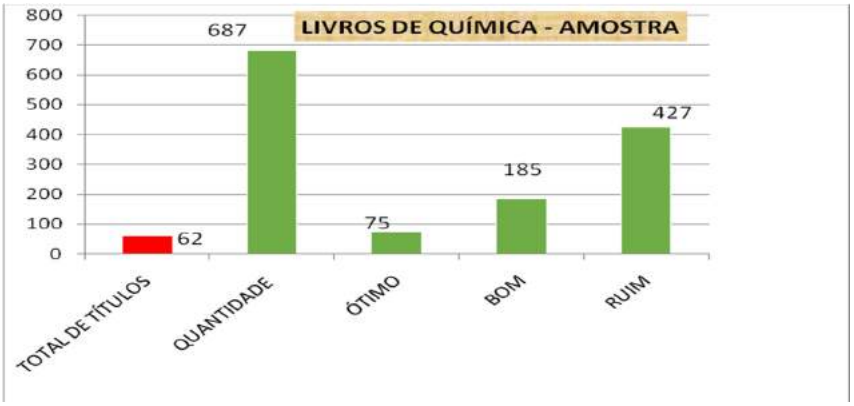
- Importância histórica da obra;

- Citações em outras publicações;

- Cobertura – disponibilidade de material similar sobre determinado assunto.

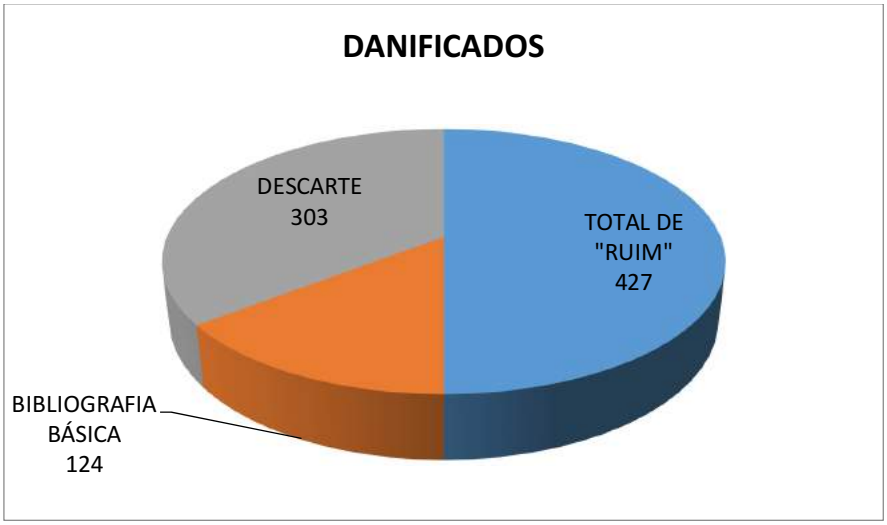
Os resultados da pesquisa são apresentados pelo gráfico 1, 2 e as tabelas 1, 2, 3, 4 e 5.

Gráfico 1. Demonstração dos livros de química



Fonte: Autor

Gráfico 2. Demonstração dos livros danificados



Fonte: Autor

De acordo com gráfico 2, o levantamento dos livros danificados são 124 exemplares que fazem parte dos títulos que constam na bibliografia do curso. Neste caso, eles devem ser substituídos por outros exemplares por intermédio de compras.

Os 303 exemplares que não constam na bibliografia básica e que foram observados como ruins, devem ser descartados, entretanto, antes desse processo definitivo, deverão passar por uma comissão.

Abaixo serão abordadas as tabelas abaixo para entendimento da proposta de descarte.

Tabela 1 - Os livros que não foram emprestados após o ano de 2010.

TÍTULOS	ANTERIOR AO ANO 2010 (EXEMPLARES)	CONSTA NA BIBLIOGRAFIA BÁSICA (TÍTULOS)
21	119	04

Fonte: autor

A amostra do curso de química, verificou-se um total de 687 itens, do qual 119 exemplares não foram emprestados ao ano anterior de 2010 e não sendo mais consultados até os dias de hoje. Neste caso, a proposta indica que os livros considerados BONS, caso não façam parte da relação dos livros indicados dos cursos avaliados pelo MEC, sejam doados a uma instituição que tenha interesse em adquirí-los. Caso façam parte da relação, deve-se questionar junto à instituição o porquê de estar na relação e o porquê dos mesmos não estarem saindo para empréstimo.

Tabela 2 - Edições desatualizadas x última data de empréstimo.

TÍTULOS	BIBLIOGRÁFIA BÁSICA	EXEMPLARES COM EDIÇÕES DESATUALIZADAS	ÚLTIMA DATA DE EMPRÉSTIMO
04	SIM – 03 NÃO - 01	35	ANTERIOR A 2009 - 01 SUPERIOR A 2009 - 03

Fonte: Autor

No total de títulos listados na amostra 04, apresentaram edições desatualizadas e, simultaneamente, 03 desses títulos não foram emprestados há cinco anos, também pertencentes à bibliografia básica do curso.

Neste caso, não convém descartá-los sem passar antes pela comissão.

Tabela 3 - Livros da área do mestrado da Biblioteca do IFRJ – *Campus* Nilópolis

LIVROS DA ÁREA DO MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO DE CIÊNCIAS	
TÍTULOS	650
EXEMPLARES	6500

Fonte: autor.

O acervo referente ao curso citado é de grande quantidade, com vários exemplares, muito pouco utilizados e praticamente novos, em que se pode definir como "ótimo". Neste caso, será proposto para cada título 03 exemplares e o restante, como proposta, devem ser doado após as suas devidas baixas no registro e patrimônio.

Tabela 4 - Relatórios, livros de referência, monografias, dissertações e periódicos que fazem parte do acervo da Biblioteca do IFRJ – *Campus* Nilópolis

QUANTIDADES (aproximadas)	
RELATÓRIOS DE ESTÁGIO	225
LIVROS DE REFERÊNCIA	28
MONOGRAFIAS	320
DISSERTAÇÕES	60
PERIÓDICOS	3600

Fonte: autor.

No acervo da biblioteca constam itens que devido a sua natureza não deveria ficar na biblioteca, mais sim em um setor de arquivo, como é o caso dos relatórios de estágio, das dissertações e das monografias. Se a exigência que os itens permaneçam na biblioteca vigorar, neste caso, será sugerido, que os itens sejam enviados para compor o seu acervo por meio digital, pois, assim, se economizaria espaço, já que muitos deles são em grandes volumes, como é o caso do relatório de estágio.

Tabela 5 – Livros fora do acervo – Biblioteca do IFRJ – *Campus* Nilópolis

LIVROS FORA DO ACERVO	
CAPAS SOLTAS	512
FOLHAS SOLTAS	266
FALTANDO PÁGINAS	45
RABISCADOS	31
TOTAL	854

Fonte: autor

Pelo fato do acervo não ter o serviço de restauração, muitos livros que foram ficando danificados não voltaram para estante, criando hoje um grande volume de livros que precisam de reparo, ou serem descartados. Esses reparos compreendem capas e folhas soltas, falta de páginas, rabiscos com caneta. Neste caso, serão propostas novas compras para substituição dos mesmos.

5 Considerações Finais

Descarte em bibliotecas é um tema pouco abordado na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, mas devido às necessidades da sua prática, torna-se um método de solução dentro de um assunto tão abrangente que é o desenvolvimento de coleção. Portanto, o trabalho mostra a necessidade de se desenvolver uma prática de descarte e com diagnóstico, a revisão de literatura e a metodologia a ser utilizada, que será de grande importância para realização de um trabalho mais específico com uso das políticas e critérios para sua realização.

Contudo, envolve a questão das cobranças do profissional bibliotecário que sempre será questionado sobre o seu ato na hora do descarte, nesta hora deverá ser levado em consideração a sua conduta, ou seja, a ética profissional.

De acordo com amostra que se encontra no acervo do Campus Nilópolis, esta proposta evidencia a importância do estudo da aplicação da política de descarte, especificamente no contexto de obter um acervo com livros de bom uso de informações realmente necessárias para os seus usuários.

No diagnóstico, demostra a realidade do acervo e de acordo com os objetivos da instituição, os livros que fazem parte das bibliografias básicas, que não estão em condições de uso, deverão ser substituídos.

Enfim, a realização e a eficiência de uma proposta de política de descarte de materiais informacionais serão adotadas conforme os objetivos da instituição, não permitindo que o acervo da biblioteca seja retirado sem a sua devida avaliação enquanto se mostrarem necessários à sua comunidade.

6 Referências

ALA – American Library Association. **Three weeding**. 2002. Disponível em: http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/publishing/editions/samplers/doll_mayc.pdf. Acesso em: 28 de dez. 2015.

EVANS, G. Edward. **Developing library and information center collection**. 4.ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2000.

FIQUEIREDO, Nice Menezes. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**. Rio de Janeiro: Rabiskus, 1993.

LARSON, Jeanette. **CREW**: a weeding manual for modern libraries. Austin, Tex.: Texas State Library and Archives Commission, 2008.

MACIEL, Alba Costa. **Planejamento de bibliotecas**: o diagnóstico. 2.ed. Niterói: EDUFF, 1997.

MAYRINK, Paulo Tarcísio. Expurgo de publicações em bibliotecas especializadas. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n.1, mar. 1984.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. A política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Inf. & Soc**., João Pessoa, v.17, n.1, p.87-94, jan./abr. 2007.

SLOTE, Stanley J. **Weeding library collections:** library weeding methods. 4th ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1998.

ZUBER, Peter. **Weeding the collection an analysis of motivations**. 2015. Disponível em: http://www.asee.org/public/conferences/8/papers/4644/view. Acesso em: 05 jun. 2016.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de Coleções**. São Paulo: Polis: APB, 1989.

_____. **Desenvolvimento de Coleções**: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. Ci. Inf, Brasília. v. 22, n.1, p. 13-21. Jan./abr. 1993.

_____. **Seleção de materiais de informação:** princípios e técnicas. Brasília: Brinquet de Lemos, 1995.

WEITZEL, Simone Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias.** 2.ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

A PESQUISA AÇÃO COLABORATIVA COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMAÇÃO DAS PRÁTICAS CULTURAIS EM BIIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS : O CASO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DA UFC

Ana Cristina Azevedo Ursulino Melo (UFC) - anacristina@ufc.br

Aline Vieira Nascimento (UFC) - alinevn33@gmail.com

Resumo:

Aborda o processo das práticas culturais em Bibliotecas Universitárias, em diferentes aspectos como incentivo a cultura através de várias ferramentas, com o objetivo de dinamizar as práticas culturais na Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará e sua inserção no novo contexto de incentivo a cultura e a leitura. Enfatiza a importância da Biblioteca Universitária como agente cultural, mostrando os requisitos necessários e as ferramentas que o bibliotecário pode utilizar nesse processo de ação cultural. No referencial teórico abordou-se a questão da responsabilidade social e o papel do bibliotecário nesse contexto, bem como a análise do papel dos bibliotecários como agentes culturais. No decorrer da prática das ações da pesquisa foram observadas importantes questões acerca da articulação entre pesquisa e formação. Observou-se ainda que: os bibliotecários tornaram-se mais participativos e motivados, que os usuários interagiram com as ações, que a pesquisa proporcionou manifestações de autoestima dos funcionários da biblioteca fazendo com que as ações fossem reconhecidas como elementos facilitadores para melhora o diálogo junto aos usuários. As conclusões enfatizaram a importância do papel social nas bibliotecas onde o desenvolvimento de ações culturais delineia como o bibliotecário pode exercer de maneira eficaz o papel de agente cultural, conseguindo, por meio delas, aliar o implemento do seu trabalho a outras formas de contribuição social e cultural.

Palavras-chave: *Ação Cultural. Práticas renovadoras. Bibliotecas Universitárias.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

1 Introdução

As Bibliotecas Universitárias são órgãos que buscam a interação com o meio em que estão inseridas, atentas às mudanças, potencializando seus serviços e produtos, desenvolvendo novos produtos, para atender com competência seus usuários.

Nesse sentido, a temática da ação cultural é de extrema importância no desenvolvimento dessas habilidades por possibilitar vários tipos de ações como a educativa, informativa, complementar e lúdica. Pois a ação cultural é vista como o ponto de partida fundamental para a realização da criação de algo novo em seu espaço de cultura, sendo um novo olhar, ou um novo modo em se trabalhar às atividades propostas pela instituição e seus usuários e colaboradores. A ação cultural também pode gerar a transformação no processo educativo, possibilitando uma troca de informações para temas de interesse coletivo.

Através dessas ações culturais biblioteca universitária deverá exercer uma participação mais efetiva em eventos e projetos voltados ao resgate cultural, promovendo ações que visem à mediação da informação no processo político-educativo, no qual seus usuários e, principalmente a comunidade em geral, possas passar de meros receptores a produtores de cultura, participando da discussão sobre essas questões.

Dessa maneira, a biblioteca universitária estaria rompendo com seus paradigmas tradicionais dentro da universidade, deixando de ser apenas um suporte ou uma extensão das salas de aula e pela mesmice do zelo pelo acervo impresso. Tornando a biblioteca em um espaço prazeroso, atraente, dinâmico, de livre acesso à leitura e ao conhecimento, voltada também para a produção cultural.

Partindo desses aspectos elaborou-se uma pesquisa-ação na Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará com o objetivo mostrar algumas ações desenvolvidas na biblioteca, com o intuito de reforçar a importância do seu significado para o desenvolvimento da ação cultural na prática.

Essas ações culturais têm como objetivo promover a informação, aumentar a frequência dos usuários e comunidade em geral. Disseminando a cultura, incentivando à leitura, dinamizando o uso do acervo, bem como incentivando como melhor utilizar o espaço físico da biblioteca.

2 Revisão de literatura

2.1 Responsabilidades Social e o Papel do bibliotecário

A Percepção, os princípios éticos e os valores morais nos fazem refletir sobre a importância da responsabilidade social no âmbito das bibliotecas universitárias levando sempre em consideração sua equipe, usuários e todos que com ela se relacionam.

Responsabilidade social nas IES deve ser uma preocupação constante no fazer bibliotecário nas Bibliotecas universitárias em virtude da sua missão de organizar, preservar e disseminar a informação para a produção do conhecimento e da necessidade de levar a informação para fora do espaço físico das bibliotecas. E por serem organizações criadas e mantidas para dar sustentação aos pilares das universidades que são o ensino, a pesquisa e a extensão.

Nesse sentido corroboramos com Freire e Araújo (1999), quando afirma que o profissional da informação pode praticar a responsabilidade social facilitando para sociedade, a comunicação do conhecimento para aqueles que dela necessitam em resposta à globalização.

Cabendo a esses profissionais da informação a ampliação das suas competências a fim de agregar valor aos serviços que prestam aos usuários, pois essas competências são essenciais ao efetivo funcionamento das organizações do conhecimento.

Para Cunha (2003), nossa profissão é essencialmente social , que somos profissionais de mediação e de contato. Precisamos ir além das funções técnicas e nos engajarmos mais nas funções sociais e culturais, a fim de colaborarmos para o desenvolvimento social na construção de uma sociedade mais justa, contribuindo assim para uma inclusão social, cultural e digital da sociedade.

O Fato é que para conseguir desempenhar o seu papel social e educativos as Bibliotecas universitárias precisam estar preparada para atender seus usuários e a comunidade geral que a freqüentam, oferecendo não apenas o acesso a informação em diversos formatos como também disponibilizando o acesso à cultura que os cerca.

De acordo com Araújo (2010), na atualidade, o saber possui força inigualável e os indivíduos querem poder participar ativamente desse processo permanente de acesso e compartilhamento de conhecimento, no eterno ciclo aprender a aprender. E dessa forma a responsabilidade social juntamente com a gestão de políticas de informação nos possibilitam estudos que tem como foco as questões sociais que contribuem para uma sociedade mais solidária e justa.

Isso significa dizer que o agir do bibliotecário pode ocasionar mudanças muito significativas ao ambiente no qual atua; entretanto, é preciso que desenvolva competências e procure incentivar que os usuários também os façam. E são essas competências que irão influenciar no seu trabalho como intermediário da informação e do conhecimento, tornando usuários hábeis e incluídos na sociedade. E assim, para que o bibliotecário haja com responsabilidade social se faz necessário:

> colocar-se de forma ativa diante de sua responsabilidade social como educador. Não basta apenas realizar procedimentos técnicos (classificar, catalogar e indexar), estes, sem dúvida, são muito importantes para a formação do profissional. Entretanto, os bibliotecários devem ir além destes saberes e atividades técnicas, precisam buscar elementos teóricos ligados às ciências humanas, que fortaleçam a sua condição de cidadãos e profissionais. (MORAGI;VANZ e GALDINO, 2002, p.141).

Contudo, sabemos que se faz necessário trabalharmos em conjunto para que possamos realizar ações que beneficiem os indivíduos e para que os bibliotecários de bibliotecas universitárias trabalhem a consciência cidadã, é imprescindível pensar e analisar conforme o contexto no qual está inserida e isso significa dizer que devemos observar as necessidades da sociedade.

Ou seja, o bibliotecário deve estar absorto na realidade na qual está inserida, a fim de propiciar os usuários que buscam o acesso a informação consigam interagir e integrar à realidade que os cercam a finalidade de transformá-la.

2.2 Bibliotecários como agente cultural (Ação cultural na biblioteca universitária)

A ação cultural é um processo impulsionado pelo agente, uma atividade mediadora habitada entre a cultura ativa e os povos, sem que esta ultrapasse a visão do mundo de seus sujeitos com outras culturas. Para Freire (1982) a tarefa que se coloca ao agente cultural, é a de, partindo da visão local, tomada como um problema, atuar no sentido de que os sujeitos consigam observá-la criticamente e disso resulte na sua inserção cada vez mais consciente na realidade em transformação.

O agente, mediador no processo da ação cultural, procura conectar o artista, à arte, à coletividade, ao indivíduo e aos recursos econômicos, a fim de sensibilizar os sujeitos para a criação, dando-lhes recursos para repelir a homogeneização cultural, e, se possível, abrir-lhes condições para tornarem-se artistas. (COELHO NETO, 1989). O que não se deve esquecer é que o agente cultural também é um formador de opinião, mesmo que sua postura seja neutra,

o fato de estar realizando a ação gera uma postura diante dos envolvidos.

A prática da ação cultural deve estar unida a atividades relacionadas à cultura como arte, música, dança, literatura e remete a uma reflexão por parte dos envolvidos como afirma Coelho Neto (1989): "A ação cultural não pode perder de vista seu propósito de atuar em favor da construção do discernimento, da liberdade e da capacidade de significação do mundo pelos indivíduos, distinguindo-se frontalmente da fabricação" e pontua ser "um processo com início claro e armado, mas sem fim especificado"(COELHO NETO, 1989).

Para a biblioteca universitária a ação cultural pode ser vista como uma contribuição à formação e promoção da cultura proporcionada aos usuários das diversas unidades de informação. Nesse contexto o bibliotecário atua como agente de cultura, mediador, "responsável por promover a ligação entre instâncias de produção de bens culturais e o público" (MARTINS, 2010)

É um campo de atuação amplo que propicia ao bibliotecário diversificar as atividades desenvolvidas na biblioteca que podem beneficiar a sociedade no sentido de alavancar a produção cultural nas universidades.

O bibliotecário deve atentar-se às diversas possibilidades de desenvolvimento de atividades oferecidas aos usuários e ter a sensibilidade de compreender as necessidades e carências informacionais de seus usuários, fazendo uso e combinando várias técnicas e recursos que resultem na conscientização do que se quer atingir na sua comunidade usuária.

De acordo com MILANESI (2002, p.96) a promoção da cultura é um dos objetivos da biblioteca e complemento para a formação cultural ofertada aos indivíduos, mas que raramente as atividades que envolvem a ação cultural incluem também a biblioteca.

Para o bibliotecário o trabalho de ação cultural exige leituras diferenciadas das realizadas na graduação, uma formação complementar às disciplinas do curso de biblioteconomia que induzam o profissional à reflexões e trocas de experiências conforme citou Cabral (1998, p.42):

> "a ação cultural pressupõe uma relação igualitária e democrática e a perfeita interação entre os agentes e os grupos, exigindo a busca constante de metodologias alternativas que favoreçam o diálogo e a participação. Estas devem possibilitar o envolvimento dos sujeitos em todas as etapas de execução do trabalho, para que possam decidir conjuntamente e trocar experiências, politizando o processo educativo para formar cidadãos ativos e participantes".

Para viabilizar o trabalho de agente cultural o bibliotecário poderia formar equipes voltadas para este fim e readaptar o fluxo de informações, a estrutura organizacional, sem burocracias, facilitando a comunicação entre os envolvidos.

E essa ação de interferência das BU's para a realização de ações culturais ocorre pelas ações dos bibliotecários, que pode atuar como um agentes culturais na promoção de atividades na biblioteca contribuindo para ampliar sua visibilidade e importância para a sociedade, adequando o espaço da biblioteca para diversas atividades lúdicas em momentos adequados para a realização das mesmas, dando assim um diferencial para quem a visita.

3 Materiais e métodos

A pesquisa utilizou-se de uma metodologia participativa da pesquisa-ação, baseada em Thiollent (2011, p. 8) que considera esse tipo de pesquisa como um "conjunto de procedimentos para interligar conhecimento e ação", visando extrair da ação novos conhecimentos que irão transformar a situação-problema.

Ainda segundo Thiollent (2011) :

> Uma pesquisa pode ser qualificada de pesquisa-ação quando houver realmente uma

> ação por parte das pessoas ou grupos implicados no problema sob observação. Além disso, é preciso que a ação seja uma ação não trivial, o que quer dizer uma ação problemática merecendo investigação para ser elaborada e conduzida (THIOLLENT, 2011, p.15).

Esse método de pesquisa incide basicamente na busca de exemplificar os problemas sociais e técnicos, que são cientificamente relevantes, reunindo na mesma ação os pesquisadores, os envolvidos na situação-problema , parceiros interessados e por fim outros atores nessa transformação da realidade, com o objetivo de formular respostas sociais, educacionais, técnicas e/ou políticas adequadas.

Deste modo, a pesquisa-ação nortea-se em função de objetivos de transformação onde se planeja, implementa-se, descreve-se e avalia-se uma mudança com o objetivo de melhorar a sua prática, aprendendo mais, no correr do processo, tanto a respeito da prática quanto da própria investigação (TRIP, 2005).

A abordagem da pesquisa-ação se caracteriza segundo Thiollet (2011), pela identificação do problema a partir dos sujeitos que identificam e o vivenciam, pesquisadores e grupo participante, para construção de movimentos consensuados de caráter social, educacional, técnico, capazes de responder com maior eficiência aos problemas reais através de ações facilitadoras que gerem impactos positivos.

O campo de pesquisa foi escolhido em função da referida biblioteca realizar na prática essa função de ação cultural com seus usuários e a comunidade que frequentam a biblioteca para estudos e pesquisas no local.

A investigação foi realizada na Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará em Fortaleza, com a finalidade de promover o acesso a informação e o incentivo a cultura e leitura. Consideramos nossa amostra cerca de 6.000 usuários que atendemos diariamente na biblioteca e as 60 crianças que fazem parte da Escola de nível fundamental I da universidade denominada **Unidade Federal de Educação Infantil Núcleo de Desenvolvimento da Criança - UUNDC** que atende aos filhos dos servidores da UFC e foram convidadas para participar das atividades de incentivo a leitura.

O plano de ação para implantação das ações iniciou-se com a sensibilização dos sujeitos da pesquisa, através da idéia “Visite a BCT”, “Venha pra BCT”. Esta imagem se vinculava ao conceito de que o acolhimento se daria, a partir da um processo de mudança da subjetividade dos sujeitos trabalhadores, no caso os bibliotecários. Ressalta-se a importância da clareza dos objetivos da pesquisa pelos sujeitos participantes e os critérios de avaliação, além da garantia da continuidade da ação que assegurasse a participação dos usuários como a população no estudo.

4 Resultados parciais/finais

No decorrer da prática das ações da pesquisa pudemos observar importantes questões acerca da articulação entre pesquisa e formação, o que nos possibilitou enumerar alguns achados:

O comportamento dos bibliotecários diante dos processos formativos-reflexivos propostos pela pesquisa era, inicialmente, de descrença, expresso na indisposição física e mental para a abordagem das questões relativas ao seu trabalho, tornaram-se mais participativos e totalmente envolvidos nas ações.

O comportamento dos usuários que também tornaram-se mais participantes dessas ações.

O desenvolvimento de competências dentre os servidores da biblioteca, como atividades artísticas, também serviu como incentivo na participação das ações.

A pesquisa proporcionou manifestações de autoestima dos funcionários da biblioteca, de oportunidades de reconhecimento de si mesmos como construtores de conhecimento e da própria profissão, que resultaram em ganhos para o desenvolvimento da autonomia.

As ações foram reconhecidas como elementos facilitadores para melhora o diálogo junto aos usuários.

As ações e ferramentas são construídas a partir de reuniões periódicas dos bibliotecários e servidores, onde é possível discutir e apresentar propostas que dinamizem o processo de uso da informação na pesquisa acadêmica e científica.

E os resultados obtidos podem ser observados nas ações culturais descriminadas a seguir:

Cine Clube da BCT

As Seções funcionam todas as segundas feiras as 18:00 no auditório da Biblioteca, as divulgações são feitas na própria biblioteca, no Twiter e na página do Facebook da biblioteca.

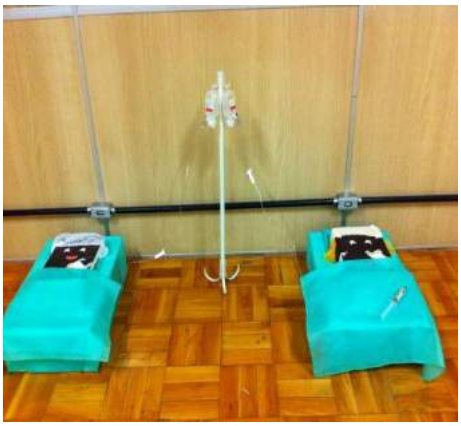


No inicio as seções eram iniciadas com poucos usuários, e depois de um ano de funcionamento, o auditório fica lotado, dependendo do tipo de filme que será exibido após as seções convidamos um professor da área abordada no filme para fazer um debate. Também enviamos certificados aos usuários que assistem ao filme.

Campanhas de Preservação do Acervo

A Campanha "Cuide do livro, Preserve o saber", realizada desde 2006, tem como objetivo divulgar junto à comunidade acadêmica os cuidados necessários para a conservação dos livros, visando combater hábitos de manuseio que provocam o desgaste dos acervos de nossas bibliotecas, compondo o rol de Projetos Sustentáveis da UFC.





O que podemos perceber é que "A Campanha de Preservação do Acervo" vem a cada ano sensibilizando mais a comunidade universitária. Destacam-se durante essa campanha os

cuidados que devem ser tomados com os livros impressos, dada à fragilidade do suporte papel. E na biblioteca de Ciências e Tecnologia a equipe prepara a cada campanha, exposições com livros deteriorados de uma forma bem irreverente com o objetivo de mostrar o que fazer para preservar os livros da biblioteca.

A Biblioteca todo ano durante a A Semana Nacional de Ciência e Tecnologia (SNCT), promovida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. A Biblioteca de Ciências e Tecnologia realiza uma série de atividades durante essa semana como:

Exposição Seara na Biblioteca

A Seara da Ciência da UFC, através de sua exposição na Biblioteca procurou estimular a curiosidade pela ciência, cultura e tecnologia, mostrando suas relações com o cotidiano e promovendo a interdisciplinaridade entre as diversas áreas do conhecimento.





A exposição teve uma grande e gratificante repercussão, os usuários observaram a exposição, fizeram questionamentos, participaram das experiências realizadas durante os dias que ocorreram a exposição, interagem com o mundo do saber, despertando para a criatividade e se envolvem com a pesquisa.

Curso de Cálculo na Biblioteca

Durante a Semana de 2014 foi oferecido um minicurso sobre Fundamentos de Cálculo para os alunos da universidade. Houve uma grande procura dos alunos, e as inscrições foram tantas que foram abertas duas turmas.



Apresentação cultural Grupo Oré Anacã

Também durante a Semana de Ciência e Tecnologia o Grupo de Dança Oré Anacã , que é um grupo de dança popular da Universidade Federal do Ceará (UFC). O Grupo encontra-se cadastrado como um projeto de Cultura e Arte da Pró-Reitoria de Extensão da UFC e sob a coordenação do Prof. Ms. Marcos Campos, docente do Instituto de Educação Física e Esportes (IEFES).





Mostra de Trabalhos de Extensão

Ainda durante a Semana Nacional de Ciência e Tecnologia alunos de graduação da Universidade foram convidados para apresentar seus trabalhos acadêmicos aprovados e apresentados nos Encontros Universitários da Instituição



Outubro Rosa na Biblioteca

A Biblioteca também incentiva Campanhas nacionais como Outubro Rosa, Novembro Azul, etc.



A Biblioteca distribui laços cor de rosa ou azuis para incentivar os usuários a participar das campanhas de prevenções de doenças como câncer de mama e próstata.

Exposição de Plantas Medicinais das Farmacias Vivas na Biblioteca

O Projeto Farmácia Viva é um projeto que produz remédios naturais desenvolvidos pela Universidade Federal do Ceará, e pesquisa plantas usadas pela população para curar doenças simples, como gripe. Aquelas que têm seus efeitos comprovados cientificamente viram remédios naturais e são distribuídas à população, gratuitamente.



Lançamento do livro 'Práticas de Biologia' na Biblioteca



E oferece seu espaço da biblioteca para escritores fazer o lançamento de livros, com o intuito de incentivo à leitura.

Campanhas de incentivo a leitura com Crianças

Onde apresentamos para as crianças contação de histórias, apresentações de fantoches e o incentivo à leitura oferecendo o acesso aos livros infantis



5 Considerações parciais/finais

As bibliotecas universitárias devem estar preparadas para oferecer ações culturais, contribuindo assim para o desenvolvimento e promoção da competência em informação, assim como a formação cultural do cidadão usuário dessas bibliotecas. Dessa forma deve fomentar a perspectiva da investigação científica, com objetivos que englobem a promoção de ações culturais, indo bem mais além das fontes de informação nos contextos acadêmico e científico.

O trabalho coletivo e cooperativo realizado pela Biblioteca de Ciências e Tecnologia mostra-se bastante eficaz neste sentido, identificando demandas, fazendo parcerias com professores, construindo a idéia de que também as BU's podem contribuir na formação dos usuários como cidadãos. O desafio maior é introduzir essas ações culturais como partícipes do ideal de autonomia e criticidade da formação acadêmica dos alunos.

A realização de ações culturais no ambiente da biblioteca contribui para ampliar sua visibilidade e importância para a sociedade. Além do que, essas ações ajudam a avigorar as práticas educativas desenvolvidas pelas universidades e faculdades.

Concluímos enfatizando que sendo o bibliotecário um profissional que tradicionalmente já atua como mediador a realização de ações culturais não está distante, como alguns pensam, de seu papel social fundamental e que para realizar tais ações ele precisa estar disposto a ter contato com o lúdico e usar ao máximo sua criatividade.

O desenvolvimento de ações culturais delineia como o bibliotecário pode exercer de maneira eficaz o papel de agente cultural, conseguindo, por meio delas, aliar o implemento do seu trabalho a outras formas de contribuição social e cultural.

6 Referências

ANGEL, J. B. La **ivestigación-acción:** un reto para el professorado. Barcelona: INDE

Publicaciones, 2000.

ARAÙJO, Claudialyne de. A Responsabilidade social no projeto “estação do livro”: leitura na praça. Disponível em: < http://books.google.com/books?id=MD61OKmlB5EC&printsec=frontcover&=hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=onepage&q&f=false > Acesso em: 22 mar. 2016.

CABRAL, Ana Maria Rezende. Ação cultural: possibilidades de atuação do bibliotecário. *In*: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 39-45. SEMINÁRIO PROMOVIDO PELA ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS E ASSOCIAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DE MINAS GERAIS,1998, Belo Horizonte.

COELHO NETO, José Teixeira. O que é ação cultural . São Paulo: Brasiliense, 1989. 94 p.

CUNHA, Miriam Vieira da O Papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli:** Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência, Florinópolis, n.15, p. 1 - 6 , 2003.Disponível em : < http://www.redalyc.org/pdf/147/14701504.pdf > Acesso em 12 mar. 2016.

FREIRE, Isa Maria ; ARAUJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. A responsabilidade social da Ciência da informação. **Transinformação,** Campinas, v.11, n.1, p. 7-15, jan./abr., 1999.

FREIRE, Paulo. Ação cultural para a liberdade e outros escritos. 8. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982. 149p.

MARTINS, Ana Amélia Lage. **Mediação**: reflexões no campo da Ciência da Informação. 2010. 253f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais,Belo Horizonte, 2010.

MILANESI, Luiz. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

MORAGI, Valdir José; VANZ, Samile Andréa de Souza ; GALDINO, Karina. O Bibliotecário e suas práticas na construção da cidadania. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, Disponível em : < http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/390/479 > Acesso em : 12 mar. 2016.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

TRIP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa,** São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, set./dez. 2005.

A RELEVÂNCIA DO FACEBOOK COMO FERRAMENTA DE COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO JURÍDICA

Eliane Maria da Silva Jovanovich (UEL) - emsjovanovich@yahoo.com.br

Resumo:

O presente artigo trata do compartilhamento de informação jurídica no Facebook, especialmente as postagens da página do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (EAAJ) da Universidade Estadual de Londrina (UEL). O estudo foi desenvolvido no EAAJ com 53 alunos/estagiários do 5º ano do curso de Direito, matriculados nas disciplinas de estágio obrigatório. O objetivo do estudo foi verificar o uso e a relevância da informação jurídica postada na fanpage do EAAJ . Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva, utilizando as abordagens quantitativa e qualitativa. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário e um formulário para a análise dos perfis no Facebook dos estagiários. O questionário foi dividido em três partes, onde a primeira parte buscou levantar o perfil dos alunos/estagiários, a segunda parte destacou a questão do compartilhamento e a terceira versou sobre os conteúdos postados no Facebook. Pode-se verificar que com a ferramenta Facebook é possível compartilhar notícias, informações, vídeos, fotografias e informações relevantes que subsidiam o desenvolvimento das atividades dos alunos/estagiários e dos operadores do Direito . E ainda que a página do EAAJ no Facebook tornou-se um instrumento capaz de dar suporte aos docentes/advogados, alunos/estagiários e funcionários que atuam nesse escritório da UEL.

Palavras-chave: *Facebook. 2. Informação jurídica 3. Compartilhamento de Informação*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 Introdução

As tecnologias de informação e comunicação estão sendo aprimoradas e incidem em novos rumos para os recursos da Internet, circunstâncias que possibilitam mudanças no setor econômico, social e cultural, com reflexos na vida de todos os indivíduos. Com a internet, a massificação dos meios de comunicação propiciaram um número maior de pessoas conectadas entre si e interagindo, formando as redes sociais. Nesses ambientes, na concepção de Brown, Broderick e Lee (2007), a comunicação flui de uma forma natural, com muita flexibilidade, principalmente pelo fato da amplitude de assuntos em função dos interesses e das relações. Consoante com esse crescimento surgiram as mídias sociais digitais que foram aprimoradas e atualmente são grandes aliadas na disseminação de informações e uma excelente ferramenta de visibilidade para as instituições. A mídia *Facebook* se tornou uma ferramenta importante para o compartilhamento de informações, proporcionando maior visibilidade na rede, em consequência, é comum vermos bibliotecas com perfis nas mídias sociais, engajadas nas redes sociais digitais.

Considerando essas particularidades, este estudo foi desenvolvido no Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (EAAJ) da Universidade Estadual de Londrina (UEL) com os alunos/estagiários. O objetivo do estudo foi verificar o perfil, o uso e a relevância da informação jurídica postada na *fanpage* do EAAJ.

Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva, utilizando as abordagens quantitativa e qualitativa. Considerando que durante a pesquisa a instituição entrou em grave, 53 alunos/estagiários do 5º ano do curso de Direito, matriculados nas disciplinas de estágio obrigatório no EAAJ da UEL, participaram deste estudo. A coleta de dados foi realizada em duas etapas, na primeira etapa foi utilizado um questionário, que foi dividido em três partes: 1ª.) levantou-se o perfil dos alunos/estagiários; 2ª.) destacou-se especificidades do compartilhamento e 3ª.) versou sobre os conteúdos postados no *Facebook*. Na segunda etapa da coleta empregou-se um formulário para a análise dos perfis no Facebook dos estagiários do EAAJ.

O *Facebook,* como uma das mídias sociais de maior impacto na Internet, tem *a* missão de "[...] oferecer às pessoas o poder da partilha, tornando o mundo mais aberto e interligado". (*FACEBOOK*, 2014, p.1). Esta mídia social está a cada dia mais presente na vida das pessoas, inclusive nos dispositivos móveis, por isso a página do EAAJ, foi selecionada para ser pesquisada.

2 O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO JURIDICA NO FACEBOOK

Na sociedade contemporânea, as tecnologias de informação e comunicação trazem consigo benefícios e desafios. As tecnologias propiciaram um novo ambiente. O ambiente virtual provocou uma mudança significativa com relação à interação social dos indivíduos através das redes sociais existentes no ciberespaço. Nesse ambiente, as mídias sociais surgiram a partir da necessidade da própria sociedade, permitindo que as redes sociais também pudessem ser desenvolvidas nos espaços digitais. As redes sociais virtuais são ambientes em que um volume expressivo de dados e informações circulam com muita rapidez e possibilitam o compartilhamento de informações.

Para os autores Lemos e Lévy (2010, p.101), "O desenvolvimento de comunidades e redes sociais on-line é provavelmente um dos maiores acontecimentos dos últimos anos, sendo uma nova maneira de se fazer sociedade". A internet criou uma nova forma de organização social, que foi transportada para as comunidades em redes (CASTELLS, 1999) e

as mídias sociais são as ferramentas que oportunizam esse tipo de comunidade. Na concepção de Lévy (2004, p.29) as redes devem ser pensadas como uma inteligência coletiva, "[...] uma inteligência distribuída em toda a parte, valorizada incessantemente, coordenada em tempo real, que leva a uma mobilização efetiva dos conhecimentos" e de seu compartilhamento.

A palavra "compartilhamento" possui diversos sinônimos, como por exemplo, disseminação, troca, divulgação, distribuição, transferência de informações, etc. Autores como Alcará et al. (2009) e Davenport (1998) adotam o termo compartilhamento da informação, o qual também é empregado nesta pesquisa. No atual cenário, a relevância da tecnologia em todo o processo de compartilhamento da informação é inegável e reconhecida por Davenport e Prusak (1998) quando dissertam sobre a transferência de conhecimento e garantem que sem o uso das tecnologias, esse processo não poderia ocorrer com tanta intensidade, como acontece com o uso das ferramentas propiciadas pela tecnologia de informação e comunicação. Aqueles que compartilham não precisam estar presentes num lugar e podem ser relativamente desconhecidos entre si, ou ser conhecidos apenas pelo compartilhamento de informações.

O compartilhamento de informação é um processo social complexo, depende muito da motivação, que envolve a boa vontade e conforme Kalman, Monge e Fulk (2002) a informação é um recurso que não conseguimos com facilidade extrair das pessoas, é algo que não se pode forçar. Pesquisas desenvolvidas por Cross, Borgatti e Parker (2002) divulgam que os indivíduos compartilham informações com maior facilidade com pessoas que eles já conhecem e interagem.

Compartilhar informação é o ato de partilhar, o que para Davenport (1998) é "[...] um ato voluntário" que visa colocar as informações à disposição dos outros. Para o autor, "o vocábulo compartilhamento implica vontade" por parte do emissor (DAVENPORT, 1998, p.115). Nos dias atuais, o compartilhamento de informações jurídicas é uma ação importantíssima e fundamental na vida dos operadores do Direito.

Alguns órgãos do governo mantêm uma rotina de postagens em suas páginas de *Facebook* com o objetivo de compartilhar informações jurídicas num processo ágil de disseminação de informação, por meio da internet e aproveitam o potencial das mídias sociais. Observa-se, também, a veracidade dessas informações, pois os conteúdos postados são de fontes confiáveis, com credibilidade.

As *fanpages* no Facebook, como é o caso do da página do EAAJ, auxiliam "[...] no cumprimento da determinação constitucional de publicidade dos atos oficiais e jurídicos a partir do momento em que permite, com uma simples busca, que qualquer página de sua base de mais de 50 milhões de documentos seja facilmente encontrada, por qualquer cidadão brasileiro" (JUSBRASIL, 2014, p.1).

Com a finalidade de compartilhar e dar a publicidade que os atos oficiais demandam, é necessário que sejam compilados de forma a torná-los acessíveis para o compartilhamento dessas informações jurídicas. Para que se efetive o compartilhamento de informação em mídias sociais, é necessário que as redes sejam interativas e colaborativas e favoreçam um fluxo das informações partilhadas.

3 O FACEBOOK DO EAAJ

O Facebook é uma ferramenta de destaque no ambiente virtual. Maness (2007) indica alguns caminhos para a adoção de redes sociais digitais pelas bibliotecas:

> Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que os outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias,

> fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. (MANESS, 2007, p. 48).

O *Facebook* desempenha diversos papéis como: agenda, compras, encontros, empregos, é um ambiente de debates e também de exibicionismo. É uma realidade construída através dos meios de comunicação veiculados na internet e com os dispositivos móveis tem aumentado, significativamente, seu impacto e abrangência. O *Facebook* permitiu que esse compartilhamento, não só de informações como também da vida privada, se desse de forma mais rápida, interativa e participativa, uma vez que o conteúdo da rede é exclusivamente aquilo que os usuários postam.

Como o mundo virtual é um ambiente dinâmico, o *Facebook* está investindo, atualizando e possibilitando o acesso por outros aplicativos que atendam às demandas, principalmente dos que utilizam os aparelhos móveis (mobiles). No Brasil, segundo pesquisas,

> a maioria dos usuários brasileiros (72%) prefere se conectar a Internet por *smatphone* e *tablets*, um bilhão de usuários (81%) acessa a rede a partir de aparelhos móveis. No entanto, de acordo com o *Facebook*, a ferramenta "Messenger" é utilizada "por mais de 200 milhões de pessoas", ou seja, um quinto dos usuários móveis do site. E mais recentemente o Facebook adquiriu o aplicativo What'sApp, recurso multiplataforma que possibilita a comunicação por mensagem de texto/imagem/vídeo e voz. (*FACEBOOK*, 2014, p.1).

Várias são as mídias sociais existentes, segundo pesquisas desenvolvidas por Kirkpatrick (2011), dentre as mídias, o *Facebook* é a plataforma de rede social que mais cresce em número de usuários. Rosa e Santos acreditam que o *Facebook:*

> [...] pode ser considerado, simultaneamente, a reprodução de uma sociedade global conectada e uma via ou espaço aberto para essa livre expressão de qualquer indivíduo conectado, independente das fronteiras do tempo e do espaço. (ROSA; SANTOS, 2013, p.173).

Fundado em 1973, o Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos é um órgão suplementar da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Caracteriza-se como um Escritório Escola e tem como missão o trabalho social e o estágio curricular obrigatório. Existem duas dimensões que abrangem a missão do EAAJ:

> 1. O trabalho Social: O EAAJ oferece o serviço de assistência jurídica à população economicamente carente de Londrina e seus distritos, permitindo que estas pessoas tenham acesso à justiça e ao exercício da cidadania. Esta dimensão permite ao EAAJ ficar em sintonia com as finalidades descritas no Estatuto da UEL, reforçando a responsabilidade social da Universidade.
> 2. O Estágio Curricular Obrigatório: Seguindo as Diretrizes Curriculares do MEC e o Projeto Político Pedagógico do Curso de Direito da UEL, o EAAJ atua como campo de Estágio Curricular Obrigatório para as atividades de prática jurídica aos alunos do 4º e 5º ano do curso, nas seguintes opções: Direito Penal e Processo Penal, Direito Civil e Processo Civil e Direito do Trabalho e Processo do Trabalho.
>
> É através do Escritório que o estagiário toma conhecimento da realidade da advocacia. Pelo atendimento direto da população economicamente carente, orientado e supervisionado por professores, o acadêmico passa a conhecer os problemas sociais, culturais e econômicos da realidade brasileira. (UEL, 2014, p.1).

O atendimento é gratuito para os cidadãos que se enquadram nos critérios do EAAJ. A dinâmica do escritório funciona da seguinte maneira:

> O cliente procura o EAAJ queixando-se do seu problema, nas áreas Cível, Penal, Trabalhista e Empresarial, é feito uma triagem jurídica prévia, pelos professores. Posteriormente uma ficha é preenchida pela secretaria para detectar sua situação sócio-econômica, procedendo ao agendamento prévio de data/horário. Os casos são distribuídos aos alunos/professores, conforme área de atuação ou opção de estágio. Após agendamento de data e hora, o aluno munido da ficha para atendimento, faz a entrevista com o cliente, anotando os dados necessários, solicitando documentos, elaborando procuração; tudo, sob a orientação do professor. Com a orientação prévia do professor, após providenciados todos os documentos, pelos clientes, o aluno redigirá a petição, seguida da correção pelo professor. Após essas providências, a ação é ajuizada. Todos os atos processuais, tais como, despachos, audiências, contestações, embargos, recursos e contra-razões de recursos, são acompanhados pelo aluno responsável pelo caso, juntamente com o professor. (UEL, 2014, p. 1).

A página do EAAJ no Facebook foi oficializada em 2012. A bibliotecária e uma professora do EAAJ são as responsáveis por postarem informações pertinentes (recuperadas de portais oficiais da área jurídica na Internet), bem como as informações da biblioteca. O *Facebook* do EAAJ (figura 1), é administrado pela biblioteca e tem como coadministradores dois professores do curso de Direito. O propósito da página do EAAJ, no *Facebook*, é compartilhar informações jurídicas atualizadas, buscando informações em sites de credibilidade, pois a confiabilidade nas informações disponibilizadas devem ser sempre foco para compartilhar as postagens.

Figura 1 – *Fanpage* do EAAJ no *Facebook*



Fonte: https://www.facebook.com/EAAJUEL/

O *Facebook* é uma plataforma de rede social muito utilizada por pessoas, instituições e empresas. É um ambiente informal, uma mídia social poderosa que possibilita a sua utilização nas mais diversas atividades. Pesquisas desenvolvidas pela Global Web Índex (2014) revelaram que a frequência no site estava diminundo e de acordo com a pesquisa, a plataforma teria tido uma queda de 6% nos usuários ativos.

2 Materiais e métodos

É uma pesquisa de natureza descritiva, com abordagens quantitativa e qualitativa. Considerando que durante a pesquisa a instituição entrou em greve, 53 alunos/estagiários do 5º ano do curso de Direito, matriculados nas disciplinas de estágio obrigatório no EAAJ da UEL, participaram deste estudo. A coleta de dados foi realizada em duas etapas, na primeira etapa foi utilizado um questionário, que foi dividido em três partes: 1ª.) levantou-se o perfil dos alunos/estagiários; 2ª.) destacou-se especificidades do compartilhamento e 3ª.) versou sobre os conteúdos postados no *Facebook*. Na segunda etapa da coleta empregou-se um formulário para a análise dos perfis no Facebook dos estagiários do EAAJ.

3 Resultados parciais/finais

Foram elencadas variáveis relevantes que identificam o perfil dos alunos/estagiários, a fim de que se tenha conhecimento das características do grupo pesquisado. Nesse sentido, foi dada ênfase para os seguintes atributos: sexo, área do Direito em que fazem estágio, ocupação, endereço e estado civil, porém endereço e estado civil foram menos relevantes, mas importantes para algumas considerações.

Enquanto a maioria dos pesquisados participa de mais de uma rede virtual, encontramos quatro alunos/estagiários que não participam de nenhuma, esses quatro alunos/estagiários não foram considerados para efeito desta pesquisa. O fato de quatro pessoas não fazerem uso das mídias sociais também pode ser uma forma de afirmação social, pois com a tecnologia presente na vida cotidiana, é quase impossível encontrar uma pessoa que tenha acesso a um celular ou um computador com internet e que não participe de nenhuma rede social (DORNELLES, 2008).

Pesquisas realizadas por Dornelles (2008) revelaram que o uso das mídias sociais geravam status e uma nova forma de sociabilização foi criada com as redes sociais. Ficar fora deste contexto dificultava o processo de interação com outras pessoas. Neste sentido, podemos inferir que muitas das interações acontecem devido à grande exposição dos indivíduos, onde diversas informações disponibilizadas por meio dos perfis no *Facebook*, como as preferências, exposição de ideias, fotos, informações nos murais, geram ao mesmo tempo interação e entretenimento por meio das várias funções e dos diversos recursos oferecidos pelo *Facebook* (ROSA; SANTOS, 2013).

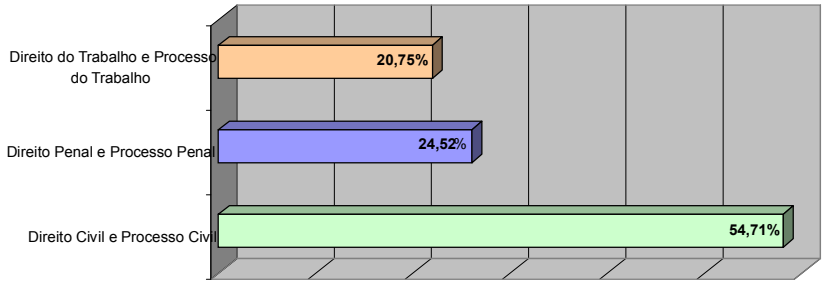
Nesse ambiente que é usualmente conhecido como ambiente virtual, são executadas várias atividades, e a questão das identidades podem ser visíveis ou veladas, dependendo dos papéis sociais (normas) e das ações sociais (CASTELLS, 1999). A seção de perfil do *Facebook* disponibiliza a informação que o usuário preencheu nos seus dados de perfil e que deseja partilhar com os seus amigos. No grupo pesquisado, pudemos observar que não houve uma predominância quanto ao sexo, uma vez que 26 alunos/estagiários são do sexo masculino e 27 do sexo feminino, retratando um grupo bem homogêneo, nesse aspecto. A faixa etária dos indivíduos varia entre 21 e 44 anos, sendo que 43 alunos/estagiários têm entre 21 e 24 anos, dez entre 25 e 44 anos, destacando apenas um estagiário com idade acima dos 40 anos, o que nos leva a considerar uma comunidade jovem.

Dos participantes, 50 são solteiros, dois casados e um em união estável, o que foi confirmado também na pesquisa de perfil do *Facebook*. A prevalência de alunos/estagiários solteiros corresponde a 94,3% dos pesquisados, o que nos leva a crer que os jovens buscam, primeiramente, a realização pessoal e profissional, deixando o casamento para um segundo plano. O casamento para esses jovens não é prioridade, nem momentaneamente um projeto de vida (ZORDAN; FALCKE; WAGNER, 2009).

Dentre as áreas do Direito, a que possui mais alunos/estagiários atuantes é o Direito Civil e Processo Civil (29) 54,71%, seguido de Direito Penal e Processo Penal (13) 24,52% e,

na sequência, Direito do Trabalho e Processo do Trabalho (11) 20,75%, como apresentado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Distribuição percentual dos alunos/estagiários nas áreas do Direito

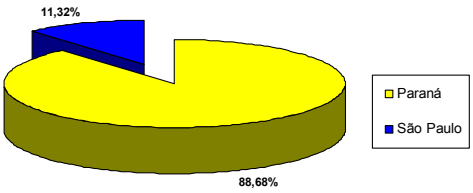


Fonte: Dados da pesquisa

A área do Direito Civil e de Processo Civil apresenta um número maior de alunos/estagiários atuando, por ser uma subárea do Direito Privado, e ser baseada nos direitos fundamentais do indivíduo (REALE, 1984), abrangendo os direitos individuais, direitos obrigacionais, direitos associativos, direitos reais, direitos das sucessões e direito comercial.

Dos 53 alunos/estagiários pesquisados, 88,68% são oriundos de cidades do estado do Paraná, e 11,32% são do interior do estado de São Paulo, de cidades próximas à Londrina, conforme ilustrado na figura 6.

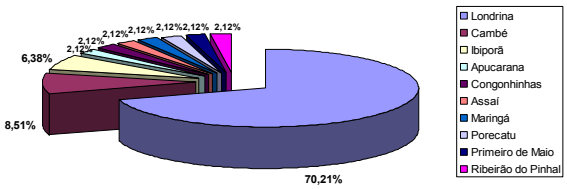
Figura 6 – Percentual dos alunos/estagiários por Estado



Fonte: Dados da pesquisa.

O curso de Direito, assim como outros cursos da UEL, recebem muitos estudantes de outras cidades, inclusive de outros estados. Observou-se que dos 53 pesquisados, 47 alunos/estagiários são do Paraná, oriundos da cidade de Londrina (33) 62,26%, conforme representado na figura 7.

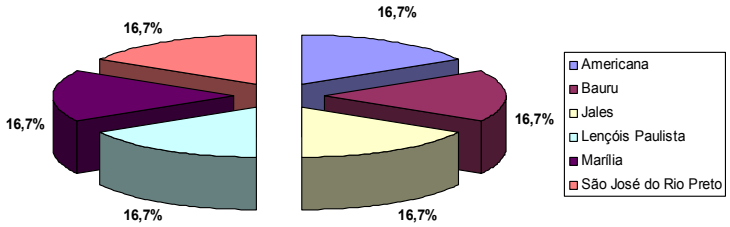
Figura 7 – Cidades paranaenses de origem dos alunos/estagiários



Fonte: Dados da pesquisa.

Alunos/estagiários do estado de São Paulo somam 6 que representam 11,32% do total de 53 alunos/estagiários e estão distribuídos conforme figura 8.

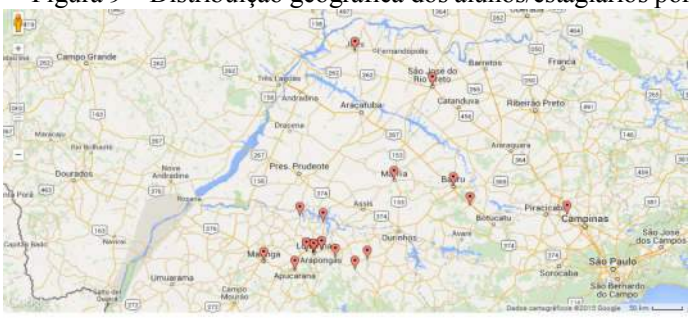
Figura 8 – Alunos/estagiários oriundos do Estado de São Paulo



Fonte: Dados da pesquisa.

Um número significativo (33 - 62,36%) são londrinenses, enquanto 14 (26,41%) são oriundos de outras cidades do estado do Paraná, 6 alunos/estagiários (11,32%) são do interior do estado de São Paulo, de cidades próximas a Londrina, conforme ilustrado na figura 9.

Figura 9 – Distribuição geográfica dos alunos/estagiários por cidade/estado.



Fonte: Dados da pesquisa.

Verificamos que no grupo de 53 alunos/estagiários, 47% (25) alunos/estagiários conhecem a página do EAAJ no *Facebook*, pois apesar de serem apresentados e orientados pela biblioteca no início de cada ano letivo, onde todas as informações a respeito do EAAJ são repassadas, 53% dos alunos/estagiários (28) a desconhecem.

Dos 25 alunos/estagiários que conhecem a página do EAAJ, 23 dos que acompanham as informações postadas no *Facebook*, são motivados pelo conteúdo das postagens. Destacam diversos atributos, tais como: informações do EAAJ, informações sobre a UEL, credibilidade da página, informações da biblioteca, informações atualizadas e relevantes do Direito, informações sobre o estágio, enquanto 16 disseram não acompanhar as postagens.

O ato de curtir uma informação postada no *Facebook* significa que a pessoa apreciou a informação e/ou compartilha da mesma idéia. O "curtir" é uma forma de comunicação não verbal entre pessoas no *Facebook*. Diante de tal assertiva, buscou-se então saber se os pesquisados "curtem" as informações postadas na página do EAAJ.

Dentre os respondentes, 17 participantes afirmaram que "curtem" as informações postadas na *fanpage* do EAAJ e as justificativas para as "curtidas" são: compartilha conteúdos importantes, informações atualizadas, a página oferece informações relevantes.

Com a análise dos dados, podemos inferir que os alunos/estagiários curtem as informações que acham importantes; o diferencial é que eles não têm o hábito da maioria das

pessoas que por diversas vezes curtem tudo que é postado, e muitas vezes, nem fazem a leitura da mensagem no todo.

O *Facebook* modificou suas formas de interação, a companhia atribuiu um botão conforme figura 10 com diversas reações, o que presume-se que vai melhorar a interação na rede. Em uma entrevista dada por Zuckerberg (2015), os usuários querem o botão porque sentem a necessidade de expressar sua empatia (ou não) na rede social, surgindo, desta forma, surge uma nova maneira de interação.

Figura 10 – Botão de reação do *Facebook*



Fonte: https://www.facebook.com/EAAJUEL/

Um grupo de 20 pesquisadas que "não curtem" afirmaram não ter essa prática por falta de interesse e por não acessarem, frequentemente, o *Facebook*. Alguns depoimentos dos participantes da pesquisa se destacaram, como por exemplo: "não tenho uma conduta de curtir nem compartilhar nada no *Facebook*" (est.7)[1], "não há razão para curtir, mas sim para ler a informação" (est.23), "informações normais leio, mas não sinalizo com "curtir" (est.28).

Verificando os dados da pesquisa, observamos as diversas justificativas apresentadas para não sinalizarem com o curtir. Podemos deduzir que sejam decorrentes, principalmente, do hábito e da especificidade do grupo, já que os alunos/estagiários preferem somente fazer a leitura da notícia. A fala de um estagiário nos chamou a atenção: "*Não gosto dos conteúdos das notícias veiculadas, falta uma crítica, e não apenas o texto que compartilha as informações" (est*.35).

Os dados postados no *Facebook* pelo EAAJ são geridos pela bibliotecária e por uma professora do EAAJ, sendo responsáveis apenas pelas postagens, pois as condutas de não emitir crítica estão regulamentadas no manual de utilização das mídias sociais que foi elaborado pela bibliotecária do EAAJ.

Um ponto preocupante apontado pelos alunos/estagiários é com relação ao não conhecimento da *fanpage*. No grupo pesquisado, 16 alunos/estagiários afirmaram não conhecer a *fanpage* do EAAJ no *Facebook*, alegaram que as informações não aparecem na sua *timeline*[2], e ainda justificaram a falta de divulgação da *fanpage*. Devido às restrições indicadas, constatamos que é necessária uma maior divulgação da *fanpage* para abranger um número maior de alunos/estagiários.

Ao abordar a pertinência dos conteúdos postados na *fanpage* do EAAJ, 23 participantes afirmaram que as informações jurídicas postadas são adequadas, enquanto 12

[1] Os alunos/estagiários receberam uma sigla e um número para individualizá-los e manter o sigilo sobre sua identificação.

[2] A timeline que em tradução livre significa linha do tempo, é um aplicativo disponível no ambiente do *Facebook* que tem como finalidade, criar uma linha em ordem cronológica de todas as ações no *Facebook*.

disseram que as postagens são impertinentes. Foi constatado que esses 12 que não acompanham as postagens, fazem parte dos 20 que "não curtem" as informações postadas.

Uma parcela dos alunos/estagiários que acredita que os conteúdos postados no *Facebook* são pertinentes justificou que são informações de grande relevância para os estudantes do escritório, são notícias atuais e confiáveis, mesmo tendo a consciência de que no ambiente virtual existem vários obstáculos que dificultam investigar a credibilidade dos conteúdos compartilhados.

Os participantes que confiam nos conteúdos postados pelo EAAJ afirmam que os mesmos são pertinentes e que cumprem o propósito de uma página jurídica, bem como as publicações são consoantes com as atividades a serem exercidas pela instituição de função pública e social, o que por sinal são desempenhadas satisfatoriamente, além de contemplar conteúdos apropriados sobre as diversas áreas do direito e sobre a UEL.

Os 12 alunos/estagiários que não consideram os conteúdos pertinentes não justificaram suas respostas. As postagens do *Facebook* do EAAJ são, na sua maioria, de natureza jurídica e os conteúdos institucionais visam informar sobre o estágio, sobre a relação entre o EAAJ, a biblioteca, a universidade e o mundo jurídico.

Quando verificamos o uso efetivo das informações postadas no *Facebook* do EAAJ, observamos que 11 respondentes disseram já ter utilizado efetivamente as informações, ou seja, 2 alunos/estagiários utilizam diariamente, 4 quinzenalmente, e 5 mensalmente, enquanto 23 dos respondentes não utilizam, de fato, as informações compartilhadas pelo EAAJ.

Sobre o compartilhamento de informações jurídicas, especificamente do *Facebook* do EAAJ, 10 pessoas afirmaram compartilhar, 29 não compartilham, e 14 não responderam. Os que compartilham afirmam que o fazem porque as informações chegam instantaneamente pelos amigos através das redes sociais e compartilham informações por julgarem importantes, ou quando acham que mais pessoas deveriam tomar ciência de tal informação jurídica.

Os alunos/estagiários que não compartilham as informações jurídicas alegam, principalmente, que não possuem o hábito de utilizar a plataforma, não conhecem a *fanpage*, bem como não acompanham a página e os conteúdos, não possuem na sua rede pessoas interessadas por informação jurídica por não serem da área, e por isso, não compartilham. Para alguns pesquisados o *Facebook* não tem essa finalidade.

Por conseguinte, 19 pesquisados responderam que é importante conhecer os gestores de conteúdos, por ser um fator a mais a contribuir para a credibilidade da página. A responsabilidade de quem posta é grande e deve ser preocupação da instituição, afinal se algo for disseminado indevidamente a instituição é quem cai em descrédito. Diante desses fatores, é importante conhecer a competência do profissional, sua capacitação, até para não influenciar nas postagens e dar credibilidade. Um número expressivo de pesquisados (32) disse não ver relevância em saber quem são os gestores pois os conteúdos postados no *Facebook* são mais importantes

Apesar de um número considerável de alunos/estagiários (21) terem respondido não conhecer o *Facebook* do EAAJ e não compartilhar as informações jurídicas postadas, 32 alunos/estagiários acham importante que se mantenha o perfil do EAAJ no *Facebook*, alegando que a página tem o papel de levar ao público conhecimentos jurídicos e ser uma ferramenta de compartilhamento de informações relevantes. Justificam, ainda, que é uma ferramenta, um canal e um meio prático para que se veicule informações e que a comunicação entre as informações jurídicas e os alunos/estagiários devem ser mantidas, gerando então uma grande interação e reciprocidade nesse ambiente virtual.

Para uma instituição como o EAAJ que tem uma responsabilidade social, utilizar as mídias sociais como a plataforma *Facebook* é ter um grande aliado no contato com a comunidade estudantil e com a comunidade externa, proporcionando visibilidade e esclarecendo eventuais dúvidas da sociedade como um todo, disseminando informações

gerais, desde o funcionamento do EAAJ, até informações mais complexas. Nesse contexto as pessoas sentem necessidade de estarem conectadas nas redes sociais em ambientes virtuais e a pesquisa revelou que a maioria dos respondentes parecem sentir essa necessidade, uma vez que utilizam o *Facebook*.

Os assuntos de interesse mais citados pelos alunos/estagiários foram: regras do EAAJ, sobre a biblioteca, temas polêmicos da atualidade, direito de família, inovações em jurisprudência, jurisprudências da justiça do trabalho, legislação, curiosidades jurídicas, casos mais recorrentes no próprio EAAJ, redução da maioridade penal, assuntos relacionados à UEL, Londrina, e ao próprio escritório, sobre trabalho do legislativo em temas polêmicos, como redução da maioridade penal e sobre as operações como a lava jato, temas que estão sendo tratados no legislativo, terceirização, com textos opinativos e não apenas notícias.

Observamos que os alunos/estagiários, além de sugerirem assuntos específicos da área jurídica, ainda recomendam assuntos que tratem do EAAJ, pois desta forma eles teriam acesso a todas as informações que envolvam o seu dia a dia.

Verificamos que os motivos que levam os alunos/estagiários a curtir e adicionar a página do EAAJ aos seus perfis é o fato da página ser satisfatória às suas necessidades informacionais e compartilhar informações com temas adequados.

4 Considerações parciais/finais

O ato de disseminar e compartilhar informações jurídicas é o responsável por grande parte da propagação de conteúdos, das interações e da reciprocidade nas comunidades, e o uso das mídias sociais agiliza esse processo. Quando uma informação jurídica é postada na rede, ela já vem (re) compartilhada por outro indivíduo ou instituição, lembrando que cada usuário que compartilha algo permite que seu ciclo de amigos visualize, curta, comente, e desta forma, tenha acesso ao mesmo conteúdo.

Toda essa interação e reciprocidade advêm das facilidades propiciadas pelas mídias sociais que são ferramentas (plataformas) que possibilitam a geração de capital social na rede. O *Facebook* é uma plataforma de relacionamento bastante utilizada, por ser adequada nas configurações das redes sociais, tem uma abrangência de visibilidade enorme, é uma ferramenta poderosa de divulgação para as instituições, empresas, etc.

Se por um lado o grupo pesquisado apresenta particularidades consideradas específicas da área do Direito, como por exemplo, o fato de alguns estagiários apenas fazerem as leituras das informações jurídicas e não compartilharem qualquer tipo de informação jurídica, por outro, um número significativo de estagiários que compartilha informações jurídicas interage com seus amigos da rede. As informações jurídicas que se movimentam pela rede são utilizadas pelos estagiários para sanar dúvidas ou complementar ideias de forma a agregar valor nas atividades realizadas por eles, no seu dia a dia. Muitas das informações jurídicas são utilizadas nos processos, ou até mesmo nas questões pessoais, seja na resolução de problemas ou simplesmente na obtenção de conhecimento. As informações postadas na página do *Facebook* do EAAJ são relevantes, servindo como aporte e auxiliando no desenvolvimento de suas atividades, seja para complementar um processo teoricamente, ou na sua argüição, o que contribui efetivamente nesse processo de compartilhamento.

Atualmente, com as mídias sociais digitais, pertencer a uma rede social no ambiente virtual proporciona aos cidadãos um maior contato com outras redes ou grupos diferenciados, de forma a atender a ânsia e a necessidade de pertencimento às redes sociais existentes no ambiente virtual.

Sugere-se que outros estudos sejam feitos com esta comunidade a fim de analisar a rede desses estagiários, utilizando metodologias próprias de análise de redes, mapear os

diversos atributos referentes ao compartilhamento de informação jurídica na rede, de forma a incentivar novos projetos e pesquisas na Ciência da Informação para que esta venha a dialogar com as demais áreas envolvidas.

5 Referências

ALCARÁ, A. R. et. al. Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v.14, n.1, p.170-191, jan./abr. 2009. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n1/v14n1a12>. Acesso em: 17 jul. 2015.

ARCHER, L.; CIANCONI, R. Websites de arquivos públicos: funções exercidas e recursos de colaboração. **Inf. Inf**., Londrina, v.15, n. 2, p. 60-76, jul./dez. 2010.

BALAJI, P.; KUMAR, V. Use of web technology in providing information services by south indian technological universities as displayed on libraries websites. **Library Hi Tech News**, UK ,v. 29, n. 3, p. 470-495, 2011.

communication within online communities: conceptualizing the online social network. **Journal of Interactive Marketing**, Texas, v. 21, n. 3, p. 2-20, 2007.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CROSS, R.; BORGATTI, S.; PARKER, A. Making invisible work visible: using social network analysis to support strategic collaboration. **California Management Review**, Califórnia, v. 44, n. 2, p. 25-46, 2002.

DAMASIO, L. Estamos usando menos *Facebook* e *Twitter* e mais *Instagram* e *Tumblr*, diz estudo. **Techtudo Vida Digital**, 15 maio 2014. Disponível em:< http://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2014/05/estamos-usando-menos-facebook-e-twitter-e-mais-instagram-e-tumblr-diz-estudo.html>. Acesso em: 11 mar. 2016.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 6. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DORNELLES, J. **Vida na rede**: uma análise antropológica da virtualidade. Porto Alegre, 2008. 293 f. Tese (Doutorado em Antropologia Social) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008.

FACEBOOK. **Central de ajuda**. 2014.Disponível em: <https://www.facebook.com/help/110920455663362>. Acesso em: 11 de jul. 2015.

FACEBOOK começa a avisar brasileiros de que chat pelo app vai acabar. **G1: Tecnologia e games**. 29 jul. 2014. Disponível em:< http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/07/facebook-comeca-avisar-brasileiros-de-que-chat-pelo-app-vai-acabar.html>. Acesso em: 11 maio 2016.

GODWIN, P. Library 2.0: a retrospective. In: GODWIN, P.; PARKER, J. **Information literacy meets library 2.0.** London: Facet publishing, 2008. p. 4–17.
IPE, M. Knowledge sharing organizations: a conceptual framework. **Human Resource**

Development Review. Washington, v. 2, n. 4, p. 337-359, Dec. 2003. Disponível em: <http://hrd.sagepub.com/cgi/reprint/2/4/337>. Acesso em: 30 ago. 2014.

JUSBRASIL. **Organizando toda a informação jurídica brasileira**. Disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/sobre>. Acesso em: 06 nov. 2014.

KALMAN, M. E.; MONGE, P.; FULK, J. Motivations to resolve communications dilemmas in data-base mediated collaboration. **Communication Research**, Califórnia, n. 29, p.125-154, 2002.

KIRKPATRICK, D. **O efeito *Facebook***: os bastidores da história da empresa que conecta o mundo. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2011.

LEMOS. A.; LÉVY, P. **O futuro da internet**: em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo: Paulus, 2010.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço**.** São Paulo: Loyola, 2004.

MANESS, J. L. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.:Est**., João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr., 2007.

MEDEIROS, A. L. S. ; OLINTO, Gilda . Bibliotecas públicas e o futuro: as bibliotecas estaduais brasileiras na era da internet. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13, 2012, Rio de Janeiro. **Anais**...., 2012.

PRADO, J. M. K. do; LUCAS, E. R. O.; HERRERO-CURIEL, E. As bibliotecas nacionais iberoamericanas na web 2.0: resultados parciais sobre o Facebook. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s.n.], 2013.

RODAS, L. C. P. **Democracia e cidadania na web social**: participação, colaboração, e produção coletiva de conhecimento, 2009. 256 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Niterói, 2009.

ROSA, G. A. M.; SANTOS, B. R. **Facebook e as nossas identidades virtuais**. Brasília: Tesaurus, 2013.

SUGAHARA, C. R.; VERGUEIRO, W. C. S. A dinâmica da informação em redes sociais: um estudo na rede arranjo produtivo local. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2012, Maceió. **Anais**... Macéio: ANCIB, 2012.

TELLES, A. A. **A revolução das mídias sociais**. São Paulo: M. Books do Brasil, 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Curso de Direito**. Disponível em: <http://www.uel.br/graduacao/direito/pages/eaaj.php>. Acesso em: 10 out. 2014.

ZORDAN, E. P.; FALCKE, D.; WAGNER, A. Casar ou não casar?: motivos e expectativas com relação ao casamento. **Psicol. rev. (Belo Horizonte)**, Belo Horizonte , v. 15, n. 2, p. 56-76, ago. 2009 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-

11682009000200005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 abr. 2016.

ZUCKERBERG, M. *Facebook* cria forma de expressar emoções além do "curtir": não espere o "descurtir. UOL Notícias, 08/10/2015. Disponível em: <http://tecnologia.uol.com.br/noticias/efe/2015/10/08/facebook-cria-forma-de-expressar-emocoes-alem-do-curtir-nao-espere-o-descurtir.htm>. Acesso em: 11 ago. 2015.

A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DIANTE DA EDUCAÇÃO INCLUSIVA

Rejane Sales de Lima Paula (UNIR) - paula.rejane23@gmail.com

José Lucas Pedreira Bueno (UNIR) - rejane.lima@unir.br

Resumo:

Este trabalho tem como objetivo trazer algumas contribuições acerca da representação social da biblioteca universitária como parte instrumental do processo educativo diante da educação inclusiva. Para tanto, parte-se do pressuposto de que, a biblioteca universitária é um dos elementos imprescindíveis para o desenvolvimento social e cultural do sujeito em formação. Para tal, procuramos descrever o papel social da biblioteca, a partir das políticas inclusivas voltadas para a biblioteca, como a Lei Nº 10.861 – Avaliação da Educação Superior (SINAES) de 14 de abril de 2004 que esclarece a contribuição da biblioteca para o ensino, a pesquisa e a extensão. Metodologicamente, este trabalho se baseia em uma revisão de literatura bibliográfica, a qual discute à luz da literatura existente a temática abordada. Por tanto, espera-se que este trabalho contribua com o desenvolvimento potencial da biblioteca como agente mediadora da informação e possa possibilitar ao sujeito em formação à essência do letramento informacional.

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária. Educação Inclusiva. Representação Social da Biblioteca.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Acessibilidade (produtos, serviços e tecnologia)*

1 Introdução

No decorrer do Século XX, o desenvolvimento tecnológico e o acesso à informação permitiram ao sujeito em formação apropriar-se do conhecimento armazenado nas bibliotecas, sem a necessidade de dirigir-se pessoalmente a elas, devido à evolução e a disponibilização da tecnologia nas Instituições de Ensino Superior (IES), e as cobranças sobre as bibliotecas universitárias terem tomado grandes proporções, tornando-as um dos principais ambientes de informações atualizadas, facilitando o acesso aos diferentes tipos de usuários, embora nem todos tenham consciência disso.

Para tanto, informações precisas têm se mostrado de grande valia na construção do conhecimento, e por meio das mídias digitais, tornou-se mais fácil buscar essas informações em tempo real. Por isso, pode-se afirmar que a biblioteca não é apenas um local móvel de acesso à informação, do conhecimento, de um saber ou até mesmo de uma conduta, mas, sobretudo um laboratório de cultura, educação e um espaço para a iniciação à vida que vem se adaptando ao seu público.

Neste contexto, Corradi (2011, p.28) apresenta a viabilização do "acesso e uso das informações hipermídia e multilíngue valendo-se da acessibilidade homem-computador", onde a acessibilidade deve englobar meios físicos e virtuais, facilitando a inserção do sujeito em formação na comunidade a qual está inserida.

E nesse bojo, é possível desenvolver o potencial da biblioteca como agente difusora da informação, e desta forma valorizar a identidade cultural de um povo, é valorizar a informação. Por isso, entende-se que a relevância da biblioteca universitária se dá quando se encontra a resposta do vínculo entre a biblioteca e sociedade, já que por meio da biblioteca é possível criar hábitos e comportamentos, criando desta forma uma relação de ordem cultural e informacional.

2 Revisão de literatura

Para efeito desse trabalho será realizado um levantamento bibliográfico sobre o conceito da biblioteca universitária, será descrito também as políticas voltadas para a biblioteca com o intuito de promover sua função inclusiva e igualitária para todos.

Assim sendo, a Biblioteca Universitária (BU) é considerada como uma entidade social, que tem por finalidade atender às necessidades de estudo e pesquisa dos professores, alunos que estão vinculados a instituições de ensino superior, além de servir de suporte

informacional a comunidade em geral.

Belluzzo (2004) aponta a biblioteca como, sendo um local acesso à informação de acordo com as necessidades do usuário; e essa disponibilização poderá estabelecer os ideais da democracia (BELLUZZO, 2004, p. 78).

Isto confirma que a biblioteca possibilita a acessibilidade como um processo dinâmico, associado não só ao desenvolvimento tecnológico, mas principalmente ao desenvolvimento da sociedade.

Castells (2000 p. 17) corrobora ao salientar que:

> A revolução da tecnologia da informação e a reestruturação do capitalismo introduziram uma nova forma de sociedade, a sociedade em rede. Essa sociedade é caracterizada pela globalização das atividades econômicas decisivas do ponto de vista estratégico, por sua forma de organização em redes; pela flexibilidade e instabilidade do emprego e pela individualização da mão-de-obra. Por uma cultura de virtualidade real construída a partir de um sistema de mídia onipresente, interligado e altamente diversificado.

Para corroborar com esta pesquisa iremos destacar os programas desenvolvidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC), os quais no decorrer do tempo vêm favorecendo a aplicabilidade dos recursos informacionais e a usabilidade da biblioteca que se baseia na educação inclusiva e na dimensão dos programas geridos para a educação do ensino superior constante no Plano Nacional de Educação (PDE) estabelecida pela Lei nº. 10.172/2001 que estipula uma política de estratégia para a promoção, a renovação e desenvolvimento nas universidades para uma educação igualitária capaz de suprir uma necessidade premente do desenvolvimento de competências que habilite os sujeitos a aprender e apreender o saber a ele transmitido.

E em vista disso, Mazzoni e Torres (2001) destacam os requisitos mínimos de acessibilidade arquitetônica e urbanística da biblioteca em razão da efetivação das legislações existente:

> a) Adequações de acessibilidade para usuários com limitações associadas à motricidade:
> b) Independência do uso do mouse, como dispositivo apontador;
> c) Independência do uso do teclado, com via software;
> d) Independência do uso simultâneo de várias teclas,
> e) Flexibilidade no tempo de resposta, na interação com o sistema.
> f) b) Adequações de acessibilidade para usuários com limitações associadas à audição:
> g) Materiais audiovisuais devem ser legendados, tanto com legendas em texto com em Libras;
> h) Opções para controle de volume;

> i) Acesso visual à informação sonora,
> j) Serviço para a transcrição em textos de documentos digitais orais.
> k) c) Adequações de acessibilidade para usuários com limitações associadas à visão:
> l) Ampliação da imagem e modificação dos efeitos de contraste na tela;
> m) Independência do uso do mouse como apontador, com um uso maior do teclado;
> n) Uso do software (Dosvox e Virtual Vision) para a leitura de tela, ao qual está associado a sintetizador de voz;
> o) Opção para o acesso à informação,
> p) Opções para acesso à informação em Braille, seja na forma de texto impresso, seja por intermédio do periférico linha Braille.

SASSAKI (2005) *apud* FONSECA (2012, p. 3), também traz a seguinte corroboração ao destacar diferentes aspectos em relação à acessibilidade ao enfatizar que:

> a) Acessibilidade arquitetônica: construção de espaços sem barreiras, obstáculos que possam impedir a liberdade de movimentos de vir e ir de qualquer pessoa;
> b) Acessibilidade comunicacional: ausência de barreiras comunicacionais, nas suas mais diferentes formas;
> c) Acessibilidade metodológica: quando não há obstáculos nos métodos e nas
> técnicas de estudo, adaptações curriculares;
> d) Acessibilidade instrumental: uso de tecnologia assistiva, de forma que os deficientes não encontrem bloqueios que os possibilitem de utilizarem certos objetos;
> e) Acessibilidade programática: "sem barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas (leis, decretos, portarias, resoluções, medidas provisórias etc.), em regulamentos (institucionais, escolares, empresariais, comunitários etc.) e em normas de um geral;
> f) Acessibilidade atitudinal: indivíduos das comunidades devem ser conscientizados da importância do convívio entre todos, sem distinção de cor, raça, sexo, idade e presença ou ausência de deficiências.

Assim, é necessário que as bibliotecas possuam os requisitos básicos que sejam capazes de oferecer aos usuários as múltiplas possibilidades de acesso para a ampliação do conhecimento.

A eliminação de barreiras arquitetônica e a disponibilização da informação e comunicação nos espaços físico das bibliotecas deve ser uma realidade com vistas a promover a inclusão social e democrática de todos perante uma sociedade igualitária respeitando a dignidade e direitos citado no Artigo 1º da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Em vista disso, as discussões sobre respeito à diversidade e os direitos de igualdade para todos, vem oportunizar de forma decisiva a conquista de mudanças de paradigmas na biblioteca universitária.

Para tanto, a biblioteca universitária é um dos espaços de educação inclusiva, capaz de

oferecer um serviço de qualidade e acessível de acordo com as normas da Associação Brasileira das Normas Técnicas aos usuários com deficiência.

Diante disso, o Ministério da Educação (MEC) vem desenvolvendo ações voltadas para a inclusão dos sujeitos na universidade a fim de garantir os direitos das pessoas com deficiência por meio de acessibilidade ampla e articulada através do Projeto Incluir.

Portanto, é imprescindível que haja a promoção desses diferentes tipos de acessibilidade na biblioteca universitária, para que os indivíduos com limitações possam ser e, se desenvolver na sociedade em que vivem igualmente com as outras pessoas.

Para ampliar o entendimento quanto às políticas inclusivas voltadas para a biblioteca tem-se a Lei Nº 10.861 – Avaliação da Educação Superior (SINAES) de 14 de abril de 2004 que esclarece "a contribuição da biblioteca para o ensino, a pesquisa e a extensão", assumindo, assim, a função social de prover a infraestrutura documental e promover a disseminação da informação, em prol do desenvolvimento da educação, da ciência e da cultura.

Outro ponto a destacar neste contexto da educação inclusiva da biblioteca se baseia na dimensão dos programas geridos para a educação do ensino superior constante no Plano Nacional de Educação (PDE) estabelecida pela Lei nº. 10.172/2001 que estipula uma política de estratégia para a promoção, a renovação e desenvolvimento nas universidades para uma educação igualitária capaz de suprir uma necessidade premente do desenvolvimento de competências que habilite os sujeitos em formação a aprender e apreender o saber a ele transmitido.

Assim, a acessibilidade na biblioteca pode ser considerada como a eliminação das barreiras da exclusão social, tais como: informacional, econômica, política, cultural, entre outras, representando ao sujeito um significado importante para a disponibilidade de informação e comunicação aos conteúdos em formatos alternativos.

Desse modo, a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 traz a seguinte uma contribuição valiosa, quando explicita que:

> A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais (BRASIL, 1996).

Nas bibliotecas universitárias, esta acessibilidade era vista apenas como "portas abertas" para a comunidade interna e externa na qual está inserida e, atualmente, precisa estar devidamente amparada pela legislação e normas de acessibilidade vigentes, como NBR

9050:2004[1] e Lei 10.098/00[2].

Para tanto, a Associação Brasileira de Normas Técnica (ABNT) - NBR 9050: 2004 destacam as regras que devem se seguidas nas bibliotecas universitárias como as vagas de estacionamento e sinalizações, conforme as figuras a seguir:

Figura 1: Símbolo Internacional de Acesso Fonte:



Fonte: ABNT NBR 9050 (2004)

Figura 2: Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual



Fonte: ABNT NBR 9050 (2004)

Figura 3: Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva



Fonte: ABNT NBR 9050 (2004)

Quanto à acessibilidade informacional, é necessário que os espaços informacionais (bibliotecas) sejam criados ou adaptados, a fim de proporcionar aos usuários Portadores de Necessidades Especiais (PNE) maior acessibilidade por meio das tecnologias assistiva, como

[1] Norma Brasileira de Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

[2] Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

os materiais em Braille ou em libra e interpretes.

Para Torres, Mazzoni e Alves (2000, p. 86), enfatizam que a acessibilidade da informação deve compreender a usabilidade tecnológica e,

> [...] atender a distintas categorias de usuários são os programas de reconhecimento da fala. Embora essa tecnologia esteja sendo aperfeiçoados, vários produtos já estão sendo comercializados. Entre os seus possíveis usuários, estão pessoas com deficiência de coordenação motora para digitar, pessoas com deficiência visual e qualquer pessoa que prefira ditar em vez de digitar.

Diante disso, Fialho e Silva (2012), destacam que é necessário as bibliotecas universitárias possuírem softwares como:

> a) DosVox: Programa de comunicação por meio de síntese de voz.
> b) Delta Talk: Software que permite a interação com o computador de maneira bem natural e apresenta a opção de escolha de três vozes diferentes.
> c) Virtual Vision: efetua a leitura de todo conteúdo selecionado pelo usuário, até mesmo as planilhas, tabelas e sites na Internet.
> d) Jaws: Está entre os leitores de tela mais populares mundo, com interface em português.
> e) Openbook: diferentemente de outros softwares o texto pode ser convertido para o formato MP3.

De acordo com MAZZONI et. al (2001, p.31):

> Dentro da estrutura de uma biblioteca universitária, a acessibilidade deve ser vista tanto em aspectos urbanísticos (estacionamento, caminhos de acesso etc.), em aspectos arquitetônicos (iluminação, ventilação, espaço para circulação entre ambientes, banheiros, rampas adequadas etc.) e aspectos de informação e comunicação (sinalização, sistemas de consulta e empréstimos, tecnologia de apoio para usuários portadores de deficiências, sistemas para acesso remoto etc).

Com a entrada de um número significativo de Pessoas com deficiência no ensino superior gratuito, o papel das bibliotecas universitárias em contribuir com o ensino, pesquisa e extensão ficou ainda maior. Não devemos mais contribuir apenas com os usuários comuns, pensando em arquitetura com escadas cinematográficas, mobiliários inadequados e tecnologia desatualizada. É necessário ir além. A biblioteca universitária deve inserir em seu processo inclusivo desde o aspecto físico até o atitudinal se baseando na dimensão urbanística, arquitetônica, comunicacional e instrumental para a promoção, renovação e desenvolvimento de uma educação igualitária.

Dessa forma, as informações devem estar disponíveis e acessíveis a todos, uma vez

que, a inclusão de pessoas, segundo (FREIRE 2008, p.12), "é um movimento educacional, mas também social e político que vem defender o direito de todos os indivíduos [...]".

3 Materiais e métodos

Esta pesquisa trata-se de uma pesquisa bibliográfica tendo em vista o fato de que a pesquisa visa discutir a representação social da biblioteca e também poderá ser caracterizado como uma pesquisa descritiva do ponto de vista dos objetivos descritos a partir da abordagem apresentada.

Diante disso, Ferrão (2008, p 103) descreve a pesquisa bibliográfica como "a consulta de todas as fontes secundárias relativas ao tema que foi escolhido para a realização do trabalho". Rudio (2009, p.71) considera a pesquisa descritiva como "[...] aquela interessada em descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los".

Para tanto, o referencial teórico terá como base os recursos bibliográficos, bem como: livros, base de dados, portais e outros.

4 Resultados parciais

Como resultado esperado pretende-se destacar o papel social da biblioteca universitária diante da construção do conhecimento do sujeito em formação. É esperado, também, mostrar os vários tipos de instrumentos que podem ser úteis para a inclusão do sujeito baseando-se na utilização da tecnologia.

5 Considerações parciais

Percebe-se que a biblioteca é uma instituição social com condições necessárias para o desenvolvimento da cidadania do sujeito através de seus materiais bibliográficos, audiovisuais e outros meios que disponibiliza a comunidade educacional, constituindo assim, parte integral do sistema educativo que participa estimulando e facilitando seus objetivos, metas e fins.

Logo, os ambientes digitais tornou-se um dos principais meios de acesso às pessoas com deficiências frente às tecnologias de informação e comunicação, o qual, através do espaço privilegiado da biblioteca podem se inter-relacionar com os serviços e suportes oferecidos prol do desenvolvimento da educação e cultural.

Nesta percepção é razoável compreender que é possível construir um acervo dinâmico de recursos educacionais digitais capazes de propagar o conhecimento, cujo objetivo é modificar as relações sociais e culturais do indivíduo.

Por isso, pode-se afirmar que a utilização da tecnologia como apoio ao ensino possibilita a interação da comunidade escolar com a biblioteca como um dos meios da "realização das atividades do cotidiano; como mediadora da comunicação; serve como instrumento de armazenagem e busca de informações, além de ser um instrumento para a disseminação de informações, pelas publicações de materiais" para o usuário interativo[2], uma vez que, as que atividades desenvolvidas nas bibliotecas ganharam novas dimensões na ampliação dos serviços de tratamento da informação.

Portanto, a biblioteca não é apenas um local de transmissão do conhecimento, de um saber ou até mesmo de uma conduta, mas, sobretudo um laboratório de cultura, educação e um espaço para a iniciação à vida que pode ser ampliado quando estabelece a significação do indivíduo para o mundo que o cerca.

A biblioteca enquanto centro de informação tem que fazer o possível para transmitir e disseminar a informação de forma satisfatória, uma vez que a tecnologia propõe facilidades de serviços e acesso à informação.

Nessa perspectiva, é necessário que a biblioteca venha apropriar-se de seu papel, e que seja capaz de servir de instrumento e direcionar o indivíduo no convívio com a leitura e a informação, estabelecendo assim uma relação de bem-estar ao inserir as modernas tecnologias do acesso à informação, e desta forma criar hábitos e comportamentos à sociedade.

Consequentemente a biblioteca só será capaz de interagir com a sociedade no seu processo de seu desenvolvimento social caso estejam comprometidas a se adequar ao seu público e as novas demandas da sociedade.

6 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: < http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_ imagens-filefield-description%5D_24.pdf> Acesso em: 20 de março de 2016.

BRASIL, Lei nº 10.172 de 09 de janeiro de 2001. **Plano Nacional de Educação**. Disponível em: < http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/L10172.pdf.> Acesso em: 20 de março de 2016.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. "Formação contínua de professores do ensino

fundamental sob a ótica do desenvolvimento da information literacy, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento." **Transinformação,** Campinas, jan/abr, 2004. Disponível em:<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/723/703>. Acesso em: 01 de jan. de 2016.

CASTELLS, Manuel. A era da informação: economia, sociedade e cultura. *In*: _____. **O Poder da identidade**. 2. ed. São Paulo : Paz e Terra, 2000. v. 2.

CORRADI, J. A. M. Ambientes informacionais digitais e usuários surdos: questões de acessibilidade. 2007, 214 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências. Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.

FERRÃO, Romário Gava. Metodologia cientifica para iniciantes em pesquisa. Linhares, ES Unilinhares / incaper, 2003.

FIALHO, Janaina; SILVA, Daiane de Oliveira. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 153-168, jan,/abr. 2012. Disponível em: Acesso em: 20 de março de 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração e análise e interpretação de dados. 7 ed. 2 reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao Projeto de Pesquisa Cientifica**. 36 ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n. 3, p. 83-91, set./dez. 2002. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000658&dd1=9076a > Acesso em: 20 de março de 2015.

A USABILIDADE DO PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO CEARÁ

Ana Cristina Azevedo Ursulino Melo (UFC) - anacristina@ufc.br

Aline Vieira Nascimento (UFC) - alinevn33@gmail.com

Thelma Marylanda Silva de Melo (UECE) - thelma.melo@uece.br

Resumo:

O artigo apresenta um estudo comparativo sobre a evolução do uso do Portal de Periódicos da CAPES sob a perspectiva das bibliotecas universitárias públicas do estado do Ceará. A pesquisa de cunho quantitativo analisa a usabilidade do portal nas IES públicas do Ceará no período de 2005 a 2014. Os dados foram coletados por meio de pesquisa no portal através do sistema de GEOCAPES de estatística. Como resultados, evidencia-se a qualidade de uso do Portal e a evolução na usabilidade na Universidade Federal do Ceará houve uma grande evolução na estatística de uso enquanto que na Universidade Estadual do Ceará houve uma estagnação e porque não dizer, um decréscimo. Atesta que a maioria dos atributos de usabilidade do Portal está qualificada em níveis acima da média na UFC e baixo da média na UECE, As conclusões apontaram para a necessidade de mais treinamentos e divulgação do portal na UECE.O presente estudo de usabilidade do Portal é um importante instrumento de avaliação institucional de uso deste sistema de informação. O referencial teórico foi composto pelo levantamento da literatura vigente sobre a usabilidade do Portal de Periódicos. Os resultados obtidos evidenciaram que ainda há muito por ser feito em relação à divulgação, sendo necessário desenvolver urgentemente mecanismos para ampliar o acesso e uso do Portal junto à comunidade científica das Universidades.

Palavras-chave: *Periódicos Eletrônicos. Portal de Periódicos da Capes. Usabilidade. Bibliotecas universitárias.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Arquitetura da informação (usabilidade, ergonomia, entre outros)*

1 Introdução

O Portal de Periódicos da Capes foi lançado há mais de quinze anos, com o objetivo de suprir as necessidades de acesso à informação e solucionar problemas que afetavam as coleções das bibliotecas universitárias nas décadas de 1980 e 1990, que sempre estavam defasadas ou atrasadas, em virtude da crise do mercado editorial de produções científicas e da expansão dos periódicos eletrônicos. Então, no ano 2000, surgiu efetivamente o Portal de Periódicos da Capes, com o objetivo de democratizar o acesso à informação, facilitar a pesquisa por meio do uso de bases de dados *on-line* e reduzir as desigualdades regionais no acesso à ciência.

Daí a necessidade de expandir e divulgar o acesso a essa plataforma, tornando sua usabilidade o objetivo maior de toda instituição de ensino superior. Baseado nesse objetivo, apresentamos um estudo comparativo sobre a evolução do uso do portal entre as bibliotecas universitárias públicas do estado do Ceará, UFC e UECE. A pesquisa de cunho quantitativo analisa a usabilidade do portal nas duas maiores IES públicas do Estado do Ceará, no período de 2005 a 2014, considerado suficiente para analisar se houve evolução ou estagnação nos últimos 10 anos. Os dados foram adquiridos no *site* do Portal de Periódicos da Capes, no *link* do GeoCapes, que nos disponibilizou a pesquisa de acessos ao portal no período de 2005 a 2014.

O presente estudo é um importante instrumento de avaliação institucional de uso desse sistema de informação, e suas conclusões apontaram para a necessidade de mais treinamentos e divulgação do portal para as duas instituições, mas com maior empenho na UECE, que, de acordo com as análises, ficaram com muito abaixo das expectativas de usabilidade.

2 Revisão de literatura

2.1 Usabilidade, conceitos e história

A usabilidade é um atributo das interconexões, que faz considerações quanto à qualidade do uso. Para Jakob Nielsen (1993), a usabilidade é um conceito que procura definir as propriedades de utilização, do desempenho e da satisfação dos usuários, interagindo com as interfaces computacionais, na busca de uma interação entre eles. Essas características podem ser facilmente relacionadas aos atributos da ISO 9241-11 (1998), que define a usabilidade como, "um conjunto de atributos de *software* relacionado ao esforço necessário para seu uso e para o julgamento individual de tal uso por determinado conjunto de usuários". Já para Dias (2003, p. 29), "usabilidade é uma qualidade de uso de um sistema, diretamente associada ao seu contexto operacional e aos diferentes tipos de usuários, tarefas, ambientes físicos e organizacionais".

Segundo os estudiosos, a usabilidade surgiu na década de 80, do século XX, como um conceito utilizado inicialmente pela Ergonomia e a Psicologia, para analisar um produto em relação ao comportamento positivo de seu usuário, em termos de sua qualificação. Com o estabelecimento da *Internet* e o surgimento de novos produtos eletrônicos/digitais pautados em ambientes virtuais ou enquanto sistemas interativos, esse conceito passou a compor várias disciplinas. Em seu livro *Usability Engineering* (1993, p. 26), Nielsen nos apresenta os cinco atributos de usabilidade: facilidade de aprendizado, eficiência de uso, facilidade de memorização, baixa taxa de erros e satisfação subjetiva. Porém, quando utilizamos a usabilidade em relação à ciência da informação, segundo Figueiredo (1999), tais estudos objetivam entender as necessidades, preferências e opiniões dos usuários sobre dos serviços que lhes são oferecidos ou que possam vir a ser oferecidos. Portanto, entendemos que esses "Estudos de Usabilidade" se convergem para os "Estudos de Usuários", já que ambos têm a

mesma preocupação em melhorar a interação do usuário com o sistema, bem como a sua satisfação com a adequação desse sistema. Isso significa que a preocupação das bibliotecas universitárias em oferecer um produto com boa usabilidade permite ao usuário atingir o seu objetivo (sendo mais eficaz), mas não de qualquer forma, e sim conseguir obter um resultado pretendido com eficiência (ou seja, com qualidade, evitando perdas e desperdícios, minimizando os erros).

Nesse contexto, Bohmerwald (2005) afirma que, se uma pesquisa acerca de um sistema de informação e seus usuários abordasse características tanto dos "Estudos de Usuários" quanto dos "Estudos de Usabilidade", apontar-se-ia para a convergência de uma análise mais completa. E, nessa perspectiva, muitos pesquisadores da área da Ciência da Informação já vêm contribuindo acerca do fazer dialógico. Entre eles, Paiva e Ramalho (2006), Baptista e Cunha (2007), Araújo e Curty (2008), Martinez *et al*. (2009) e Costa e Ramalho (2010). E se atentarmos ao fato de que a usabilidade se tornou um tema mundialmente explorado na Ciência da Computação, pela Engenharia de *Software*, esse tema também foi apercebido nesta última década pela Ciência da Informação como objeto ou fundamentação teórico-metodológica para seus estudos, como asseguram Costa e Ramalho (2010, p. 136). Dessa forma, a usabilidade teve sua origem voltada à interação homem com máquinas, com produtos tecnológicos, não necessariamente interação entre pessoas por meio desses produtos ou interação com fins à comunicação e informação. Esses estudos se consolidaram na evolução do trabalho de quase duas décadas de pesquisadores da Ciência da Computação e Engenharia de *Software* e de usabilidade. Sobre o contexto específico brasileiro de estudo da usabilidade no campo da Ciência da Informação, esta investigação contribui para a compreensão da dinâmica da qualidade do uso de um sistema de informação científica, a partir da análise do desempenho e da satisfação dos seus usuários das instituições pesquisadas UFC e UECE nesse artigo.

2.2 A Comunicação Científica e o uso dos Periódicos

As comunidades científicas sempre se preocuparam em divulgar os resultados de suas pesquisas, para garantir a perpetuação, o progresso da Ciência e também a legitimação dentro de um campo do saber (Bourdieu), inicialmente feito por meio de cartas, jornais cotidianos, folhetins entre os membros das comunidades, e, posteriormente, de revistas periódicas.

O periódico científico tem seu surgimento datado do século XVII, mas foi a partir da Segunda Guerra Mundial que o periódico passou a ser objeto sistemático de estudo para a comunicação científica. Ao publicar, o cientista realiza importantes funções da ciência, como, por exemplo, registrar a informação gerando mais conhecimento, levar a comunicação entre os cientistas, garantir o reconhecimento público pela descoberta científica e–possibilitar o avanço e a continuidade da ciência.

> A comunicação situa-se no próprio coração da ciência. É para ela tão vital quanto a própria pesquisa, pois a esta não cabe reivindicar com legitimidade este nome enquanto não houver sido analisada e aceita pelos pares. Isto exige, necessariamente, que seja comunicada (MEADOWS, 1999).

Dessa forma, a legitimidade da pesquisa se faz após a sua publicação em meios aceitos pelas comunidades científicas, que, de acordo com Crespo e Caregnato (2004), "a publicação de uma pesquisa é indispensável para que ela seja legitimada [...] e constitui um dos elementos que compõem a base da comunicação científica".

Desde a sua origem, que de acordo com Meadows (1999) é incerta, os processos que envolvem a comunicação científica evoluíram. Inicialmente por intermédio do CD-ROM e internet, porém, o uso de recursos eletrônicos onerou os custos com a comunicação científica,

dificultando o acesso às publicações, conforme corroboram as palavras de Cuenca e Tanaka (2003) [...] O maior inconveniente do acesso on-line naquela época (década de 80), principalmente para os países de Terceiro Mundo, era a precariedade das telecomunicações, além, é óbvio, do seu alto custo.

Após a década de 1980, as redes de computadores deram um salto nas suas tecnologias, o que possibilitou melhoria no uso e acesso às publicações científicas, tendo como principal meio de comunicação, entre pares, o periódico.

Este surgiu a partir de 1662, com as primeiras sociedades científicas, como a Royal Society of London, que são responsáveis pelo surgimento dos primeiros periódicos como o Journal des Savants ou Sçavans e o Philosophical Transactions[1]of the Royal Society of London, "[...] e os cientistas começaram a escrever artigos em vez dos livros" (PRICE, 1976, p. 5). De acordo com Pinheiro (1997, p. 65), os encontros dessas sociedades científicas se caracterizavam como um dos primeiros registros do surgimento dos periódicos científicos e da sua importância para as comunidades se comunicarem entre si, o que se confirma nas palavras de Meadows (1999, p. 5), "[...] entre um pequeno círculo de amigos que poderiam analisá-las e, quando conveniente, testá-las e depois enviar a resposta".

No Brasil, os primeiros registros de periódicos datam de 1862 e 1866, com os pioneiros *Gazeta Médica do Rio de Janeiro* e *Gazeta Médica da Bahia*, respectivamente.

O constante incentivo da usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES nas IES, no Brasil, se faz importante e vem ao encontro do pensamento de Jakob Nielsen (1993), quando assegura que a usabilidade é um conceito que busca definir as características de utilização, desempenho e satisfação dos usuários, na interação com as interfaces computacionais, na perspectiva de um bom sistema interativo. Ou seja, se faz necessário incentivar nossa comunidade universitária a utilizar essa importante ferramenta para se obter uma informação precisa e rápida, visando a melhoria na qualidade da produção científica brasileira.

Nesse sentido, diante da importância do portal paras IES no Brasil, corroboramos com Correa *et al*. (2008, p. 130) na afirmação de que:

> O Portal representa a evolução de um modelo baseado no uso de documentos impressos, que atendia a um número restrito de instituições e indivíduos, para um modelo eletrônico que ampliou e democratizou o acesso à informação científica, favorecendo tanto os pesquisadores de grandes centros quanto os de universidades distantes. Ele constituiu-se em uma iniciativa determinante para a inclusão da comunidade científica e acadêmica brasileira no processo de comunicação científica internacional, proporcionando acesso on-line às pesquisas científicas realizadas no mundo e, consequentemente, oferecendo insumos para a produção científica e tecnológica nacional.

Daí, o porquê de as Bibliotecas Universitárias terem ganhado uma nova "roupagem na disseminação de seus serviços e produtos por meio das tecnologias de informação e comunicação com o uso do Portal de Periódicos da Capes, pois as bases de dados disponíveis servem de ferramentas de pesquisa nas bibliotecas, influenciando a inovação tecnológica nas instituições de ensino superior, que, segundo Ribeiro (2002), dimensiona das mudanças dadas pelas bibliotecas universitárias na década de 1990 e:

> [...] deram um grande salto em relação à informação. Serviços como empréstimo, reserva, aquisição e catalogação [...]. Neste contexto, as bibliotecas adotaram novas tecnologias de acesso à informação visando subsidiar os cursos de graduação, pós-

[1] Com o desenvolvimento da ciência e consequentemente a explosão de informações, as revistas passaram a se especializar, *o Philosophical Transactions*, considerado o precursor do moderno periódico científico, sentiu a necessidade de especificar cada vez mais suas publicações à medida que a área se especializava (MEADOWS, 1998, p. 1-33).

graduação e as pesquisas desenvolvidas por seus usuários. Entre essas novas tecnologias estão as bases de dados que mudaram do suporte papel para um novo suporte: CDROM (CompactDiscRead Only Memory) e *online*.

Nesse cerne, reforçamos a importância da promoção do Portal de Periódicos nas bibliotecas universitárias públicas, que via *web* nos disponibiliza o acesso gratuito a importantes fontes de informações.

3 Materiais e métodos

Utilizou-se o método comparativo, de cunho quantitativo, sobre os dados disponíveis no *link* do GeoCapes, sob as perspectivas de duas bibliotecas universitárias públicas do estado do Ceará, no período de 2005 a 2014.

A amostra analisou 10 anos de uso do portal nas instituições Universidade Federal do Ceará (UFC) e Universidade Estadual do Ceará (UECE). Podemos perceber que, dada a consistência dos dados, a amostra pode ser considerada válida.

Os dados analisados foram elencados dos dados estatísticos, primeiramente dentre os dez estados que mais acessaram a base em 2014, em seguida um comparativo entre as instituições públicas no Nordeste, e, posteriormente, entre as instituições UFC e UECE.

4 Resultados parciais/finais

Em relação à coleta dos dados referentes à estatística de uso do portal, foram utilizados dados do GeoCapes no período de 2005 a 2014.

1. Análise das instituições brasileiras que mais acessaram o portal em 2014

Ao mesmo tempo em que a CAPES investe na ampliação do acervo, percebemos um aumento no uso do Portal de Periódicos. Segundo dados do próprio portal, os acessos passaram de 1,7 milhões em 2001 para 44 milhões em 2014. Esse aumento é perceptível quando observamos, na Tabela abaixo, as instituições que mais acessaram o portal em 2014.

Tabela 1 - As Maiores Instituições Usuárias do Portal de Periódicos da CAPES em 2014

Nº	Sigla	Nome Completo da Instituição	Participação %
1	USP	Universidade de São Paulo	18,74
2	UNICAMP	Universidade Estadual de Campinas	5,28
3	UNESP	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho	4,25
4	UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	4,14
5	PUC/RS	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	3,83
6	UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro	3,71
7	UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina	3,25
8	UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais	2,67
9	UFPR	Universidade Federal do Paraná	2,00
10	UFSCAR	Universidade Federal de São Carlos	1,85
11	UNB	Universidade de Brasília	1,84
12	UFC	Universidade Federal do Ceará	1,68
13	UNIFESP	Universidade Federal de São Paulo	1,62

14	FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz	1,62
15	UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	1,49
16	UFBA	Universidade Federal da Bahia	1,49
17	UFF	Universidade Federal Fluminense	1,47
18	UFPE	Universidade Federal de Pernambuco	1,45
19	EMBRAPA	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária	1,45
20	UFLA	Universidade Federal de Lavras	1,11
21	Outras	Outras Instituições	35,08

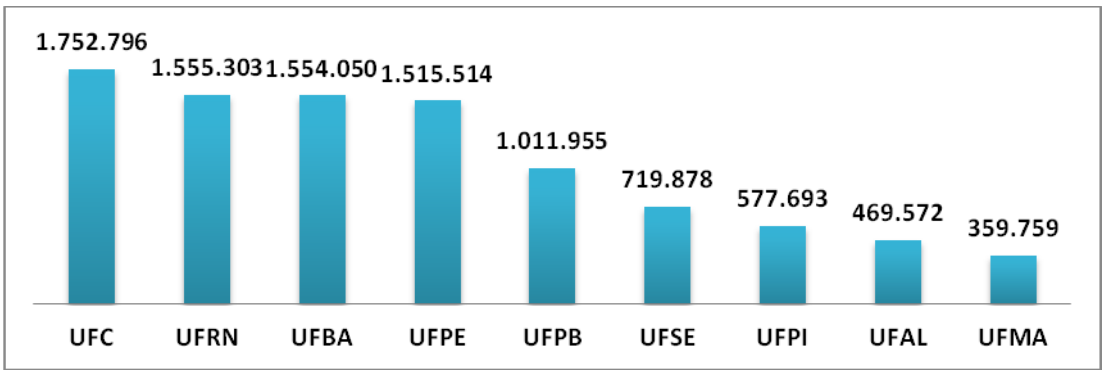
Fonte : CGPP/DPB/Capes , 2014

Segundo a Capes, a UFC está dentre as 20 instituições que mais acessaram o Portal de Periódicos no país em 2014, o que corresponde a 65% dos acessos, e a UFC com 1,68%, e corresponde à 10.ª instituição que mais acessou o portal naquele ano, ficando em destaque dentre as instituições do Nordeste, como a UFBA, UFPE e UFRN. No entanto, a UECE aparece apenas dentre as outras instituições usuárias do Portal.

2. A usabilidade do portal dentre as federais no Nordeste no ano de 2014

Referente à usabilidade do portal, o Gráfico 1 mostra a evolução da usabilidade dos periódicos do Portal dentre as IES públicas do Nordeste, ficando evidente que a Universidade Federal do Ceará (UFC) se destaca dentre as outras instituições.

Gráfico 1 - Análise de uso do Portal de Periódicos da Capes nas IES federais do Nordeste em 2014



Fonte: GeoCapes Dados Estatísticos 2014

Na análise do Gráfico, podemos observar que, em comparação com as outras instituições, a UFC destaca-se dentre as três que mais acessaram o portal no ano de 2014, com 1.752.796 acessos; ou seja, 16% dos acessos no Nordeste pertencem a UFC. Por outro lado, observa-se que instituição que menos utilizou foi a UFMA, com apenas 359.759, 4% dos acessos. Apontamos, como justificativa para essa disparidade dentre essas instituições, alguns fatores como: poucos cursos de pós-graduação falta de treinamentos e falta de *marketing*.

Podemos justificar essa evolução ocorrida na UFC, devido a duas estratégias utilizadas pela BU:

a) Ao grande número de treinamentos ministrados na instituição no ano de 2014. Segundo o relatório anual da Biblioteca Universitária da UFC, de 2014, foram ministrados treinamentos, atingindo um total de 6.213 usuários capacitados na instituição. Também podemos atribuir esse aumento justificando que na UFC houve um grande esforço da Comissão de Educação de Usuários para divulgar o portal pelas redes sociais, além de oferecer treinamentos constantes aos usuários, por meio

de vários eventos como: Descobrindo a Biblioteca, Biblioteca para que te quero, Maratona do Conhecimento, etc;

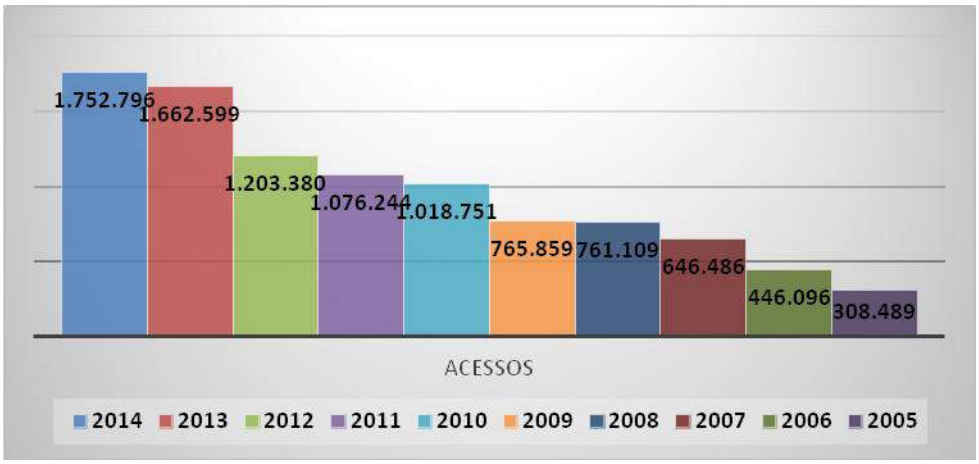
b) E ao esforço da *Help Desk* do portal na UFC, em capacitar os bibliotecários do Sistema para ministrar treinamentos do portal em suas bibliotecas setoriais, tornando-os multiplicadores dessa ferramenta.

3. A usabilidade do portal na UFC no período de 2005 a 2014

Com o objetivo de analisar a evolução dos acessos na UFC, elaboramos um Gráfico contendo a estatística de uso do portal nos anos de 2005 a 2014.

Observa-se que nessa instituição fica nítido um crescimento constante nos acessos.

Gráfico 2 - Usabilidade do portal na UFC de 2005 a 2014



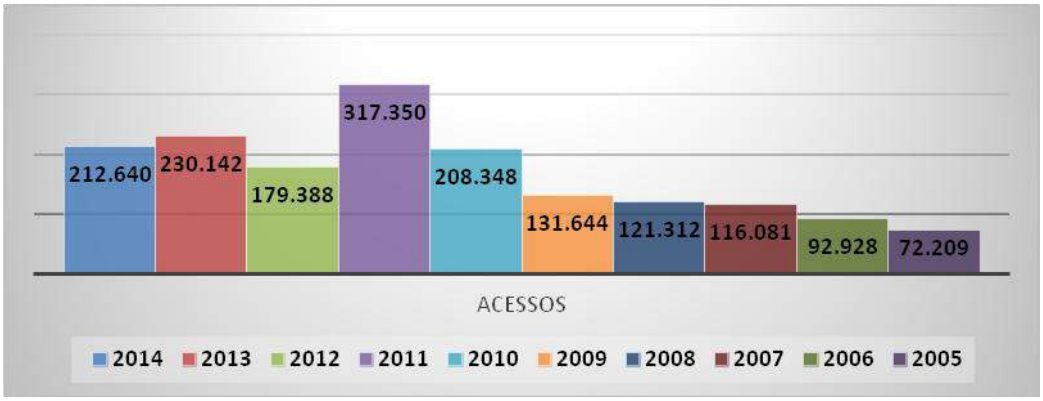
Fonte: GeoCapes Dados Estatísticos 2005 a 2014

O Gráfico 2 aponta para um crescimento quase que constante no número de acessos ao portal durante o período pesquisado, com exceção dos anos de 2008 e 2009, em que observa-se uma certa estagnação. Segundo a instituição, essa pequena imobilidade no acesso se deve às greves ocorridas nesses períodos. Também fica visível o grande aumento nos acessos a partir do ano de 2011, quando se percebe um acréscimo de 15%, subindo de 765.859 para 1.018.751 acessos. A universidade justifica que esse acréscimo se deve à criação da Comissão de Educação de Usuários, que alavancou um aumento significativo referente a treinamentos de usuários, divulgações em redes sociais, e a uma maior interação entre biblioteca e usuários.

4. A usabilidade do portal na UECE no período de 2005 a 2014

Embora os dados abaixo demonstrem que, a partir de 2011, também na UECE houve um aumento significativo no número de acessos realizados na instituição, percebe-se que nos outros anos houve uma queda brusca, fazendo-se necessário identificar quais os fatores que estariam contribuindo para tal situação.

Gráfico 3 - Usabilidade do portal na UECE 2005 a 2014



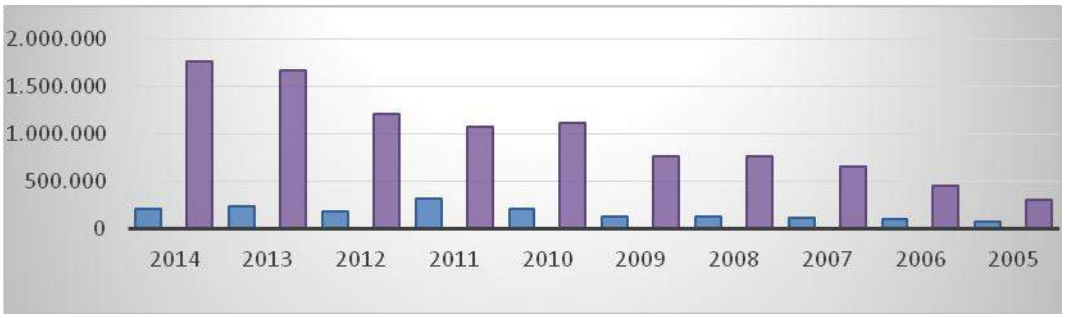
Fonte: GeoCapes Dados Estatísticos 2004 a 2014

Na análise do Gráfico acima, fica visível o grande número de acessos em 2011. Acreditamos que a elevação se deva, em grande parte, ao fator divulgação em todos os cursos da UECE, inclusive do interior do estado, quando houve um aumento significativo no número de alunos da instituição. No entanto, com relação aos outros anos, observamos uma queda significativa nos acessos. Segundo a direção da BU da instituição, essa quase estagnação nos acessos pode ser atribuída ao congelamento no quadro de bibliotecários e assistentes administrativos da biblioteca, por falta de concurso público para renovação do quadro, tornando o número de servidores insuficiente, ocasionando, dessa maneira, poucos treinamentos à comunidade acadêmica. Essa percepção fica visível no Gráfico 4, ao visualizarmos uma baixa nos acessos no ano de 2012, quando houve um decréscimo de 44,5%, reduzindo de 317.350 para 179.388 acessos. Isso implica a criação de uma metodologia que viabilize a disseminação e o treinamento dessa ferramenta de modo eficaz. Dessa maneira, o Sistema de Bibliotecas da UECE está desenvolvendo um projeto de educação de usuários que atuará, entre outros objetivos, na sistematização dos treinamentos para capacitação da comunidade acadêmica, no que tange ao uso de todos os recursos informacionais disponibilizados pelo portal.

5. Comparativo da usabilidade do portal entre a UFC e UECE no período de 2005 a 2014

Nosso objetivo de avaliar o comparativo da usabilidade nas duas instituições consiste no desejo de tornar ambas como instituições modelos no estado do Ceará. Entretanto, para que isso ocorra, necessitamos analisar as discrepâncias existentes, tornando o estudo como ferramenta para melhorar essa usabilidade nas duas instituições.

Gráfico 4 - Comparativo da usabilidade do portal entre a UFC e UECE no período de 2005 a 2014



Fonte: GeoCapes Dados Estatísticos 2005 a 2014

Na análise dos dados comparativos das duas instituições, foram levantadas algumas

hipóteses para essa discrepância:

a) a queda na estatística vislumbrada na UECE poderia estar associada à greve ocorrida em 2008 e 2009; à falta de bibliotecários para ministrar os treinamentos para uma quantidade de usuários que aumentou, consideravelmente, e com isso gerando demanda para outras atividades realizadas pelos mesmos no setor de referência, o que ocasionou poucos treinamentos. A reforma da Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho, no período de julho de 2007 a julho de 2009, foi outra consequência na baixa pelo uso e, por conseguinte, não houve condições mínimas para realizá-los. Já na UFC, houve um acréscimo no quadro de bibliotecários na instituição e um aumento significativo no número de treinamentos;
b) a questão da dificuldade de acesso remoto pela comunidade por meio da instalação de *Proxy* poderia ser outro agravante. Na UFC foi adquirido o acesso remoto por intermédio da Rede CAFe (Comunidade Acadêmica Confederada), mas na UECE continua acessando pelo *Proxy*;
c) a barreira linguística, pois, prioritariamente, o portal contempla a língua inglesa; para esse item, a UFC oferece à sua comunidade acadêmica cursos de línguas, o que já repercute positivamente na questão da barreira linguística;
d) a falta de divulgação do portal na UECE por parte dos docentes e o uso de bibliografias específicas, portfólios ou outras fontes de informação; na UFC tem havido um grande esforço para divulgar o portal por meio de chamadas nos sites das bibliotecas e redes sociais.

5 Considerações parciais/finais

Mediante a análise dos dados da pesquisa, podemos concluir que para a UFC, a usabilidade do portal é tida como positiva, enquanto que, para a UECE, considerou-se que há muito a ser trabalhado para alcançar o bom uso do portal nessa instituição, necessitando mais empenho por parte da equipe em tornar o uso do portal eficiente e eficaz. Dessa forma, conforme o referencial teórico nos aponta, a usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES foi qualificada como muito útil, necessária e adequada à sua utilização pela comunidade acadêmica em geral, principalmente pelos docentes, permitindo que estes atinjam seus objetivos de pesquisa e docência com eficiência e eficácia. Em outras palavras, observamos com a pesquisa a importância da usabilidade do portal para produção acadêmica institucional.

Isso significa dizer que o uso do portal é de extrema importância para que a comunidade acadêmica obtenha a informação a tempo e hora, satisfazendo suas necessidades informacionais na perspectiva da construção/desenvolvimento do próprio conhecimento.

Durante a realização da investigação, observamos e levantamos possíveis situações recomendáveis. Dessa forma, indicamos tais recomendações no que tange à realização de novas pesquisas complementares, bem como algumas sugestões às instituições relacionadas ao contexto geral de uso do portal. Essa pesquisa comprova a necessidade da realização e divulgação de Estudos de Usuários, principalmente na UECE, com o foco na usabilidade do Portal por toda comunidade acadêmica.

Também levantamos algumas hipóteses com o intuito de aumentar o acesso nas instituições pesquisadas. São elas:

a) intensificar ações de massificação do uso do Portal, com a realização de treinamentos e seminários para manter o interesse dos usuários;
b) reestruturação desses treinamentos de forma a estimular efetivamente os professores e os discentes a conhecer e utilizar os programas de capacitação no uso dos recursos informacionais;

c) melhorar a questão da dificuldade ao acesso remoto na UECE;
d) realização e divulgação sistemática de Estudos de Usabilidade sobre o portal, com aporte dos Estudos de Usuários;
e) melhorar a questão da barreira linguística dos discentes, incentivando a procura por cursos de língua inglesa;
f) utilizar as redes sociais para divulgar o portal e seus serviços, com o intuito de atingir a comunidade discente.

6 Referências

ALMEIDA, Elenora Chaves Edler de; GUIMARÃES, Jorge Almeida; ALVES, Isabel Tereza Gama. Dez anos do Portal de Periódicos da Capes: histórico, evolução e utilização. **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, Brasília, v. 7, n. 13, p. 218 - 246, nov., 2010.

ARAÚJO, N.; CURTY, R. Análise da usabilidade de interfaces de repositório institucional: enfoque em uma ferramenta baseada em princípios ergonômicos. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ENANCIB, 2008.

BATISTA, S.; CUNHA, M. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, mai./ago., 2007.

BOHMERWALD, P. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC - Minas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n.1, pp. 95-103, jan./abr.

BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Institucional. **Portal de Periódicos da Capes**: histórico. Brasília, DF, 2010. Disponível em: <http://novo.periodicos.capes.gov.br/index.php?option=com_pcontent&view=pcontent&alias=historico&mn=69&smn=87>. Acesso em: 9 mar. 2014.

_____. **Geocapes:** dados estatísticos. Disponível em: < http://geocapes.capes.capes.gov.br/geocapesds/#app=c501&da7a-selectedIndex=0&5317-selectedIndex=0&dbcb-selectedIndex=0 > Acesso em: 09 abr. 2014.

CORREA, C. *et al.* Portal de Periódicos da CAPES: um misto de solução financeira e inovação. **Revista Brasileira de Inovação**, Campinas, v. 7, n. 1, pp. 127-145, jan./jun., 2008.

COSTA, L. **Usabilidade do Portal de Periódicos da Capes.** João Pessoa, 2008. 237f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

COSTA, L.; RAMALHO, F. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, 2010.

CRESPO, I. M.; CAREGNATO, S. E. Periódicos científicos eletrônicos: identificação de características e estudo de três casos na área de Comunicação. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 27., 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Intercom, 2004. CDROM

CUENCA, A. M. B.; TANAKA, A. C. D. As novas tecnologias na comunicação científica: o uso da Internet pela comunidade de docentes da área de saúde pública. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. ***Anais...*** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CURTY, R.; CURTY, M. Arquitetura da informação e usabilidade do Portal Capes: a avaliação do usuário. *In:* SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14; Salvador. **Anais...** Salvador: SNBU, 2006. 1 CD-ROM.

DIAS, C. **Usabilidade na web**: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

FIGUEIREDO, N. M. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação.** São Paulo: Polis, 1999.

ISO. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). Part 11 Guidance on Usability. **ISO 9241-11.** Switzerland: ISO, 1998.

MARTINEZ, M. *et al.* Estudo de usabilidade do Portal de Periódicos da Capes. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÂO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: ENANCIB, 2010. P. 2279-2300.

MEADOWS, A J. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

NIELSEN, J. **Usability Engineering**. San Diego: Academic Press, 1993.

PAIVA, E. ; RAMALHO, F. **Usabilidade de software**: um estudo com bibliotecas universitárias do nordeste brasileiro in: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 14, 22 a 27 out. 2006, Salvador, Anais... Salvador: SNBU. 2006. 1 CD-ROOM.

PINHEIRO, L.V.R. **A ciência da informação entre sombra e luz**: domínio epistemológico e campo interdisciplinar. Rio de Janeiro, 1997, 278 f. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1997.

PRICE, D. J. De S. **O desenvolvimento da ciência:** análise histórica, filosófica, sociológica e econômica. Livros Técnicos e Científicos, 1976.

RIBEIRO, R. M. R. Passo-a-passo: o formulário como instrumento orientador de acesso a pesquisa em bases de dados. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002.

A VISÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA PUCPR EM RELAÇÃO AO USO DE LIVROS ELETRÔNICOS NA UNIVERSIDADE

Teresinha Teterycz (PUCPR) - teresinha.teterycz@pucpr.br

Resumo:

A evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) revolucionou o formato do suporte da escrita que, absorvida pelo texto digital, transformou também o suporte físico do livro, suporte que de acordo com pesquisas ainda não tem total aceitação pelos leitores. O presente estudo tem como objetivo geral investigar qual é a visão dos usuários da Biblioteca Central da PUCPR em relação ao uso de livros eletrônicos na universidade. Os objetivos específicos são: a) verificar se os usuários conhecem o acervo de livros eletrônicos disponíveis na biblioteca; b) verificar quais os fatores que pesam de forma positiva e/ou negativa no uso desse material; c) analisar qual é a preferência dos usuários em relação ao livro impresso e/ou eletrônico. A metodologia contempla um aporte teórico a partir da literatura sobre o assunto, com isso o método adotado é o estudo de caso. Como instrumento de pesquisa para coleta dos dados foi aplicado um questionário com questões abertas e fechadas. Diante dos resultados e do panorama apresentado considera-se que os objetivos do presente estudo foram alcançados, pois possibilitam visualizar ações que a biblioteca pode adotar, como por exemplo: a) reforçar a divulgação do acervo eletrônico desenvolvendo campanhas em parceria com os docentes da instituição; b) ampliar as capacitações para o uso do acervo eletrônico oferecendo cursos de EaD; c) incluir no acervo de livros eletrônico títulos que se assemelham com os indicados nas bibliografias dos Projetos Pedagógicos dos Cursos.

Palavras-chave: *Estudo de usuários. Bibliotecas universitárias. Livros eletrônicos. Pontifícia Universidade Católica do Paraná.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

A evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) revolucionou o formato do suporte da escrita que desde a sua concepção passou por várias transformações no que diz respeito ao suporte físico. Das paredes das cavernas aos tabletes de argila, evoluindo para o papiro, o pergaminho, o papel e hoje ao suporte eletrônico, consequentemente o mesmo aconteceu com formato do livro.

Na visão de Oliveira (2013, p. 22): "a evolução da escrita interfere na evolução do livro e vice-versa". A escrita como é conhecida foi absorvida pelo texto digital – o hipertexto – que com o auxílio das TICs permite "o enriquecimento da obra com imagens, vídeos, sons ou links" (OLIVEIRA, 2013, p. 23), possibilitando ao leitor a interação com o texto.

O uso de livros técnicos no formato eletrônicos tornou-se prática recorrente nas instituições de ensino superior. Esse tipo de material didático com conteúdo dinâmico, interativo e visual vem de encontro com o perfil dos estudantes da era digital, pois esses "tendem a reagir melhor a aprendizagem baseada em contexto interativo e dinâmico" (BIDARRA et al., 2012, p. 91).

Devido a essa evolução, a biblioteca universitária organizadora e disseminadora do conteúdo técnico e científico que tem como meta "atender as necessidades de informação de seus clientes", deve empenhar-se para assegurar "a eficiência e eficácia de seus serviços e produtos", adotando políticas de desenvolvimento de coleções e de acessibilidade à informação (GUSMÃO, 2009, p. 293). "Os e-books são uma alternativa para as bibliotecas manterem-se atuantes, participativas, inovadoras e com processo de comunicação ativo permanente com os seus usuários" (JULIANI; FELDMAN; LIMA, 2015, p. 314).

No entanto, no ambiente das bibliotecas a inserção desse novo formato impacta diretamente em duas questões: no desenvolvimento de coleções que exige planejamento em vista dos altos custos ainda praticados pelo mercado editorial de livros eletrônicos e também na educação dos usuários que requer trabalhar a aceitação das novas mídias, pois essa transição provocou reações favoráveis e contrárias devido à necessidade de adaptação a uma nova cultura.

O leitor ainda está na fase de adaptação a essa nova possibilidade de leitura e precisa desenvolver aptidões não exigidas pelo livro impresso. "Fala-se inclusive em uma nova alfabetização, mais complexa, pois além de saber ler, o leitor precisa saber usar algum tipo de aparelho eletrônico que possibilite a ele fazer esta leitura" (OLIVEIRA, 2013, p. 37).

Considerando alguns estudos percebe-se que a aceitação desse novo tipo de suporte ainda é um pouco nebulosa, pois de acordo com essas pesquisas, a expressiva venda de publicações eletrônicas colocou o Brasil em 10º lugar entre os catálogos de livros digitais do mundo (e-BOOKS, 2013; SIMÃO, 2013 apud JULIANI; FELDMAN; LIMA, 2015, p. 314). A comercialização de livros eletrônicos cresceu 1.260% entre 2008 e 2010, causando uma reviravolta no mercado livreiro impresso. "Alguns analistas chegaram a afirmar que os e-books ultrapassariam os livros impressos até 2015", no entanto, as vendas digitais perderam força (LIVRO..., 2015, p. 4).

Estudos recentes como da Associação de Editores Americanos mostram que a venda de e-books teve queda de 10% nos primeiros meses de 2015. E de acordo com pesquisas, "os leitores jovens, considerados nativos da cultura digital ainda preferem ler o livro impresso". (LIVRO..., 2015, p. 4). Uma pesquisa realizada neste ano pela American University com estudantes dos EUA, Japão, Alemanha e Eslováquia constatou que 92% dos universitários preferem livros impressos (DELCOLLI, 2016), o que mostra a resistência para o uso do livro eletrônico no meio universitário.

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (SIBI/PUCPR) disponibiliza para seus usuários as bases de dados Ebrary, Biblioteca Virtual

3.0 e Cengage Learning, e com o propósito de prestar serviços de qualidade e buscar a satisfação permanente de seus usuários, tem como perspectiva ampliar o acervo de livros eletrônicos. Porém, pautando-se nas estatísticas de uso observa-se que a utilização desse tipo de fonte de informação está aquém do esperado.

Diante do contexto teórico e prático exposto, o presente estudo tem como objetivo geral investigar qual é a visão dos usuários da Biblioteca Central da PUCPR em relação ao uso de livros eletrônicos na universidade. Os objetivos específicos são: a) verificar se os usuários conhecem o acervo de livros eletrônicos disponíveis na biblioteca; b) identificar quais os fatores que pesam de forma positiva e/ou negativa no uso desse material; c) analisar qual é a preferência dos usuários em relação ao livro impresso e/ou eletrônico.

2 O livro eletrônico e a biblioteca universitária

A revolução tecnológica trouxe um novo formato não só para a escrita mas para o seu suporte que de impresso passou para o digital. Para esse novo formato de livro encontramos na literatura nomenclaturas como: e-book, livro eletrônico e livro digital. No entanto, até então não se tem um conceito único para o novo formato do livro tradicional.

Em relação ao termo e-book, considerando a questão de Procópio (2010, p. 135) que questiona se "um simples arquivo eletrônico com texto pode ser considerado um eBook?", são apresentados a seguir conceitos de diferentes autores sobre o novo formato do livro.

O termo livro eletrônico ou e-book (eletronic book) "designa uma publicação em formato digital que, para além do texto, pode incluir também imagens, vídeo e áudio. Outras designações são livro digital ou livro digitalizado. Muitas vezes utiliza-se, erradamente, o termo e-book para designar um e-reader" (PINHEIRO, 2011, p. 14).

Para Oliveira (2013, p. 37):

> o e-book é formado pelo conteúdo, aplicativo e suporte. O conteúdo é o texto criado pelo autor para representar suas ideias, pesquisas ou relatar um fato histórico; o aplicativo é o software utilizado para ler o e-book [...] e o suporte é o hardware, ou seja, o e-reader, computador, tablete, smartphone, cada um com suas características próprias.

Cordón-Garcia (2011, p. 17) define livro eletrônico como todo arquivo em formato digital e que pode conter elementos: textuais, sonoros e visuais, podendo ser consultado em computador, e-reader, tablete, smartphone e outros.

Corroborando Almeida (2012 apud MAGALHÃES; CERAVOLO, 2015, p. 122) afirmam que:

> livro digital é uma propriedade intelectual composta por diferentes componentes (software, dados, voz, imagem) e que não precisa necessariamente ser disponibilizado em mídia física para ser alienada ou fruída por meio de diferentes plataformas tecnológicas digitais.

Oddone (2013) apresenta a diferença entre livro eletrônico e livro digital: "livros digitais são aqueles que estão disponíveis na web em versões html, txt ou pdf". Para sua visualização é necessário estar conectado à internet e um programa de navegação. Já os livros eletrônicos "são aqueles que estão disponíveis em versões epub, mobi, azw e ios, entre outros. Para lê-los é preciso de websites especializados, baixar arquivos com o conteúdo dos livros".

As definições contempladas compreendem o e-book como livro em formato digital, porém não são consideradas definitivas pois, existem peculiaridades próprias e mais complexas desse tipo de publicação não mencionadas que de acordo com Reis (2013, p. 30) essa complexidade "se dá, em parte, pela ausência de normalização sobre o tema, pois, o livro

eletrônico pode ser criado, produzido e comercializado exclusivamente em meio eletrônico, ou pode ser digitalizado, visando sua preservação, como no caso dos livros raros".

Diante das abordagens apresentadas, é possível concluir que a diferença entre livro eletrônico e livro digital está centrada no suporte das Tecnologias de comunicação e informação da forma de acesso.

Em relação à inserção do livro eletrônico nas bibliotecas para Serra (2012) já é uma realidade sem retorno e as bibliotecas devem pensar essa inserção com o intuito de cumprir a função de preservação de publicações e disponibilização ao público.

Uma questão a ser enfatizada nesse sentido é a mudança das regras de avaliação do Ministério da Educação (MEC) com relação aos livros eletrônicos, que de acordo com essas regras, "para conseguir uma nota de avaliação 3, por exemplo (numa escala de 1 a 5), uma instituição de ensino precisa ter pelo menos um exemplar dos títulos exigidos como bibliografia básica para cada grupo de 10 a 15 alunos (CAMPASSI, 2012)". Já para a bibliografia complementar a exigência é de, "pelo menos cinco títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título **ou com acesso virtual"** (BRASIL, 2015, p. 30, grifo nosso).

Isso só mostra que as bibliotecas deverão investir cada vez mais na inclusão de livros eletrônicos em seus acervos.

3 Materiais e métodos

Diante do propósito desta pesquisa que é obter informações sobre o uso de livros eletrônicos no meio universitário, caracterizando um contexto específico, o método adotado nesta pesquisa é o estudo de caso pautando-se na afirmação de Yin (2010, p. 22) que conceitua "como método de pesquisa o estudo de caso é usado em muitas situações, para contribuir ao nosso conhecimento, dos fenômenos individuais, grupais, sociais, políticos e relacionados".

Como instrumento de pesquisa para coleta dos dados foi aplicado um questionário, que na definição de Gil (2006, p. 2) é uma "técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc".

No caso desta pesquisa foram aplicados 200 questionários aos alunos do Câmpus Curitiba da Escola de Arquitetura e Design; Escola de Comunicação e Artes; Escola de Direito; Escola de Educação e Humanidades; Escola de Medicina; Escola de Negócios; Escola Politécnica e Escola de Saúde, Agrociências e Biotecnologia, contemplando assim, todas as áreas do conhecimento. A distribuição foi aleatória considerando o critério de os pesquisados não serem calouros, pois esses ainda não teriam tempo hábil para o conhecimento do ambiente acadêmico e de pesquisa.

4 Resultados finais

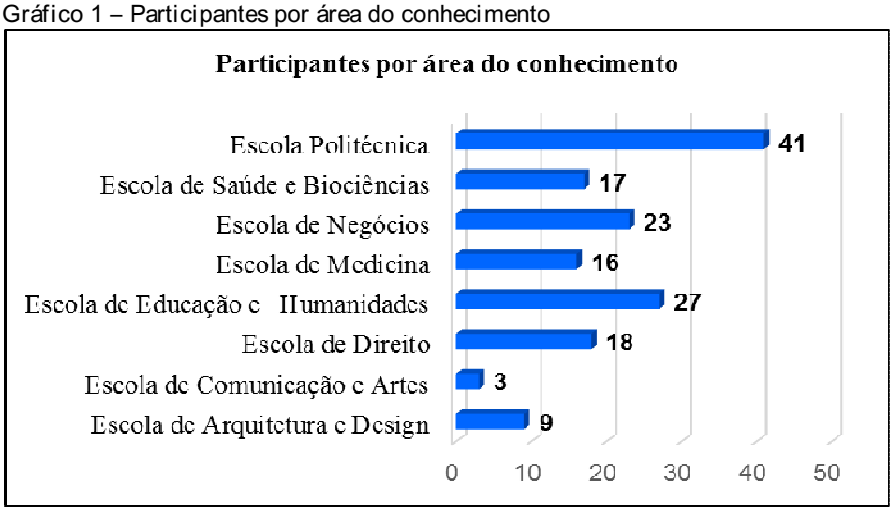
A coleta dos dados foi efetivada no período de 07 a 21 de março de 2016, utilizando para tal questionário com questões abertas e fechadas.

Para a análise dos resultados dividiu-se o estudo em quatro categorias: a) identificação das áreas de conhecimento a que os participantes estão vinculados; b) conhecimento dos acervos de livros eletrônicos disponíveis na biblioteca; c) uso de livros eletrônicos e; d) visão dos participantes sobre o uso de livros eletrônicos.

4.1 Identificação das áreas de conhecimento a que os participantes estão vinculados

Dos 200 questionários distribuídos retornaram 154, e conforme o Gráfico 1 a Escola Politécnica destacou-se com maior quantidade de participantes totalizando 27%, seguida da Escola de Educação e Humanidades com 17%, Escola de Negócios com 15%, Escola de Direito 12%, Escola de Saúde, Agrociências e Biotecnologia 11%, Escola de Medicina 10%, Escola de Arquitetura e Design 6% e por último a Escola de Comunicação e Artes com 2% de participantes.

Gráfico 1 – Participantes por área do conhecimento



Fonte: as autoras, 2016.

4.2 Conhecimento do acervo de livros eletrônicos disponíveis na biblioteca

A biblioteca divulga constantemente o acervo de livros eletrônicos utilizando-se de canais de comunicação tais como: intranet, site da biblioteca, palestras de calouros, exposição de livros, entre outros. Entretanto as estatísticas de uso das bases de dados disponíveis para os usuários demonstram pouca demanda desse tipo de acervo, fato este que motivou as questões desta categoria.

Quando indagados sobre terem conhecimento da existência do acervo de livros eletrônicos nota-se que a maioria, em sua totalidade 67%, sabe que a biblioteca disponibiliza esse tipo de material, enquanto que 33% desconhecem (Gráfico 2).

Gráfico 2 – Conhecimento das bases de dados oferecidas pela biblioteca



Fonte: as autoras, 2016.

Com base no Gráfico 3, constatou-se que 58% dos pesquisados sabem que podem acessar o acervo mesmo estando fora do ambiente da universidade, no entanto 42% não conhece essa possibilidade. Essa constatação levanta a necessidade de dar mais atenção à divulgação do recurso de acesso remoto.

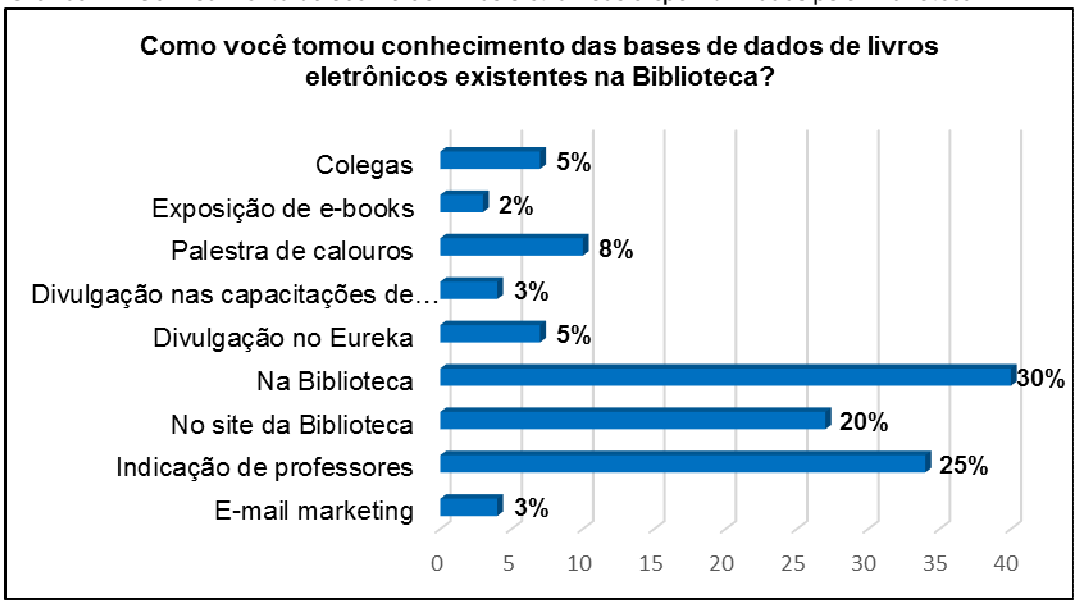
Gráfico 3 – Acesso remoto



Fonte: as autoras, 2016.

Ainda nessa categoria, buscou-se saber se os canais de divulgação utilizados pela biblioteca têm alcançado seu objetivo e constatou-se que as formas de comunicação que mais têm surtido efeito na divulgação do acervo são as orientações na própria biblioteca com 30%, seguidas de indicação de professores com 25%, site da biblioteca com 20%, palestras de calouros com 8%, divulgação no Eureka (intranet) com 5%, divulgação nas capacitações e e-mail marketing com 3% e por último ficou a exposição de e-books com 2%. Observou-se que 5% dos participantes tomaram conhecimento através de colegas (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Conhecimento do acervo de livros eletrônicos disponibilizados pela Biblioteca

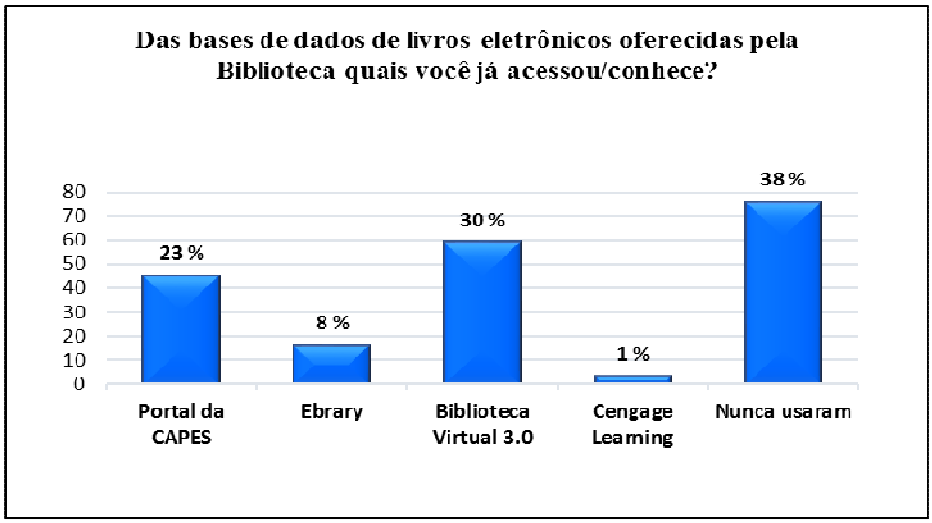


Fonte: as autoras, 2016.

Ao analisar quais bases de dados são as mais usadas pelos usuários (Gráfico 5), os resultados evidenciam que a base de dados Biblioteca Virtual foi a mais citada entre os

pesquisados que já fizeram uso de tipo de fonte, mesmo tendo uma quantidade de títulos disponíveis inferior ao Portal da CAPES e a Ebrary. Acredita-se que tal situação prende-se ao fato do acervo dessa base de dados disponibilizar títulos que fazem parte e/ou são mais próximos das bibliografias dos cursos. Entretanto o que merece atenção é a quantidade dos que afirmaram nunca terem feito uso desse tipo de fonte de informação que é de 38% dos participantes.

Gráfico 5 – Acesso e uso de bases de dados

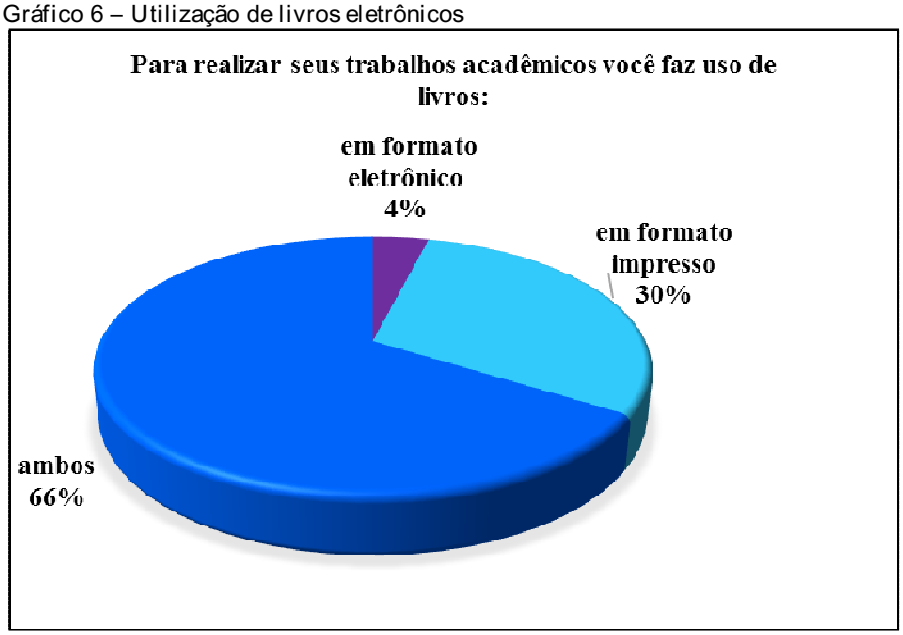


Fonte: as autoras, 2016.

4.3 Uso de livros eletrônicos

Quando interrogados sobre o uso de livro eletrônico na realização de suas atividades acadêmicas percebe-se que somente 4% fazem uso desse formato, 30% afirmaram que usam somente o livro impresso e 66% afirmaram que usam ambos os formatos (Gráfico 6). No entanto ao analisar o resultado do Gráfico 7, infere-se que o uso "ambos" indicado pelos participantes no gráfico anterior referem-se aos artigos, teses e dissertações.

Gráfico 6 – Utilização de livros eletrônicos



Fonte: as autoras, 2016.

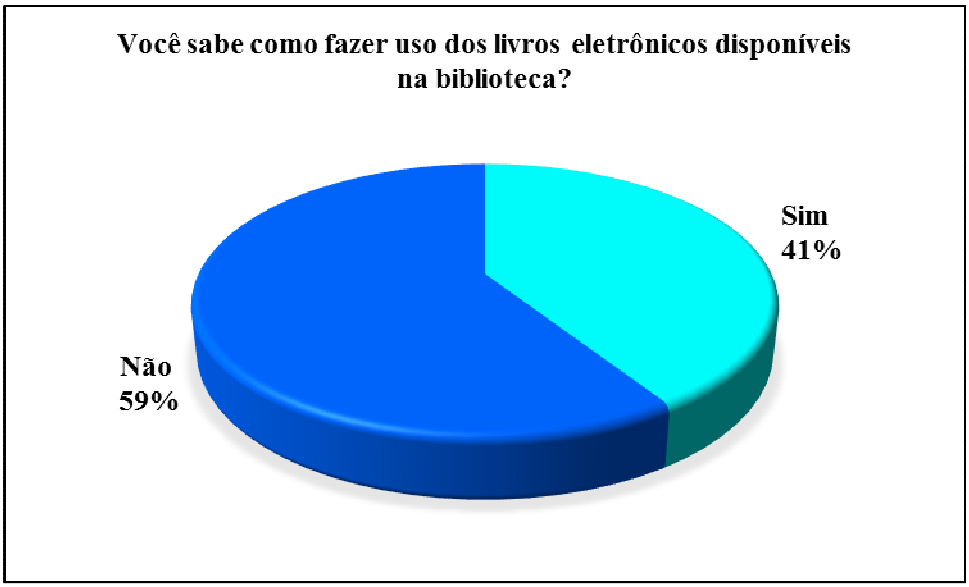
Gráfico 7 – Uso de materiais bibliográficos on-line



Fonte: as autoras, 2016.

Tendo em vista que o maior número dos pesquisados fazem parte da geração "nativos digitais" supõe-se que os mesmos não têm dificuldade com o uso das novas tecnologias. No entanto, analisando o Gráfico 8 nota-se um dado intrigante, pois 59% dos participantes não sabem como fazer uso de livros eletrônicos, o que mostra a necessidade de ampliar a capacitação no uso das bases de livros eletrônicos.

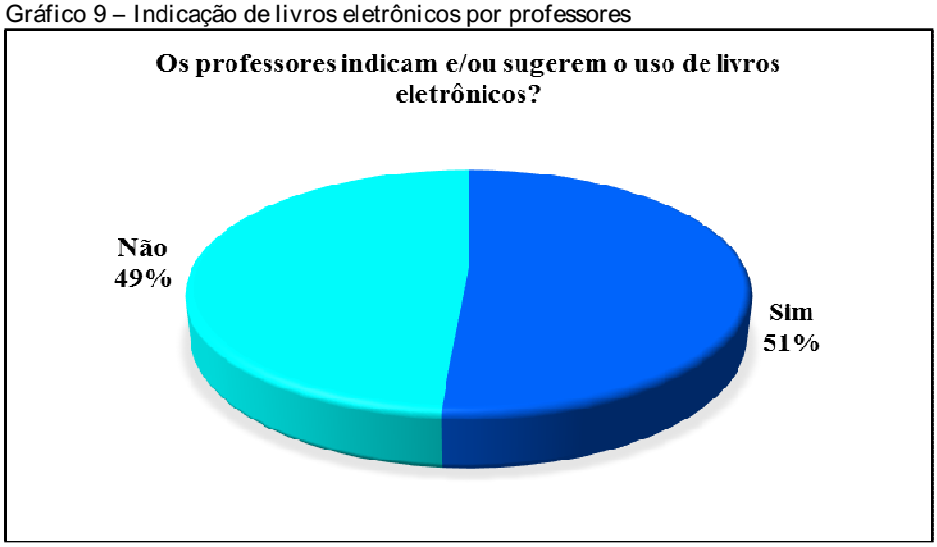
Gráfico 8 – Sabem fazer uso de livros eletrônicos



Fonte: as autoras, 2016.

Questionados se os professores sugerem o uso de livros eletrônicos, o resultado foi que 51% dos docentes tem essa prática (Gráfico 9). Isso indica que a biblioteca pode fazer um trabalho em conjunto com os docentes no incentivo ao uso desse tipo de formato.

Gráfico 9 – Indicação de livros eletrônicos por professores



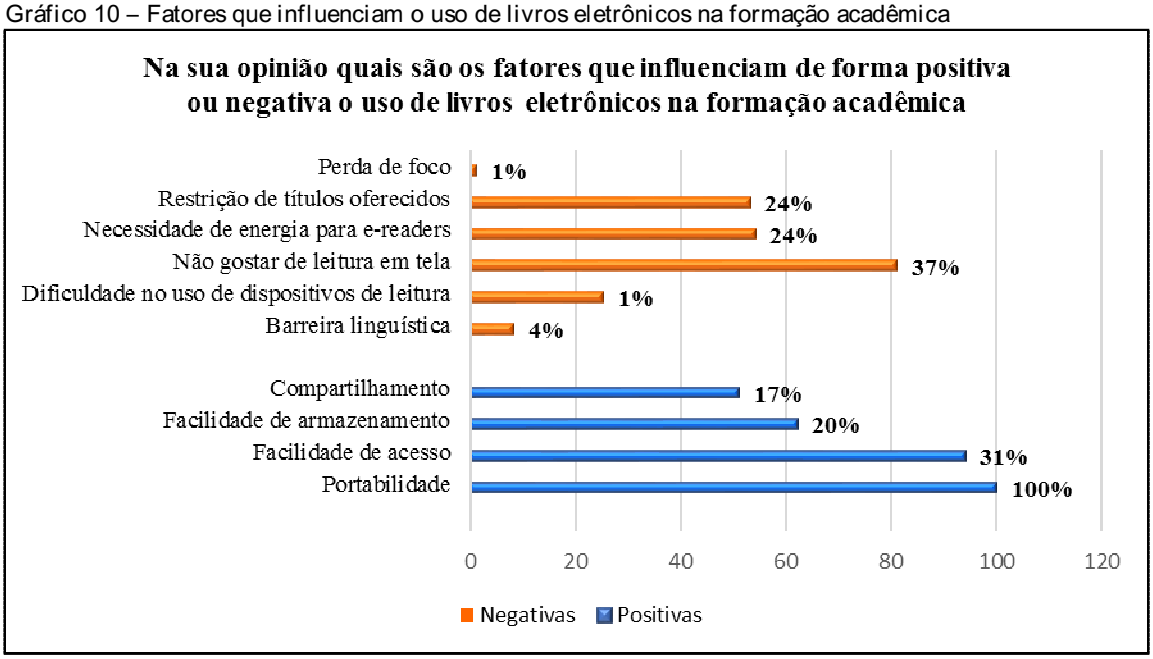
Fonte: as autoras, 2016.

4.4 Visão dos participantes sobre o uso de livros eletrônicos

Na opinião dos participantes sobre os fatores que influenciam o uso de livros eletrônicos os resultados indicam que os pontos positivos mais citados foram: portabilidade, facilidade de acesso, facilidade de armazenamento e compartilhamento. Quanto aos aos fatores negativos, o fator não gostar de ler em meio eletrônico foi o que teve mais destaque com 37%, seguido da necessidade de energia elétrica para os equipamentos e restrição de títulos, ambas com 24%, dificuldade de uso de eletrônicos com 11% e barreira linguística com 4% (Gráfico 10).

Observa-se que o fator que mais influencia negativamente o uso de livros eletrônico é "**Não gostar de ler em meio eletrônico**". Outros fatores negativos que devem ser considerados é a "**restrição de títulos**", o que leva a repensar o desenvolvimento da coleção desse tipo de material e a "**dificuldade de uso de equipamentos eletrônicos**", que indica a necessidade de reforçar a capacitação para o uso dos recursos eletrônicos.

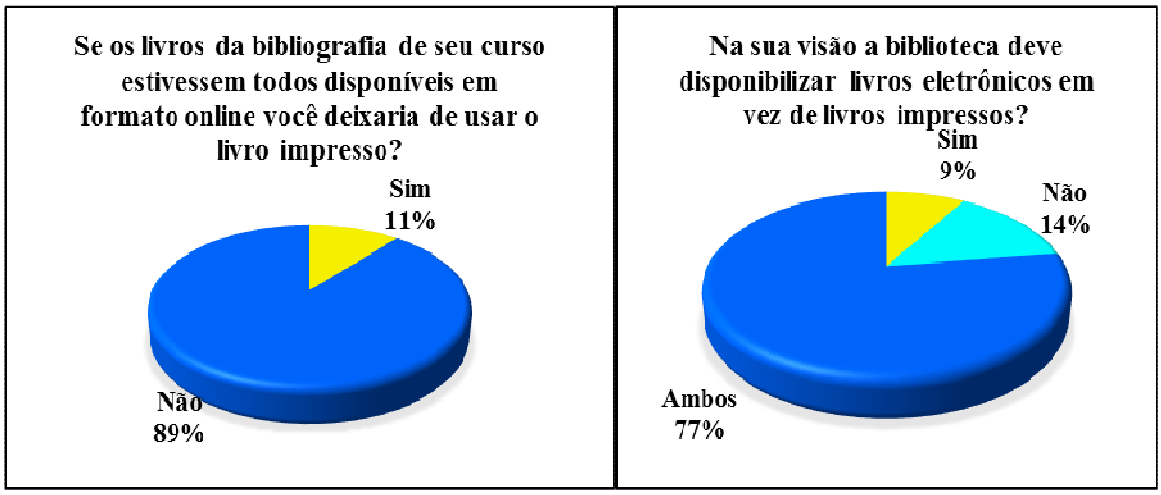
Gráfico 10 – Fatores que influenciam o uso de livros eletrônicos na formação acadêmica



Fonte: as autoras, 2016.

Quando questionados se a biblioteca deve disponibilizar livros eletrônicos ao invés de impressos, percebeu-se que a maioria, 77%, sugere ambos os formatos, 14% dos participantes não aceitam e apenas 9% concordam em acervo totalmente eletrônico. Entretanto ao serem questionados sobre substituir os títulos da bibliografia de seu curso de formato impresso para online 89% afirmaram que não deixariam de usar o impresso, somente 11% dos pesquisados concordam em trocar o formato do acervo. Observa-se assim, que a biblioteca deve usar o acervo de livros eletrônicos como mais uma alternativa, mantendo o acervo de livros impressos.

Gráficos 11 e 12 – Preferência pelo livro impresso ou eletrônico



Fonte: as autoras, 2016.

5 Considerações finais

O resultado deste estudo vem de encontro com as pesquisas que de modo geral apontam a resistência dos leitores pelo livro eletrônico e os motivos para tal são semelhantes.

Nas questões que abrangem a categoria do objetivo que é analisar o conhecimento quanto à existência do acervo eletrônico, percebeu-se que a maioria dos participantes desconhece o acervo em questão. Diante desse resultado pode-se inferir que os canais de divulgação utilizados pela biblioteca não têm atingido seu objetivo, necessitando desenvolver outras formas de divulgação.

No que se refere ao objetivo que é a identificação dos fatores que pesam de forma positiva e/ou negativa no uso desse material, fica evidente a "resistência" ao uso do livro eletrônico expressados nos fatores: não gostar de ler na tela, necessidade de energia para equipamentos de leitura e principalmente no item dificuldade de uso, já que a biblioteca oferece capacitações para a utilização desse tipo de acervo. Quanto a restrição de títulos percebe-se que é necessário que o desenvolvimento da coleção do acervo online deve estar atrelado especialmente aos títulos da bibliografia dos Projetos Pedagógicos dos Cursos, o que na prática é uma tarefa difícil, pois as principais publicações que normalmente são indicadas nas ementas das disciplinas não fazem parte dos títulos oferecidos pelos editores. Ainda dentro dessa questão merece destaque o caso dos títulos que por políticas de distrato entre autores e editores são retirados da base, fato este que prejudica os professores que indicaram esses títulos para bibliografias das disciplinas. A solução é a biblioteca fazer aquisição de bases de dados que disponibilizam a categoria de aquisição permanente.

Na análise da categoria que avalia a preferência dos usuários percebe-se que a maioria dos pesquisados, totalizando 89%, não deixaria de fazer uso do livro impresso em detrimento do eletrônico, o que reforça a resistência dos participantes ao formato eletrônico e a necessidade da biblioteca disponibilizar o acervo em formato híbrido para assim atender satisfatoriamente seus usuários.

Diante dos resultados e do panorama apresentado considera-se que os objetivos do presente estudo foram alcançados, pois possibilitam visualizar ações que a biblioteca pode adotar, como por exemplo: a) reforçar a divulgação do acervo eletrônico desenvolvendo campanhas em parceria com os docentes da instituição; b) ampliar as capacitações para o uso do acervo eletrônico oferecendo cursos de EaD; c) incluir no acervo de livros eletrônico títulos que se assemelham com os indicados nas bibliografias dos Projetos Pedagógicos dos Cursos.

6 Referências

BIDARRA, J. et al. O gamebook como modelo pedagógico. In: CARVALHO, A. **Aprender na era digital**: jogos e mobile-learning. Santo Tirso: DeFacto, 2012. p. 83-109.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília: MEC/INEP, 2015. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_avaliacao_cursos_graduacao_presencial_distancia.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2016.

CAMPASSI, Roberta. **Regra do MEC pode estimular demanda por e-book nas universidades**. 2012. Disponível em: <http://www.publishnews.com.br/materias/2012/05/07/68240-regra-do-mec-pode-estimular-demanda-por-ebook-nas-universidades>. Acesso em: 30 mar. 2016.

CORDÓN-GARCIA, José Antonio. **La revolucion del libro electrónico**. Barcelona: UOC, 2012.

DELCOLLI, Caio. 92% dos universitários preferem livro impresso, diz pesquisa. **Exame**, 16, fev. 2016. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/92-dos-estudantes-universitarios-preferem-o-livro-impresso>. Acesso em: 21 mar. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2006.

GUSMÃO, O. M. M. et al. Avaliação da adequação do acervo da biblioteca regional de Rondonópolis da UFMT à bibliografia do curso de história. **Revista ACB:** Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.14, n.1, p.293-312, jan./jun., 2009. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/655/723>. Acesso em: 23 jan. 2016.

JULIANI, Jordan Paulesky; FELDMAN, Daniele; LIMA, Graziela dos Santos. O perfil das bibliotecas universitárias federais do brasil mediante a oferta de e-books. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 313-320, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/viewFile/1018/pdf>. Acesso em: 23 jan. 2016.

LIVRO: uma reviravolta na trajetória dos livros virtuais. Estadão, 27 ago. 2015. Disponível

em:http://blogs.estadao.com.br/link/uma-reviravolta-na-trajetoria-dos-livros-virtuais. Acesso em: 15 jan. 2016.

MAGALHÃES, Carolina de Souza Santana; CEVAROLO, Suely Moraes. Seleção de coleções de livros digitais nas universidades públicas brasileiras. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.8, n.1, p. 120-138, jan./jun. 2015. Disponível em: < http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewPDFInterstitial/183/225>. Acesso em: 12 fev. 2016.

ODDONE, Nanci. Política de acesso aberto para livros digitais e eletrônicos. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 11., 2013. Salvador. **Anais eletrônicos**. Salvador, 2013. Disponível em: <http://www.slideshare.net/neoddone/politica-de-acesso-aberto-para-livros-digitais-e-eletronicos>. Acesso em: 23 jan. 2016.

OLIVEIRA, Analia de. **E-book e leitura digital:** um estudo de caso. 2013. 90 f. TCC (Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/88780/000913508.pdf?sequence=1>. Acesso em: 19 jan. 2015.

PINHEIRO, Carlos. **Dicionário do ebooks**. Sintra, 2011. Disponível em: <https://lerebooks.files.wordpress.com/2011/12/dicionc3a1rio-do-ebook.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2016.

PROCÓPIO, Ednei. **O livro na era digital**: o mercado editorial e as mídias digitais. São Paulo: Giz, 2010.

REIS, Juliani Menezes dos Reis. ***E-books*, bibliotecas e editoras**: um diálogo necessário. 139 f. Monografia (Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, 2013. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/101850>. Acesso em: 15 jan. 2016.

SERRA, Liliana Giusti. Empréstimo digital: como atender editores, bibliotecas e usuários: estudo sobre novos modelos de negócios. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012. Gramado. **Anais...**. Gramado: UFRGS, 2012. P. 485-494. Disponível em: <portal.febab.org.br/**anais**/article/download/1398/1399>. Acesso em: 16 jan. 2016.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ANÁLISE DA PRODUÇÃO E COLABORAÇÃO CIENTÍFICA DO INSTITUTO DE QUÍMICA DA UNESP

Ana Carolina Gonçalves Bet (UNESP/IQ) - abet@iq.unesp.br

Maria Irani Coito (UNESP/FCFAR) - irani@fcfar.unesp.br

Roniberto Morato do Amaral (UFSCar) - roniberto@ufscar.br

Resumo:

A área de Química é considerada pelo governo brasileiro como uma das áreas prioritárias para a pesquisa científica. O objetivo da pesquisa foi analisar a produção científica no período de 1976 a 2014, a fim de identificar seu desenvolvimento científico para futuras decisões em políticas em C&TI, visando à maximização dos recursos recebidos aplicados ao desenvolvimento científico e tecnológico. O método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso exploratório e a unidade caso o Instituto de Química da Unesp, localizado em Araraquara-SP. A amostra analisada compreendeu 707 registros bibliográficos referentes à produção científica indexada na Web of Science, no período de 1976 a 2014. Como técnica de analise utilizou-se a analise bibliométrica com o apoio do software VantagePoint versão 5.0. O resultado obtido foi um conjunto de indicadores sobre: 1) Evolução das publicações; 2) Distribuição da produção científica por estratos do sistema Qualis; 3) Ranking das publicações por autores; 4) Principais temáticas abordadas e suas correlações; e 5) Colaboração científica. Conclui-se a partir da discussão dos resultados alcançados que a biblioteca universitária, por intermédio da produção de estudos métricos, pode contribuir para o processo de tomada de decisão ao prover insights com base em indicadores de produção científica sobre o desempenho das atividades de ensino pesquisa e extensão.

Palavras-chave: *Química. Produção científica. Indicadores de colaboração científica. Análise bibliométrica.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Universitária (BU) cumpre com o papel de mediadora nas Instituições de Ensino superior disponibilizando infraestrutura e na prestação de serviços para apoiar às atividades de ensino, pesquisa, extensão, memória e cultura. Por intermédio, da oferta de conteúdos e do desenvolvimento de produtos de informação, como por exemplo, estudos métricos, envolvendo a análises da produção científica entre outras atividades. De acordo com Silva et al. (2011) essa atuação proporciona uma abordagem de integração do Bibliotecário com os pesquisadores e especialistas, o que viabiliza a apresentação dos resultados da análise do estado da arte das pesquisas em desenvolvimento em suas áreas e locais de trabalho, identificando os avanços da ciência.

A avaliação da atividade científica utilizando-se dos Indicadores Bibliométricos é fundamental para o reconhecimento da qualidade da produção da pesquisa científica e tecnológica de uma instituição de ciência e tecnologia (ICT). Segundo Costa, et al. (2012) os Indicadores Bibliométricos são classificados como: Indicadores de qualidade científica, Indicadores de atividade científica, Indicadores de impacto científico, Indicadores de associações temáticas, Indicadores de coautoria, entre outros.

O estado de São Paulo apresenta uma significativa contribuição para o desenvolvimento cientifico na área de química no Brasil. Entre as instituições que se destacam é possível identificar o Instituto de Química da UNESP (IQ/Unesp) localizado em Araraquara-SP, que mantém cursos de Graduação nas áreas de Química e Engenharia Química e de Pós-Graduação em Química e em Biotecnologia, com qualidades reconhecidas por órgãos supervisores governamentais e não governamentais. Devido à importância das iniciativas de pesquisa, ensino e extensão desempenhadas pelo IQ/Unesp, se faz necessário acompanhar os resultados dessas iniciativas por intermédio da análise da sua produção científica. Esse conhecimento poderá contribuir para a verificação da sintonia entre as temáticas da produção cientifica com as pesquisas realizadas no Instituto. E ainda, para as atividades de gestão dos cursos de graduação e pós-graduação.

Visando contribuir para o reconhecimento da Biblioteca Universitária como produtora de estudos métricos, e no apoio a tomada de decisões junto às atividades de ensino, pesquisa e extensão. O objetivo deste artigo é elaborar e analisar um conjunto de indicadores bibliométricos, que possibilite caracterizar a produção científica do IQ/Unesp. O método utilizado foi o estudo de caso, a unidade caso foi o departamento A e a amostra analisada, por intermédio da Bibliometria automatizada, foi composta de 707 registros bibliográficos recuperados junto a base de dados Web of Science.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As agências de fomento aos projetos de pesquisa como: FAPESP, CNPq, entre outras exigem dos pesquisadores, a divulgação de seus trabalhos em periódicos, com avaliação por pares, representação e qualidade científica em suas áreas de atuação. Essas Agências também exigem dos pesquisadores, a divulgação dos resultados das pesquisas em veículos de acesso aberto como forma de prestação de contas a sociedade, que contribui com parte dos financiamentos de suas pesquisas. A avaliação dos resultados dos projetos de pesquisa, realizadas pelas agências de fomento, ocorrem por intermédio dos estudos métricos da ciência, como por exemplo, da Bibliometria.

Silva, Hayashi, Hayashi (2011) chamam a atenção da importância das métricas para avaliação da produtividade científica. Segundo Wormell (1998) e Vanti (2002) estes estudos

avaliam a relevância da pesquisa e o seu impacto na literatura em determinado período de tempo. Para Mugnaini; Jannuzzi e Quoniam, (2004) os indicadores bibliométricos cumprem a finalidade de apontar resultados imediatos e medir a produtividades de comunidades acadêmicas.

Portanto o estudo métrico da ciência, nas diversas áreas de conhecimento, tem um papel fundamental na análise da produção científica das Instituições de Ensino Superior através do qual é possível identificar tendências, crescimento, produtividade, impactos e dispersão da produção científica. Seus indicadores são mecanismos de mensuração, crescimento, avaliação e retratam o grau de desenvolvimento de uma área do conhecimento (SANTIN, 2011). Os indicadores também servem para indicar o estado da arte do crescimento quantitativo e qualitativo no ranking de publicações do departamento A.

3 METODO E DESENVOLVIMENTO

O método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso do tipo exploratório Yin (2001 apud GIL, 2007) com abordagem quantitativa. A unidade caso foi o Instituto de Química da UNESP (IQ/UNESP), campus de Araraquara-SP, que compreende os departamentos: Bioquímica e Tecnologia, Físico-Química, Química Analítica, Química Inorgânica e Química Orgânica. Devido a limitação de recursos como tempo e conhecimento da moldura analítica, a pesquisa iniciou-se com a escolha aleatória de um dos departamentos para análise, denominado neste artigo como Departamento A. A amostra dos dados foi composta por um conjunto de 707 registros bibliográficos referente à produção científica indexada na Base de dados Web of Science no período de 1976 a 2014.

O desenvolvimento da pesquisa compreendeu as etapas: 1) a coleta dos registros bibliográficos; 2) Tratamento dos dados; 3) Elaboração e análise dos indicadores bibliométricos. A etapa da coleta compreendeu a aplicação da expressão de busca elaborada a partir dos nomes dos docentes vinculados ao Departamento A, no formato de citação identificado na Plataforma do Curriculum Lattes. Em seguida foi escolhida como fonte de informação, a Base de Dados Web of Science, por ser multidisciplinar e referência em estudos métricos da ciência. Os registros bibliográficos coletados foram submetidos ao tratamento e à análise bibliométrica utilizando o Software VantagePoint v. 5.0. As informações relacionadas aos autores e a Instituição foram padronizadas e a elaboração dos indicadores envolveu a criação de listas de frequência e de ocorrência, e ainda, de matrizes, que foram transferidas para os programas Excel e Gephi, a fim de fornecer representações gráficas sobre a colaboração científica na forma de rede, visando maximizar a percepção dos relacionamentos entre as variáveis observadas.

Para a avaliação qualitativa da produção científica foi construída matrizes contendo a relação entre a fonte de publicação e o nome dos docentes. Nesta etapa, todos os periódicos constantes na Web of Science foram submetidos à pesquisa na Base de Dados Web Qualis para identificação dos Estratos Qualis (CAPES, 2016a), o qual corresponde aos qualificadores A1; A2; B1; B2; B3; B4; B5 e C. Os periódicos não classificados pelo Qualis da área de Química foram classificados como “Outros”.

A amostra de 707 registros bibliográficos foi fracionada em três períodos de tempo para uma visão geral da evolução das publicações indexadas na Web of Science e coletados em 06/01/2016, considerando o ano da primeira publicação encontrada na base de dados 1976 até o ano de 2014. Em seguida foi analisado o período de 2001 a 2014, e em um terceiro momento foi analisado o período de 2011 a 2014 para identificar quais áreas do conhecimento o departamento apresenta maior destaque. O período final da pesquisa foi em 2014, uma vez que o ano de 2015 os artigos ainda estavam sendo indexados na base de dados.

Os 707 registros bibliográficos, referentes à publicação de artigos recuperados no período de 1976 a 2014 e indexados na Web of Science, comporam a amostra analisada neste artigo, conforme é apresentado na Tabela 1. Todos os artigos recuperados em duplicatas foram excluídos.

Tabela 1: Número total de artigos recuperados, por período analisado.

Período	Número de artigos
1976-2014	707
2001-2014	533
2011-2014	201

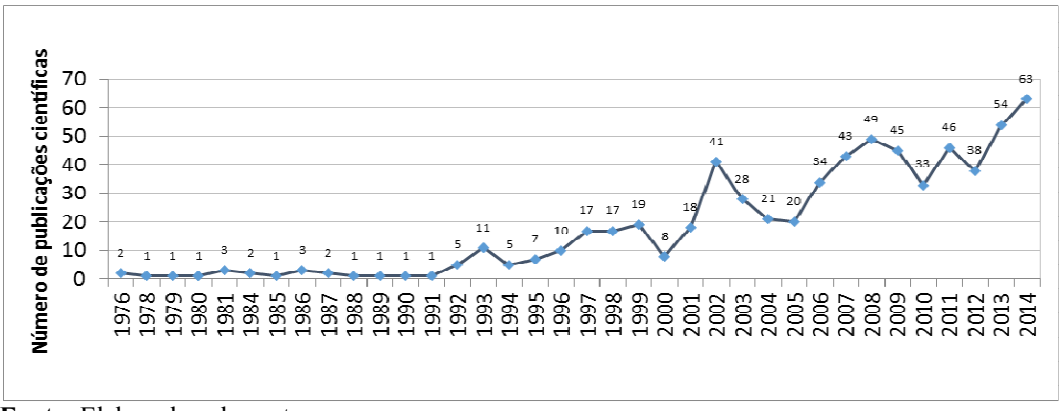
Fonte: Elaborado pelos autores.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Evolução das publicações

A Figura 1 externaliza a evolução das publicações relacionadas ao departamento A, é possível observar que no período de 1976 a 1991 ela foi estável. Esse fenômeno pode estar relacionado ao número reduzido de pesquisadores no Departamento A, ou ainda, a falta de rotina de publicação em revistas indexadas na base de dados Web of Science, devido a existência de avaliação tanto de cursos como da produção docente com exigências a nível qualitativo e quantitativo nos formatos vigentes. A partir de 1992, surgiram os sistemas de avaliação do Ensino Superior pelo MEC (BRASIL, 2004), e a Avaliação da Pós-graduação pela CAPES (FURTADO e HOSTINS, 2014), e como consequência à exigência da produção cientifica no meio acadêmico com base na avaliação dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação e sua produção cientifica, seria possível justificar o crescimento da produção cientifica até o ano de 1999.

Figura 1: Evolução das publicações do Departamento A do IQ/Unesp.



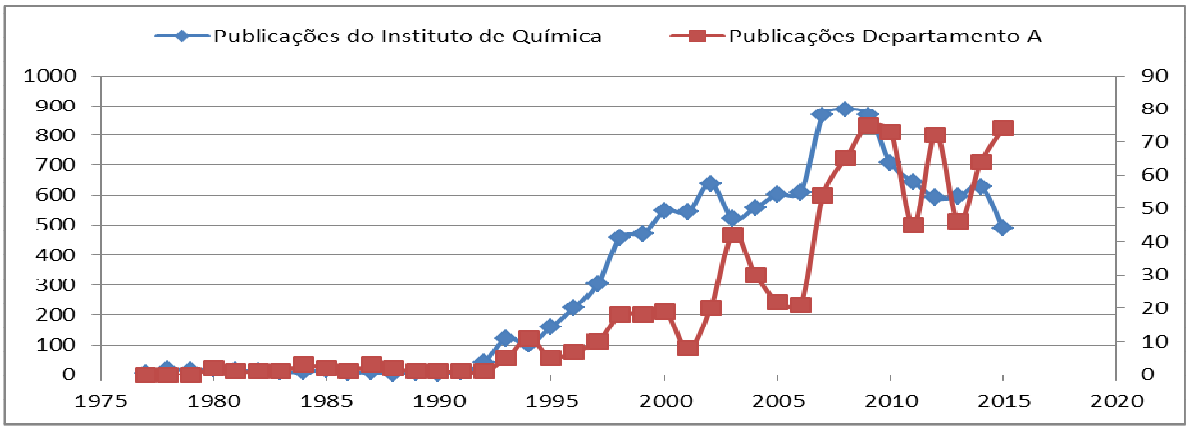
Fonte: Elaborada pelos autores.

A partir do ano 2000 observa-se uma alternância de crescimento e queda da produção científica até o ano de 2014, esse fato pode estar relacionado à política econômica do Brasil, que contingenciou o apoio financeiro ao ensino e à pesquisa. No período de crescimento (2000-2002) podemos apontar que houve um incentivo maior na distribuição de verbas para o ensino superior e bolsas de pesquisa para a pós-graduação. Logo em seguida, (2003-2005)

ocorreu uma queda, devido ao período de reestruturação governamental, assim, de 2005-2008 novamente observamos um crescimento significativo na produção do Departamento A. Dessa forma, nota-se que a cada queda há um período de reestabelecimento da produção cientifica, sempre ligada ao incentivo financeiro à pesquisa. O IQ/Unesp possui dois Programas de Pós-Graduação de excelência pela CAPES (CAPES, 2016b). Com isso, o número de bolsas de estudos desses programas é maior do que os programas com pontuação inferiores, contribuindo dessa forma, para a rápida recuperação da produção científica em pequenos intervalos de crise política e econômica. Esse fenômeno ocorrido nos vários períodos de crise das políticas sociais e econômicas do país, como a expansão do ensino superior, o contingenciamento e corte dos recursos financeiros para as Universidades tem sido reportado por vários autores na literatura (AMARAL, 1999, 2003; CHAVES, 2015; SCHWARTZMAN, 2000, 2013).

O indicador apresentado na Figura 2 possibilita identificar a evolução das publicações do Departamento A em relação às publicações do IQ/Unesp. É possível observar que o Departamento A apresenta picos de performance acima do IQ/Unesp a partir de 2010, que pode estar relacionado à excelência dos Programas de Pós-Graduação e a alta produtividade dos docentes do Departamento A.

Figura 1: Evolução das publicações no período analisado.



Fonte: Elaborada pelos autores.

O Sistema de Avaliação da Pós-Graduação conduzido pela CAPES valoriza a publicação de artigos em periódicos classificados no sistema Qualis e os indexados na Base de Dados Web of Science.

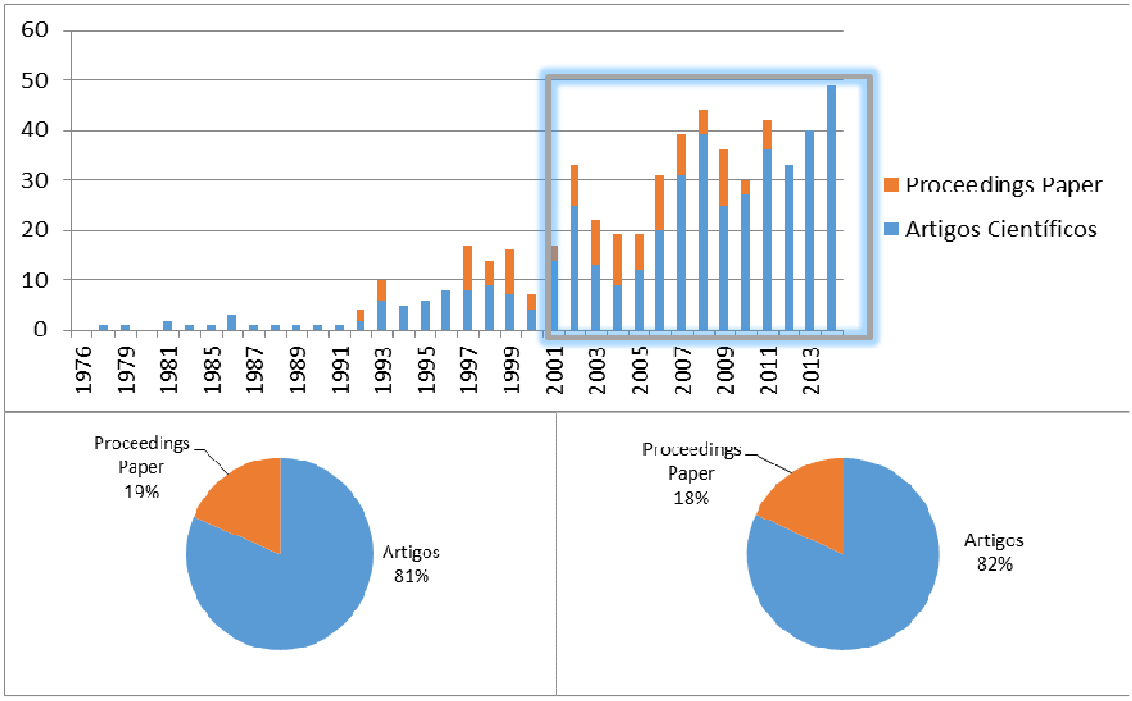
De acordo com Bastos (2010, p.1),

> QUALIS é o conjunto de procedimentos utilizados pela Capes para estratificação da qualidade da produção intelectual dos programas de pós-graduação. Foi concebido para atender as necessidades específicas do sistema de avaliação e é baseado nas informações fornecidas por meio do aplicativo Coleta de Dados. Como resultado, disponibiliza uma lista com a classificação dos periódicos utilizados pelos programas de pós-graduação para a divulgação da sua produção. A estratificação da qualidade dessa produção é realizada de forma indireta. Dessa forma, o Qualis afere a qualidade dos artigos e de outros tipos de produção, a partir da análise da qualidade dos veículos de divulgação, ou seja, periódicos científicos. (BASTOS, 2010, p.1)

Visando identificar os esforços em publicações realizadas pelos pesquisadores do IQ/Unesp, foi elaborado o indicador apresentado na Figura 3, que externaliza a evolução da

produção do Departamento A com base na tipologia das publicações. Podemos observar que os resultados apresentados na Figura 2 corroboram com os resultados da Figura 3, um crescimento significativo das publicações tanto em artigos científicos como em *proceedings*, dando visibilidade e credibilidade ao IQ/Unesp.

Figura 2: Evolução das publicações do Departamento A por tipologia (periódico e *proceedings*).



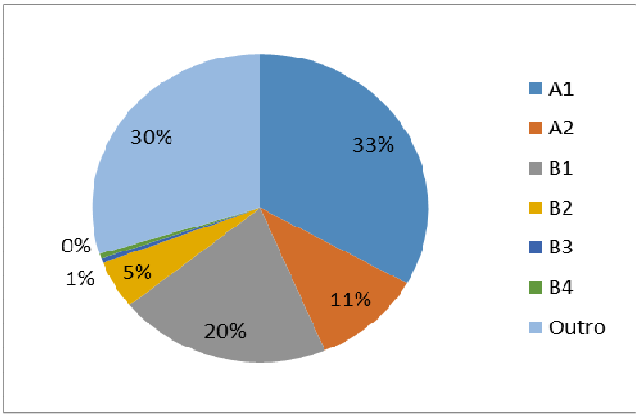
Fonte: Elaborada pelos autores.

4.2 Distribuição da produção científica do Departamento A por estratos do sistema Qualis

O indicador apresentado por intermédio da Figura 4 possibilita a visualização dos esforços na publicação de artigos científicos do Departamento A. É possível identificar que uma parte significativa desses esforços está concentrada em artigos classificados pelo sistema Qualis da área de Química (CAPES, 2016a). Também, é possível identificar o perfil de publicação de cada um dos docentes do Departamento A. Entre os perfis, merece destaque o docente A e B, que publicam em quantidade significativa, com pontuação nos estratos Qualis da área de Química, com maior número de artigos nos estratos A1, A2, B1 e B2. O item "Outros" compreende os periódicos que não foram classificados pelo sistema Web Qualis da área de Química.

Há um resultado considerável de publicação classificadas nos estratos Qualis A1, A2 e B1. Esse fato pode estar relacionado ao tipo de publicação e informação sobre os tópicos abordados. De acordo com a Quadro1, é possível observar que a análise bibliométrica é indispensável para quantificar os níveis de desempenho em relação ao autor e sua produtividade (MACIAS-CHAPULA, 1998, p. 135).

Figura 3: Podução científica por docente do Departamento A



Fonte: Elaborada pelos autores.

Quadro 1: Podução científica por docente do Departamento A.

	A1	A2	B1	B2	B3	B4	Outros
Docente A	127	65	63	14	3	3	88
Docente B	111	31	53	9	2	2	46
Docente C	22	0	32	11	0	0	50
Docente D	9	5	5	3	0	0	21
Docente E	17	0	13	0	0	0	15
Docente F	15	3	12	3	0	0	7
Docente G	12	0	10	3	0	0	13
Docente H	0	0	2	2	0	0	23
Docente I	5	1	2	3	0	0	13
Docente J	3	3	3	1	0	0	6
Docente K	3	0	3	1	0	0	6
Docente L	6	1	2	0	0	0	3
Docente M	5	0	2	1	0	0	2
Docente N	1	0	2	0	0	0	8
Docente O	0	0	5	1	0	0	0
Docente P	4	0	0	0	0	0	1
Docente Q	0	0	0	0	0	0	4
Docente R	0	0	1	0	0	0	0

Fonte: Elaborado pelos autores.

4.3 Distribuição da produção entre os periódicos com estrato Qualis

A amostra de 707 artigos foi distribuída entre os estratos do sistema Qualis da área de Química, e a partir desse procedimento foi possível construir os indicadores apresentados por intermédio da Figura 5. De acordo com Mugnaini; Jannuzzi; Quoniam (2004 p.124):

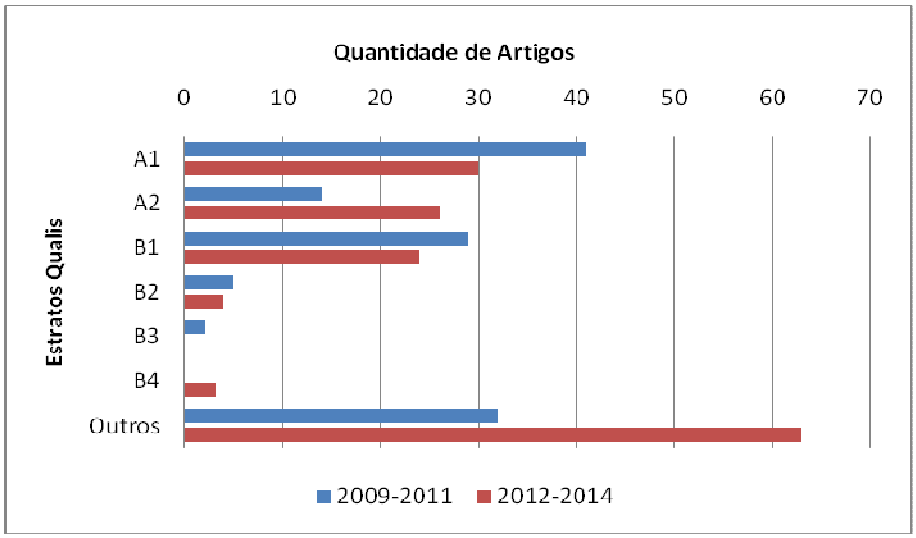
> Indicadores são medidas para avaliar a produtividade científica de comunidades científicas, a efetividade/impacto da pesquisa. [...] e cumprem a finalidade de apontar resultados imediatos e impactantes constituindo-se na terminologia corrente das políticas públicas em indicadores produtos e medidas de impacto das políticas. São indicadores de impacto ou de efetividade

social quando se referem a desdobramentos de fomento as atividades de Ciência e Tecnologia como o fator de impacto de publicações.

Assim, nesta análise percebe-se o comportamento, na quantidade da produção científica, entre os docentes e os periódicos por eles selecionados para a divulgação dos resultados de suas pesquisas, classificando-os em indicadores de produção, indicadores de impacto e indicadores de avaliação.

Na figura 5 observa-se o Indicador de produtividade científica de artigos dos docentes do Departamento A por estrato Qualis e o indicador de impacto na distribuição dos periódicos por estrato Qualis da área de Química.

Figura 4: Distribuição da produção científica entre os estratos Qualis.



Fonte: Elaborada pelos autores.

O Indicador de produtividade nos mostra que os docentes publicaram em periódicos entre todos os estratos Qualis. Já o Indicador de impacto dessa produção, com base no estrato Qualis, chama a atenção para publicações de artigos em estrato A1 e também para um número expressivo de publicações em periódicos classificados como "Outros", que podemos analisar da seguinte forma: a) por não constarem na Base de Dados WebQualis; b) por serem eventos como *Symposium*, *Proceedings*, *Abstracts*, etc. c) alguns periódicos constam na Base de Dados Web of Science, porém, não possuem avaliação do Fator de Impacto no *Journal of Citation Report* por terem recebidos poucas citações na Base de Dados Web of Science.

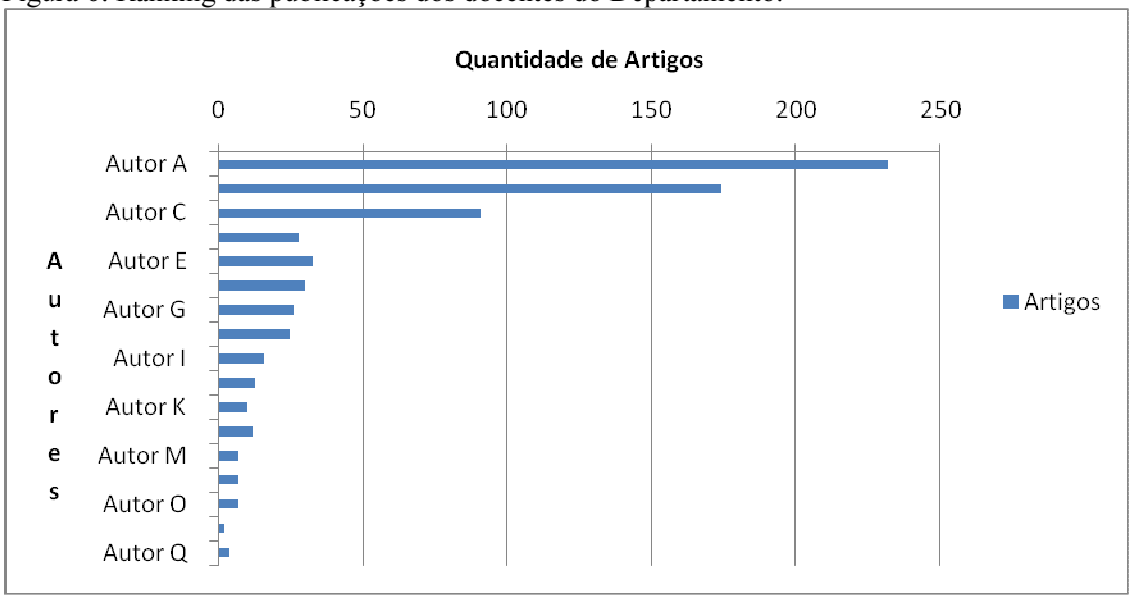
Os assuntos publicados nos periódicos apresentam correlação com as linhas de pesquisas do Departamento A. Dessa forma, observamos que à medida que diminuem o número de publicações por periódicos no ranking temos um Indicador Dispersão, ou seja, os assuntos referentes aos artigos publicados possuem enfoque fora do escopo específico da temática e do ranking dos periódicos. Assim, através do estudo de análise de conteúdo, também podemos chamar estes periódicos de conteúdo multidisciplinar.

4.4 Ranking das publicações dos docentes do Departamento A

Ao analisar a distribuição das publicações dos docentes do Departamento A (Figura 6 e Quadro 2) ficou evidente o princípio da Lei de Lotka, que descreve a produtividade, onde podemos observar autores publicando muitos artigos e autores publicando poucos artigos. Dessa forma, quanto mais consolidada estiver uma área de pesquisa, maior é a probabilidade

de se produzirem múltiplos artigos em dado período de tempo (KLEINUBING, 2010). Neste artigo, três autores publicaram constantemente os resultados de suas pesquisas, ao passo que, os demais autores mantiveram-se num ritmo estável de produção. Os autores A, B e C apresentaram um número expressivo de publicações. Este fenômeno pode estar relacionado ao grau de colaboração, tanto em nível nacional como internacional dos docentes (Quadro 2). Esta afirmação fica evidente na Tabela 3, onde os autores A, B e C apresentam publicações e participação em eventos em colaboração com vários países e, dessa forma, há o aumento da produção científica no Departamento A. Os resultados mostraram que o crescimento da produção do Departamento A está distribuído em função do tempo em que o pesquisador está vinculado a Instituição. Outro fator que contribui para este crescimento também pode estar relacionado com os projetos de pesquisas e suas temáticas desenvolvidas no Departamento A.

Figura 6: Ranking das publicações dos docentes do Departamento.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Quadro 2: Contribuição do Departamento nas publicações dos países, indexadas na Web of Science.

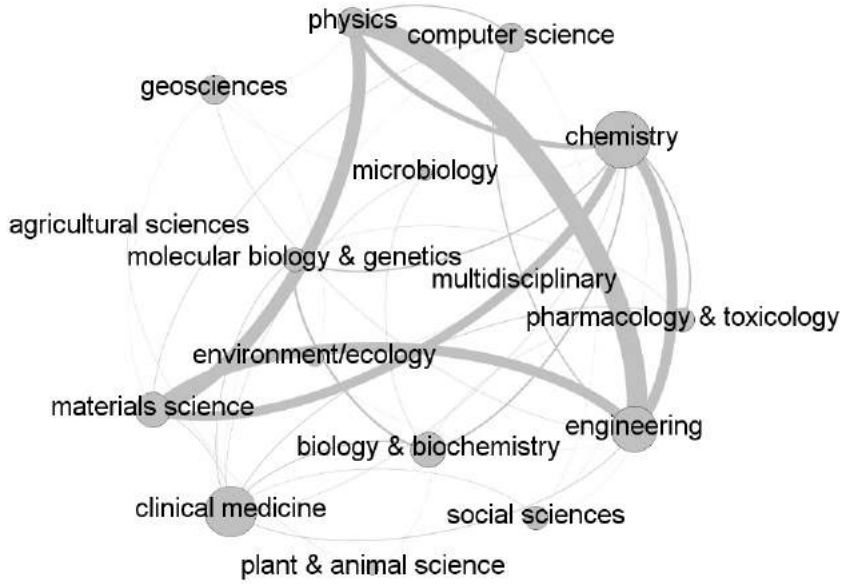
	Brasil	França	Canada	Portugal	Itália	Alemanha	Espanha	Japão	República Tcheca	Estados Unidos
Autor A	306	71	75	10	15	19	0	6	8	1
Autor B	252	52	11	19	14	7	3	1	4	0
Autor C	110	3	0	3	0	0	0	0	0	0
Autor D	34	8	1	0	9	2	3	0	0	0
Autor E	45	3	0	3	0	0	0	0	0	0
Autor F	40	0	0	0	0	1	1	3	0	0
Autor G	37	2	0	4	0	0	0	0	0	0
Autor H	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autor I	19	0	0	0	0	0	3	0	0	0
Autor J	11	0	0	11	0	0	4	1	0	0
Autor K	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autor L	12	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Autor M	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autor N	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Autor O	7	0	0	0	0	0	1	0	0	5
Autor P	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autor Q	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autor R	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Elaborado pelos autores.

4.5 Principais temáticas abordadas e suas correlações

Foi possível identificar temas estratégicos distribuídos entre as linhas de pesquisa do Departamento A, atuando em parceria com autores das áreas de Ciência e Tecnologia representadas entre Universidades e Instituições de pesquisas nacionais e internacionais, com a finalidade de desenvolvimento de projetos de pesquisas. A Figura 7 externaliza as principais temáticas abordadas pelos docentes do Departamento A e sua correlação. A seguinte moldura analítica pode ser aplicada à Figura 7: 1) o tamanho das esferas esta relacionado a frequência da temática; 2) as linhas e suas espessuras às correlações entre as temáticas, quanto maior a espessura da linha maior a correlação.

Figura 7: Correlação entre as principais temáticas estudadas no período analisado.



Fonte: Elaborada pelos autores.

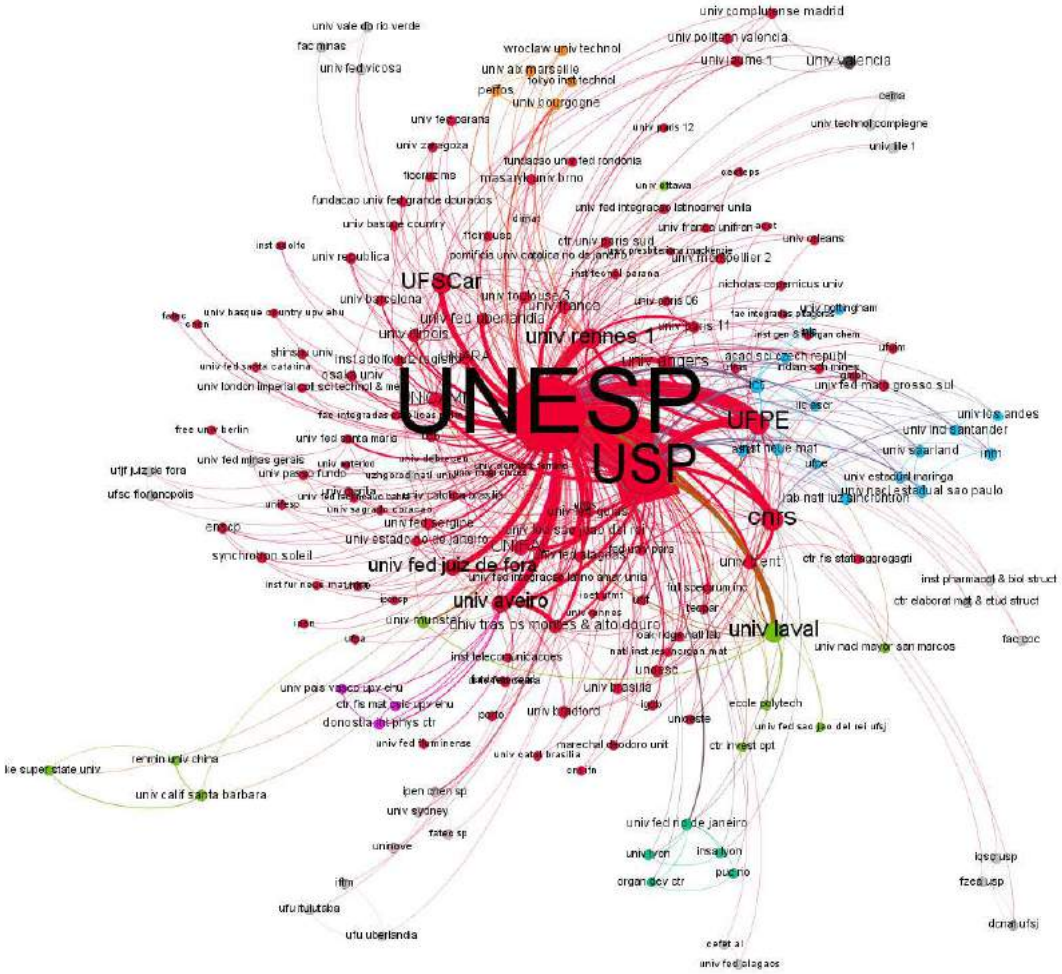
4.6 Colaboração Científica

De acordo com Maia, Zanotto e Caregnato (2011) "a colaboração científica é um fenômeno complexo que pode ser definido como a interação entre dois ou mais cientistas", dessa forma, os estudos e as relações entre os autores definem o grau de participação e tipo de colaboração. Alejandro e Norman (2006, p. 2) definem rede como:

> Entende-se por Rede um grupo de indivíduos que, de forma agrupada ou individual, se relacionam uns com os outros, com um fim específico, caracterizando-se pela existência de fluxos de informação. As redes podem ter muitos ou poucos atores e uma ou mais categorias de relações entre pares de atores. Uma Rede é composta por três elementos básicos: nós ou atores, vínculos ou relações e fluxos.

A Figura 8 foi construída levando em consideração as dez Instituições mais relevantes, ou seja, que mais apresentaram colaboração com o Departamento A. No que diz respeito às redes de colaboração, as análises mostraram que os docentes publicaram em autoria e coautoria compartilhada com Universidades brasileiras e estrangeiras. Os docentes mais produtivos são os que mais publicam em coautoria.

Figura 8: Rede de colaboração do Departamento A com as Universidades



Fonte: Elaborada pelos autores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste artigo corroboram com o objetivo proposto, foi possível descrever e analisar o perfil da produção científica dos docentes do Departamento A do IQ/Unesp. Durante o desenvolvimento das análises alguns questionamentos emergiram sobre a necessidade da padronização dos nomes dos docentes e também do nome do IQ/Unesp. Os modos diferentes de grafar os nomes nas autorias e coautorias nos diversos artigos publicados dificultaram sua recuperação no momento da coleta e também no tratamento dos dados para a elaboração dos indicadores.

Constatou-se que a produção científica está concentrada num conjunto de periódicos nacionais e internacionais indexados na base de dados Web of Science. A participação dos docentes na produção científica em colaboração com outros países evidenciou a significativa internacionalização das pesquisas realizadas no IQ/Unesp.

Finalmente, a pesquisa trouxe avanços quanto ao estabelecimento dos indicadores para um melhor entendimento do comportamento da produção cientifica do IQ/Unesp. Ao fornecer informações de valor agregado sobre o crescimento e iniciativas de colaboração científica

associadas à política de apoio do Instituto aos grupos de pesquisas, fomentadas por meio de programas de apoio via agências FAPESP e CNPQ.

Este artigo aponta para estudos futuros em outras Bases de Dados com possibilidades de extrair novos indicadores sobre o desenvolvimento da pesquisa na área de química tendo em vista que a Web of Science apresenta limitação na quantidade de periódicos indexados. E ainda, a utilização de métricas individuais de autoria e coautoria em redes de colaboração cientifica com a finalidade de mapear as temáticas da produção por diferentes níveis de colaboração, com base em temáticas ou países.

Conclui-se a partir da discussão dos resultados alcançados que a biblioteca universitária, por intermédio da produção de estudos métricos, pode contribuir para o processo de tomada de decisão ao prover insights com base em indicadores de produção científica sobre o desempenho das atividades de ensino pesquisa e extensão.

REFERÊNCIAS

ALEJANDRO, V. A. O.; NORMAN, A. G. **Manual introdutório à análise de Redes Sociais**. UAEM – Universidad Autonoma Del Estado de México, 2005. 36 p.

AMARAL, N C. Crise no financiamento das instituições de ensino superior. In: TRINDADE, H. (Org.). **Universidade em ruínas na república dos professores**. Petrópolis: Vozes, 1999. p. 191-200.

AMARAL, N.C. **Financiamento da educação superior**: estado x mercado. São Paulo: Cortez, 2003.

BASTOS, Vilma Costa. **Classificação de periódicos no Qualis/Capes**. Paraíba: UFPA, 2010. Disponível em: http://www.biblioteca.ics.ufpa.br/arquivos/QUALIS-rev_26_11.pdf. Acesso em 9 de jan. 2016.

BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, n. 72, Seção 1, 15 de abril de 2004. p.3-4. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=15/04/2004&jornal=1&pagina=3&totalArquivos=160>. Acesso em: 9 jan. 2016.

CAPES. Plataforma Sucupira. WebQualis. 2016a. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/veiculoPublicacaoQualis/listaConsultaGeralPeriodicos.jsf.

CAPES. Plataforma Sucupira. Avaliação da Pós-Graduação. 2016b. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/programa/listaPrograma.jsf.

CHAVES, V.L.J. Política de financiamento e a expansão da Educação Superior no Brasil: o público e o privado em questão. **ETD: Educ. Temát. Digit.**, v. 17, n.2, p. 427-441, 2015. Disponível em: <http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd>. Acesso em: 9 jan. 2016.

COSTA, T.; LOPES, S.; FERNÁNDEZ-LLIMÓS, F.; AMANTE, M. J.; LOPES, P. F. A **Bibliometria e a Avaliação da Produção Científica**: indicadores e ferramentas. 2012. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/429>. Acesso em: 9 jan. 2016.

FURTADO, H.L.; HOSTINS, R.C.L. Avaliação da pós-graduação no Brasil. **Rev. Educ. PUC-Camp.**, Campinas, v.19, n.1, p.5-23, jan./abr., 2014.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. 7. Tiragem. São Paulo: Atlas, 2002. Cap. 4, p. 43-57.

KLEINUBING, L. S. Análise bibliométrica da produção científica em gestão da informação na Base de Dados LISA. **Rev. Dig. Bibliotecon. Ciênc. Inf.**, Campinas, v. 8, n. 1, p. 1-11, jul./,dez., 2010.

MACIAS-CHAPULA, C. A. O papel da informetria e da cienciometria e sua perspectiva nacional e internacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 134-140, maio/ago. 1998.

MAIA, M.F.S.; ZANOTTO, S.R.; CAREGNATO,S.E. Colaboração científica e análise das redes sociais. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 25, n.2, p.43-55, jul./dez. 2011.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa. Elaboração, análise e interpretação dos dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MUGNAINI, R.; JANNUZZI, P.M.; QUONIAN, L. Indicadores bibliométricos da produção científica brasileira: uma análise a partir da base Pascal. **Ci. Inf**., Brasília, v. 33, n. 2, p. 123-131, maio/ago. 2004.

SANTIN, D. M. Avanços e perspectivas da informetria e dos indicadores multidimensionais na análise de fluxos da informação e estruturas do conhecimento. **Encontros Bibli**: Rev. Eletr.Bibliotecon. Ciênc.Inf., v. 16, n. 32, p. 107-122, 2011.

SCHWARTZMAN, S. A crise da Universidade: análise de Simon Schwartzman publicada em 1980 permanece atual em seu mapeamento dos grandes dilemas do sistema de ensino superior brasileiro. **Ensino Superior UNICAMP**, Campinas, n. 10, jul.-set., 2013. Disponível em: <https://www.revistaensinosuperior.gr.unicamp.br/artigos/a-crise-da-universidade >. Acesso em: 9 jan. 2016.

SCHWARTZMAN, S. A revolução silenciosa do Ensino Superior. In: Eunice Ribeiro DURHAM, E.R.; SAMPAIO, H. **O Ensino Superior em Transformação**. São Paulo: Núcleo de Pesquisas sobre Ensino Superior (NUPES/USP), 2000. p 13-30.

SILVA, M.R.; HAYASHI, C.R.M.; HAYASHI, M.C.P.I. Análise bibliométrica e cientométrica: desafios para especialistas que atuam no campo. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc**., Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 110-129, jan./jun. 2011.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP). **Instituto de Química**. Araraquara, 2016. Disponível em: <http://www.iq.unesp.br/>. Acesso em: 4 jan. 2016.

VANTI, N. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da Informação e a difusão do conhecimento. **Ciênc. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 152-162, maio/ago. 2002.

WORMELL, I. Informetria: explorando bases de dados como instrumentos de análise. **Ciênc. Inf**., Brasília, v.27, n. 2, p. 210-216, maio/ago. 1998.

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DAS BIBLIOTECAS NAS INSTITUIÇÕES DE FORMAÇÃO DOS TRABALHADORES TÉCNICOS EM SAÚDE NOS PAÍSES AFRICANOS DE LÍNGUA OFICIAL PORTUGUESA (PALOP)

Anderson Leonardo de Azevedo (FIOCRUZ) - a994a@hotmail.com

Resumo:

O tema abordado neste trabalho reflete os resultados parciais da dissertação do autor defendida em 2016, cujo objetivo foi analisar as condições em que se encontram as bibliotecas das instituições de formação de trabalhadores técnicos em saúde dos Palop, com as quais a Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio mantém parcerias de cooperação internacional, a fim de subsidiar as ações de cooperação desenvolvidas pela mesma, no âmbito da Rede Internacional de Educação de Técnicos em Saúde. Os resultados da pesquisa mostraram que: a maior parte dos trabalhadores nas bibliotecas não tem formação específica para a atividade; os recursos físicos são insuficientes, como ainda o espaço e a localização das bibliotecas; os recursos tecnológicos carecem de melhoria, incluindo-se o acesso a Internet. Concluiu-se que as condições apresentadas pelas bibliotecas pesquisadas são insuficientes para oferecer suporte à formação da força de trabalho em nível técnico, como ainda, para subsidiar a atividade docente, uma vez que, além da insuficiência e desatualização das obras disponíveis, há também precariedade nas instalações, mobiliário e equipamentos.

Palavras-chave: *Palop. Formação técnica em saúde. Biblioteca*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

1 Introdução

O tema abordado é referente às condições em que se encontram as bibliotecas das instituições de formação de trabalhadores técnicos em saúde dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) - Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e São Tomé e Príncipe -, com as quais a Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio (EPSJV) mantém parcerias de cooperação técnica internacional[1].

É oportuno esclarecer que a expressão 'cooperação técnica' se refere à relação não comercial, de trocas de conhecimentos e técnicas entre diferentes países, devido ao interesse mútuo entre as partes, ainda que estas sejam marcadas pela desigualdade (BRASIL, [2012?]).

Ao tratar da cooperação técnica internacional (CTI), a Agência Brasileira de Cooperação (ABC) explica que

> O Brasil entende a cooperação técnica internacional como uma opção estratégica de parceria, que representa um instrumento capaz de produzir impactos positivos sobre populações, alterar e elevar níveis de vida, modificar realidades, promover o crescimento sustentável e contribuir para o desenvolvimento social.
>
> A CTI é compreendida como um importante instrumento de desenvolvimento, que auxilia o país a promover mudanças estruturais nos seus sistemas produtivos e a superar restrições que dificultem seu crescimento. As ações de [Coordenação Geral de Cooperação Técnica entre Países em Desenvolvimento] CGPD constituem importante instrumento de política externa, do qual o Brasil tem-se servido para assegurar presença positiva e crescente em países e regiões de interesse primordial.
>
> [...] A CGPD brasileira se faz pela transferência de conhecimentos técnicos e experiência do Brasil, em bases não comerciais, de forma a promover a autonomia dos parceiros envolvidos. Para tanto se vale dos seguintes instrumentos: consultorias, treinamentos e a eventual doação de equipamentos (BRASIL, [2012?]).

A CGPD é também denominada de Cooperação Sul-Sul ou Cooperação Horizontal, evidenciando uma relação mais estreita com os países em desenvolvimento, que carecem de recursos suficientes e de *know-how*, e que poderiam se beneficiar das experiências acumuladas pelo Brasil (BRASIL, [2012?].

A relação de cooperação com os Palop figura entre as prioridades da CGPD, que incluem também: oferta de apoio à Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), que, além dos Palop, inclui Brasil, Portugal e Timor-Leste; e o incremento das iniciativas de cooperação triangular com países desenvolvidos e organismos internacionais, entre outros (BRASIL, [2012?]).

A CTI pode envolver diferentes tipos de organizações, incluindo órgãos governamentais, organismos intergovernamentais, organizações não governamentais (ONG), fundações, instituições de ensino e empresas privadas, entre outras (BRASIL, [2012?]). Enquadra-se nessa parceria a EPSJV, unidade técnico científica da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), cuja atuação junto aos Palop envolve o apoio à educação de técnicos em saúde, marcadamente por meio do "[...] acesso à informação científica e tecnológica", o que induz à necessidade de "[...] estruturação, [...] fortalecimento e [...] modernização dos acervos bibliográficos especializados" (EPSJV, [200-]).

A EPSJV, no âmbito da cooperação técnica com os Palop, objetiva contribuir para a qualificação de docentes na área de saúde pública, enfatizando aspectos de gestão, vigilância epidemiológica e administração hospitalar, e "[...] desenvolver processos de formação profissional em saúde pública nos níveis médio e superior" (STAUFFER; NORONHA;

[1] Tema de dissertação defendida pelo autor em fevereiro de 2016.

RUELA, 2014, p. 77).

A biblioteca adquire representatividade nas instituições de ensino, porém, o papel desempenhado por essas unidades segue acompanhado por diferentes visões, sendo estas

> [...] invariavelmente distorcidas [...]. Ora é lugar sagrado, onde se guardam objetos também sagrado (*sic*), para desfrute de alguns eleitos, ora, sob uma óptica menos romântica, é apenas uma instituição burocratizada, que serve para consulta e pesquisa, assim como para armazenar bolor, cupins e traças. Para poucos, aqueles que a freqüentam assiduamente, ela constitui o local do encontro com o prazer de ler, conhecer, informar-se.
>
> [...] a maioria das pessoas desconhece o verdadeiro papel de uma biblioteca em suas vidas e, portanto, na vida da comunidade. E esta afirmação se aplica tanto aos usuários potenciais quanto àqueles que de um modo ou outro têm responsabilidade pelo seu funcionamento (FRAGOSO, 2002, p. 124-5).

Essa visão leva ao subaproveitamento desses espaços, devido às condições precárias em que são mantidas as bibliotecas, como ainda, à sua pouca valorização, inclusive no ambiente acadêmico. Nesse sentido, não raro, faltam bibliotecários, ou o acervo é insuficiente e desatualizado, ou ainda, os usuários se limitam à utilização dos serviços oferecidos em ocasiões em que estes são absolutamente indispensáveis, evidenciando despreparo e desinteresse (FRAGOSO, 2002).

Entretanto, a biblioteca escolar agrega duas finalidades básicas, quais sejam: a educativa, em que reforça a ação de alunos e professores, e a cultural, em que contribui para a educação formal dos indivíduos (FRAGOSO, 2002).

Nesse contexto, as bibliotecas representam importante repositório de informações para a formação prática e acadêmica dos profissionais de saúde, uma vez que oferecem condições de organização da informação em diferentes tipos de mídias. Diante da importância de que se revestem as bibliotecas, como principal meio de organização do acervo bibliográfico, e da necessidade de a EPSJV cumprir com seu papel na cooperação com os Palop, este estudo pretende mostrar as condições em que se encontram essas bibliotecas, a fim de subsidiar as ações de cooperação desenvolvidas pela EPSJV, no âmbito da Rede Internacional de Educação de Técnicos em Saúde da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (RETS-CPLP).

Considerando-se a convergência entre os objetivos da CTI, da CGPD, da EPSJV e da RETS-CPLP, que indicam a importância que as bibliotecas das instituições de formação de trabalhadores técnicos em saúde dos Palop têm para o desenvolvimento dos alunos, docentes e das atividades de ensino e pesquisa, propôs-se a seguinte questão como problema de pesquisa: em que condições se encontram as bibliotecas das instituições de ensino dos Palop, com as quais a Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio (EPSJV) mantém parcerias de cooperação internacional?

Assim, o objetivo geral do estudo foi analisar as condições em que se encontram as referidas bibliotecas, a fim de subsidiar as ações de cooperação desenvolvidas pela EPSJV, no âmbito da Rede Internacional de Educação de Técnicos em Saúde (RETS-CPLP).

2 Revisão de literatura

Os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) são os países da África que possuem como língua oficial o português, sendo eles: Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e São Tomé e Príncipe.

Os Palop apresentam diferenças entre vários aspectos, como, por exemplo, população e território, entre outros. Contudo, esses países guardam uma herança semelhante que é o fato

de terem sido colônias de Portugal, até meados da década de 1970, e manterem a língua portuguesa como idioma oficial. Esse período colonial deixou marcas políticas, econômicas, sociais e culturais, com inúmeros desafios a serem vencidos por esses países (PEREIRA, 2009).

Nesse sentido, o apoio internacional, mediante acordos de cooperação torna-se fundamental para que os Palop melhorem seu desempenho e atinjam a sustentabilidade, de forma a prover melhor qualidade de vida à sua população (ZIMBA; MUELLER, 2008). No caso específico da saúde, a formação de profissionais poderá prover melhor distribuição dos recursos humanos em saúde (RHS), melhor qualificação e capacitação desses profissionais, o que deverá refletir no acesso e na qualidade da assistência prestada à população. A melhoria do acesso e da qualidade da assistência se refletem na redução da mortalidade infantil e materna, na morbimortalidade, no combate a doenças infecciosas e transmissíveis, entre outros aspectos, possibilitando melhor distribuição dos recursos financeiros em outras áreas, incluindo-se a educação, tornando disponível força de trabalho em condições de contribuir com a qualidade de vida da população.

A formação profissional e a educação técnica surgiram com maior ênfase no período da Revolução Industrial, quando era necessário preparar os indivíduos para atuar no ambiente industrial, com conhecimentos e domínio de técnicas específicas. A educação profissional, atualmente, em uma perspectiva dominante, se destina à preparação do indivíduo para o trabalho (CAMPELLO; LIMA FILHO, 2008). A educação profissional em saúde, acompanhando a orientação da educação profissional, considera a escola como "[...] espaço privilegiado para o desenvolvimento de práticas e conteúdos de saúde visando à formação dos futuros trabalhadores" (PEREIRA; LIMA, 2008, p. 182).

A educação profissional em saúde, portanto, aborda aspectos técnicos específicos do campo da saúde, acrescidos de outros que embasam o seu desenvolvimento, visando dotar os profissionais de conhecimentos apropriados, qualificando-os para atuar no âmbito da saúde, seja nas instituições de assistência à saúde, seja no âmbito da comunidade.

A formação de trabalhadores técnicos em saúde tem sido um aspecto importante na África, de modo geral, uma vez que a carência de profissionais de saúde é bastante acentuada. A Organização Mundial de Saúde (OMS) indica que entre os 57 países que apresentam déficit de RHS, 36 estão localizados na África (DUSSAULT et al., 2010).

Martins (2010) explica que o déficit de RHS na África envolve problemas referentes à quantidade de profissionais e também à sua distribuição no território africano.

As condições históricas dos países, como colônias de Portugal, e aquelas vigentes por ocasião da independência de cada um permitem inferir que a educação foi relegada a plano inferior. A prática de colonização portuguesa na África obedecia a interesses particulares, envolvendo, necessariamente, a geração de receita pelas colônias e outros de caráter político, uma vez que Portugal precisava se fortalecer perante outros países europeus, entre eles, a Grã-Bretanha. Para os colonizadores a educação da população local não era importante, uma vez que, precisavam manter a força de trabalho sob controle para terem trabalhadores disponíveis para a agricultura e a extração florestal (LAINS, 1998).

Em relação às instituições de ensino nos Palop deve-se ressaltar que Portugal não previu ou articulou qualquer ação para a educação da população local durante grande parte do período colonial. A partir da década de 1950 pequena parte da população das colônias portuguesas conseguiu acesso à educação superior fora do seu país de origem, inclusive em Lisboa, quando o governo em tentativa de conter as ações pró-independência facilitou o acesso destes às suas instituições de nível superior. Um exemplo do desenvolvimento tardio dos países africanos quanto à abertura de escolas de nível superior é o de Angola, que somente em 1962 criou a instituição Estudos Gerais Universitários de Angola, mantido sob a tutela das universidades portuguesas (FONSECA, 2014).

A despeito da pouca disponibilidade de dados acerca das instituições de ensino nos Palop, a Cooperação Internacional da EPSJV/Fiocruz identifica, por meio dos acordos de cooperação vigentes, 33 instituições distribuídas nos cinco países do grupo distribuídas da seguinte forma: 15 escolas em Angola, uma em Cabo Verde, uma na Guiné-Bissau, 15 em Moçambique e uma em São Tomé e Príncipe.

Ao abordar as bibliotecas no âmbito das instituições de ensino dos Palop, relatório elaborado pela World Health Organization (2009) indica que a sua precariedade é um ponto comum, sendo que:

a) em Angola foi estimada a existência de cerca de dez bibliotecas, sendo uma em cada Escola Técnica Provincial, totalizando cinco escolas; uma na Faculdade de Medicina da Universidade Agostinho Neto, uma na Escola Nacional de Saúde Pública, uma no Instituto Nacional de Saúde Pública e uma no Instituto Médio de Saúde de Moxico; apenas a biblioteca da Faculdade de Medicina está totalmente estruturada e conta com acesso à *Internet*;
b) em Cabo Verde foi constatada a existência de computadores no âmbito nacional, regional e distrital, porém, sem indicação da existência de bibliotecas e sua quantidade;
c) na Guiné-Bissau foi constatada a carência de bibliotecas, livrarias e centros de documentação em geral;
d) em Moçambique, foi estimada a existência de, aproximadamente, 17 bibliotecas em saúde, distribuídas entre as escolas de ensino superior e médio, que têm cursos na área da saúde, entretanto, não foram citadas as bibliotecas passíveis de controle por ONG e outros órgãos, como, por exemplo, a OMS, o que leva a crer que esse número pode ser superior; os computadores existentes estão alocados nos serviços centrais, sendo que o acesso a *Internet* somente ocorre em cerca de 50% das regiões e distritos locais;
e) em São Tomé e Príncipe também foi relatada a carência de bibliotecas.

Nos cinco países foi identificada precariedade da infra-estrutura relativa a telecomunicações, eletricidade, equipamentos de informática e acesso à *Internet* (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2009). Essas condições dificultam o acesso à informação para os profissionais de saúde, com especial destaque para aqueles que atuam nas zonas rurais desses países. Possivelmente, as condições de difusão do conhecimento e de intercâmbio de informações e materiais também sofrem impacto negativo, uma vez que há dificuldade de comunicação entre os profissionais e as instituições.

Outro fator preocupante revelado pelo relatório da World Health Organization (2009) é referente à falta de profissionais com formação específica para atuar nas bibliotecas. Isso induz a que as bibliotecas tenham uma gestão inadequada, acervo insuficiente ou desatualizado, organização e conservação comprometidas, além de desestimular o acesso dos usuários desses espaços.

3 Materiais e métodos

A pesquisa foi caracterizada como descritiva, bibliográfica, documental e de campo, com abordagem quali-quantitativa.

O fenômeno estudado foi referente ao levantamento das condições em que se encontram as bibliotecas das instituições de ensino dos Palop, que oferecem suporte à formação dos técnicos em saúde, com as quais a EPSJV mantém parcerias de cooperação internacional.

A pesquisa bibliográfica foi realizada na biblioteca da própria instituição de ensino (Fiocruz/EPSJV), contemplando livros e outros periódicos, como ainda, por meio eletrônico,

utilizando os seguintes termos de pesquisa: Palop, biblioteca, cooperação internacional, formação técnica, trabalho em saúde, trabalhadores em saúde e educação.

A pesquisa documental foi realizada em documentos da Fiocruz/EPSJV, que tratam da parceria para cooperação internacional com os Palop, suas características e objetivos, visando identificar os aspectos das bibliotecas que constituem pontos de interesse para o cumprimento e aprimoramento das condições dessas parcerias.

A pesquisa de campo foi direcionada aos trabalhadores das bibliotecas das escolas dos Palop que têm parceria com a EPSJV, mediante um questionário composto por cinco blocos de questões abertas e fechadas.

A coleta dos dados foi feita pelo próprio pesquisador por meio eletrônico, mediante envio de *e-mail*, contendo o questionário de pesquisa, a cada uma das instituições dos Palop com as quais a EPSJV mantém parceria. Foram abordados os trabalhadores das 33 bibliotecas das instituições de ensino com as quais a EPSJV mantém parceria.

A análise dos dados foi realizada mediante codificação das variáveis qualitativas, visando promover uma apresentação mais estruturada e favorecer a análise em relação com o contexto onde ocorre a atuação dos trabalhadores e se encontram instaladas as bibliotecas.

Sob o aspecto quantitativo foram utilizados cálculos de estatística descritiva, buscando dimensionar e comparar os dados levantados, visando traçar um cenário que demonstre as condições dos recursos disponíveis nas instituições selecionadas para estudo.

O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Fiocruz/EPSJV. Ainda, foram assegurados aos participantes, por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), a participação espontânea, a desistência a qualquer momento sem penalização ou questionamentos, o sigilo quanto à identidade dos respondentes, mediante apresentação de resultados globais da pesquisa, entre outros aspectos pertinentes à Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) nº 466, de 2012 (BRASIL, 2012).

O TCLE foi encaminhado aos participantes juntamente com o instrumento de coleta de dados, sendo solicitado a estes o retorno de ambos os documentos assinados e digitalizados, por meio eletrônico.

4 Resultados da pesquisa

Foram enviados 33 questionários às instituições de ensino técnico de saúde dos Palop, no mês de julho de 2015. O prazo inicial para devolução era até 30 de julho de 2015, porém, devido à demora e ao baixo retorno dos instrumentos preenchidos, optou-se por estendê-lo até 17 de agosto de 2015. A despeito do prolongamento do prazo, retornaram apenas oito questionários preenchidos, por instituições de cinco países dos Palop, correspondendo a 24,24% do total de 33 questionários enviados. Esses oito questionários constituíram a mostra final analisada no estudo. Os respondentes foram identificados por letras do alfabeto, visando garantir o sigilo quanto a sua identidade.

4.1 Resultados parciais da pesquisa

O número de cursos e de alunos em cada instituição foi distinto, sendo que a instituição A informou ter quatro cursos e 1.623 alunos, as instituições B, C e F informaram oito cursos cada, sendo que B não informou o número de alunos, C indicou 2.434 alunos e F 450 alunos; D e E não apresentaram a informação; G indicou 12 cursos com 864 alunos e H dois cursos e 55 alunos.

Foram informados pelos pesquisados o total de 46 cursos, sendo que a maior parte desses cursos se concentra em Enfermagem Geral (13,04%), Análises Clínicas/Laboratório

(13,04%), Farmácia (10,87%) e Radiologia (8,69%), totalizando 45,64% do total de respostas apresentadas pelos pesquisados.

Entre os pesquisados, sete confirmaram a existência de bibliotecas nas instituições de ensino em que atuam, enquanto um deles não respondeu a questão. Todos os pesquisados revelaram atuar como bibliotecários, o que permitiu identificar que esses trabalhadores têm idades entre 32 e 55 anos; a maioria (75%) é constituída por indivíduos do sexo masculino; predomina a formação acadêmica de nível superior entre esses trabalhadores (75%), sendo que apenas um trabalhador (12,50%) (F) declarou ter formação específica para a função, ou seja, formação em Ciências Documentais, Arquivos, Museus e Bibliotecas.

A quantidade de trabalhadores nas bibliotecas variou entre um e quatro trabalhadores, sendo que apenas um pesquisado declarou ter formação específica para a atividade (F) e cerca de metade (B, D, E, F) desses trabalhadores receberam capacitação para atuar na função. Os pesquisados foram unânimes em reconhecer a necessidade de formação/capacitação para o exercício da função.

O acervo disponível nas instituições pesquisadas revelou disparidade significativa em relação aos tipos e quantidades de materiais. A maior parte do acervo existente nas instituições pesquisadas é composta por livros, sendo que as revistas e periódicos foram informadas apenas nas instituições A, E e F; DVD nas instituições B, E, F e H; CD nas instituições E e F; boletins e folhetos apenas na instituição do respondente A.

Os recursos físicos disponíveis nas bibliotecas também revelaram disparidade em relação a vários aspectos. Apenas três unidades (B, F, G) entre as oito bibliotecas das instituições pesquisadas, correspondentes a cerca de um quarto (25%) da amostra, foram consideradas pelos respondentes como detentoras de espaços adequados. As demais unidades revelaram localização inadequada (E, H), assim como tamanho do espaço (A, C, H) e deficiência nos recursos físicos (B, C, D, E, G, H), prejudicando a distribuição, organização e conservação do acervo, bem como, o atendimento aos usuários. Foi citada também a falta de recursos tecnológicos (fotocopiadoras, impressoras e computadores) (C, D, E), além da ausência ou dificuldade de acesso à *Internet* mencionada por todos os pesquisados.

4.2 Discussão

Em relação ao número de cursos e alunos de cada instituição foi impossível tecer qualquer comentário, dada a disparidade entre elas e a abstenção de respostas. Contudo, foi possível observar que há uma diversidade de cursos ofertados pelas instituições de ensino, que, possivelmente, buscam suprir as necessidades locais, uma vez que a qualidade da formação e o desequilíbrio geográfico na distribuição de RHS foram evidenciados em todos os países dos Palop (DUSSAULT et al., 2010; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2008, 2009a, 2009b; 2009c; NEVES; FRONTEIRA; DUSSAULT, 2010; SIDAT; FRONTEIRA; DUSSAULT, 2010; SILVA; FRONTEIRA; DUSSAULT, 2010).

Acerca dos responsáveis pelas bibliotecas pode-se observar que são adultos jovens, a maior parte composta por indivíduos do sexo masculino, com formação, em sua maioria, de nível superior e tempo de trabalho significativo nas instituições. O exercício da função também mostrou estabilidade desses profissionais na função.

A quantidade de trabalhadores nas bibliotecas foi variada, não parecendo haver relação entre a quantidade de cursos e alunos para o dimensionamento de pessoal. Apenas um desses trabalhadores revelou ter formação na aera da Biblioteconomia. A fragilidade da formação acadêmica parece ressaltada nesse aspecto, corroborando as informações de diferentes autores acerca da baixa qualidade e da falta de acesso ao ensino nos Palop (FRONTEIRA; GUERREIRO; DUSSAULT, 2010; LORENZONI, 2008; MORIGI; SOUTO, 2005; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2008, 2009a).

Em termos gerais, aspectos que denotam as deficiências existentes nas bibliotecas são referentes à sua localização inadequada, espaço restrito e mobiliário insuficiente e inadequado, afetando a organização e a conservação do acervo, assim como as condições de trabalho e o atendimento aos usuários (FRAGOSO, 2002).

Os recursos tecnológicos são escassos, observando-se que apenas três dos pesquisados informaram ter acesso a *Internet*. No contexto educacional, isso resulta em limitação na atualização das informações e no desenvolvimento acadêmico (MORIGI; SOUTO, 2005).

A ausência de conhecimentos específicos para atuação nas bibliotecas é reconhecida pelos pesquisados. Essa falta de conhecimento é acompanhada pela falta de recursos humanos, físicos e tecnológicos nas unidades representadas pelos pesquisados, pois há forte evidência de subdimensionamento desses recursos.

5 Considerações finais

Consoante o objetivo proposto no estudo, convém destacar que as condições apresentadas pelas bibliotecas pesquisadas são insuficientes para oferecer suporte à formação da força de trabalho em nível técnico, como ainda, para subsidiar a atividade docente, uma vez que, além da insuficiência e desatualização das obras disponíveis, há também precariedade nas instalações, mobiliário e equipamentos disponíveis.

Convém ressaltar que uma limitação importante do estudo foi o pequeno número da amostra analisada, porém, diante do histórico dos países do grupo dos Palop é bastante provável que essa situação encontre semelhança nas demais instituições que não participaram da pesquisa. Contudo, recomenda-se cautela no uso e na extrapolação dos resultados obtidos nesta pesquisa, uma vez que os governos desses países parecem estar se empenhando em melhorar a qualidade da formação dos RHS e sua distribuição geográfica, visando atingir melhores condições de vida para toda a população.

A importância da biblioteca como recurso pedagógico tem sido pouco evidenciada, porém, a oportunidade que esse espaço oferece aos usuários, especialmente estudantes, precisa ser melhor utilizada. Nesse sentido, as próprias instituições de ensino relegam a segundo plano a constituição desses espaços e a sua atualização.

A biblioteca deixa de ser entendida como recurso para a facilitação do processo de ensino-aprendizagem quando não é utilizada como recurso pedagógico, quando seu uso não é incentivado, ou mesmo quando não é gerida adequadamente e seu acervo e instalações são preteridos ou ignorados.

No contexto dos Palop, a saúde carece de ações básicas e poderia ser favorecida com o conhecimento de experiências bem-sucedidas em outros locais, provenientes de países que já enfrentaram ou enfrentam situações semelhantes. A biblioteca, nesse sentido, seria uma influência altamente positiva, permitindo o acesso a informações atualizadas e já experienciadas, com demonstração de erros e acertos, além da possibilidade de reprodução de bons resultados ou de adaptação de experiências já realizadas. Para isso, a atenção constante à sua finalidade e ao perfil dos usuários deveriam ser a base da valorização necessária a esse espaço e à formação dos alunos.

6 Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução CNS nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resoluções/2012/Reso466.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2014.

BRASIL. Ministério das Relações Exteriores. Agência Brasileira de Cooperação. **Sobre a**

ABC. [2012?]. Disponível em: <http://www.abc.gov.br/SobreAbc/Introducao>. Acesso em: 20 ago. 2014.

CAMPELLO, A. M. M. B.; LIMA FILHO, D. L. Educação profissional. In: PEREIRA, I. B.; LIMA, J. C. F. (Org.). **Dicionário da educação profissional em saúde**. Rio de Janeiro: EPSJV, 2008. p. 175-182.

DUSSAULT, G. et al. (Ed.). **Análise dos recursos humanos da saúde (RHS) nos países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP)**. Geneva: WHO, 2010. 126p.

ESCOLA POLITÉCNICA DE SAÚDE JOAQUIM VENÂNCIO (EPSJV). **Diretrizes para o desenvolvimento de cooperação técnica com os Palop**. [200-]. Disponível em: <http://www.epsjv.fiocruz.br/upload/CoopInterDoc/diretrizes_para_o_desenvolvimento_de_cooperacao_tecnica_com_Palops.pdf>. Acesso em: 30 set. 2013.

FONSECA, D. J. Cooperando com a África: Portugal e Brasil - o papel das universidades e de outras redes socioculturais, o caso de Angola. **O público e o privado**, n. 23, p. 55-72, 2014.

FRAGOSO, G. M. Biblioteca na escola. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 7, n. 1, p. 124-131, 2002.

FRONTEIRA, I.; GUERREIRO, C.; DUSSAULT, G. Ponto da situação para ANGOLA. In: DUSSAULT, G. et al. (Ed.). **Análise dos recursos humanos da saúde (RHS) nos países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP)**. Geneva: WHO, 2010. p.16-33.

LAINS, P. Causas do colonialismo português em África, 1822-1975. **Análise Social**, v. 33, p. 463-496, 1998.

LORENZONI, I. **Países de língua portuguesa debatem analfabetismo vão de 10,2% a 63%**. 27 fev. 2008. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=9964&interna>. Acesso em: 20 out. 2014.

MARTINS, M. R. **A cooperação em saúde entre o Brasil e os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (2003-2010)**. 2010. 91f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Relações Internacionais) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez., 2005.

NEVES, C.; FRONTEIRA, I.; DUSSAULT, G. Ponto da situação para a GUINÉ-BISSAU. In: DUSSAULT, G. et al. (Ed.). **Análise dos recursos humanos da saúde (RHS) nos países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP)**. Geneva: WHO, 2010. p.53-69.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Escritório Regional Africano. **Estratégia de Cooperação da OMS com os países 2009-2013**. Angola. República do Congo, 2009a. 35f.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Escritório Regional Africano. **Estratégia de Cooperação da OMS com os países 2008-2013**. Cabo Verde. República do Congo, 2009b. 34f.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Escritório Regional Africano. **Estratégia de Cooperação da OMS com os países 2009-2013**. Guiné-Bissau. República do Congo, 2008. 36f.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Escritório Regional Africano. **Estratégia de Cooperação da OMS com os países 2008-2013**. São Tomé e Príncipe. República do Congo, 2009c. 46f.

PEREIRA, F. A. L. **Portugal e os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP)**. Relatório de estudo. 2009. Disponível em: <http://aabdev.files.wordpress.com/2009/05/relatorio-de-estudo-portugal-e-os-palop.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2014.

PEREIRA, I. B.; LIMA, J. C. F. Educação profissional em saúde. In: PEREIRA, I. B.; LIMA, J. C. F. (Org.). **Dicionário da educação profissional em saúde**. Rio de Janeiro: EPSJV, 2008. p. 182-189.

SIDAT, M.; FRONTEIRA, I.; DUSSAULT, G. Ponto da situação para MOÇAMBIQUE. In: DUSSAULT, G. et al. (Ed.). **Análise dos recursos humanos da saúde (RHS) nos países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP)**. Geneva: WHO, 2010. p.70-93.

SILVA, R. FRONTEIRA, I.; DUSSAULT, G. Ponto da situação para CABO VERDE. In: DUSSAULT, G. et al. (Ed.). **Análise dos recursos humanos da saúde (RHS) nos países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP)**. Geneva: WHO, 2010. p.34-52.

STAUFFER, A. B.; NORONHA, A. B.; RUELA, H. C. G. **Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio**: 10 anos como Centro Colaborador da OMS para a Educação de Técnicos em Saúde. Rio de Janeiro, EPSJV, 2014. 184p.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Relatório do acesso á informação nos Palop**. 2009. Disponível em: <http://cspace.eportuguese.org/tiki-download_file.php?fileId=917>. Acesso em: 14 mar. 2015.

ZIMBA, H. F.; MUELLER, S. P. M. **A presença dos países africanos de língua oficial portuguesa - PALOP - em bases de dados ISI e SOCUPS (*sic*)**: análise comparativa 1998-2007. In: CIPECC, 2., 17-21 nov. 2008, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://cipecc.ibict.br/index.php/2008/ii/paper/view/23/38>. Acesso em: 19 ago. 2014.

ANÁLISE DAS INCOERÊNCIAS DAS TESES E DISSERTAÇÕES PUBLICADAS NA BDTD DA UFC, EM RELAÇÃO ÀS NORMAS DA ABNT: JULHO A DEZEMBRO DE 2015

Weslayne Nunes de Sales (UFC) - weslaynesales@gmail.com

Aline Rodrigues de Lima Mendes (UFC) - alinemendes.ufc@gmail.com

Resumo:

Analisar trabalhos de conclusão dos cursos de mestrado e doutorado, quanto aos aspectos de normalização bibliográfica estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), inseridas na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Federal do Ceará (UFC) no ano 2015. As produções foram avaliadas com base em cinco normas de Informação e Documentação que estavam em vigor na época em que os trabalhos foram defendidos: Elaboração de Referências (NBR 6023:2002); Numeração progressiva das seções de um documento escrito (NBR 6024:2012); Sumário (NBR 6027:2012); Resumo (NBR 6028:2003) e Citações em documentos (NBR 10520:2002). O método de pesquisa utilizado foi o descritivo. Buscou-se embasamento teórico em estudos já publicados sobre o assunto, nas orientações fornecidas sobre normalização pela ABNT, além de documentos e relatórios que tratam da normalização da comunicação cientifica. Conclui-se que todos os cursos de pós-graduação envolvidos neste estudo apresentam incoerências com as normas da ABNT, sendo os trabalhos dos cursos de Agronomia e Zootecnia os que possuem os dois maiores percentuais de incoerências, em contrapartida aos cursos de Engenharia de Pesca e PRODEMA, com os dois menores percentuais de incoerências.

Palavras-chave: *Normalização. Publicações científicas. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Universidade Federal do Ceará – Pós-graduação.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

A produção de Trabalhos de Conclusão de Curso é indispensável ao aluno que está finalizando um curso de nível técnico, de graduação ou pós-graduação. O tipo de trabalho pode variar conforme o nível de escolaridade, as exigências da instituição de ensino ou até mesmo dos critérios estabelecidos pelos docentes. O fato é que estas produções, por diversas vezes, são responsáveis por tirar o sono e a tranquilidade de discentes, que, além de se preocuparem com o conteúdo a ser trabalhado, necessitam dar uma atenção especial às normas gramaticais e normas de elaboração de trabalhos acadêmicos, que precisam estar alinhadas para garantir o equilíbrio entre o conteúdo e a forma.

No Brasil, a instituição responsável por elaborar tais normas é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Criada em 1940, é reconhecida pela sociedade brasileira e confirmada pelo governo federal como Foro Nacional de Normalização. Várias instituições de ensino estabelecem como obrigatório o cumprimento dessas normas na elaboração dos trabalhos acadêmicos produzidos por seus discentes.

As produções científicas exercem papel imensurável para a emergência do Estado. Pesquisas inovadoras surgem a cada ano, engrandecendo as produções bibliográficas e incorporando-se a pesquisas já existentes, para somar novos conhecimentos. Com a finalidade de proporcionar maior acesso a essas informações, a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) integra em um único portal os sistemas de informações de teses e dissertações existentes no país, fornecendo ao usuário um catálogo nacional com trabalhos dessa natureza; contudo, a BDTD disponibiliza somente metadados dos trabalhos, ficando a disponibilização do documento integral por conta da instituição de origem. No caso da Universidade Federal do Ceará (UFC), os trabalhos são publicados na BDTD/ UFC, sendo que as responsabilidades pela publicação são divididas entre o autor, o próprio programa de pós-graduação – na figura do secretário –, a biblioteca – na figura do bibliotecário catalogador –, e, por fim, pela administração do sistema.

O presente estudo faz uma avaliação dos trabalhos publicados na BDTD/ UFC, quanto aos aspectos de normalização acadêmica estabelecidos pela ABNT, a fim de verificar a harmonização existente ou não entre eles. Durante a análise, levou-se em consideração a compatibilidade das produções acadêmicas em relação a 5 (cinco) normas da ABNT. São elas: Elaboração de Referências (NBR 6023:2002); Numeração progressiva das seções de um documento escrito (NBR 6024:2012); Sumário (NBR 6027:2012); Resumo (NBR 6028:2003); e Citações em documentos (NBR 10520:2002). O resultado da avaliação foi tabulado e os dados comparados estatisticamente.

Desse modo, sob a justificativa de que a melhoria da qualidade destes interfere diretamente na qualidade dos serviços de recuperação da informação oferecidos pela BCT, buscamos responder a seguinte pergunta: como melhorar os trabalhos de dissertações e teses quanto aos aspectos de normalização?

2 Normalização de trabalhos acadêmicos e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)

Apresentamos, como conceito para normalização, aquele trazido pelo próprio Foro Nacional de Normalização "o processo de formulação e aplicação de regras para a solução ou prevenção de problemas, com a cooperação de todos os interessados, e, em particular, para a promoção da economia global" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, [2016?]). As normas da ABNT são corriqueiramente estigmatizadas; entre as principais alegações pronunciadas pelo público acadêmico, ouvimos com frequência que: "as normas

mudam todos os anos"; "somos obrigados a fazer tudo do jeito da norma"; contudo, essas frases são falsas e refletem tão somente a falta de familiaridade de grande parte do público com a normalização.

Quanto à atualização das normas, sabe-se que as mesmas deveriam ocorrer em períodos regulares. Contudo, temos normas que vigoram há mais de dez anos, como é o caso da NBR 15437, que se encontra em vigor desde 2006, e as normas 6028 e 6034, que vigoram desde 2003 e 2004, respectivamente; isso para citar apenas exemplos do Comitê Brasileiro de Informação e Documentação, mais conhecido como CB-014.

Outro ponto bastante questionado no cotidiano de quem trabalha com normalização de trabalhos acadêmicos é a questão da obrigatoriedade do uso das normas da ABNT. Essa informação, porém, pode ser facilmente desmentida ao se fazer uma visita ao *site* da instituição, a qual afirma que "as normas são de uso voluntário, isto é, não são obrigatórias por lei, e então é possível fornecer um produto ou serviço que não siga a norma aplicável no mercado determinado" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, [2016?]). Contudo, algumas instituições acadêmicas optam por exigir que os trabalhos produzidos por aqueles que estejam vinculados a ela sigam rigorosamente as normas em questão; mas esse não é o caso da Universidade Federal do Ceará, que até o fechamento deste artigo não define como obrigatório o cumprimento das normas do Fórum Brasileiro de Normalização.

As normas são elaboradas e revisadas de acordo com a demanda da sociedade e inclusive com participação aberta a todos os interessados no assunto. Elas existem para trazer facilidade às produções, e tornar mais simples o intercâmbio de informações. A importância da normalização consiste ainda em possibilitar a divulgação dos dados técnicos obtidos e analisados, registrando-os em caráter permanente, de modo a facilitar sua recuperação nos diversos sistemas de informação utilizados. Segue-se a estes uma série de outros objetivos que podem ser observados na figura a seguir:

Figura 1 – Objetivos da Normalização



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, [2016?]

De acordo com o exposto acima, fica perceptível que o prejuízo maior com a não normalização é do próprio autor do trabalho que tem uma redução drástica na qualidade da produção e que pode encontrar maior dificuldade na disseminação das informações produzidas, uma vez que sofre um comprometimento na eficácia da recuperação da informação.

Facilitar a circulação de informações (dados) em diferentes fontes e evitar duplicidade, são dois dos diversos motivos que Melo *et al.* (2012) apontam como premissas básicas da

importância de normalizar a comunicação científica.

A padronização das produções cientificas torna menos complexa a comunicação, pois ameniza as barreiras impostas pela diversidade de línguas, culturas e realidades sócio-históricas, haja vista que as normas facilitam a disseminação, o acesso, a leitura e a compreensão de textos científicos (GOMES, 1999).

Melo *et al.* (2012, p.3) afirmam que "as instituições e até mesmo seus orientadores têm suas próprias preferências, utilizando-se de diferentes normas. Acredita-se que tal fato persiste pela pluralidade de normas".

Não raro, encontramos nos mais diversos meios de comunicação guias de normalização de trabalhos acadêmicos, que buscam facilitar a sua normalização. Os guias disponíveis na Internet em sua grande parte são baseados nas normas da ABNT. No caso do sistema de bibliotecas da UFC, não é diferente. A equipe desempenha esforços para possibilitar ao usuário familiaridade com as normas de elaboração de trabalhos acadêmicos, conforme estudaremos com mais detalhes no capítulo seguinte.

3 Incentivo à normalização de trabalhos acadêmicos na UFC mediante esforços das Comissões Especializadas de Estudos (CEES)

A Universidade Federal do Ceará possui um sistema de biblioteca grandioso, que totaliza 17 bibliotecas divididas em todos os *campi* da IES, sendo 13 na capital cearense e quatro no interior.

Sob uma gestão participativa, os bibliotecários dividem-se em Comissões Especializadas de Estudos (CEES) de acordo com seus interesses e preferências, de forma voluntária. Tais comissões foram estudadas por Bezerra *et al.* (2014), que elencaram as comissões de acervo, acessibilidade, catalogação, educação do usuário, eventos, normalização, serviços e de pessoal como as principais já criadas no Sistemas de Bibliotecas da UFC. De acordo com os autores supracitados, as CEES foram criadas como parte das ações do planejamento estratégico para o quadriênio 2003-2007.

Até os dias atuais, as comissões continuam existindo, traçando novas metas e encarando novos desafios. Para o assunto aqui tratado, vale ressaltar os trabalhos realizados por duas comissões em específico: a de educação de usuário e a de normalização. Tais comissões exercem papel fundamental no que diz respeito ao incentivo e apoio à normalização de trabalhos acadêmicos; a primeira elaborando, organizando e ministrando cursos e palestras sobre o assunto, e a segunda com elaboração de documentos que orientam os usuários na elaboração de trabalhos acadêmicos. Em diversas oportunidades, ambas trabalham em parceria, com objetivo de atingir o maior número possível de pessoas e para oferecer serviços cada vez mais aperfeiçoados.

Discentes, docentes, demais servidores e público em geral podem obter no *site* do SB/UFC diversos documentos que orientam sobre a normalização, todos eles tendo como parâmetro a ABNT. São *tamplates*, *slides* explicativos sobre as principais normas do CB 14 – comitê da ABNT destinado especificamente a estudo, revisão, elaboração de normas de Informação e Documentação. Durante todo ano, a comissão de educação de usuários organiza atividades voltadas para o incentivo à pesquisa e produção científica; são realizadas palestras, *workshops*, cursos e outras atividades que orientam para o uso de bases de dados, gerenciadores de referências, produção de artigos científicos, elaboração de referências, resumos, citações, sumários e outros.

Além de todas essas atividades, a Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT) disponibiliza o serviço de correções de referências e conta com uma equipe de bibliotecários que se revezam no horário de 7:30 às 21:00 horas, para atender ao público em suas questões relativas às normas de elaboração de trabalhos acadêmicos e outros assuntos.

Tem-se, porém, um grande obstáculo a ser transpassado por aqueles que buscam uma padronização nos trabalhos acadêmicos produzidos pela UFC, que é o próprio distanciamento dos gestores da instituição em relação ao rigor nas cobranças ligadas a esses aspectos.

Ao tratar do assunto, Moura (2009) realizou em seu trabalho de dissertação uma investigação acerca dos registros relativos à normalização existente na UFC, e constatou que em 1981 a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação procurou estabelecer padrões mínimos para a redação e citações dos trabalhos produzidos; para tanto designou uma equipe formada por dois professores doutores experientes na área de orientação de trabalhos, além de uma professora especialista e de uma bibliotecária para elaboração de uma manual o qual denominou-se "Manual de Normas para Redação e Apresentação de Tese, Dissertação e Monografia"

Ainda de acordo com Moura (2009), houve outro momento marcante para a normalização de trabalhos acadêmicos da UFC, que foi o Fórum Nacional de Padronização e Divulgação da Produção Científica, no ano de 2001. Diversos profissionais estiveram reunidos para desenvolver uma padronização para as publicações da IES.

Já em 2004, continua a autora supracitada, o SB/UFC "constitui uma comissão para desenvolver um manual destinado à normalização da apresentação da produção científica" (MOURA, 2009, p.52). Tal comissão já foi citada no início deste capítulo, mas devido à sua relevância para o trabalho em questão, expõe-se a seguir os principais documentos elaborados pela mesma: Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da UFC; *templates* com modelo de trabalhos acadêmicos (em *Word* e *Libre Office*); tutoriais para apresentação de trabalhos acadêmicos; citações, paginação de trabalhos acadêmicos, como fazer referências e outros (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [2012?].

Quanto aos treinamentos de normalização ofertados pela Comissão Especializada de Estudos em Educação de Usuários (CEU), Melo *et al* (2012) realizaram um estudo que, entre outros aspectos, buscou a caracterização do público envolvido nesses treinamentos e verificou-se que maior parte dos participantes eram alunos de pós-graduação, ou seja, 109 pessoas o equivalente a 50% do público. Em contrapartida, os docentes representaram a menor quantidade de participação – apenas seis professores, o que equivale a 2,8% dos participantes. No ano em que a pesquisa foi realizada, os autores afirmam que, somando o público dos treinamentos de normalização das bibliotecas de Ciências e Tecnologia (BCT), Ciências Humanas (BCH) e da Faculdade de Economia, Administração, Atuaria e Contabilidade (BFEAAC), atingiram um patamar de 320 participantes. Em 2015, tivemos um público formado por 164 participantes, 71 deles atendidos na BCT (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEÁRA, 2016), uma redução evidente no número de participantes, fenômeno atribuído à greve que atingiu os servidores da UFC.

4 Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Federal do Ceará (UFC)

De acordo com o Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT) [2006?], o Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (TEDE) tem por objetivo proporcionar a implantação de bibliotecas digitais nas instituições de ensino e pesquisa e, com isso, sua integração à Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)

A BDTD encontra respaldo legal na Portaria nº 13, de 15 de fevereiro de 2006, emitida pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). O documento citado estabelece que teses e dissertações produzidas em programas de pós-graduação reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) sejam disponibilizadas em formato digital. Em cumprimento ao exposto, a UFC vem disponibilizando uma série de trabalhos produzidos em seus cursos de pós-graduação *stricto sensu*. Em números temos:

Tabela 1 – Cursos de pós-graduação atendidos pela Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFC

CURSO	DISSERTAÇÕES	TESES
Agronomia/Fitotecnia	80	36
Agronomia/Solos e Nutrição de Plantas	85	2
Bioquímica	144	94
Biotecnologia (Rede Nordeste de Biotecnologia – RENORBIO)	0	X
Biotecnologia e Recursos Naturais	0	0
Ciência da Computação	111	21
Ciência e Tecnologia de Alimentos	118	13
Desenvolvimento e Meio Ambiente	195	14
Ecologia e Recursos Naturais	57	15
Engenharia Agrícola	142	37
Engenharia de Pesca	84	25
Geografia	119	37
Geologia	34	14
Química	154	63
Química Inorgânica	37	30
Química Orgânica	13	12
Zootecnia	167	0
Zootecnia-PDIZ	0	74
TOTAL	1540	487

Fonte: Dados da pesquisa.

A biblioteca de Ciências e Tecnologia é a maior biblioteca, em termos de número de exemplares, espaço físico e de atendimento aos usuários do SB/UFC. A seguir o método utilizado para realização desta pesquisa.

5 Materiais e métodos

Utilizou-se como objeto de avaliação teses e dissertações dos cursos de pós-graduação atendidos pela Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFC, Fortaleza-CE, *campus* do Pici, publicados no período de julho de 2015 a dezembro de 2015. Quais sejam: Programa de Pós-Graduação em Agronomia/Fitotecnia; Agronomia/Solos e Nutrição de Plantas; Bioquímica; Ciência e Tecnologia de Alimentos; Ciência da Computação; Ecologia e Recursos Naturais; Engenharia Agrícola; Engenharia de Pesca; Geografia; Geologia; Desenvolvimento e Meio Ambiente; Química; Biotecnologia (Rede Nordeste de Biotecnologia - RENORBIO); Zootecnia; Integrado em Zootecnia-PDIZ; totalizando 14 cursos de pós-graduação.

Os trabalhos publicados pelos cursos atendidos pela BCT/UFC representam 20,62% de todos os trabalhos depositados na BDTD/UFC; os trabalhos publicados no período de julho a dezembro de 2015 (100 trabalhos) representam 1,07% do total de publicações.

Contudo, consideramos que, embora a amostra investigada neste trabalho represente apenas 1,07% de todas as publicações da BDTD/UFC, ela representa 4,93% de todos os trabalhos publicados pelos cursos que são atendidos pela BCT/UFC, o que nos leva a

acreditar que é uma margem confiável.

Os trabalhos incluídos na amostra selecionada foram analisados individualmente e as informações coletadas foram tabuladas de modo que possibilitasse uma visualização clara dos dados alcançados. As normas aplicadas na investigação foram: Elaboração de Referências (NBR 6023:2002); Numeração progressiva das seções de um documento escrito (NBR 6024:2012); Sumário (NBR 6027:2012); Resumo (NBR 6028:2003); e Citações em documentos (NBR 10520:2002).

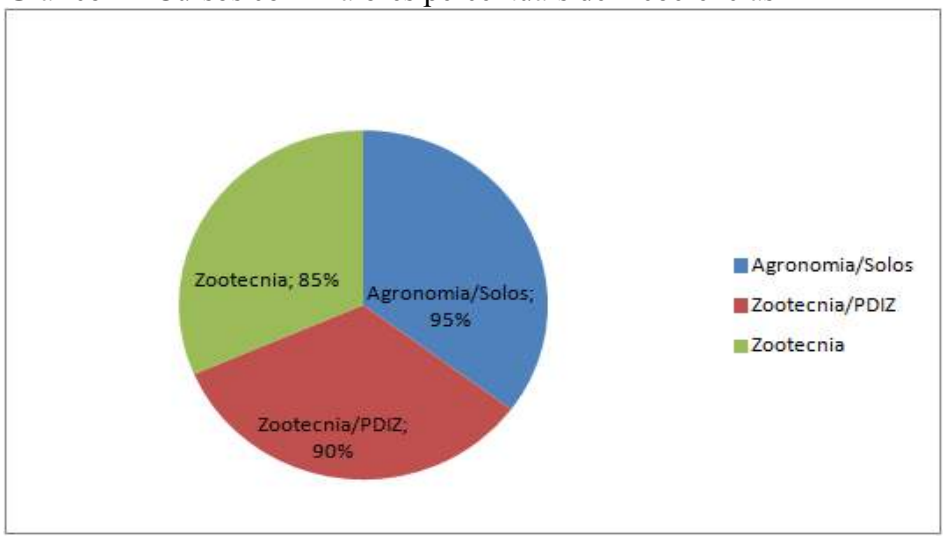
Dos 100 trabalhos publicados no período que compreende o estudo, somente 97 puderam ser de fato analisados, pois dois deles estavam com *status* "retido" e outro não pôde ser localizado na base.

Desse modo, a pesquisa se caracteriza quanto à abordagem em quantitativa, uma vez que avalia individualmente 97 trabalhos publicados no segundo semestre de 2015; quanto aos objetivos, apresenta caráter descritivo que, de acordo com Gil (2010, p. 27), "tem como objetivo a descrição das características de determinada população", ou seja, busca descrever fatos e fenômenos de uma determinada realidade.

4 Resultados parciais/finais

Para Rampazzo (2002), a comunicação científica deve seguir as orientações das técnicas de redação, quais sejam: estrutura do trabalho acadêmico; forma gráfica do texto, citação; notas de rodapé e referências. Os resultados desta pesquisa mostram uma falta de padronização nos trabalhos analisados, pois em todos eles foi possível encontrar incoerências em relação às normas da ABNT em maior ou menor percentual. Os três cursos com maiores índices de incoerências podem ser visualizados no Gráfico 1, que se segue:

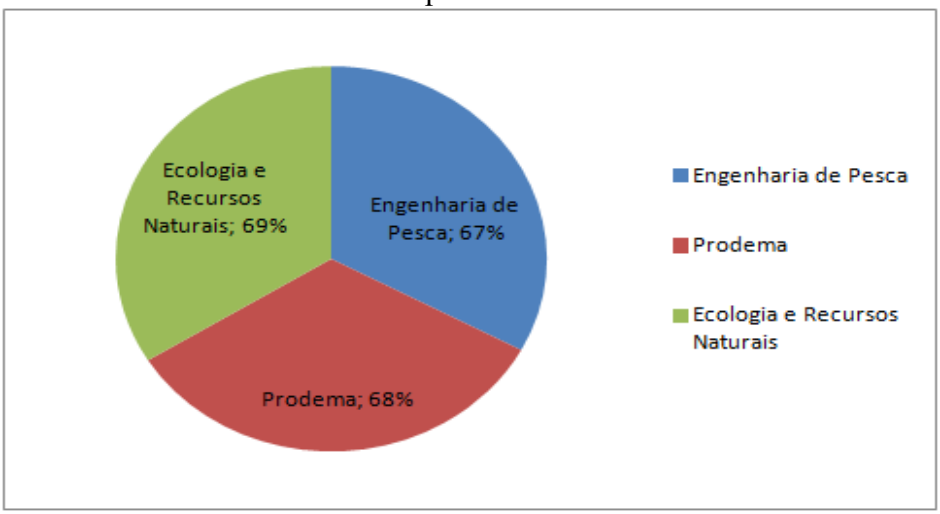
Gráfico 1 - Cursos com maiores percentuais de incoerências



Fonte: Dados da pesquisa.

Em contrapartida, os cursos com menor percentual de incoerências foram: Engenharia de Pesca; Prodema e Ecologia e Recursos Naturais. Observe o Gráfico 2 abaixo:

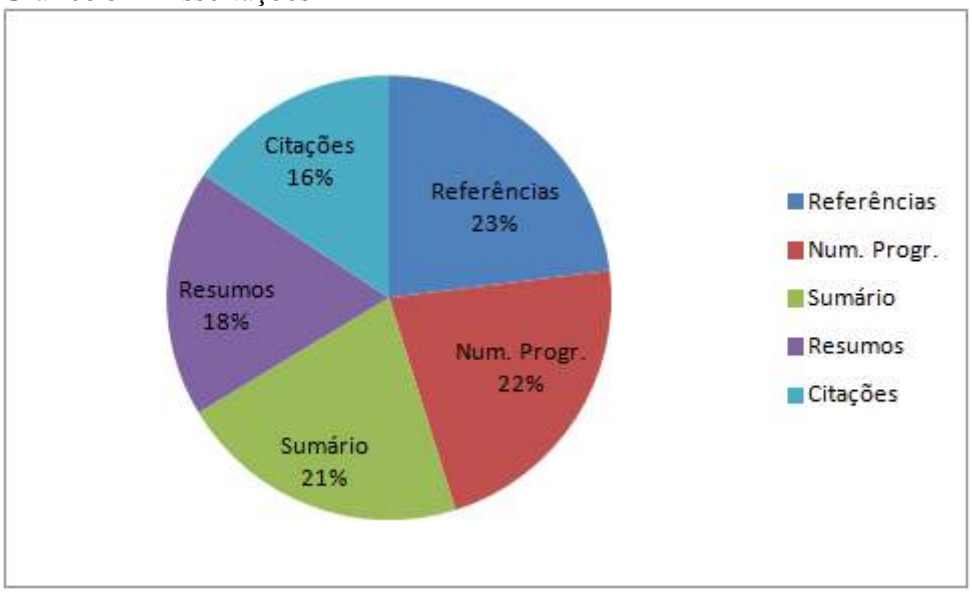
Gráfico 2 - Cursos com menores percentuais de incoerências



Fonte: Dados da pesquisa.

Separando os trabalhos entre teses e dissertações, tem-se nestas o maior percentual de incoerências, que podem ser percebidas em relação à norma de Elaboração de Referências (NBR 6023:2002), com 96,15% dos trabalhos apresentando alguma discrepância, seguida da norma de Numeração progressiva das seções de um documento escrito (NBR 6024:2012), com 92,30% dos trabalhos apresentando algum tipo de incompatibilidade com a norma, conforme Gráfico 3.

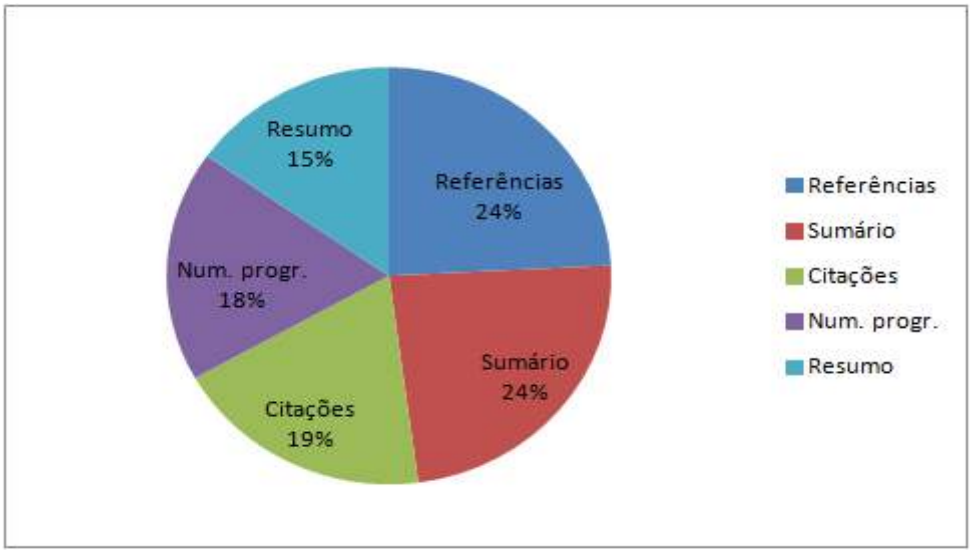
Gráfico 3 - Dissertações



Fonte: Dados da pesquisa.

Nas teses analisadas, o maior percentual de incoerências se repete com a Norma 6023, que resultou em um percentual de 100% de incoerência, seguida da norma de Sumário (NBR 6027:2012), com 97, 82% das incoerências. No Gráfico 4 a seguir, os resultados podem ser visualizados com maior detalhe.

Gráfico 4 - Teses



Fonte: Dados da pesquisa.

De modo generalista, podemos afirmar que cada trabalho de dissertação analisado nesta pesquisa apresenta 83,45% do seu formato incompatível com as normas da ABNT, enquanto que cada tese traz 82,60 de incompatibilidade.

7 Considerações finais

Embora a amostra estudada seja um pequeno percentual de todos os trabalhos publicados na BDTD, o estudo representa um passo importante para buscar respostas que expliquem um número tão alto de incoerências, pois o que representa 1,07% de todos os trabalhos publicados na biblioteca digital, representa também 100% de todos os trabalhos publicados pelos 14 cursos investigados no período de julho a dezembro de 2015, e todos eles com algum tipo de incoerência em relação às normas da ABNT.

Ressaltamos, porém, que o espaço de tempo que compreendeu a amostra coincide com quatro meses de greve que atingiu o serviço público da UFC, comprometendo, portanto, a realização de cursos e treinamentos de normalização realizados pela equipe da biblioteca de Ciências e Tecnologia.

Outro fator que deve ser levado em consideração é o que alguns cursos simplesmente ignoram as normas da ABNT – no que diz respeito à elaboração de referências – e optam por trabalhar com outras regras como Vancouver e APA. O caso mais evidente que temos é o curso de Ecologia e Recursos Naturais, que adota para suas referências padrões Vancouver.

Ao término do estudo, lançamos algumas perguntas: qual a causa de um número tão alto de incoerências? Deve-se exigir que o bibliotecário filtre os trabalhos enviados para a BDTD, de modo que só sejam publicados aqueles cuja a normalização atenda às exigências da instituição é solução para este problema? O que a BDTD tem proporcionado: maior visibilidade aos trabalhos publicados ou um inchaço no volume das publicações despadronizadas?

Propomos estudos futuros que abordem uma metodologia explicativa e compreenda um espaço de tempo em que as comissões de normalização e educação de usuários estejam em seu melhor momento, ou seja, atinjam um grande número de usuários nos treinamentos oferecidos e acessando o material produzido por elas. E acreditamos que um posicionamento rígido da direção da IES em relação à padronização dos trabalhos deva ser tomada. Propomos ainda estudos comparativos, tanto institucional (avaliando cursos atendidos por outras

bibliotecas) quanto interinstitucional (avaliando trabalhos publicados na BDTD de outras instituições federais).

Este último talvez possa ser a pesquisa mais importante para encontrar respostas, pois, ao nos depararmos com percentuais menores que os aqui encontrados, possamos investigar quais decisões estão sendo tomadas no sentido de aumentar a qualidade das comunicações científicas e adaptá-las à nossa realidade.

Uma alternativa interessante seria buscar parcerias com professores e coordenadores de cursos, para que estes participem mais dos treinamentos de normalização e induzam seus alunos ao mesmo, pois, como já mencionado neste trabalho, um estudo de Melo *et al* (2012) informa que docentes têm pouca adesão aos treinamentos.

8 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6024**: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação, 2012.

_____. **NBR 6027**: sumário: apresentação, 2013.

_____. **NBR 6028**: resumo: apresentação, 2003.

_____. **Normalização**: definição. [2016?]. Disponível em: < http://www.abnt.org.br/normalizacao/o-que-e/o-que-e>. Acesso em: 14 abr. 2016.

BEZERRA, N. A. *et al.* Gestão participativa: o caso das comissões especializadas de estudo do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Ceará – UFC. *In*.: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 28., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: [*s.n*], 2014. p.1-21. Disponível em: < https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/.../457-2299.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

CAPES. **Portaria nº 013, de 15 de fevereiro de 2006**: Institui a divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos. 2006. Disponível em: <www.capes.gov.br>. Acesso em: 12 jun. 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. Biblioteca Digital de Teses e Dissertação. **O que é?** Brasília, DF: [*S.l*], [2006?]. Disponível em: < http://bdtd.ibict.br/vufind/Contents/Home?section=what>. Acesso em: 14 abr. 2016.

GIL. A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, H. F. A normalização do trabalho científico: algumas reflexões sobre a indicação das fontes na documentação pessoal do autor e no texto final. *In*: MATOS, M. T. N. B. **Saúde e informação**. Salvador: EDUFBA, 1999. p. 97-105.

MELO, A. C. A. U. *et al.* A Normalização de trabalhos acadêmicos na Universidade Federal

do Ceará. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012. Gramado. **Anais...** Gramado: [*s.n*], 2012. Disponível em: <www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QDF.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2016.

MOURA, E. M. V. de. **Normalização das teses e dissertações no contexto da biblioteca digital**. 2009. 138f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009.

RAMPAZZO, L. **Metodologia científica para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. São Paulo: Loyola, 2002. 139 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Comissão Especializada de Estudo em Educação de Usuários. **Relatório Geral 2015**. Fortaleza, 2016.

_____. Biblioteca Universitária. **Normalização de trabalhos acadêmicos**. Fortaleza, [2012?]. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/servicos-e-produtos/1188-orientacao-para-a-normalizacao-de-trabalhos-academicos>. Acesso em: 14 abr. 2016.

APLICABILIDADE DO MARKETING NOS WEBSITES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE MATO GROSSO DO SUL

Tatiana Franco Dalla Santa (UFGD) - tatianafranco@ufgd.edu.br

Orlando de Almeida Filho (Banco do Brasil (BB)) - oa.filho@gmail.com

Resumo:

Busca perceber se as bibliotecas universitárias de Mato Grosso do Sul aplicam as ferramentas do marketing em seus websites. A importância da pesquisa reside em mostrar como o marketing pode fornecer subsídios para a funcionalidade, navegabilidade e usabilidade desses ambientes informacionais digitais. Foram utilizadas as técnicas metodológicas de pesquisa de campo, observação e aplicação de questionário, fundamentadas no método descritivo e exploratório. Constatou-se que todas as bibliotecas estudadas aplicam elementos de marketing em seus websites, mas, não os exploram de forma padronizada, minimizando as potencialidades funcionais que o marketing oferece para um bom funcionamento e usabilidade de um website. Fator relevante foi saber que há pouca investigação e discussão sobre o marketing em bibliotecas universitárias, bem como sua aplicabilidade no ambiente virtual.

Palavras-chave: *Marketing. Biblioteca Universitária. Websites.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Marketing da Sustentabilidade (Divulgação ou disseminação?)*

1 Introdução

O marketing em ambientes informacionais digitais é uma ferramenta que visa proporcionar meios de potencializar os serviços oferecidos e consequentemente, conquistar e fidelizar um número maior de usuários nesses ambientes.

O objetivo principal desta pesquisa é analisar a aplicabilidade do marketing nos websites das bibliotecas universitárias do Mato Grosso do Sul, desdobrando-se nas seguintes especificidades: identificar as ferramentas de marketing, que são de potencial aplicação ao contexto das bibliotecas; verificar quais ferramentas estão sendo aplicadas e avaliar a contribuição de tais ferramentas quanto à facilidade de navegação no website e sua consequente implicação na eficiência dos serviços da biblioteca.

A biblioteca universitária tem a finalidade de prestar serviços de informações à comunidade acadêmica, isto é, estimular, apoiar e desenvolver o saber em seus múltiplos aspectos, por meio das atividades que desenvolve no âmbito acadêmico. O marketing em bibliotecas acontece quando esse conjunto de estratégias e ação é voltado para adequar os produtos e serviços às necessidades dos usuários.

A internet é uma rede versátil de relacionamentos entre as pessoas e organizações. Portanto, esse ambiente, se configura como um facilitador na divulgação de informações e como ferramenta na implementação de ações de marketing. Os websites pessoais ou institucionais se tornaram uma extensão da pessoa/organização que representa e, por isso, é um canal de interação eficiente entre as instituições e seus clientes. O marketing em ambiente virtual vem a contribuir neste contexto para a legitimação desse relacionamento, da troca de informações necessária entre a pessoa e/ou instituição com seu público.

Portanto, é importante pensar que a biblioteca de hoje existe além do seu espaço físico, pois o ambiente virtual tornou-se um imperativo no contexto de oferta dos serviços da biblioteca. Isto é, um meio de comunicação eficaz entre o usuário e a unidade de informação. O website da biblioteca é mais um local de promoção da informação e a utilização de ferramentas de marketing tem fundamental contribuição com o objetivo de promover os seus produtos e serviços.

2 Revisão de literatura

O marketing pode ser visto como interdisciplinar por ser facilmente aplicado em qualquer ramo do conhecimento, e em organizações com ou sem fins lucrativos. Em todos os conceitos apresentados sobre marketing, são extraídas as essências que mais se aproximam da biblioteca, cabe destacar ainda, que são poucas publicações que abordam o assunto de marketing nas bibliotecas universitárias.

Com relação aos ambientes, Churchill e Peter, (2000, p. 304), comentam que "enquanto a principal meta do marketing para uma empresa é trazer lucros, o marketing em organizações sem fins lucrativos é direcionado para outros objetivos, como incentivar o uso dos serviços da organização". Nota-se que na biblioteca, os serviços devem gerar demandas através do processo de busca à informação mediada e orientada pelo profissional bibliotecário. Amaral (1996, p. 3) acrescenta que "quando a unidade de informação está orientada para o marketing, sua filosofia de atuação se volta para o atendimento, com ênfase na função de troca, mediante ações administrativas visando aos objetivos organizacionais". Esses objetivos se referem aos produtos/serviços ofertados pela biblioteca para que venham atender as necessidades de seu público, em razão da amplitude da "troca".

O Prof. Dr. Edmund Jerome McCarthy criou o mix de marketing ou composto de marketing, que é um grupo de variáveis que pode ser colocado em prática nas bibliotecas universitárias para direcionar a demanda para seus produtos e serviços. Essa ferramenta

possui quatro elementos conhecidos como os 4 Ps: produto, praça, promoção e preço. O quadro abaixo traz uma relação no contexto da biblioteca universitária.

Quadro 1: Composto de marketing sob o prisma da biblioteca universitária

Elementos do composto de marketing (4 ps)	Contexto da Biblioteca Universitária
Produto	Livros, revistas, jornais, serviço de referência, computadores, ambiente para leitura entre outros.
Praça	Ponto de distribuição dos produtos e serviços, localização da biblioteca e endereço eletrônico.
Promoção	Informar sobre a existência da biblioteca através da propaganda utilizando diversos suportes (comunicação direta e indireta, cartazes, folders, brindes etc)
Preço	Reposição de material ou multa a ser paga, confecção de cartão da biblioteca.

Fonte: Adaptado de Matta (2007, p. 125)

O produto é o elemento mais fácil de ser aplicado nas bibliotecas universitárias, podendo ser físico ou um serviço. Sobre a prestação de serviço, Las Casas (1991, p. 90), afirma que "deve priorizar o bom desempenho para a preservação da imagem institucional [...] prestar bons serviços já é um diferencial devido a falta de preparo da concorrência", devido a isso, esse elemento envolve e gera demanda do produto/serviço certo para atender e satisfazer seus usuários estabelecidos de acordo com os objetivos da Instituição.

Pode-se atribuir a praça (ponto de distribuição) a localização física da biblioteca universitária, sua localização dentro da universidade deve ser privilegiada e de fácil acesso para a comunidade acadêmica. O site da biblioteca universitária também é um ponto de distribuição de serviço e para informar os usuários os produtos disponíveis.

A promoção refere-se aos meios utilizados para dar conhecimento dos produtos e serviços e os três objetivos da promoção é de **informar** por meio da comunicação pessoal, folders e no ambiente web; **persuadir** os usuários a utilizarem as salas de leitura e de tudo que a biblioteca tem a oferecer e sempre **lembrar** o público alvo sobre a importância dos produtos e serviços da biblioteca para formação do conhecimento. (MCCARTHY, 1982).

O preço é um dos elementos mais difícil de ser aplicado em ambientes sem fins lucrativos, como é o caso das bibliotecas de universidades públicas ou privadas. Mas, podemos agregar a esse elemento as multas cobradas em virtude dos atrasos das devoluções dos produtos, o serviço de comutação e a taxa que algumas universidades cobram para confecção de cartão de usuário.

2.1 Marketing em websites de Bibliotecas Universitárias do Mato Grosso do Sul

Os websites das bibliotecas universitárias tem se tornado um forte ponto de distribuição para difundir os produtos e oferecer serviços para a comodidade dos usuários. Esse ambiente requer atenção dos bibliotecários na sua construção, atualização e das informações que são disponibilizadas, sobre isso, Rowley (2002, p. 200), recomenda que:

> Antes de iniciar um projeto de criação de um sítio na Rede é preciso identificar com clareza seus objetivos, que definirão o conteúdo e desenho da página [...] Para que tenha uma eficácia permanente, é preciso que os recursos estejam disponíveis para atualização, avaliação e manutenção.

Pois, um site, sem um planejamento orientado pelo marketing, pode se tornar apenas mais uma página na web com informações desordenadas. A interface do website das bibliotecas universitárias deve projetar uma leitura rápida, conter em suas páginas categorias significantes (de acordo com as necessidades de seu público). Para Camargo e Vidotti (2011, p. 57) "Os usuários experientes e frequentes tendem a ficar irritados com exageros visuais,

pois têm objetivos definidos e apreciam menus de textos detalhados e rápidos. Já os usuários novatos e ocasionais tendem a se sentir intimidados com menus de texto".

Enfim, espera-se que a interface seja eficiente, fácil e concisa privilegiando o público experiente e novato. Nesse sentido, Lévy (1999, p. 47) salienta que "Dependendo do ponto de vista, tudo é engenharia ou tudo é marketing. A questão é sempre a de estender, por meio de conexões e traduções, a rede sociotécnica que passa pela máquina". O autor se refere ao fato dos usuários compreenderem e saber utilizar o sistema com facilidade do modo eficaz e eficiente. Para isso é necessário que seja desenvolvida quatro etapas na elaboração de um site, são elas:

- Diagnóstico institucional: reunir informações por meio da observação e entrevista com os que fazem parte da empresa para definir o quê o site almeja, para qual tipo de público e se a empresa está preparada para o feedback que a empresa terá. Importante que esse levantamento esteja documentado;
- Planejamento: coletar e tratar os dados que irão conter no site, delimitar o conteúdo, explicitar o objetivo e missão, treinamento da equipe que vai gerir o site, essa equipe muitas vezes é vinculada à empresa, tudo dentro de um cronograma passível de mudanças conforme as exigências da instituição.
- Construção do website: mobilizar os envolvidos sobre a transparência dos elementos, itens indispensáveis: logotipo da empresa (imagem ou frase), aspectos visuais (cor, fonte e tamanho da letra, links e estruturação), recurso de busca/localizar e serviços online. Recomenda-se atenção quanto a ética nas informações que será disponibilizadas.
- Manutenção: atualização das informações, monitoramento da eficiência do site, mudanças no layout que não causam impactos negativos nos usuários. Essa etapa visa garantir a funcionalidade do site. Para auxiliar no desenvolvimento do website, Amaral e Guimarães (2008), sugerem as seguintes funções: "função informacional, promocional, instrucional, referencial, pesquisa e função de comunicação." Para maior aproximação do objeto de pesquisa as funções apresentadas acima foram adaptadas para este conforme o quadro 2:

Quadro 2: Funcionalidades de marketing e suas definições

Funcionalidades	Definições
Função Informacional	Informar a comunidade acadêmica e aos que buscam informação sobre o nome da biblioteca, história, missão e objetivo, pessoas que trabalham na biblioteca, horário de atendimento, telefone e fax, e-mail, localização da biblioteca, eventos da instituição e externos que seja de interesse dos usuários e produtos e serviços oferecidos.
Função Promocional	Por meio da comunicação pessoal, folders e no ambiente web buscar promover a biblioteca e seu website e sorteio de brindes aos que participarem das *enquetes*.
Função Instrucional	Instruir como navegar no site e no ambiente físico com mapa, regulamento, vídeos de treinamento para consulta ao acervo e tutorias sobre o uso dos serviços e produtos.
Função Referencial	*Links* para outras fontes de informação existentes no *website*, tais como: acesso a bases de dados; *links* para mecanismos de busca, para *websites* de outras bibliotecas, para materiais de referência (dicionários, enciclopédias), para periódicos eletrônicos, para *websites* de instituições.
Função de Pesquisa	Serviços e produtos oferecidos *on-line* no *website* da biblioteca, tais como: catálogo *on-line*, lista dos periódicos assinados, serviço de renovação e reserva, disponibilizar material bibliográfico *on-line e* serviço de referência *on-line.*
Função de Comunicação	Fidelizar a interação entre biblioteca, bibliotecário e usuários com dinamicidade dos serviços oferecidos, disponibilização de formulários para cadastro de usuários, comunicados, coletar opinião/satisfação pelos serviços, coletar sugestões e críticas, pesquisar opinião sobre o *website*, coletar sugestão de compra para novas aquisições.

Fonte: Adaptado de Amaral e Guimarães (2008).

As funções propostas acima são instrumentos base para análise dos websites das bibliotecas universitárias de Mato Grosso do Sul, no capítulo e seções de análise será apresentado o resultado da funcionalidade desses websites.

2.2 O bibliotecário e o marketing

Pelo fato do marketing ter surgido no contexto lucrativo, muitos bibliotecários resistem a sua aplicação nas bibliotecas. Esse paradigma esta sendo rompido a partir dos cursos de Biblioteconomia, que em sua estrutura curricular encontra-se o marketing como disciplina ou no conteúdo de outras disciplinas. No passado o bibliotecário era visto como mero guardador de livros e devido às novas competências e habilidades desse profissional, que lhes foram atribuídos como mediador da informação, arquiteto da informação, entre outras denominações.

Devido o marketing ser um conjunto de atividades que envolve planejamento, estratégias, monitoramento e por auxiliar nas tomadas de decisão, recomenda-se ao bibliotecário gestor o papel de implantar o planejamento orientado pelo marketing para agregar valor às atividades desenvolvidas por esse profissional, Amaral (1996, p. 7), argumenta sobre a importância da

> [...] adoção do *marketing* em unidades de informação é vista como uma forma de valorizar o profissional da informação, melhorando a sua imagem mediante o uso aprimorado de técnicas para fazer trocas adequadas, quebrando as barreiras na comunicação entre as unidades de informação e seus usuários para melhor satisfazer as necessidades informacionais desses usuários.

As competências (saber fazer) e as habilidades (como fazer) do profissional bibliotecário orientada pelo marketing em ambientes informacionais digitais irá proporcionar novas maneiras de classificar, tratar, organizar, estruturar, recuperar e disponibilizar as informações para seus usuários. Sabe-se que devido à globalização uma pessoa ocupa apenas um cargo e desenvolve varias funções, sobre essa perspectiva, que esse profissional aprimorou seus conhecimentos para atender a ansiedade informacional de seu público-alvo, com objetivo de informar e mediar uma informação de credibilidade.

Por isso, não é difícil agregar a esse profissional mais essa habilidade e competência, pois seja no ambiente tradicional ou na web seus instrumentos principais de trabalho serão a informação e a mediação. No website da biblioteca universitária, um planejamento orientado pelo marketing fornecerá subsídios para esse profissional sobre o que fazer e como fazer para promover a biblioteca universitária.

3 Materiais e métodos

A pesquisa é fundamentada na revisão bibliográfica, tendo como base a literatura que trata do tema em questão, pesquisa de campo por utilizar questionário com perguntas abertas e fechadas, com método descritivo e de cunho exploratório, os dados obtidos para esta pesquisa foram coletados por meio da observação feita semanalmente no período de janeiro, fevereiro e março de 2016 nas páginas dos websites da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS; Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD; Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS; Universidade Católica Dom Bosco – UCDB e Universidade para o Desenvolvimento do Estado e da Região do Pantanal - UNIDERP.

Para sistematizar esta pesquisa foram utilizadas as funções informacional,

promocional, instrucional, referencial, de pesquisa e de comunicação proposto pelo marketing para verificar a funcionalidade dos websites das bibliotecas universitárias, com propósito de observar a aplicabilidade do marketing desses websites.

4 Resultados parciais/finais

Foram utilizados os sistemas funcionais: informacional, promocional, instrucional, referencial, de pesquisa e de comunicação que são interdependentes e interligados pela usabilidade dos website propostos por Amaral e Guimarães (2008), para analisar os websites das bibliotecas universitárias situadas em Mato Grosso do Sul.

Quadro 3: Funcionalidades dos websites

Funções proposta para análise	**Elementos das funções encontradas nos websites das Bibliotecas Universitárias de MS**				
	UFMS	**UFGD**	**UEMS**	**UCDB**	**UNIDERP**
Informacional	Contatos, Serviços, treinamentos, históricos de aquisições, horário de funcionamento.	Finalidade da biblioteca, horário de funcionamento, equipe e novas aquisições.	Serviços	Nome da biblioteca, horário de funcionamento serviços.	Nome da biblioteca, apresentação, informatização e novo guia ortográfico.
Promocional	Nenhum	Nenhum	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Instrucional	Tutorias	Regulamento e guia rápido do usuário	Regulamento	Nenhum	Regulamento e manual de monografia
Referencial	Base de dados on-line, periódicos eletrônicos, repositório institucional, livros eletrônicos.	Periódicos eletrônicos, Repositório institucional.	Nenhum	Base de dados.	SARE, participação em rede, base de dados, periódicos eletrônicos e links
Pesquisa	Catálogo on-line, reserva e renovação, periódicos.	Consulta ao acervo.	Acervo	Consulta ao acervo.	Consulta acervo.
Comunicação	Nenhum	Ficha catalográfica, Sugestões	Nenhum	Nenhum	Nenhum

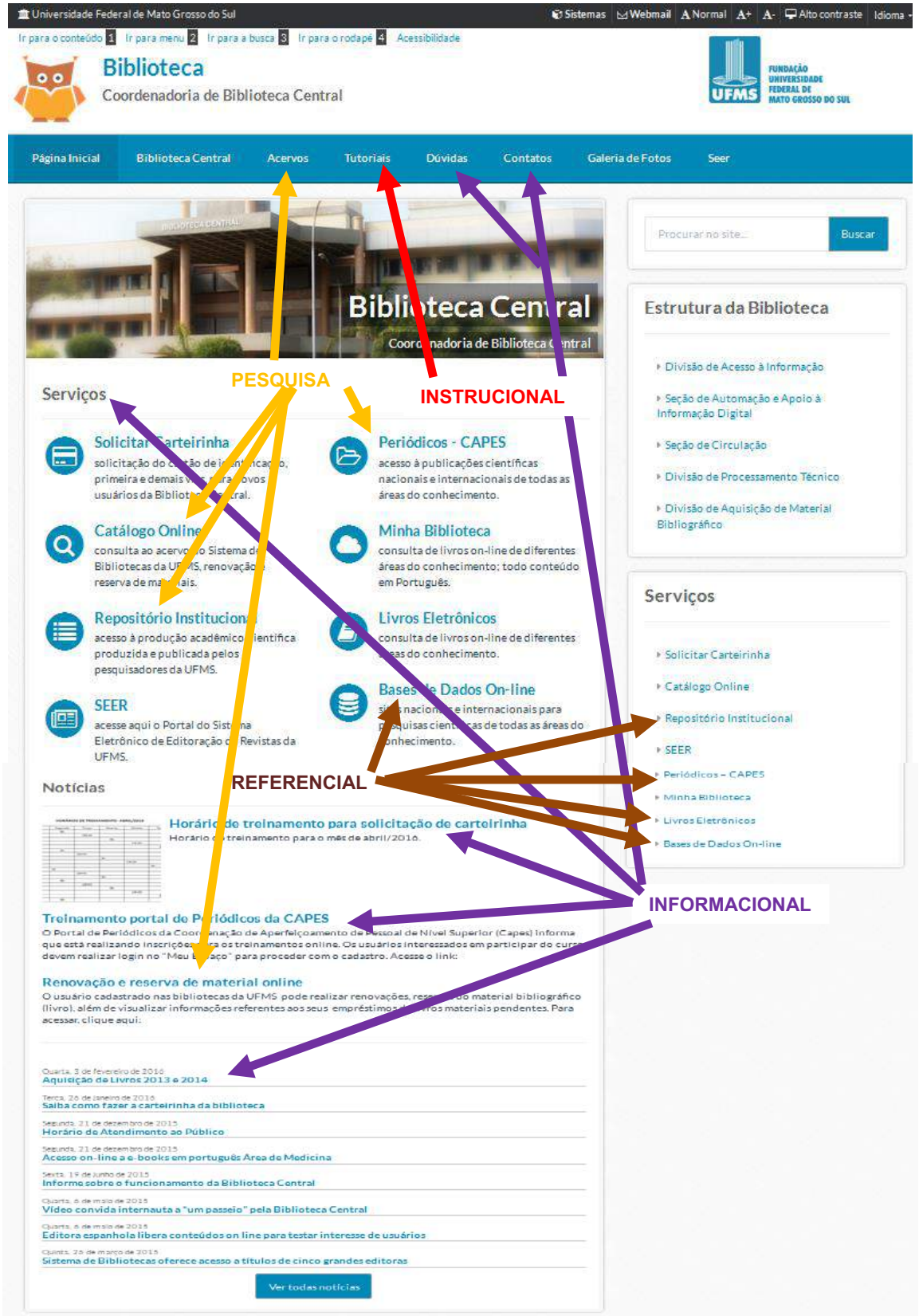
Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Como foram apresentados todos websites das bibliotecas universitárias pesquisados, utilizam de alguns dos itens das funcionalidades propostas pelo marketing, todavia, não foram suficientes para esta pesquisa destacar uma como modelo a ser seguido, o que se evidenciou foi a necessidade de aperfeiçoar as páginas dos websites de acordo com o instrumento informacionais.

Para identificar as funcionalidades nas páginas, foi adotado cores para associar as funções, ficou da seguinte maneira:

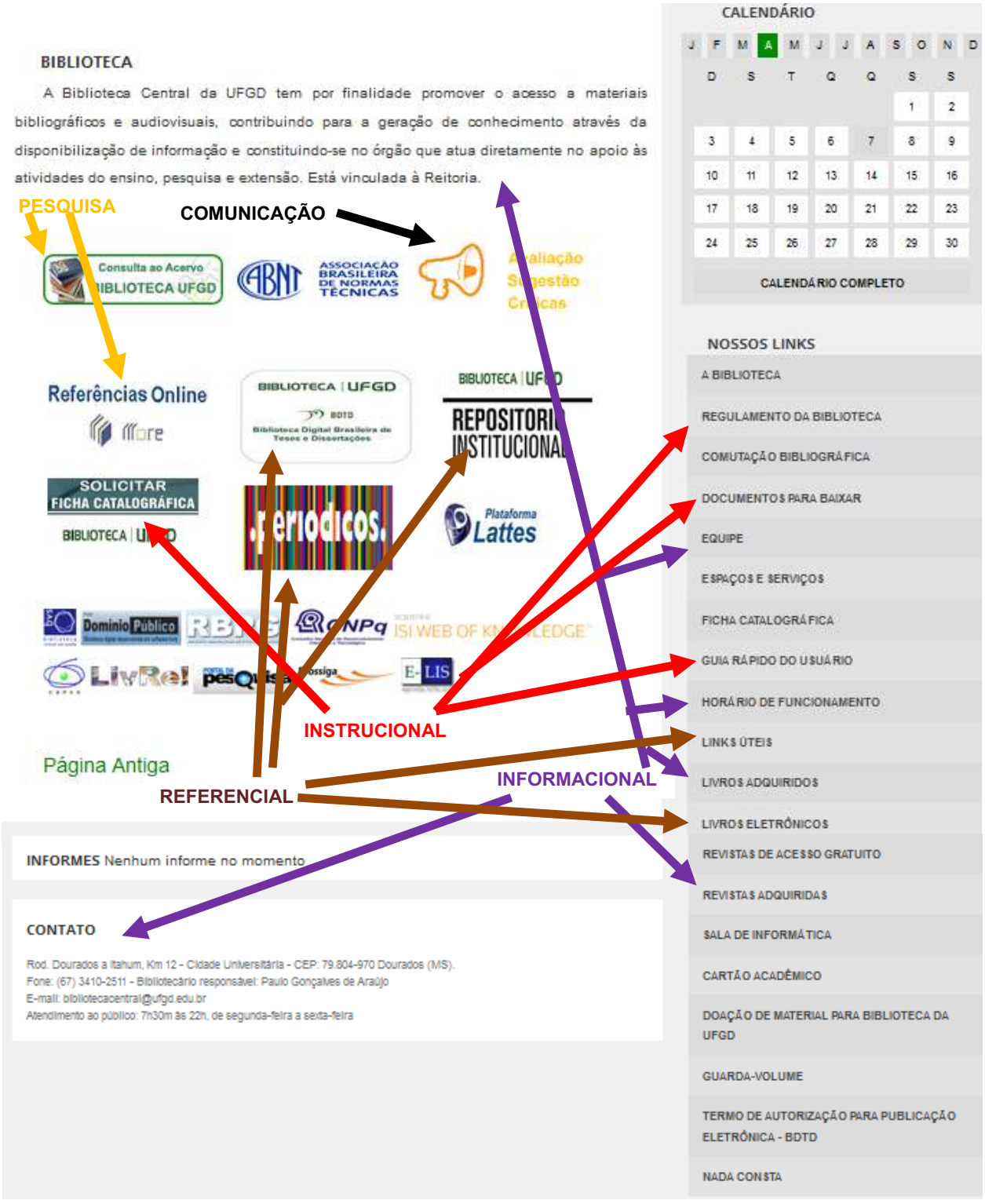
Função Informacional: roxo
Função Promocional: Verde
Função Instrucional: Vermelho
Função referencial: Marrom
Função de Pesquisa: Amarelo
Função de Comunicação: Preto

Análise do website da biblioteca da UFMS



No website da biblioteca da UFMS foi identificado que existe uma preocupação em deixar seus usuários informados, utilizando dos recursos da função informacional com informações sempre sendo atualizadas. O item biblioteca esta no menu superior do site da UFMS e ao clicar abre outra página, ou seja, o website biblioteca da UFMS é a única das pesquisadas que possui seu próprio site próprio e que tem a imagem da biblioteca, os itens estão bem rotulados e a funcionalidade desse site é o que mais se aproxima do proposto correspondente ao marketing. O usuário conseguirá fazer uma leitura rápida e compreender os itens do site. A função promocional não foi identificada, o nome da biblioteca, mapa, formulários e outros elementos das funções também não.

Análise do website da biblioteca da UFGD



Como pode ser observado os itens do site da biblioteca da UFGD estão organizados de modo que o usuário possa fazer uma leitura rápida do website e terá facilidade em navegar, pois os itens estão claros. No site da UFGD o item biblioteca esta localizado na parte direita e com apenas um clic entra na página da biblioteca.

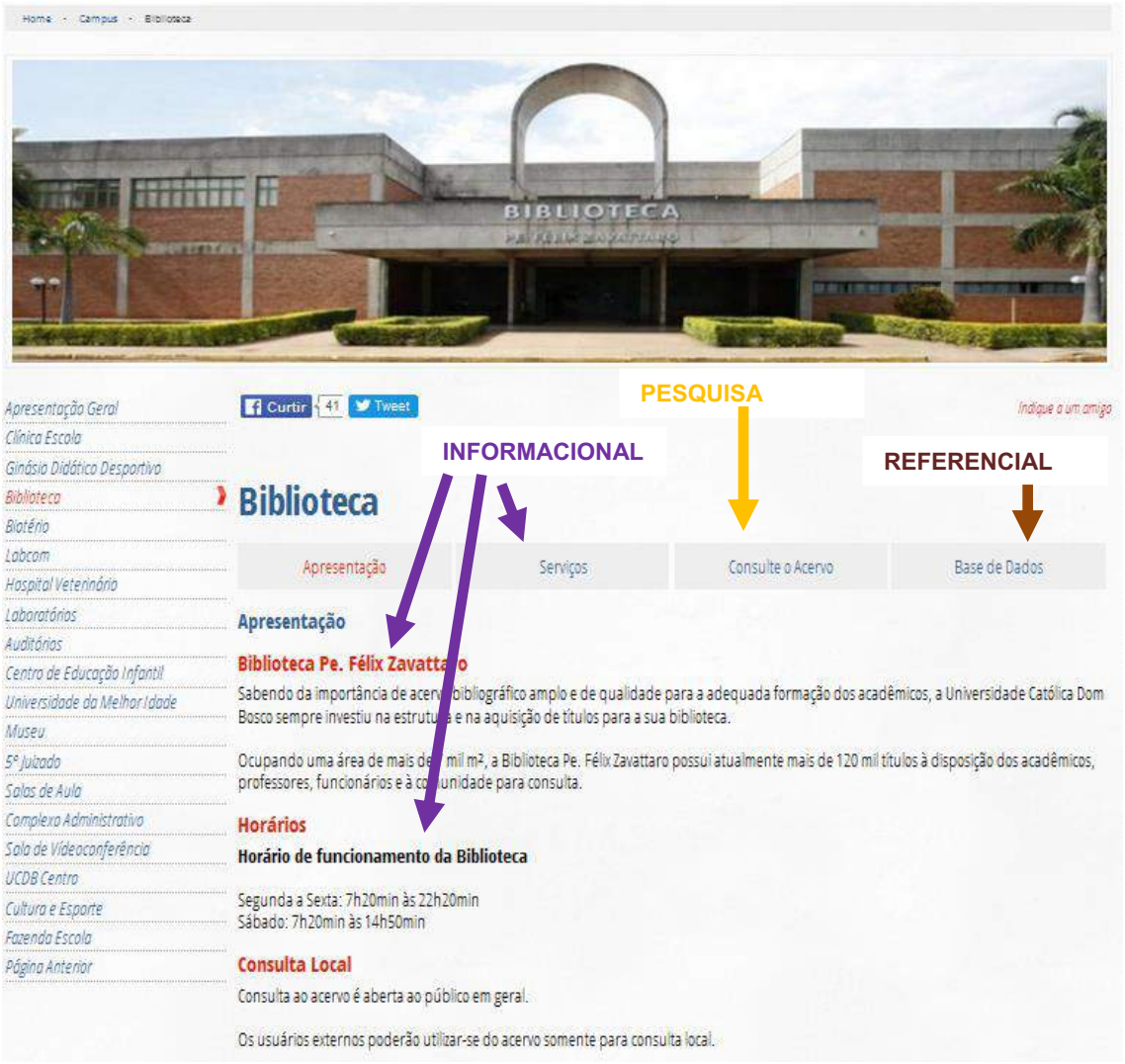
Durante a análise foi observado que não houve nenhuma mudança no site e não informa o nome da biblioteca, as funções informacional, instrucional, referencial, pesquisa e comunicação foram encontradas, porém há necessidade de ser mais explorada.

Análise do website da biblioteca da UEMS



Diante das poucas funcionalidades encontradas ao entrar na pagina da UEMS fica evidente a necessidade e importância de um planejamento e implantação do marketing nesse website, como se nota esta pagina apresenta poucas das funcionalidades básicas, e parece estar em construção. Apesar de serem encontradas no site as funções informacional, referencial e pesquisa, a funcionalidade desse site deixa a desejar em vários aspectos, tais como: não informar o nome, horário de funcionamento, local, mapa e sugestões que são de grande importância para um bom funcionamento do wesite de biblioteca.

Análise do website da biblioteca da UCDB



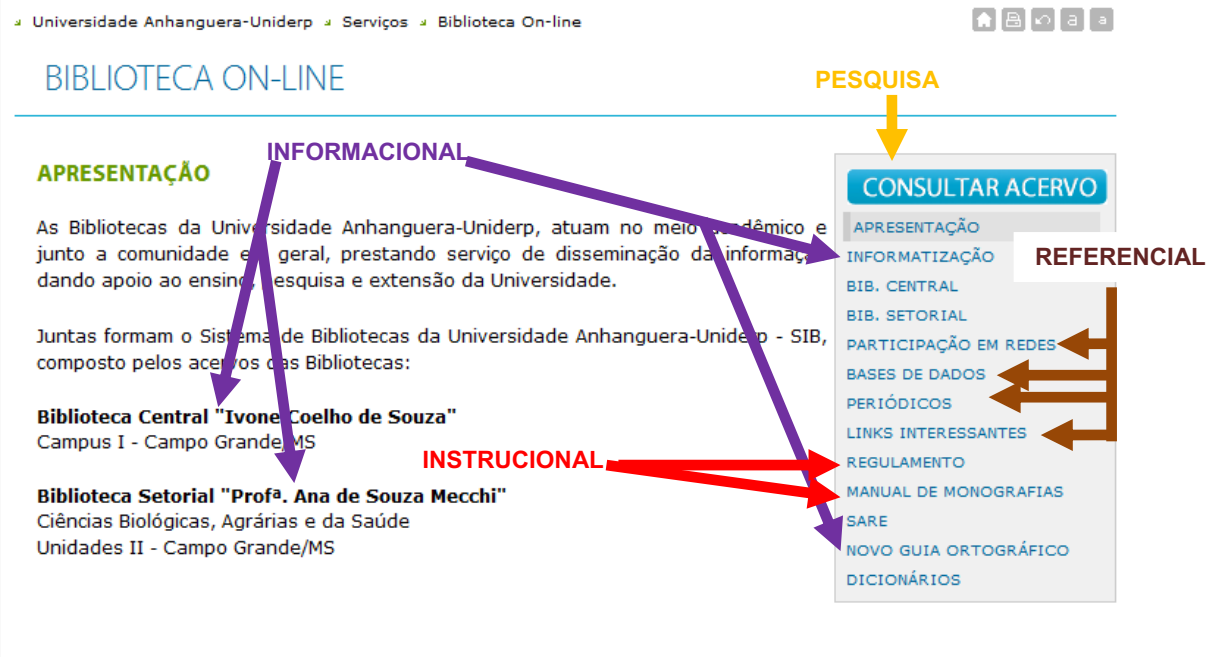
A Universidade Católica Dom Bosco não criou uma página própria para sua biblioteca, portanto, o que deveria ser um site da biblioteca é apenas um atalho interno do site da universidade, no qual é apresentado informações referentes a biblioteca.

Como o objetivo desta pesquisa não é discutir páginas próprias ou links de website internos ou externos foi considerado está página como website da biblioteca.

Ao entrar no site da UCDB o usuário terá dificuldades em localizar a opção biblioteca, pois esta dentro do item campus. A página não apresenta a função promocional e foram identificadas as funções: informacional, referencial e pesquisa, porém de maneira insatisfatória, por não ter explorado o espaço com as funcionalidades de modo que o usuário não precisasse ficar navegando para encontrar a pagina da biblioteca.

Não é possível entrar direto na página da biblioteca da UCDB, somente pelo site da UCDB.

Análise do website da biblioteca da UNIDERP



Na figura acima podem se perceber que a página é toda textual e não foi explorado as funções de marketing promocional e comunicacional. É necessário utilizar a barra de rolagem para encontrar o item biblioteca que fica à direita do site da UNIDERP.

Observou-se durante a pesquisa o website da biblioteca mudou a ordem das informações e a cor de alguns dos itens, todavia, para esta análise a mudança sofrida pelo site não enriquece as funcionalidades do marketing.

Análise do questionário

Somente dois questionários (pública e privada) retornaram. Quanto à formação dos gestores, A não respondeu e B possui mestrado em Biblioteconomia.

Sobre a participação do bibliotecário no planejamento e construção dos websites, A diz que "trabalhou uma equipe formada de bibliotecários, analista de sistema e jornalista", diante da resposta percebe-se que houve a união de profissionais de áreas diferentes, porém muito importante para construção de um website.

A e B utilizam ferramentas do marketing para promover seus websites. A acrescentou que existe "assessoramento de uma jornalista", reforçando a participação desse profissional para disponibilização de informação em seu ambiente web. Disseram ainda que foi feito estudo acerca da Arquitetura da Informação para estruturar a informações no website. Esse estudo é muito importante no layout da página, Camargo e Vidotti (2011, p. 24), afirmam que,

> A arquitetura informação é uma área do conhecimento que oferece uma base teórica para tratar aspectos informacionais, estruturais, navegacionais, funcionais e visuais de ambientes informacionais digitais por meio de um conjunto de procedimentos metodológicos a fim de auxiliar no desenvolvimento e no aumento da usabilidade de tais ambientes e de seus conteúdos.

De acordo com a definição apresentada pelas autoras, destacam-se os seguintes termos

"tratar", "estruturais", "navegacionais", "funcionais" e "visuais" que são palavras-chave para nortear um bom desenvolvimento do website.

Segundo A e B, não há um feedback entre a biblioteca e o usuário por meio do website. Sobre o principal objetivo e meta do website, gestor A simplificou com a seguinte resposta: "informativo, explicativo", o gestor B respondeu: "disponibilizar acervo on-line (acervo da biblioteca), informações sobre serviços oferecidos pela biblioteca".

A última questão sobre a importância de um chat denominado: pergunte ao bibliotecário, o gestor A respondeu que "através dos contatos já temos essa interação com o usuário", o website da biblioteca A participa de redes sociais. O gestor da B diz que "sim, para troca de informações e tomar conhecimento da real necessidade dos usuários". Ambos reconhecem que é necessário esse serviço de referência nos websites.

O resultado do questionário revelou que os gestores das bibliotecas universitárias já estão preocupados em ter um planejamento orientado pelo marketing, e as funções propostas pelo marketing são de fundamental importância para que os bibliotecários possam tornar um website de biblioteca universitária mais um meio de consulta, informação, promoção, interação e dinamicidade.

5 Considerações parciais/finais

O marketing envolve planejamento, troca, satisfação, interação, necessidade, desejo, criatividade, comunicação e percepção. Sua finalidade é obter e manter clientes identificando seu público alvo, com propósito de atingir metas organizacionais através da satisfação dos clientes, ou seja, oferecer serviços e produtos certos para pessoas certas.

O estudo demonstra a importância que os websites têm como meio de comunicação com seus usuários, sejam eles reais ou potenciais e por meio da análise feita com os instrumentos funcionais: informacional, promocional, instrucional, referencial, de pesquisa e de comunicação proposta pelo marketing e de questionário foi possível identificar e analisar que as bibliotecas universitárias de Mato Grosso do Sul (UFMS, UFGD, UEMS, UCDB e UNIDERP) utilizam algumas das ferramentas de marketing em seus websites.

As funções de marketing são exploradas pelos websites sem um planejamento ou padrão a ser seguido, verificou-se uma deficiência nos websites em relação à função promocional, pois nenhuma das páginas apresenta esta função, subtende-se que isso seja por não haver uma preocupação em obter e manter os usuários nesse ambiente. A função de comunicação é pouco explorada e apenas o website da biblioteca da UFGD utiliza essa função para ter um feedback de seus produtos e serviços, essa função é fundamental no website para a comunidade acadêmica informando-lhes sobre palestras, sugestões, encontros, atendimento-on-line entre outros.

Com base nos dados coletados acredita-se que o propulsor dos websites das bibliotecas universitárias do Mato Grosso do Sul é a consulta ao acervo on-line e consequentemente outros itens foram colocados para preencher o espaço da interface.

Os websites das bibliotecas universitárias devem ter a finalidade de prestar serviços de informações à comunidade acadêmica, estimular, apoiar e desenvolver ações em seus múltiplos aspectos para satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários, sob essa perspectiva à função informacional, instrucional, referencial e de pesquisa são utilizadas por todos websites das bibliotecas universitárias pesquisadas, acredita-se que a utilização dessas funções seja para atender as necessidades informacionais de seus usuários e aumentar a demanda de uso desses websites.

Esta pesquisa tem uma contribuição relevante para a Ciência da Informação, por abordar assuntos de pouca publicação e com resultados satisfatórios tanto da análise quanto do questionário, no qual é constatada a aplicabilidade das ferramentas do marketing nos

websites e pelo fato dos bibliotecários das respectivas bibliotecas reconhecerem a importância de suas participações e o uso do marketing nos websites.

Por meio desta pesquisa espera-se que haja incentivo para que surjam novas pesquisas com este contexto, a fim de verificar possíveis mudanças nos websites, com o propósito de se fazer um comparativo entre esta e uma próxima pesquisa.

A internet se tornou um mecanismo muito importante nas bibliotecas universitárias e visando um bom atendimento, que contemple a interação entre bibliotecário e usuário, dinamicidade dos serviços oferecidos pela biblioteca universitária, o ambiente virtual, necessariamente os websites, transformou-se de fato em uma ferramenta indispensável à biblioteca universitária, pois numa sociedade em que as pessoas se comunicam pelo MSN, enviam torpedos, whatsapp por celular, deixam recados no facebook, instagram entre outras redes sociais, as bibliotecas universitárias não pode ficar off-line.

6 Referências

AMARAL, Sueli Angelica do. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/452/411>. Acesso em: 02 fev. 2016.

AMARAL, Sueli Angelica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Websites de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 26, 2º sem. 2008. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/download/7195/6642>. Acesso em: 02 fev. 2016.

CAMARGO, Liriane Soares de Araujo de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. **Arquitetura da informação**: uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

CHURCHILL, Gilbert A.; PETER, J. Paul. **Marketing**: criando valor para o cliente. São Paulo: Saraiva, 2000. 649 p.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 1991.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**. Rio de Janeiro: 34, 1999.

MATTA, Rodrigo Octávio Beton. Marketing e websites: recomendações para produzir e disponibilizar informações. In: AMARAL, Sueli Angelica do (Org**.) Marketing na ciência da informação**. Brasília: UnB, 2007. p. 121-132.

MCCARTHY, Edmund Jerome. **Marketing**. Tradução José Ricardo Brandão Azevedo. Rio de Janeiro: Campus, 1982. 506 p.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Tradução Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2002. 399 p.

Aplicativo móvel “Bibliotecas USP”: a biblioteca universitária de bolso

Anderson Santana (USP) - desantana.anderson@gmail.com

Elisabeth Adriana Dudziak (USP) - elisabeth.dudziak@sibi.usp.br

Jun Okamoto Jr. (USP) - jokamoto@usp.br

Ricardo Amaral Faria (USP) - ricardo.faria@sibi.usp.br

Daniel Jorge Caetano (USP) - daniel.caetano@dt.sibi.usp.br

Sibele de Fausto (USP) - sibele.fausto@dt.sibi.usp.br

Resumo:

O presente trabalho descreve o processo de desenvolvimento do aplicativo "Bibliotecas USP" tanto na sua primeira versão (lançada em dezembro de 2014) como sua segunda versão, lançada em agosto de 2015 com melhorias incorporadas. O aplicativo, desenvolvido pelo Departamento Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo em parceria com a Superintendência de Tecnologia da Informação, teve como foco o crescente uso de dispositivos móveis pelos usuários das bibliotecas que tem gerado um profundo efeito sobre a forma como se busca, acessa e processa as informações. Através de uma análise de logs de uso durante o ano de 2015 foi possível obter como resultados parciais dados quantitativos relativos aos usos anual, mensal, por dia da semana e por horários, além dos termos mais buscados no aplicativo. Por fim, considera-se que as bibliotecas precisam se apropriar dos recursos tecnológicos existentes, aproximando-se efetivamente das necessidades de acesso e uso da informação da sua comunidade de usuários.

Palavras-chave: *Aplicativos móveis; Tecnologias digitais; Tecnologias para bibliotecas; USP; Sistema Integrado de Bibliotecas*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Dispositivos móveis em contexto acadêmico*

1 Introdução

O Departamento Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (DT/SIBiUSP) em parceria com a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) iniciou em setembro de 2014 o planejamento para desenvolvimento de um aplicativo que permitisse a busca no banco de dados bibliográfico da Universidade. Tal proposta fazia parte de um projeto maior que previa o desenvolvimento de aplicativos móveis para serviços direcionados à comunidade USP em geral. Figuravam entre os aplicativos já desenvolvidos: cardápio dos restaurantes universitários, agenda de eventos da Universidade e notícias.

No entanto, era sentida uma demanda emergente por um aplicativo que permitisse a busca nos acervos da Universidade de forma prática e rápida. Portanto, uma equipe da STI, liderada pelo Prof. Jun Okamoto Jr.[1] da Escola Politécnica da USP propôs ao SIBiUSP, que vinha identificando parceiros para a criação de soluções móveis, o desenvolvimento de uma aplicação móvel que oferecesse à comunidade a busca e a identificação da localização dos materiais bibliográficos existentes nos acervos das Bibliotecas USP.

Tal solução permitiria maior mobilidade e liberdade ao usuário, uma vez que, por meio de seu celular ou tablet, poderia acessar a qualquer tempo o catálogo bibliográfico da USP e localizar uma determinada obra que precisasse por meio de alguns simples toques na tela.

Assim, teve início o desenvolvimento do aplicativo, intitulado Bibliotecas USP, e sua primeira versão foi ar em dezembro de 2014. Atualmente o aplicativo está na sua segunda versão, que foi ao ar em agosto de 2015.

Nesse sentido, este trabalho objetiva apresentar a experiência do Aplicativo Biblioteca USP, inserindo essa inovação no ambiente tecnológico vivenciado atualmente pelas bibliotecas – em especial as bibliotecas universitárias.

2 A evolução das tecnologias da biblioteca para os dispositivos móveis

Há pouco mais de meio século, a Associação das Bibliotecas Americanas (*American Library Association* – ALA) apresentou sua visão da biblioteca do século 21 (Library 21) na Feira Mundial do Século 21 (*Century 21 World's Fair*), realizada entre 21 de abril e 21 de outubro de 1962 em Seattle, Washington - evento este que atraiu quase 10 milhões de visitantes. Segundo a ALA, a exposição Biblioteca 21 foi projetada principalmente para prever o papel da tecnologia nas bibliotecas do futuro, e a estrela da exibição foi o à época ultramoderno computador UNIVAC (acrônimo para *UNIVersal Automatic Computer*), modelo Solid State 90, da Sperry-Rand, divisão da Remington-Rand. Revolucionário, o computador era capaz de fornecer determinadas informações com rapidez e ser programado para imprimir partes de textos armazenados eletronicamente (GORDON; LIEBERMAN, 1962).

Meio século depois, o ambiente do futuro percebido pela mesma ALA (2008) já mostra um cenário totalmente diferente daquele da exposição de 1962, quando o UNIVAC, com suas mais de 3 toneladas de peso (SMIL, 2006), representava a revolução para as bibliotecas. Ainda evoluindo, a revolução digital não mostra sinais de desaceleração, levando a instituição a criar, através de seu escritório para Políticas de Tecnologia da Informação (*American Library Association's Office for Information Technology Policy* - OITP), o Programa de Bibliotecas da América para o século 21 (*Program on America's Libraries for the 21st Century*) em 2008. O programa já publicou vários relatórios de tendências abordando a evolução das tecnologias da informação e suas implicações para o futuro das bibliotecas.

Em um destes relatórios, Hendrix (2010) discorre como a tecnologia muda as formas tradicionais de informação, e que qualquer instituição, incluindo as bibliotecas, deve avaliar o

[1] Prof. Jun Okamoto Jr.: http://lattes.cnpq.br/4185679659611455

seu lugar num mundo cada vez mais online. De fato, um estudo da ALA em 2010 apontou que 66% das bibliotecas públicas ofereciam e-books para seus usuários (acima de 55% no ano anterior), estimando ainda que 83% das bibliotecas ofereciam conteúdo de áudio online, e cerca de 63% ofereciam vídeos online, levando à constatação de que as coleções das bibliotecas não são compostas unicamente de unidades físicas para empréstimo e consulta, mas cada vez mais são transmitidas via online, *on-demand* ou baixadas.

Nesse cenário progressivamente virtual, Hendrix (2010) destaca, entre outras tendências, a crescente popularidade da computação móvel (*mobile computing*), indicando que muitos especialistas insistem que no futuro toda a computação pessoal será móvel. Esta tendência tem profundo efeito sobre a forma como os usuários buscam, acessam e processam informações, na medida em que o aparato das tecnologias de comunicação e informação (TIC), ao migrar para dispositivos móveis e sem fio, propiciam maior liberdade aos usuários, com o acesso à informação, tornando-se independentes de restrições físicas ou temporais. Para Hendrix (2010, p. 9), os usuários dessas novas tecnologias tornaram-se "nômades digitais", engajando especialistas em diversas áreas, como sociólogos e antropólogos, no estudo de como as comunicações móveis afetam a dinâmica da interação humana. A autora adverte que os bibliotecários devem considerar tais mudanças e oportunidades propiciadas pela computação móvel e seu papel para as bibliotecas do futuro.

De acordo com dados do Pew Research Center (MADDEN et al, 2013), cerca de 37% dos adolescentes com idades entre 12 e 17 anos possui um smartphone e três quartos deles usam dispositivos móveis para acessar a internet pelo menos ocasionalmente. E, segundo o relatório Horizon Report, da NMC (*New Media Consortium*) (JOHNSON et al, 2015), comunidade internacional de especialistas em tecnologias educacionais, sobre as perspectivas tecnológicas e seu impacto nas bibliotecas acadêmicas e de pesquisa em todo o globo, prevê-se que em 2020 80% da população adulta mundial será usuária de smartphones. Essa prevalência de dispositivos móveis mudará substancialmente a forma como os indivíduos interagem com a informação, sublinhando a importância de reconhecer novos comportamentos na busca, acesso e uso da informação.

Os usuários da biblioteca desenvolvem novas expectativas relacionadas aos conteúdos e serviços das bibliotecas, que devem ajustar sua estrutura tecnológica para continuar a evoluir, considerando uma variedade de plataformas portáteis e levando em conta o desenvolvimento de sites ajustados para dispositivos móveis, aplicativos, catálogos e e-books, bem como ferramentas de descoberta que atendam aos usuários através de alertas SMS e de mídia social (JOHNSON et al, 2015).

Outro relatório da ALA (VOLLMER, 2010) explora com mais detalhe esse cenário tecnológico das bibliotecas face ao advento dos dispositivos móveis com grande potencial de aplicação em serviços de informação. Os dispositivos móveis executam aplicativos cada vez mais complexos, por meio da interação com serviços em nuvem, que possibilitam reproduzir multimídia, permitindo a interatividade do usuário com várias ferramentas e conteúdos. *Bluetooth*, telas *multi touch*, *smartphone*, sites móveis, sistemas de posicionamento global (GPS), *wi-fi*, bem como mensagens de texto (*Short Message Service* – SMS), envio de arquivos de imagens, textos, sons, etc. são exemplos das várias utilidades dos dispositivos móveis, que são cada vez mais "*always on*", isto é, sempre conectados, além de integrados em um só dispositivo de comunicação.

A conectividade pervasiva, a criação de perfis online, reconhecimento de local e integração estreita com as redes sociais tornam as tecnologias móveis instrumentos com grande potencial de aplicação em serviços de informação. Cada vez mais as Bibliotecas estão utilizando as tecnologias móveis para a prestação de seus serviços, oferecendo também o acesso móvel a seus sites e catálogos online. O Quadro 1 sumariza a gama de serviços móveis que as bibliotecas podem oferecer aos seus usuários.

Quadro 1: Serviços móveis de bibliotecas

Serviço	Descrição	Exemplo
Catálogos online de acesso público (OPAC)	Acesso ao catálogo através de sites otimizados para dispositivos móveis	Biblioteca Pública de Nova Iorque (New York Public Library) http://m.nypl.org/
Aplicações móveis	Aplicativos para celular que possibilitam colocar os itens em espera, também fornecendo informações sobre horários e localização de bibliotecas locais	Biblioteca do Distrito de Columbia (District of Columbia Public Library) http://dclibrarylabs.org/projects/iphone/
Conteúdos móveis	Coleções de terceiros em parcerias com bibliotecas para disponibilizar áudio books, e-books, cursos de idiomas em áudio, streaming de música, filmes, imagens e outras multimídias que podem ser acessadas em dispositivos móveis.	Biblioteca da Universidade de Duke (Duke University Library) http://itunes.apple.com/app/dukemobile/id306796270?mt=8
Capacitação e instrução	Oferecimento de materiais didáticos e recursos educacionais da biblioteca via plataformas móveis.	Projeto "Research First Aid" da Universidade da Carolina do Leste (East Carolina University) http://www.ecu.edu/cs-dhs/laupuslibrary/researchfirstaid.cfm
Serviços de mensagens (SMS)	Notificações via SMS para uma variedade de propósitos como informar novos itens disponíveis, lembretes de datas, números de telefone e localização, etc.	Biblioteca Pública de Cleveland (Cleveland Public Library) http://cpl.org/?q=node/12258
Referência por mensagens SMS	Serviço de atendimento de referência por SMS, ideal para perguntas simples que exigem respostas rápidas.	Biblioteca da Universidade de Yale (Yale University Library) http://www.library.yale.edu/science/textmsg.html

Fonte: adaptado de Vollmer (2010)

2.1 No Brasil

Este novo cenário que se apresenta para as bibliotecas está em vias de se tornar realidade também no Brasil. A última Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) relacionada à inclusão digital e agregando dados referentes às TIC (PNAD-TIC) apontou o forte incremento do acesso online por

dispositivos móveis no país: entre 2013 e 2014 o acesso online através de dispositivos eletrônicos diferentes do computador disparou 155,6%, de 4,2% para 10,5% dos lares. Enquanto o percentual de acesso por microcomputador recuou de 88,4% para 76,6%, o acesso à internet por celular saltou de 53,6% para 80,4% no mesmo período. Ainda segundo a PNAD-TIC, 77,9% da população, ou 136,6 milhões de pessoas com 10 anos ou mais, possuíam telefone celular para uso pessoal. Esse contingente cresceu 142,8% desde 2005, considerando que mais da metade (52,5%) da população rural possuía celular, sendo que nas áreas urbanas esse percentual chegou a 82,3% (GROSSMAN, 2016).

Essa proliferação massiva dos dispositivos móveis impõe às bibliotecas brasileiras os mesmos desafios de ajustes e inovações em sua estrutura tecnológica enfrentados pelas suas congêneres estrangeiras. Segundo Souza (2011), na utilização de dispositivos móveis ocorre um processo multidirecional, em que usuários, bibliotecários e outros profissionais exploram novas formas de relacionamento e viabilizam o desenvolvimento de serviços inovadores, que atendem aos anseios da comunidade. De acordo com Bastos (2014), o aplicativo mobile é um recurso extra, com potencial de uso por muitas pessoas, devendo ser oferecido como outros serviços da biblioteca, sendo um diferencial para os usuários que utilizam o acesso remoto com mais frequência.

Já surgem bons exemplos da adoção de tecnologias móveis em bibliotecas do Brasil, conforme verificado na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)[2], na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS)[3] e na UNIVATES[4], todas instituições localizadas no Estado sul-riograndense. Tais iniciativas são auspiciosas e apontam o caminho para as demais bibliotecas brasileiras.

3 Materiais e métodos

Apresentaremos a seguir os procedimentos adotados para o desenvolvimento do aplicativo móvel Bibliotecas USP, um produto criado em parceria pelo DT/SIBiUSP e a STI/USP.

A estrutura de planejamento dessa aplicação possui duas equipes distintas trabalhando em duas frentes de desenvolvimento:

1 – Equipe STI: responsável pelo desenvolvimento da interface, imagens, estrutura do aplicativo e sua gestão nas plataformas de distribuição;

2 – Equipe DT/SIBi: responsável pelo desenvolvimento de uma aplicação de software que fizesse a entrega dos dados bibliográficos em uma estrutura legível pelo aplicativo desenvolvido pela STI.

O planejamento previu duas versões para o aplicativo:

1ª. Versão (2º Semestre/2014 – Lançamento até Dezembro/2014): Contemplava as seguintes funcionalidades para o aplicativo:

a) Busca no acervo: busca no acervo físico e em bibliotecas digitais da universidade;
b) Lista de resultados com identificação da localização no acervo: ao realizar uma busca, é possível salvar resultados selecionados e criar uma lista de referências;
c) Exportação da Lista: com base nos dados salvos na lista de referências é possível enviar os dados referenciais dos itens salvos;
d) Busca por ISBN (*International Standard Book Number* – Número Padrão

[2] UFRGS: http://www.ufrgs.br/ufrgs/noticias/universidade-lanca-aplicativo-para-dispositivos-moveis
[3] PUC-RS: http://www.pucrs.br/biblioteca/apps/
[4] UNIVATES: https://www.univates.br/noticias/17732-biblioteca-da-univates-conta-com-aplicativo-para-dispositivos-moveis

Internacional de Livro) utilizando a câmera do celular/tablet: funcionalidade que permite ao usuário ler um ISBN com código de barras por meio da câmera do seu dispositivo e lançar automaticamente uma busca no catálogo USP para verificar se o item existe ou não em alguma Biblioteca;

e) Geolocalização das Bibliotecas: utilizando o sistema de localização geográfica (Latitude e Longitude) foi criado um mapa com todas as Bibliotecas da USP e permitindo, assim, que o usuário possa localizar aquela mais próxima;
f) Informações das Bibliotecas: foram incluídas no aplicativo informações sobre o SIBiUSP e as Bibliotecas do Sistema (endereços, telefones, e-mails, áreas temáticas, horário de funcionamento), permitindo ainda que o usuário selecione a sua biblioteca preferida, fazendo com que os resultados apresentados sejam somente dela.

2ª. Versão: Contempla as seguintes funcionalidades adicionais (1º Semestre/2015 – Lançamento da 2ª Versão Agosto/2015):

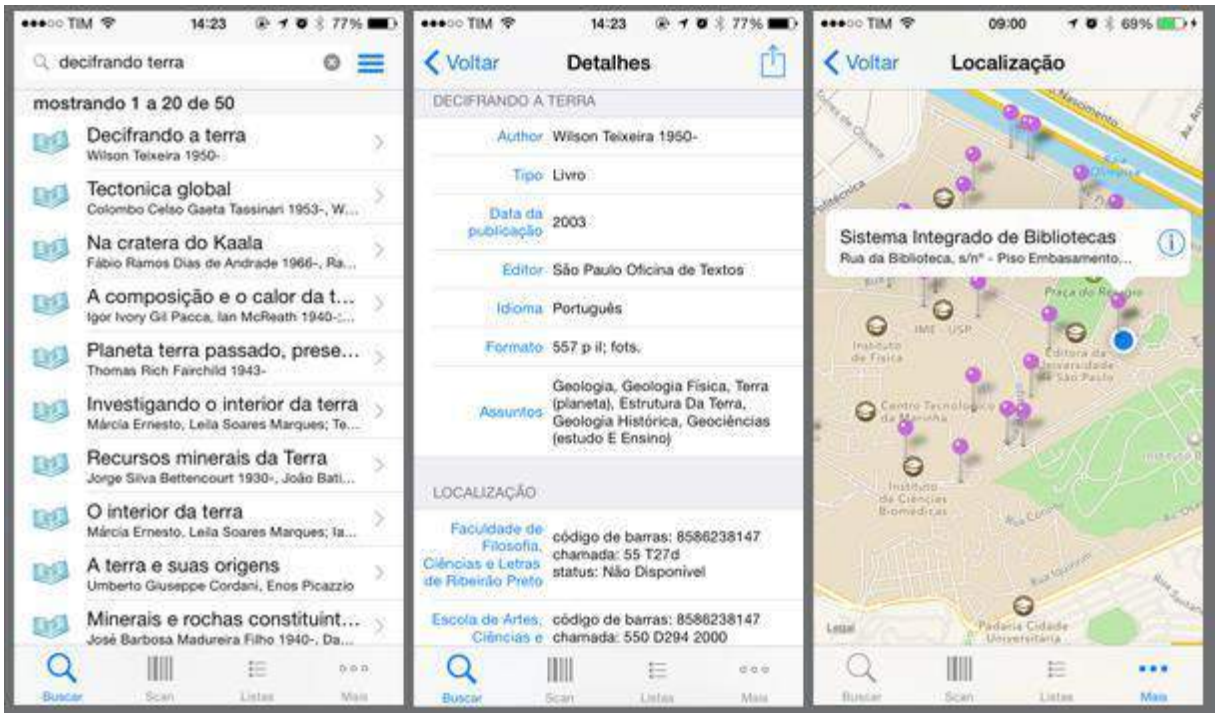
a) Integração com o sistema de autenticação da Universidade: a USP utiliza um sistema de senha única para autenticação em todos os seus sistemas corporativos, portanto a integração do aplicativo a esse sistema facilitaria o processo de reconhecimento do usuário por utilizar a senha a qual ele está mais habituado;
b) Gestão da conta do usuário: por conta da utilização da senha única, o aplicativo permitiria ao usuário acompanhar seus empréstimos, renovar obras em seu poder, reservar e cancelar reservas de itens.

Na primeira reunião de planejamento foi definido o cronograma de trabalho para a primeira versão do aplicativo, que previu entregas semanais e/ou quinzenais de partes da infraestrutura de dados. Reuniões de controle aconteciam entre 15 e 30 dias.

O objetivo inicial definido foi o desenvolvimento do aplicativo para dispositivos móveis que utilizam o sistema operacional IOS da empresa Apple (iPhone, iPad, iPod e iPodTouch) e seu lançamento se deu em dezembro de 2014[5]. A versão para dispositivos que utilizam o sistema operacional Android da empresa Google foi desenvolvida com base na programação realizada para IOS e teve seu lançamento realizado em fevereiro de 2015[6].

[5] Aplicativo Bibliotecas USP na loja eletrônica da Apple, iTunes: https://itunes.apple.com/br/app/bibliotecas-usp/id944696808?mt=8
[6] Aplicativo Bibliotecas USP na loja eletrônica da Google, Google Play: https://play.google.com/store/apps/details?id=br.usp.bibliotecas_usp

Figura 1: Telas da 1ª Versão do Aplicativo



Fonte: Telas obtidas da 1ª Versão IOS do Aplicativo

O aplicativo executado no dispositivo móvel é o componente mais proeminente do sistema, mas não o único. Um outro componente, executado em um servidor de aplicações da universidade, foi desenvolvido com o propósito de permitir que as buscas sejam processadas rapidamente e minimizar a necessidade de transferência de dados pela rede. Esse componente, denominado Servidor de Aplicação Móvel, recebe as requisições do aplicativo móvel e, a partir das informações fornecidas, compõe e executa a lógica completa de busca nas diversas bases de dados que compõem o acervo do SIBiUSP.

Essa estratégia permite que as buscas, a seleção de informações e a padronização das mesmas sejam processadas por um equipamento servidor de alta capacidade e alta velocidade, enviando pela Internet apenas a quantidade necessária de informações para o aplicativo móvel. Como decorrência, mesmo dispositivos móveis sem muita capacidade de processamento e memória são capazes de apresentar, com desempenhos similares, os mesmos resultados. Em termos de benefícios adicionais, a centralização das buscas permite que as mesmas sejam registradas – para posterior análise e proposição de melhorias na aplicação –, além de reduzir drasticamente o consumo de bateria por parte do aplicativo móvel, uma vez que o processamento mais complexo é realizado exclusivamente no servidor.

Logo após o lançamento da primeira versão do aplicativo as equipes da STI e DT/SIBi iniciaram o desenvolvimento da segunda versão do aplicativo. Tal versão traria inúmeras novidades, a principal delas seria a possibilidade de o usuário gerenciar seus empréstimos, renovações e reservas pelo aplicativo. Para tanto, seria necessário que o aplicativo permitisse a autenticação do usuário.

Essa segunda fase exigiu uma significativa expansão das funções do Servidor de Aplicação Móvel. Uma vez que o sistema passaria a manipular – e transferir pela Internet – dados e solicitações dos usuários, fez-se necessária a criação de uma infraestrutura de comunicação segura. Essa infraestrutura inclui não apenas a camada de comunicação segura por meio do protocolo HTTPS[7] (*Hyper Text Transfer Protocol Secure* - Protocolo de

[7] Hyper Text Transfer Protocol Secure: https://pt.wikipedia.org/wiki/Hyper_Text_Transfer_Protocol_Secure

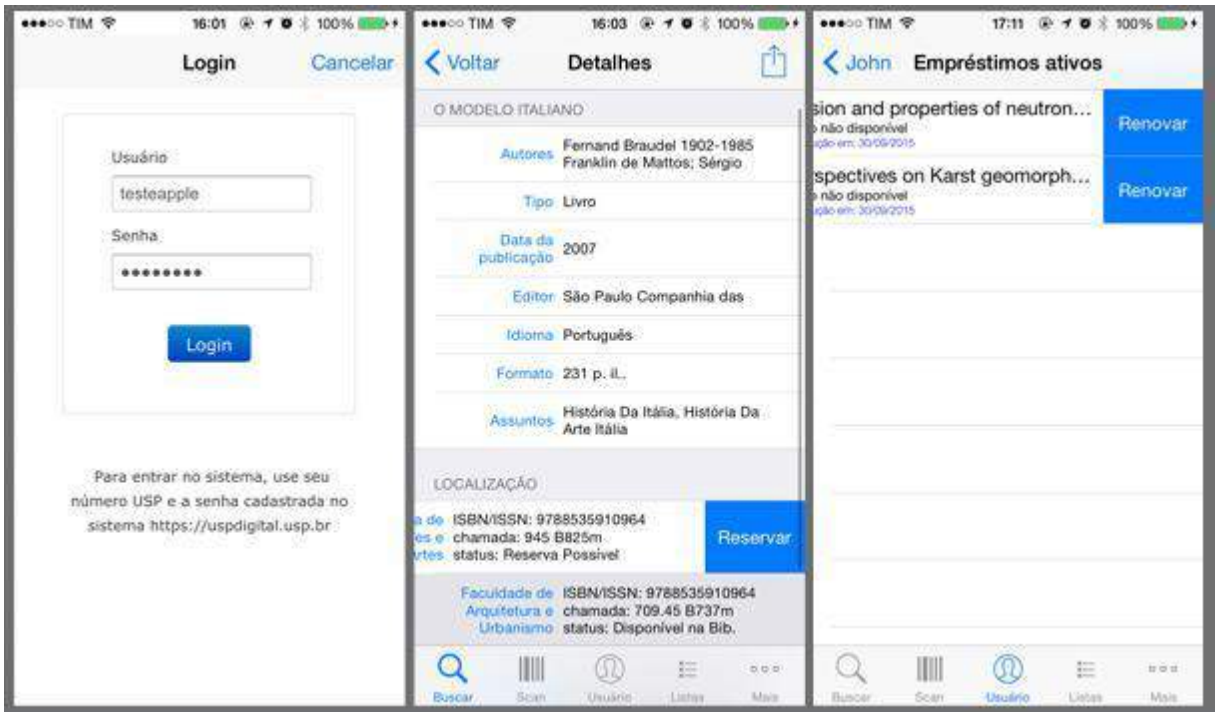
Transferência de Hipertexto Seguro), mas também a integração com o sistema de autenticação corporativo da Universidade de São Paulo.

Tal integração mostrou-se um desafio, visto que os mesmos usuários possuíam cadastros com nomes e senhas diferentes no sistema de bibliotecas, em relação ao sistema corporativo. A solução final para o problema de autenticação envolveu mudanças tanto no aplicativo móvel quanto no servidor, além de ajustes na base de dados dos sistemas da biblioteca para que haja correlação entre os usuários dos dois sistemas de autenticação.

Desafios adicionais envolveram a fragmentação das informações operacionais dos vários sistemas e a disparidade de informações de disponibilidade em tempo real. No primeiro caso, a maioria das operações requisitadas pelo usuário deve ser precedida de uma infinidade de checagens de sanidade; no outro caso, o problema se manifestava pela inconsistência entre as informações de disponibilidade de publicações, contrapondo o dado fornecido pelo sistema de buscas ao fornecido pelo sistema de reservas – ainda que ambos os sistemas tenham sido desenvolvidos pelo mesmo fornecedor.

Superados todos os desafios, a segunda versão foi lançada em agosto de 2015, simultaneamente para os dois sistemas operacionais (IOS e Android).

Figura 2: Telas da 2ª Versão do Aplicativo



Fonte: Telas obtidas da 2ª Versão IOS do Aplicativo

4 Resultados parciais/finais

O aplicativo Bibliotecas USP teve uma boa repercussão nas mídias da Universidade de São Paulo tendo sido matéria nas editorias Sala de Imprensa[8] e página principal da Universidade[9].

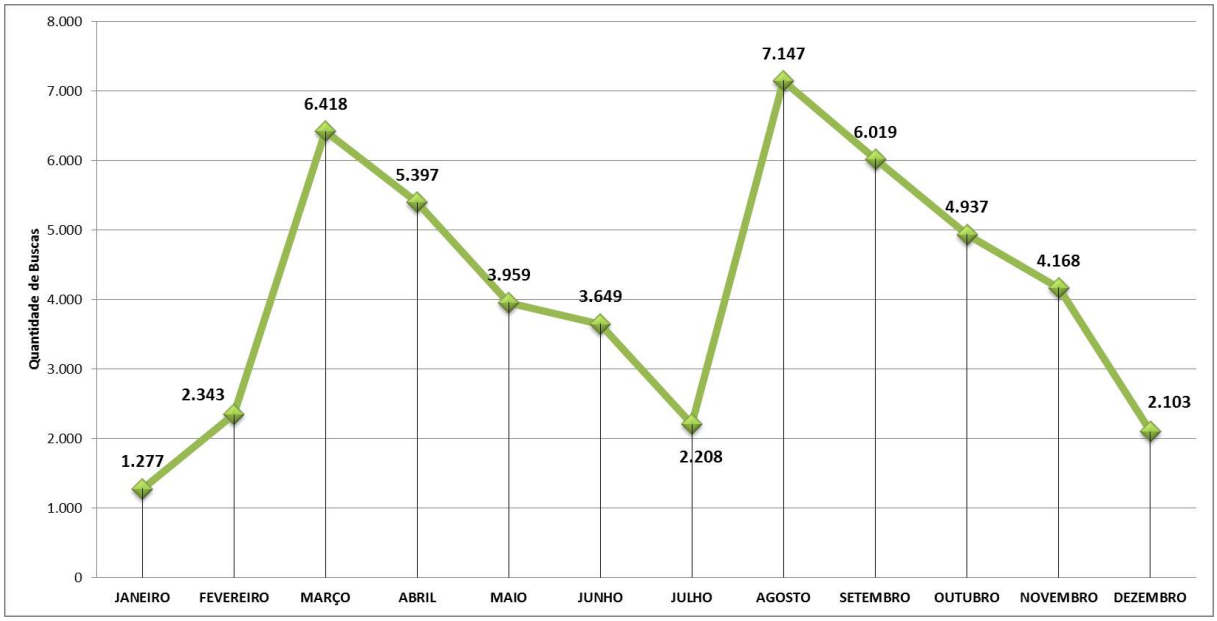
Em termos de uso, o aplicativo está instalado em mais de cinco mil dispositivos com sistema operacional Android e mais de quatro mil com IOS.

[8] SIBi lança versão 2.0 do aplicativo "Bibliotecas USP": http://www.usp.br/imprensa/?p=52163
[9]SIBiUSP lança segunda versão do aplicativo móvel 'Bibliotecas USP': http://www5.usp.br/96774/sibiusp-lanca-segunda-versao-do-aplicativo-movel-bibliotecas-usp/

Por meio de um sistema de análise de logs, foi possível analisar o uso durante o ano de 2015, o qual obteve um total de 49.625 consultas.

Analisando-se esses dados de uso por mês, conforme o Gráfico 1, os meses de retorno das férias escolares, março e agosto, possuem a maior concentração das buscas, respectivamente 6.418 e 7.147.

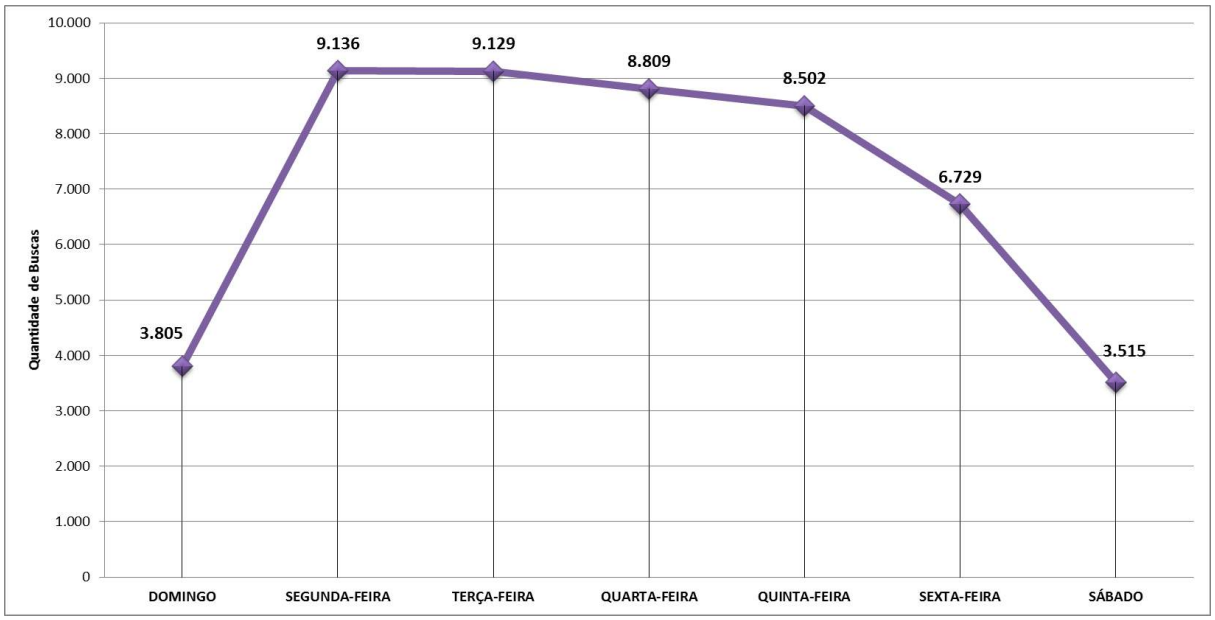
Gráfico 1: Buscas no aplicativo Bibliotecas USP divididas por mês – Ano de 2015



Fonte: Logs de uso do aplicativo

Analisando-se o uso por dia da semana, o Gráfico 2 demonstra que há um equilíbrio das buscas nos quatro primeiros dias úteis, de segunda-feira a quinta-feira, tendo uma queda acentuada entre sexta-feira e domingo.

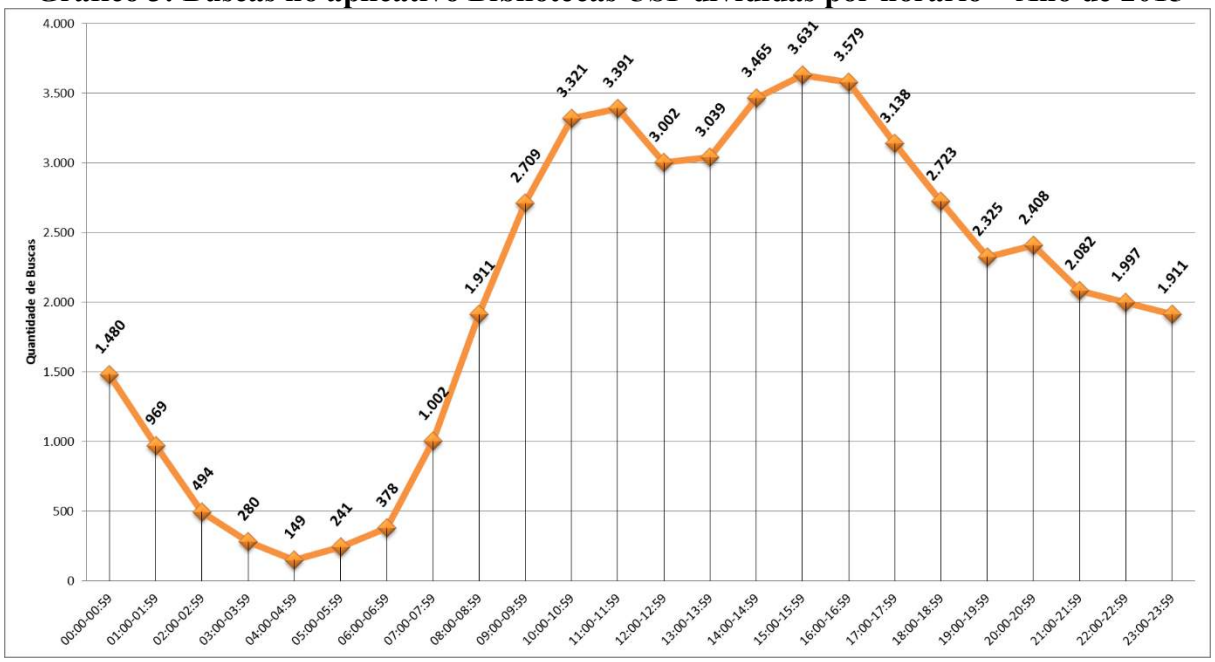
Gráfico 2: Buscas no aplicativo Bibliotecas USP divididas por dia da semana – Ano de 2015



Fonte: Logs de uso do aplicativo

Outra análise interessante é a referente ao horário em que as buscas são realizadas, identificando um pico de uso entre 14h e 17h, concentrando 21% das buscas nesse período.

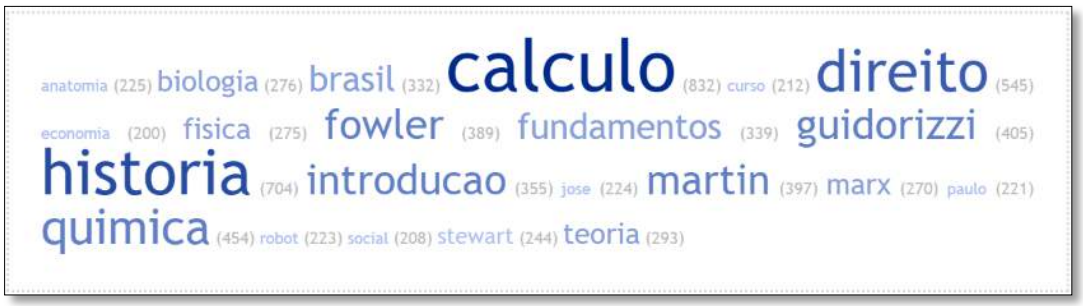
Gráfico 3: Buscas no aplicativo Bibliotecas USP divididas por horário – Ano de 2015



Fonte: Logs de uso do aplicativo

Relativamente às palavras de busca utilizadas, os logs nos permitem identificar uma diversidade das áreas de pesquisa, tendo a palavra "Calculo" como o mais buscado, seguido de "Historia" e "Direito", respectivamente, segundo e terceiro lugares, como demonstra a Figura 3.

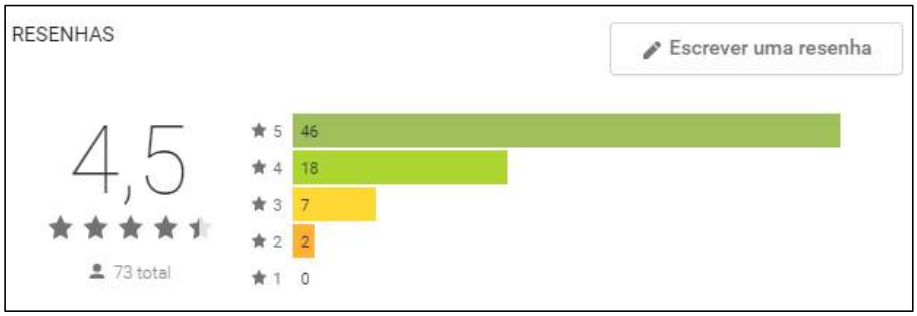
Figura 3: Palavras mais buscadas – Ano de 2015



Fonte: Logs de uso do aplicativo

Do ponto de vista da avaliação de uso, o aplicativo possui, de acordo com a Figura 4, 4,5 estrelas de 5 na Google Play. Na iTunes (loja da Apple) o aplicativo ainda não atingiu uma quantidade mínima de avaliações para indicar uma média para a versão atual (2.2).

Figura 4: Nota do aplicativo Bibliotecas USP na Google Play



Fonte: Aplicativo Bibliotecas USP na Google Play

Com base nas resenhas recebidas da comunidade, as equipes têm planejado o desenvolvimento de uma terceira versão do aplicativo, porém ainda sem data definida para lançamento. Todo o processo de planejamento, desenvolvimento e implantação do dispositivo móvel Bibliotecas USP descrito neste trabalho envolveu diferentes setores técnicos do SIBiUSP, corroborando a afirmação de Johnson et al (2015) sobre a necessidade de ajuste da estrutura tecnológica dos serviços de informação para o atendimento de novas demandas dos usuários. Os resultados preliminares obtidos apontam para o que Souza (2011) e Bastos (2014) observam em relação à utilização de dispositivos móveis, que passam a ser um recurso extra da biblioteca oferecido aos seus usuários, em um novo processo multidirecional em que usuários, bibliotecários e outros profissionais envolvidos (como o setor de TI) exploram novas formas de relacionamento e viabilizam o desenvolvimento de serviços inovadores no atendimento às demandas da comunidade.

5 Considerações parciais/finais

Os resultados obtidos com o aplicativo Bibliotecas USP têm sido bastantes satisfatórios para o SIBiUSP.

O uso pela comunidade ainda é baixo, levando-se em consideração um universo de 94.875 alunos de graduação e pós-graduação[10], todavia campanhas de incentivo ao uso têm sido planejadas para todo o início de semestre letivo, além de material promocional.

As Bibliotecas da Universidade são os principais difusores do aplicativo e têm também auxiliado na divulgação. E os relatos delas obtidos, somados às resenhas nas lojas eletrônicas da Apple e Google, têm auxiliado o planejamento de uma terceira versão, que inclua por exemplo o envio de mensagens por meio de tecnologia *Push* [11] (transmissão de dados de uma rede interna ou um serviço baseado em nuvem para o dispositivo móvel de um usuário). Por meio de *Push*, seria possível enviar alertas aos usuários de data de vencimento das obras emprestadas, chegada de uma obra reservada ou avisos gerais da Biblioteca.

Tal desenvolvimento demandaria muitas horas de desenvolvimento pelas equipes envolvidas, todavia, agregaria uma solução amplamente desejada pela comunidade.

Do ponto de vista do papel da Biblioteca e do Bibliotecário, tecnologias de comunicação e informação como esta permitem uma aproximação maior do usuário à Biblioteca, demonstrando a ele uma atenção mais responsiva e compromissada às suas demandas.

Nesse sentido, as bibliotecas precisam se apropriar dos recursos tecnológicos existentes, aproximando-se efetivamente das necessidades de acesso e uso da informação da sua comunidade de usuários. Ademais, as parcerias internas das instituições são fundamentais tanto para o desenvolvimento de aplicações, como para a integração de sistemas. E as bibliotecas têm

[10] USP em Números 2015: https://uspdigital.usp.br/anuario/
[11] Definição de tecnologia *Push*: http://www.pcmag.com/encyclopedia/term/49977/push-technology

muito a contribuir no que tange o desenvolvimento de produtos focados nos usuários.

6 Referências

ALA - AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **America's Libraries for the 21st Century**. Washington, D.C. : ALA, 2008. Disponível em: <http://www.ala.org/advocacy/pp/prog/century>. Acesso em: 26 abr 2016.

_____. **Libraries Connect Communities**: Public Library Funding & Technology Access Study 2009-2010. S.l.: ALA; Center for Library & Information Innovation, University of Maryland, 2010. Disponível em: <http://www.ala.org/plinternetfunding>. Acesso em: 26 abr 2016.

BASTOS, T.R. **Aplicativos para dispositivos móveis e seu uso em bibliotecas**: uma visão das experiências em âmbito internacional. Goiânia, Universidade Federal de Goiás, 2014. Trabalho de Conclusão de Curso. Disponível em: <http://repositorio.bc.ufg.br/handle/ri/10806>. Acesso em: 26 abr 2016.

GORDON, M.; LIEBERMAN, I. Library 21: ALA's Exhibit at the Seattle World's Fair. **ALA Bulletin**, special issue, p. 230-232, March, 1962. Disponível em: <http://cdm15015.contentdm.oclc.org/cdm/ref/collection/p15015coll3/id/4962>. Acesso em: 26 abr 2016.

GROSSMAN, L. O. IBGE: acesso à Internet pelo celular dispara 155% no Brasil. **Convergência Digital**, 06 abr., 2016. Disponível em: <http://convergenciadigital.uol.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=site&infoid=42048&sid=14>. Acesso em: 26 abr 2016.

HENDRIX, J. C. **Checking out the future**: perspectives from the library community on information technology and 21st-century libraries. Washington, D.C.: ALA Office for Information Technology Policy, 2010. (Policy Brief, n. 2). Disponível em: <http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/policybriefs/ala_checking_out_the.pdf>. Acesso em: 26 abr 2016.

JOHNSON, L. et al. **NMC Horizon Report**: 2015 Library Edition. Austin, Texas: The New Media Consortium, 2015. Disponível em: <http://cdn.nmc.org/media/2015-nmc-horizon-report-library-EN.pdf>. Acesso em: 26 abr 2016.

MADDEN, M. et al. **Teens and Technology 2013**. Washington, D.C.: Pew Research Center's Internet & American Life Project, 2013. Disponível em: <http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2013/PIP_TeensandTechnology2013.pdf>. Acesso em: 26 abr 2016.

SMIL, V. **Transforming the twentieth century**: technical innovations and their consequences. Oxford: Oxford University Press, 2006. 368 p.

SOUZA, M.I.F.; TORRES, T. Z.; AMARAL, S.F. Bibliotecas digitais e dispositivos móveis: acesso a novos espaços de aprendizagem. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., Maceió, 2011. **Anais**. Disponível em:

<https://www.alice.cnptia.embrapa.br/alice/bitstream/doc/898118/1/Bibliotecasdigitais.pdf>. Acesso em: 26 abr 2016.

VOLLMER, T. **There's an app for that! Libraries and mobile technology**: an introduction to public policy considerations. Washington, D.C.: ALA Office for Information Technology Policy, 2010. (Policy Brief, n.3). Disponível em: <http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/policybriefs/mobiledevices.pdf>. Acesso em: 26 abr 2016.

Agradecimentos
Contribuíram para o desenvolvimento do aplicativo: Vagner da Silva Machado (STI/USP - Desenvolvimento), Jean Carlo de Souza Silva (STI/USP - Desenvolvimento), Allan Rodrigo de Lima da Silva (DT/SIBiUSP - Infraestrutura), Zacharias Gadelha (DT/SIBiUSP - Infraestrutura), Dra. Maria Fazanelli Crestana (Chefe Técnica do SIBiUSP), Mariza Leal de Meirelles Do Coutto (Ex-Chefe Técnica do SIBiUSP), Tiago Rodrigo Marçal Murakami (DT/SIBi Apoio Tecnológico) e Profa. Dra. Sueli Mara Soares Pinto Ferreira (FFCLRP/USP – Ex-Chefe Técnica do SIBiUSP)

APLICAÇÃO DA ISO 14001 EM BIBLIOTECAS: SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE POSITIVO

Paulla Rosane dos Santos Coelho Pereira (UP) - paulla.pereira@outlook.com

Joelma Marques Silva (UP) - joelma.silva@up.edu.br

Resumo:

É visível que a consciência ambiental cresceu nos últimos anos; a concepção da norma ISO 14001 foi um reflexo da preocupação das organizações com os danos por elas provocados, tanto no setor da indústria quanto no setor de serviços. A norma prescreve as diretrizes da implantação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) nas instituições que pretendem diminuir seus impactos ambientais negativos, na natureza e na sociedade. A Universidade Positivo foi a segunda universidade brasileira a obter a certificação ISO 14001, implementando o SGA a todas as suas áreas. O presente trabalho tem por objetivo demonstrar quais processos foram desenvolvidos (ou melhorados) na Biblioteca Central, com o objetivo de adequá-la aos padrões exigidos internacionalmente.

Palavras-chave: *ISO 14001. Certificação ambiental. Biblioteca universitária*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 Introdução

As consequências das atividades oriundas do homem no planeta, como o acúmulo de lixo e a alteração climática atual, vieram a ocasionar o aumento da conscientização dos cidadãos em escala mundial. Órgãos de controle internacionais desenvolveram normas visando à priorização de procedimentos que possam minimizar, ou até mesmo evitar o impacto ambiental de seus produtos e serviços.

Além da contribuição ambiental, essas práticas de controle de impacto são bem vistas pela sociedade em geral, agregando valor e aumentando a competitividade da empresa no mercado. A preservação ambiental não é um empecilho, mas uma vantagem estratégica sobre outras empresas. Além de agregar valor aos serviços e produtos oferecidos, auxilia na preservação do ecossistema, e, a longo prazo, pode diminuir os custos de manutenção da empresa, por meio da economia de recursos.

Diversas diretrizes internacionais foram estabelecidas para orientar as instituições na direção da sustentabilidade; dentre as mais conhecidas, se destaca o conjunto de normas ISO 14000, desenvolvido pela *International Organization for Standardization* (ISO), e que determina as diretrizes para gestão ambiental em empresas.

A Universidade Positivo foi a segunda do país – e a primeira do Paraná – a obter a certificação ISO 14001. Um esforço conjunto de todos os setores da Universidade, o que requer permanente vigilância, para que sejam mantidos os níveis de excelência exigidos. Nesse contexto, a Biblioteca Central também precisou adequar seus procedimentos para contribuir para a obtenção e manutenção dessa certificação. É um processo minucioso, devido às suas grandes proporções. A presente pesquisa tem por objetivo demonstrar as principais alterações implantadas pela equipe de gestão, para o alcance das metas e manutenção do nível exigido.

2 Revisão de literatura

Considerando o escopo do presente trabalho, a discussão teórica apresenta conceitos nos três tópicos de interesse aqui relatados: a Universidade Positivo e sua Biblioteca Central; uma rápida introdução à norma ISO 14001, principal norma ambiental de abrangência internacional; e as definições do que é um Sistema de Gestão Ambiental.

2.1 A Biblioteca Central da Universidade Positivo

O Grupo Positivo é uma holding paranaense, sediada na cidade de Curitiba, atuante nos ramos de educação, setor editorial e de informática. A Universidade Positivo é uma dessas empresas, fundada em 1988, então sob a alcunha de “Faculdades Positivo”. Tornou-se “Centro Universitário Positivo” em 1998, ampliando a oferta dos cursos de graduação de cinco para dezoito. Em 2000, a unidade foi transferida para o Campus Ecoville, em Curitiba, projetado especialmente para a instituição, em um espaço de quase 500 mil metros quadrados. No ano de 2008 foi autorizada, pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) a transição de Centro Universitário para Universidade, resultando na Universidade Positivo como é conhecida hoje. Atualmente oferta trinta cursos de graduação, três doutorados, alguns mestrados e dezenas de programas de especialização, extensão e MBA. O campus atende cerca de 20 mil alunos (UNIVERSIDADE POSITIVO, 2016).

A Biblioteca Central é localizada nesse Campus. Com projeto arquitetônico

desenvolvido especialmente com essa finalidade, é sediada em prédio próprio, que apresenta oito pavimentos e ocupa cerca de 6.300m². Abriga atualmente um acervo de 120 mil exemplares e 6 mil periódicos; apresenta cinco acervos especiais, dentre eles a coleção do ex-embaixador e ministro Roberto Campos e o acervo especial sobre Direito Internacional e Arbitragem. Tem capacidade de atender, simultaneamente, 830 estudantes sentados, distribuídos nas 24 salas de estudo em grupo, 60 cabines de estudo individual e mesas coletivas. Abriga 29 colaboradores, sendo esses responsáveis por procedimentos técnicos, administrativos e atendimento às comunidades interna e externa, cerca de 20 colaboradores de outros setores, lotados em algumas salas específicas da unidade, e 5 zeladoras responsáveis pela limpeza e manutenção do ambiente.

2.2 A ISO 14001

A *International Organization dos Standardzation* (ISO), entidade internacional que estabelece normas para os mais diversos processos e produtos organizacionais, lançou em 1993 o primeiro conjunto de normas com enfoque exclusivamente ambiental. A série ISO 14000 tem por objetivo aperfeiçoar o gerenciamento empresarial, com foco no impacto ambiental de seus processos (ISO, 2015).

Os procedimentos sugeridos por esse conjunto de normas não são obrigatórios, mas sim diretrizes que apontam os resultados esperados na melhoria dos processos que impactam o ambiente de alguma forma. Sua aplicação implica em transformações sociais vantajosas, visto que a sociedade do entorno é quem recebe o impacto derivado da empresa em questão; se a empresa gera impacto positivo, isso se reflete na sociedade, seja por meio de ações efetivas, seja pela mudança de comportamento dos próprios funcionários, ou na diminuição dos impactos físicos visíveis para a área em questão. Sua adoção também é um fator relevante no mercado atual, pois demonstra a preocupação da empresa com seus efeitos no ambiente; assim, coopera, ainda, com a internacionalização institucional: com o destaque para a preocupação ambiental, diversas organizações estrangeiras sugerem, ou mesmo impõe, a aplicação da norma como requisito para efetivação de parcerias.

A norma 14001, especificamente, é a responsável por estabelecer as políticas ambientais, os procedimentos para implementá-las, e a forma de mensuração dos resultados:

> [...] especifica os requisitos para um sistema de gestão ambiental que uma organização pode usar para aumentar seu desempenho ambiental. Esta norma é destinada ao uso por uma organização que busca gerenciar suas responsabilidades ambientais de uma forma sistemática, que contribua para o pilar ambiental da sustentabilidade. (ABNT, 2015, p.1)

Estruturada em duas partes distintas – a definição dos termos e sua aplicação e as orientações para uso da norma – a ISO 14001 teve sua última atualização publicada em outubro de 2015.

É importante ressaltar que a ISO 14001 é a única das normas ambientais que pode ser certificada. No Brasil, essa certificação é atribuída por meio de empresas de auditoria internacionalmente capacitadas, credenciadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO); elas possuem respaldo para orientar, auditar e emitir certificações para as instituições interessadas que preencham os requisitos normativos (POMBO; MAGRINI, 2008). Apesar desses requisitos a serem fixados pela ISO, o caminho que leva à obtenção do reconhecimento internacional, o plano de ação, é variável. Não é

indicado um formato específico para implementação do sistema, especialmente devido à variedade de organizações e seus diferentes objetivos e tipos de impacto. A ISO 14001 estipula as metas e o tipo de mensuração, mas não implica em uma única e correta conduta para lograr êxito nessa empreitada.

A norma descreve alguns fatores que devem ser considerados durante o planejamento e a implementação. Um fator que recebe destaque é que a empresa, ou setor da empresa que deseja aplicar os princípios descritos, precisam do apoio da chamada "Alta Direção", ou seja, os executivos responsáveis pelas tomadas de decisão:

> O sucesso de um sistema de gestão ambiental depende do comprometimento de todos os níveis e funções da organização, começando pela Alta Direção. [...] A Alta Direção pode efetivamente abordar seus riscos e oportunidades, integrando a gestão ambiental aos processos dos negócios da organização, o direcionamento estratégico e à tomada de decisão, alinhando-os com outras prioridades de negócios e incorporando a governança ambiental em seu sistema de gestão global. (ABNT, 2015, p.ix)

Sem essa assistência, a probabilidade de sucederem situações incontornáveis e/ou impeditivas é elevado. E a Alta Direção age por meio da autorização, da criação e da instauração do Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

2.3 O Sistema de Gestão Ambiental

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) pode ser definido como "uma ferramenta de identificação e solução de problemas, baseada no conceito de melhoria contínua, que pode ser implementada em uma organização de muitas formas diferentes, dependendo do setor de atividade e das necessidades administrativas" (PEROTTO; CANZIANI; MARCHESI; BUTELLI, 2008, p.518, tradução nossa). Oliveira e Pinheiro atribuem uma definição mais completa:

> O sistema de gestão ambiental com base na Norma ISO 14001 tem como objetivo prover as organizações de elementos de um SGA eficaz que possam ser integrados a outros requisitos da gestão e auxiliá-las a alcançar seus objetivos ambientais e econômicos. A finalidade geral é equilibrar a proteção ambiental e a prevenção de poluição com as necessidades socioeconômicas. (OLIVEIRA; PINHEIRO, 2010, p.52)

O SGA também pode ser definido como "uma referência certificável em forma de requisitos que exigem uma série de procedimentos e iniciativas, sem determinar como devem ser executados, além de exigir que a legislação ambiental local seja cumprida." (OLIVEIRA; PINHEIRO, 2010, p.52).

Assim, podemos entender o SGA como um sistema estabelecido para direcionar as atividades da instituição, com o intuito de minimizar seus impactos ambientais. Esse sistema é formalizado por meio de um documento, o qual deve ser disponibilizado publicamente (ISO, 2015), e que contém todas as decisões institucionais referentes ao estabelecimento de sua política ambiental, dos índices e indicadores que serão utilizados para a mensuração e dos aspectos ambientais por ela provocados, e seus impactos.

A ISO 14001 descreve que a correta abordagem de construção e implantação do SGA se baseia no conceito de Ciclo PDCA: *Plan*, quando é realizado o planejamento das metas e dos processos para alcançá-las; *Do*, a implementação propriamente dita; *Check*, que é o

monitoramento dos processos; e *Act*, a ação contínua (ABNT, 2015). O *Act* do ciclo PDCA é uma das principais características do SGA, pois ele constitui um sistema de melhoria contínua. A partir do momento da implantação do sistema, ele precisa ser constantemente monitorado, de forma a acompanhar se as atividades descritas no programa de implementação estão atingindo os resultados esperados e para que a melhoria promovida pelo sistema aumente progressivamente.

É responsabilidade do Comitê de implantação do SGA:

a) a definição do escopo do projeto e de sua implantação;
b) a elaboração da política ambiental;
c) a identificação dos aspectos e dos impactos ambientais;
d) a verificação dos requisitos legais aplicáveis ao projeto (legislações que possam vir a interferir ou colaborar com o projeto);
e) o planejamento das ações;
f) a forma e a frequência das auditorias;

Após alguns anos de planejamento, o estabelecimento do SGA e de seu comitê responsável, e de mudanças na política institucional, doze unidades do Grupo Positivo receberam a certificação ISO 14001, em 2013; entre elas, a Universidade Positivo (UNIVERSIDADE POSITIVO, 2014).

3 Materiais e métodos

O presente trabalho foi baseado em breve revisão de literatura, onde podemos apontar a importância da preocupação ambiental e aplicação da norma ISO 14001; da observação empírica do objeto de estudo, uma vez que ambas as autoras são bibliotecárias naquela unidade; e da revisão bibliográfica de documentos institucionais. Esta revisão foi possível devido à Universidade Positivo reunir todas as informações sobre o SGA da empresa, bem como sobre os impactos ambientais de cada atividade desenvolvida no Campus, tanto em um portal específico na internet (http://www.up.edu.br/blogs/sga/), quanto em uma planilha denominada Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais (LAIA), disponível para acesso de todos os colaboradores por meio da intranet corporativa.

4 Resultados parciais/finais

Os colaboradores da Universidade Positivo são conscientizados da importância das atitudes ambientalmente corretas, desde o primeiro dia de trabalho. Há um dia de treinamento, chamado “Ambientação”, que abrange todos os cargos da empresa: zeladoria, cargos técnicos, administrativos e corpo docente. Nele, participam representantes do SGA, que ministram um curso básico, explicando a importância do Sistema para a empresa, e as atitudes mínimas esperadas dos novos funcionários enquanto parte da instituição. Além do próprio comitê, são disponibilizados diversos canais de comunicação entre os colaboradores, para sanar dúvidas ou realizar denúncia de comportamento inadequado que possa ser presenciado.

O monitoramento da implantação do SGA é realizado por meio de três auditorias internas, durante o ano. Elas visam garantir que os padrões de qualidade sejam observados, e que os colaboradores continuam cientes de seus papéis na manutenção e melhoria do sistema. As auditorias internas são exigidas pela Norma ISO 14001, para identificar mudanças que possam influenciar na eficácia e na eficiência do programa então implementado, e para servir de base comparativa em relação às auditorias anteriores. Há, ainda, uma auditoria externa, anual, realizada pela empresa responsável pela emissão da certificação internacional, que

garante a continuidade da validade do certificado.

O SGA estabelece, como parte do escopo normativo, uma planilha que aponta quais são os aspectos ambientais (as atividades que interagem com o ambiente) e os impactos decorrentes (modificação ambiental, positiva ou negativa, diretamente ligada aos aspectos) das atividades de cada setor da instituição. Essa planilha auxilia no monitoramento e na avaliação das ações em cada área.

A UP é dividida em blocos, e cada bloco pode abrigar um ou mais setores. O comitê de SGA responsabiliza cada gestor de bloco pela observação da manutenção dos parâmetros elencados na política ambiental da empresa. A Biblioteca Central constitui um bloco único por si só, e, apesar de abrigar três outros pequenos setores, sua gestão fica a cargo da bibliotecária coordenadora. A planilha de aspectos e impactos da biblioteca encontra-se resumida no Quadro 1, abaixo:

Quadro 1: Atividades, aspectos e impactos ambientais da Biblioteca Central – UP

Atividade	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental
Aquisição de livros, multimídias, periódicos impressos e online; Atendimento aos usuários; Empréstimo de livros e guarda-volumes; Cobrança de multas; Geração de cartões de usuários; Comut; Conservação e reparo de impressos; Controle de pessoal; Exposições culturais; Geração de estatísticas; Implantação de novos materiais; Preparo físico; Inserção e controle de referência; Atualização do site; Atividades administrativas em geral	Geração de resíduos sólidos recicláveis (plástico, papel, metal, vidro, borracha etc.)	Contaminação do solo e/ou água /redução da vida útil de aterros
	Geração de resíduos sólidos não recicláveis (giz, embalagens, CD, carga de caneta, etiquetas etc.)	Contaminação do solo e/ou água /redução da vida útil de aterros
	Geração de resíduos sólidos perigosos (tonner, cartucho, contaminados com produtos químicos ou metais pesados)	Contaminação do solo e/ou água /redução da vida útil de aterros
	Consumo de papel	Redução de recursos
Uso de sanitários	Geração de resíduos sólidos não recicláveis (papel higiênico)	Contaminação do solo e/ou água /redução da vida útil de aterros
	Geração de efluente sanitário	Contaminação da água
	Geração de efluente sanitário	Redução de recursos naturais - alto consumo de água
Uso de lâmpadas, computadores, climatizadores, filtros	Uso de energia elétrica	Redução de recursos naturais - alto consumo de eletrecidade
Limpeza e manutenção	Emprego de produtos químicos/de limpeza	Redução de recursos naturais - contaminação da água

Fonte: Universidade Positivo

Assim, os seguintes processos foram significativamente modificados, de forma a minimizar os impactos da Biblioteca Central e atender aos requisitos do SGA:

a) Rotinas energéticas: todos os colaboradores são treinados para identificar problemas e maximizar o uso da energia elétrica na biblioteca. Isso ocorre na observação e reporte de lâmpadas queimadas; responsabilidade por manter apagadas as luzes das salas que não estão em uso; observação do desligamento dos ares-condicionados e ventiladores; desligamento dos computadores fora de uso, em especial em dias de menor público na unidade;
b) Rotinas contra o desperdício de água: uso de torneiras de pressão ajustável em todas as pias da unidade; uso de sanitários e mictórios com descargas de baixo fluxo; treinamento dos colaboradores para observação, e imediato reporte, acerca de vazamentos de torneiras e vasos sanitários;
c) Coleta seletiva para resíduos recicláveis, não recicláveis e perigosos: há classificação de cores e adesivos identificadores para cada tipo de resíduo permitido nas lixeiras; há placas explicativas em pontos estratégicos, com a descrição dos diversos tipos de resíduos. A zeladoria é responsável pela inspeção do material, para garantir que não há mistura de resíduos (como papéis com grampos e espiral plástica, por exemplo). Resíduos perigosos são separados para tratamento especial por empresa responsável.
d) Limpeza consciente: a equipe de zeladoria é orientada ao uso consciente de produtos de limpeza, e a diminuição do desperdício;
e) Substituição de copos descartáveis por copos duráveis. Ainda na Ambientação, cada novo colaborador recebe uma caneca para uso permanente no setor;
f) Incentivo à aplicação da tecnologia QR Code. Com esse sistema, o qual deve ser baixado em smartphones ou tablets, pesquisadores fazem a leitura digital da localização do acervo, sem a necessidade do uso de rascunhos, e tornando possível a manutenção de históricos de pesquisas;
g) Uso inteligente do papel, quando o verso em branco de folhas impressas é utilizado por colaboradores, e por usuários que preferem anotar, manualmente, o endereço dos materiais nas estantes;
h) Treinamento: periodicamente, as práticas relacionadas ao sistema são reforçadas aos colaboradores em grandes encontros na Universidade.
i) Fixação: todo colaborador mantêm, anexado em seu crachás funcional, um pequeno lembrete, , onde consta o resumo das principais atitudes ambientais positivas e o endereço do portal do SGA e da planilha LAIA.

É sempre enfatizada a importância da colaboração individual, onde cada funcionário é tão responsável pela manutenção do sistema e pelo seu sucesso quanto seu gestor direto e o comitê do SGA. A ênfase no trabalho em equipe e na participação de todos rende frutos: nos últimos dois anos (2014 e 2015) a Biblioteca Central acumulou a melhor pontuação na avaliação interna, entre os blocos da Universidade.

5 Considerações finais

A elaboração e adoção do SGA como requisito fundamental para obtenção da certificação ISO 14001 é um procedimento que requer grande esforço inicial e vigilância

contínua em sua manutenção. As diretrizes, que partem do grupo diretor responsável pela aplicação normativa, devem fazer parte da instrução dos colaboradores da empresa, de forma a tornarem-se indissociáveis das atitudes esperadas por eles.

Aplicar o SGA não é um processo fácil ou simplório, mas é gratificante aferir seus resultados, atestando a colaboração na diminuição dos impactos ambientais da instituição. A Biblioteca Centra credita à colaboração e ao empenho dos funcionários o sucesso na tarefa de tornar a instituição uma referência no que tange à sustentabilidade. Há sempre espaço para o aprimoramento de processos, mas acredita-se que as ações tomadas até então são satisfatórias.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 14001**: Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro, 2015. 51 p.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **ISO 14000**: Environmental management. Genebra: ISO, 2015. Disponível em: <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>. Acesso em: 12 abr. 2015.

OLIVEIRA, Otávio J.; PINHEIRO, Camila Roberta Muniz Serra. Implantação de sistemas de gestão ambiental ISO 14001: uma contribuição da área de gestão de pessoas. **Gest. Prod.**, São Carlos, v.17, n.1, p.51-61, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v17n1/v17n1a05>. Acesso em: 09 abr. 2016

PEROTTO, Eleonora; CANZIANI, Roberto; MARCHESI, Renzo; BUTELLI, Paola. Environmental performance, indicators and measurement uncertainty in EMS context: a case study. **Journal of Cleaner Production**, n.16, p.517-530, 2008. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/223215843_Environmental_performance_indicators_and_measurement_uncertainty_in_EMS_context_A_case_study>. Acesso em: 09 abr. 2016.

POMBO, Felipe Ramalho; MAGRINI, Alessandra, 2008. Panorama de aplicação da norma ISO 14001 no Brasil. **Gest. Prod**., São Carlos, v.15, n.1, p. 1-10, jan./abr., 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2008000100002>. Acesso em: 07 abr. 2016.

UNIVERSIDADE POSITIVO. **Relatório de sustentabilidade 2013**. Curitiba: Universidade Positivo, 2014. Disponível em: <http://positivo.com.br/instituto/sustentabilidade/meio-ambiente.php>. A cesso em: 11 abr. 2016.

UNIVERSIDADE POSITIVO. **Sustentabilidade**. Curitiba: Universidade Positivo, 2016. Disponível em: <http://www.up.edu.br/sustentabilidade>. Acesso em: 11 abr. 2016.

APOIO AO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM NOS CURSOS DE POS-GRADUAÇÃO: uma realidade na Biblioteca da EESC/USP

Elenise Maria de Araujo (USP-EESC) - elenisea@sc.usp.br

Teresinha das Graças Coletta (EESC USP) - coletta@sc.usp.br

Luis Fernando Costa Alberto (EESC-USP) - lfcalberto@usp.br

Resumo:

A dinâmica de construção e transmissão dos conhecimentos na sociedade perpassam as atividades das Bibliotecas Universitárias que possibilitam a geração e distribuição eficiente da informação, e dispõe de instrumentação metodológica para apoiar a gestão do processo de ensino aprendizagem. A Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos-USP pioneira no desenvolvimento de Programas de Educação de Usuário desde 1997, apoia disciplinas de graduação, pós-graduação stricto e lato sensu em vários departamentos. Com equipe qualificada a Biblioteca assumiu em 2016 a coordenação compartilhada da disciplina de preparação pedagógica SEL5720 do Programa de Aperfeiçoamento de Ensino da pós-graduação em Engenharia Elétrica da EESC. Implantada na modalidade híbrida, a disciplina segue o modelo Integrative Learning Design Framework, adaptado por Araujo (2009), que visa ampliar as habilidades e competências inerentes à prática docente como pedagogia e didática. A disciplina foi oferecida para 30 alunos e contou com a participação de 8 especialistas em temas elencados na ementa. As tarefas propostas foram idealizadas respeitando a sequência lógica e o grau de complexidade. Os estudantes estiveram envolvidos com: fóruns de discussões no Moodle; síntese de textos da bibliografia básica que subsidiaram a discussão em sala com os especialistas; realização de questionários de avaliação dos alunos e da disciplina; elaboração do plano de ensino e de uma aula didática sobre tema específico para a avaliação final com rubrica pré-estabelecida. Os resultados parciais apontam que as estratégias e o modelo utilizados foram relevantes para o desempenho dos alunos na aquisição de novas habilidades de formação pedagógica.

Palavras-chave: *Gestão do conhecimento. Formação pedagógica – Ensino Superior. Modelo estendido ILDF. Design Instrucional. Estratégias e Tecnologias educacionais.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Biblioteca universitária e EaD*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2016

Eixo Temático: SNBU-2016
Eixo 3 - Ecologia da Informação

f. Biblioteca universitária / EaD.

APOIO AO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM NOS CURSOS DE POS-GRADUAÇÃO: uma realidade na Biblioteca da EESC/USP

Modalidade da apresentação: Comunicação oral

RESUMO

A dinâmica de construção e transmissão dos conhecimentos na sociedade perpassam as atividades das Bibliotecas Universitárias que possibilitam a geração e distribuição eficiente da informação, e dispõe de instrumentação metodológica para apoiar a gestão do processo de ensino-aprendizagem. A Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos-USP pioneira no desenvolvimento do Programa de Educação de Usuário (PEU) desde 1997, apoia disciplinas de graduação, pós-graduação stricto e lato sensu em vários departamentos. Com equipe qualificada a Biblioteca assumiu em 2016 a coordenação compartilhada de uma disciplina de preparação pedagógica do Programa de Aperfeiçoamento de Ensino da pós-graduação em Engenharia Elétrica da EESC. Implantada na modalidade híbrida, a disciplina segue o modelo *Integrative Learning Design Framework On-line*, adaptado por Araujo (2009), que visa ampliar as habilidades e competências inerentes à prática docente como pedagogia e didática. A disciplina foi oferecida para 30 alunos e contou com a participação de 8 especialistas em temas elencados na ementa. As tarefas propostas foram idealizadas respeitando a sequência lógica e o grau de complexidade. Os estudantes estiveram envolvidos com: fóruns de discussões no Moodle; síntese de textos da bibliografia básica que subsidiaram as discussões em sala com os especialistas; realização de questionários de avaliação dos alunos e da disciplina; elaboração do plano de ensino e de uma aula didática sobre tema específico para a avaliação final com rubrica pré-estabelecida. Os resultados parciais apontam que as estratégias e o modelo utilizados foram relevantes para o desempenho dos alunos na aquisição de novas habilidades de formação pedagógica.

Palavras-Chave: Gestão do conhecimento. Formação pedagógica – Ensino Superior. Modelo Estendido do ILDF. Design Instrucional. Estratégias e Tecnologias educacionais.

ABSTRACT

The dynamics of construction and transmission of knowledge in society pervade the activities of university libraries that enable the generation and efficient distribution of information, and offers methodological instrumentation to support the management of teaching and learning process. The Library of the School Engineering of São Carlos-USP (EESC) pioneered the development of the User Education Programs (PEU) since 1997, supports undergraduate courses, stricto graduate and sensu in various departments. With qualified staff the Library took over in 2016 the shared coordination of the discipline Pedagogical Preparation, which is part of a program of the graduation in Electrical Engineering at EESC for improving the teaching skills of post-graduation students. Implanted in a hybrid mode, the discipline follows the Integrative Learning Design Framework model, adapted by Araujo (2009), which aims to increase the skills and competencies inherent in teaching practice as pedagogy and didactics. The course was offered to 30 students and with the participation of 8 experts on topics listed on the syllabus. The proposed tasks were designed respecting the logical sequence and the degree of complexity. Students were involved in: discussion forums in Moodle; preparation of synthesis texts of basic bibliography that supported the discussion in the room with experts; filling up complete evaluation questionnaires of students and discipline; preparation of teaching plan and a didactic lesson on a specific theme for the final evaluation with pre-established rubric. Partial results show that the chosen strategies and the chosen model were relevant to the performance of students in the acquisition of new pedagogical training skills.

Keywords: Knowledge Management. Teaching training - higher education. Model extended

ILDF. Instructional Design. Educational strategies and technologies.

1 Introdução

O desenvolvimento da tecnologia da informação e da comunicação impulsiona o sistema educacional para modificações estruturais quanto às estratégias de ensino-aprendizagem, adaptando-se para tanto, aos novos procedimentos e técnicas didáticas oriundas dos ambientes virtuais de aprendizagem.

O processo de ensino-aprendizagem na sociedade da informação amplia suas intervenções a partir do uso das novas tecnologias, no entanto, discute-se em profundidade as funções dessas ferramentas como um dos componentes do ambiente de aprendizagem e não um meio em si.

Davenport (1998, p.12) ao definir ecologia da informação, enfatiza o "ambiente da informação em sua totalidade" que envolve os aspectos culturais, de comportamento e processo de trabalho, da política e da tecnologia que fundamentalmente estão baseados na "maneira como as pessoas criam, distribuem, compreendem e usam a informação". DAVENPORT (1998, p.14).

Os modelos tradicionais de transmissão e acesso ao conhecimento no âmbito acadêmico são paulatinamente substituídos, e uma nova forma de interagir e adquirir novos conceitos e saberes se instala na sociedade e, consequentemente, o planejamento do ambiente de aprendizagem deve guiar-se por uma abordagem ecológica de gerenciamento mais prático e comportamental da informação.

O conceito de ecologia da informação aplicado ao processo de ensino e aprendizagem nas Instituições de Ensino superior assume proporções epistemológicas, considerando em primeira instância as atuais configurações administrativas e hierárquicas do sistema de Ensino. Torna-se essencial repensar a complexidade da administração informacional que perpassa todo o processo educacional e que exige reestruturações significativas para uma abordagem centrada no ser humano e na geração e distribuição eficiente da informação.

Nesse contexto, a Biblioteca Universitária, que vem se ocupando há tempos do tratamento, recuperação e difusão do conhecimento científico produzido no âmbito da Universidade, torna-se um importante centro de apoio ao processo de ensino-aprendizagem. A dinâmica de construção e transmissão de novos conhecimentos perpassam as atividades diárias das Bibliotecas que facilitam o acesso e o uso da informação assim como dispõem de instrumentação metodológica apropriada para apoiar a gestão do processo de ensino aprendizagem.

O Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo (EESC-USP) assume essa nova função no processo de ensino aprendizagem colaborando com os docentes e coordenadores de cursos de graduação e pós-graduação da Unidade. A equipe apoia efetivamente a execução de disciplinas de graduação, pós-graduação stricto e lato sensu junto aos departamentos, responsabilizando-se por palestras e treinamentos sobre os recursos informacionais disponíveis e oferecendo subsídios que fundamentam a pesquisa e a elaboração de trabalhos acadêmicos.

Em 1998, a Biblioteca apresentou durante o SNBU – Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, realizado em Fortaleza- CE, o Programa de Educação de Usuários-PEU que engloba atividades em forma de palestras, treinamentos e disciplinas de metodologia da pesquisa bibliográfica. (COLETTA et al., 1997).

Esse apoio teve início em 1997 por meio de disciplinas dos programas de pós-graduação para a Engenharia Mecânica e estendeu-se a outros programas de pós-graduação da Unidade, em formato de disciplinas ou apresentações de módulos específicos de acordo com a

demanda.

Em 2016 o PEU ampliou ainda mais seu escopo oferecendo apoio à disciplina SAA0338 – Palestras e Seminários em Iniciação Científica em Engenharia Aeronáutica, com a participação em 5 (cinco) das 8 (oito) aulas programadas pelo professor responsável pela disciplina.

A experiência e *Know-how* da Biblioteca da EESC em organizar cursos e palestras foram fatores decisivos para assumir em 2016 a tarefa de elaborar e conduzir o processo de design instrucional de uma disciplina de formação pedagógica do Programa de Pós-Graduação em Eng. Elétrica da EESC-USP. Essa disciplina cadastrada no Programa de Aperfeiçoamento do Ensino – PAE da USP está descrita nas Portarias GR Nº 3588, de 10/5/2005, alterada pelas Portarias GR-4391/2009 e GR-4601/2009 (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2005), e se destina a aprimorar a formação de pós-graduandos para a atividade didática em cursos de graduação, ensino médio ou fundamental.

Essas ações além de atender à demanda das novas Diretrizes Curriculares da EESC, (Escola de Engenharia de São Carlos, 2014) vêm também consolidar o papel da Biblioteca enquanto apoio ao processo de ensino aprendizagem, como preconiza o modelo CRAI - *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación* que segundo Castro Filho e Vergueiro (2011, p.32) “as bibliotecas universitárias devem estar inseridas nesse processo, uma vez que sua missão é facilitar o acesso e a difusão dos recursos de informação e colaborar nos processos de criação do conhecimento a fim de viabilizar os objetivos da universidade”.

A docência no ensino superior é um caminho comumente previsto para muitos dos alunos de pós-graduação que após atingirem os títulos de qualificação optam por trabalhar na função de educadores e precisam lidar com os mais diversos contextos educacionais. Entende-se assim que o trabalho docente inicia-se a partir do desenvolvimento de competências específicas respaldadas em princípios teóricos consolidados.

No entanto, o processo de ensino-aprendizagem assume com o crescimento das tecnologias de informação e comunicação uma nova dimensão pedagógica denominada Educação a Distância (EAD), que supera os limites do espaço e do tempo e incorpora os mais diversos recursos tecnológicos para a concretização dos objetivos educacionais. A partir dessa nova perspectiva, o processo educativo on-line, transforma a prática pedagógica que passa a ser sustentada em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) e envolve as particularidades dos indivíduos, estilos e ritmos de aprendizagem, preferências e diferenças sociais e culturais.

Para Palloff e Pratt (2002) a EAD propõe novas abordagens e competências do professor ao assumir o papel de facilitador, incentivando os alunos ao longo do processo de aprendizagem cujas diretrizes e estruturas foram construídas coletivamente com uma equipe multidisciplinar de profissionais e membros da comunidade universitária.

Nesse contexto, os professores das instituições de ensino superior, públicas ou privadas, assumem a responsabilidade direta pelo planejamento e execução de novas alternativas pedagógicas, e buscam aliar de forma eficaz, os recursos tecnológicos à tarefa de ensinar, promovendo discussões e executando propostas de remodelação das técnicas de ensino no ambiente virtual ou com características híbridas.

Segundo Turra et al. (1998), os pré-requisitos para a gestão satisfatória do planejamento de ensino envolvem a capacitação do professor para elaborar um projeto pedagógico que está vinculado diretamente ao conhecimento das reais necessidades do aluno, do ambiente escolar, da disponibilidade de recursos instrucionais, do envolvimento dos atores desse processo (professor e aluno), da qualidade do plano de ensino e do material didático.

A Universidade de São Paulo atenta a essas novas demandas regulamentou em 10 de maio de 2005, com a Portaria GR 3588, o Programa de Aperfeiçoamento de Ensino (PAE) destinado exclusivamente aos alunos de pós-graduação (mestrado e doutorado) matriculados

nas Unidades de Ensino que tem como objetivo aprimorar a formação desses alunos para atividades didáticas de graduação. O PAE é opcional aos alunos de pós-graduação da USP, exceto àqueles que são contemplados pela bolsa demanda social da CAPES e consiste em duas etapas: preparação pedagógica e estágio supervisionado em docência.

Na etapa de preparação pedagógica, a Unidade de Ensino conforme sua estrutura pode desenvolver as seguintes modalidades:

> [...] uma disciplina de pós-graduação que oferece créditos e aborda especificamente questões da Universidade e do Ensino Superior; um conjunto de conferências, com especialistas da área de Educação, condensadas num tempo menor, tendo como tema as questões do Ensino Superior; núcleo de atividades, envolvendo preparo de material didático, discussões de curriculum, de ementas de disciplinas e planejamento de cursos, coordenadas por professores. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2005).

Quanto ao estágio supervisionado em docência, o interessado se inscreve na Unidade de Ensino da área de conhecimento pertinente ao seu curso para realizar atividades em disciplinas de graduação. A aprovação nesse estágio supervisionado fica condicionada à comprovação da Preparação Pedagógica. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2005).

Na EESC-USP, o Programa de Pós-Graduação do Departamento de Engenharia Elétrica se destaca ao oferecer uma disciplina segundo os pré-requisitos do PAE que visa aprimorar a formação dos alunos para a atividade didática e prepará-los para assumir tarefas como o planejamento de ensino, produção de material didático, uso de estratégias e tecnologias educacionais assim como aperfeiçoar as técnicas de oratória e apresentação em público.

Descreve-se a seguir, o referencial teórico que sustenta o planejamento do design instrucional da disciplina SEL5720: Preparação Pedagógica: Estratégias de Ensino em Engenharia Elétrica e a metodologia adotada para a execução das atividades didático-pedagógicas desenvolvidas na modalidade híbrida, com encontros presenciais, tarefas e laboratório experimental no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

2 Revisão de literatura

Nas últimas décadas despontam novos modelos de design instrucional que assumem a tarefa de orientar o processo de criação e desenvolvimento de cursos nas modalidades de imersão on-line ou híbridas. Destaca-se a proposta de Dabbagh e Bannan-Ritland (2005) sobre o modelo de design instrucional – *Integrative Learning Design Framework* – ILDF on-line que é uma adaptação construtivista do tradicional modelo ADDIE (*analyse, design, development, implementation and evaluation*) (MOORE; KEARSLEY, 2008).

Esses novos modelos de cursos on-line ou híbridos correspondem a toda ação intencional e sistemática de ensino que se relaciona transdisciplinarmente com as demais áreas do conhecimento utilizando as tecnologias de informação e comunicação para alcançar os objetivos propostos.

O sucesso da prática educacional à distância ou apoiada em ambientes virtuais depende também da elaboração de um projeto pedagógico coerente, flexível e sistêmico, que gerencie inúmeras variáveis, levando em consideração, o contexto sociocultural dos alunos e da instituição em que se insere.

Dentre essas variáveis pode-se citar: os objetivos, os modelos pedagógicos, as estratégias e as tecnologias instrucionais do curso como um todo e de suas partes; as

habilidades de alunos e professores no domínio das ferramentas tecnológicas; a ênfase na aprendizagem colaborativa, no trabalho em equipe, na prática experimental e na resolução de problemas; condições para um ambiente educativo que incentiva a reflexão crítica e integrada sob as múltiplas perspectivas das questões técnicas e conceituais; a interatividade na comunicação e na construção de conhecimentos.

O modelo de design ILDF On-line é baseado na integração de múltiplas perspectivas do processo de design e desenvolvimento instrucional, para produtos, usos, processos de pesquisa e avaliação que serão incorporados nas atividades de aprendizagem em ambientes on-line. Esse modelo sustenta a articulação e a interação entre seus componentes: os modelos pedagógicos, as estratégias instrucionais e as tecnologias de aprendizagem, de forma flexível e integrada à estrutura para um curso on-line.

Quanto ao caráter pedagógico, esse modelo foca primariamente a abordagem construtivista, mas alguns de seus processos foram testados também em modelos behavioristas ou comportamentais. Desta forma, o processo global de design instrucional a partir desse modelo é possível em diferentes enfoques teóricos pedagógicos.

Dabbagh e Bannan-Ritland (2005) sugerem que as atividades de aprendizagem, como centro que apoia e habilita as estratégias instrucionais, devem colaborar para a resolução de problemas, colaboração, reflexão, exploração e exposição de múltiplas perspectivas, geração de hipóteses assim como outras atividades de aprendizagem exploratória e dialógica (conversacional). As estratégias instrucionais foram identificadas e classificadas por Dabbagh e Bannan-Ritland (2005) em 3 grupos (exploratórias, dialógicas e de encorajamento ou apoio) que representam os pontos essenciais para efetivamente implementar o modelo pedagógico baseado no construtivismo ou na cognição situada.

Atualmente estão disponíveis várias tecnologias de aprendizagem que apoiam a implementação de ambientes de aprendizagem exploratórios, dialógicos e interacionais e on-line, dentre as quais se destacam os hipertextos e hipermídia, gráficos, animações, interfaces de manipulação direta, áudio e vídeo digitais, que representam poderosas ferramentas para apresentação de casos autênticos, problemas e ambientes on-line que os autores acreditam ser essenciais para efetivar o modelo pedagógico baseado no construtivismo (DABBAGH; BANNAN-RITLAND, 2005)

Araujo (2009) propôs uma ampliação do modelo ILDF de Dabbagh e Bannan-Ritland (2005) e apresentou uma metodologia para a construção de disciplinas ou cursos em 3 fases (exploração, *enactment* e avaliação) e com 4 elementos essenciais (objetivos, modelos pedagógicos, estratégias e tecnologias educacionais). Apresentado na figura 1 o modelo intitulado “Modelo Estendido do ILDF” ou simplesmente, “e-ILDF” pode ser aplicado em disciplinas na modalidade on-line ou híbrida.

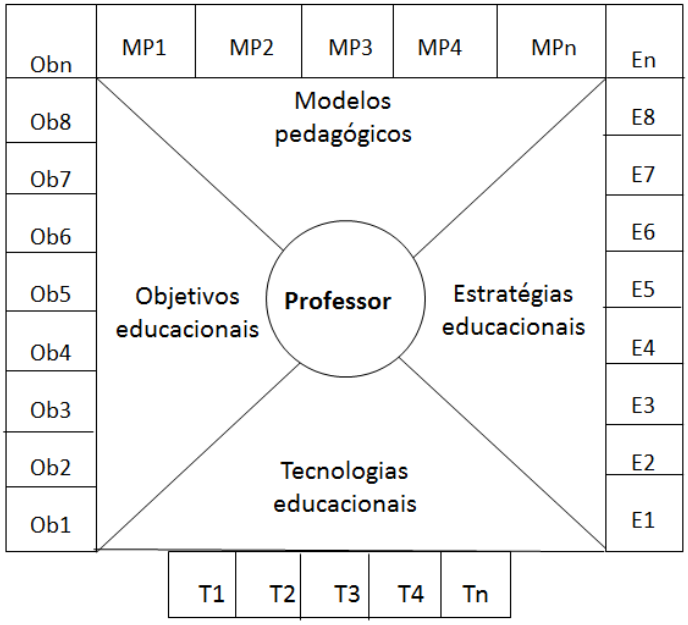


Figura 1 – Modelo e-ILDF

Fonte: Adaptado de Araujo e Oliveira Neto (2010, p.73)

No centro da figura, encontra-se o professor que representa o principal agente no processo de planejamento e desenvolvimento do *framework.* Os quadrantes do ciclo que correspondem ao conjunto de componentes do modelo ILDF, em sentido horário são: os objetivos educacionais (Ob) baseados na taxonomia de Bloom et al. (1983) para o domínio cognitivo do conhecimento; os modelos pedagógicos e suas respectivas características instrucionais (MP); as estratégias (E); as tecnologias educacionais (T) sendo que todos eles podem ser subdivididos em múltiplas perspectivas e variar de (1, 2, ... n), conforme as escolhas do professor e os propósitos da disciplina.

Para entender a funcionalidade do modelo, faz-se necessário descrever abaixo suscintamente suas fases: fase de exploração: compreender o processo de investigação e documentação de todas as informações relacionadas ao cenário instrucional. O professor nessa fase registra os *insights* e informações relacionadas ao processo de ensino-aprendizagem providenciando a reflexão e análise; reúne informações sobre o contexto instrucional, assegurando que importantes fatores serão levados em conta no planejamento; analisa as características do público alvo, e quais estratégias mais adequadas para promover o engajamento e entendimento do conteúdo.

Durante a fase de *enactment,* o professor segue 4 etapas:

Etapa 1- define o objetivo geral e os específicos (Ob1 a Obn) do curso e de cada unidade de ensino, adequando as necessidades do planejamento curricular da instituição;

Etapa 2- seleciona os modelos pedagógicos (MP1 a MPn) e suas respectivas características instrucionais analisando a relação desses elementos com as orientações pedagógicas da instituição de ensino ou com as próprias convicções sobre o processo de ensino-aprendizagem. A seleção dos modelos pedagógicos é um processo flexível nesse modelo e-ILDF, pois, durante essa etapa, o professor pode escolher mais de uma abordagem teórica sobre a aprendizagem (comportamental, construtivista, cognitivista, sócio-cognitivista entre outras);

Etapa 3- selecionar as estratégias educacionais (E1 a En), que podem assumir um

caráter exploratório, dialógico ou de encorajamento descritos no modelo ILDF on-line por Dabbagh e Bannan-Ritland (2005);

Etapa 4- selecionar as tecnologias educacionais (T1 a Tn) encontradas na web ou no próprio ambiente virtual de aprendizagem (AVA) que se constituem em ferramentas potentes para viabilizar o processo de ensino-aprendizagem.

Na fase de avaliação são determinados os propósitos, resultados desejados e métodos de avaliação da aprendizagem, incorporando a avaliação formativa e revendo ciclos que resultam na efetiva implementação e resultados previstos.

O modelo e-ILDF, quando utilizado para aprendizagem on-line ou híbrida, sugere que o professor utilize um protocolo para elaboração, organização e disposição de atividades dialógicas e interacionistas como: os chats, conferências on-line e os fóruns de discussões. (ARAUJO; OLIVEIRA NETO, 2014). Para efetivar o uso desse modelo apresenta-se uma matriz (figura 2) que permite ao professor mapear e reunir todas as informações e conceitos previstos na ementa a ser cumprida.

Professor Responsável								
Disciplina/curso:								
Público alvo:								
Unidade	Objetivos	Modelos e Características pedagógicas	Estratégias Instrucionais	Tecnologias Instrucionais	Conteúdo programático	Tarefas em sala	Tarefas propostas	Evaluation/ Assessment
1								
2								
3								
n...								

Figura 2: Matriz de planejamento de ensino no modelo e-ILDF
Fonte: autoria própria

3 Materiais e métodos

A disciplina objeto deste relato é intitulada SEL5720: Preparação Pedagógica: Estratégias de Ensino em Engenharia Elétrica e tem como objetivo geral fornecer subsídios aos pós-graduandos conhecimentos nas áreas de formação pedagógica para que possam desenvolver e aprimorar as habilidades necessárias à prática docente.
Vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica da EESC-USP, a disciplina representa 90 horas-aula (6 créditos) sendo que 18 horas são destinadas a aulas teóricas, 18 para aulas práticas e seminários e 54 horas de estudo. Dividido em 9 semanas, o conteúdo programático foi disponibilizado pela equipe da Biblioteca, no Ambiente Virtual de Aprendizagem implementado usando Moodle e hospedado no STOA[1]. (Figura 3)

Os professores utilizaram a matriz de planejamento (Figura 2) para a organização dos conceitos, definição da sequencia das unidades, indicação da bibliografia básica de cada tema, seleção de leituras complementares para subsidiar a participação dos alunos nas discussões

[1] O projeto STOA é uma rede de colaboração dos estudantes, professores, funcionários e ex-membros da Universidade de São Paulo (USP) que visa promover interação e uma identidade digital de fácil acesso para usuários USP e da comunidade externa.

em fóruns on-line e presenciais. Para preenchimento da coluna "tecnologias educacionais" (figura 2) os professores buscaram dentre os recursos existentes no Moodle, ferramentas mais adequadas para atingir os objetivos pretendidos. Assim, em 3 unidades de ensino, incluíram-se vídeos temáticos, disponíveis no site de compartilhamento *YouTube.* Para completar a matriz elaboraram-se também os critérios de avaliação dos alunos, descrevendo os requisitos mínimos a serem atingidos e o valor de cada tarefa proposta. O conteúdo programático foi elaborado pelos professores e os especialistas convidados que entregaram suas apresentações com antecedência para inclusão no Moodle. Para cumprir os objetivos específicos de desenvolver nos participantes as habilidades necessárias para o planejamento, desenvolvimento e avaliação das estratégias e tecnologias educacionais no ensino superior, o projeto final apresentado foi um planejamento completo de uma disciplina segundo o modelo e-ILDF (ARAUJO, 2009).

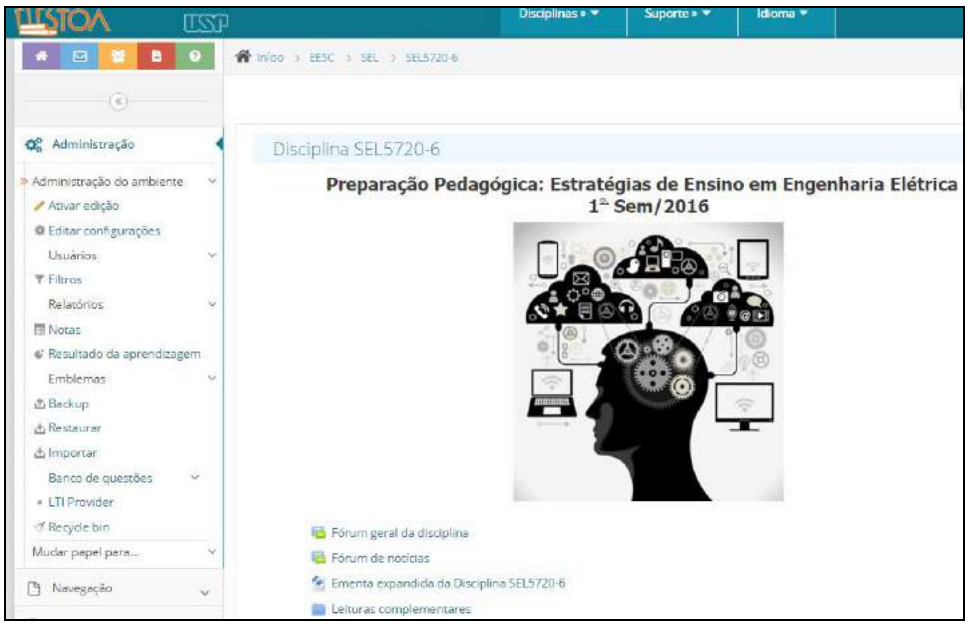


Figura 3: Interface da disciplina SEL5720-6 no STOA

O conteúdo programático da disciplina aborda temas essenciais como: as Diretrizes curriculares nacionais do curso de engenharia e Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional –LDB (BRASIL, 1996); o processo didático-pedagógico do ensino superior; Didática na formação de professores; competências pedagógicas no ensino superior; estratégias de ensino-aprendizagem; planejamento de ensino e objetivos educacionais; modelos de design instrucional; princípios de elaboração de material didático; tecnologias educacionais para situações presenciais, híbridas e on-line; processo de avaliação da aprendizagem; introdução aos ambientes STOA e Moodle e técnicas de apresentação e oratória.

A avaliação dos alunos inclui as atividades desenvolvidas em sala de aula e a participação no ambiente virtual, sendo que a soma destas avaliações compõe a média final na disciplina. Dentre as atividades solicitadas destacam-se a preparação de um plano de aula sobre o seu tema da tese ou dissertação, seguindo o modelo design instrucional proposto na disciplina; inserção do material didático produzido pelo próprio aluno no laboratório Moodle criado especificamente para essa disciplina e uma prova didática realizada com o objetivo de avaliar a capacidade de planejamento de aula e de comunicação do aluno, assim como seu

conhecimento da matéria e sua capacidade de síntese.

Para incrementar a avaliação da disciplina foi elaborado um questionário de auto avaliação dos alunos que também apontaram os pontos fortes e fracos da disciplina e a opinião sobre as estratégias utilizadas pelos coordenadores e os palestrantes convidados.

4 Resultados parciais

A disciplina SEL5720 oferecida no primeiro semestre de 2016 envolve a participação de 30 alunos de pós-graduação e de especialistas convidados que abordam todos os temas descritos na ementa da disciplina como, por exemplo: competências do professor, Sistema Nacional de Ensino, Processo seletivo de professores em instituições públicas e privadas de ensino médio, técnico e superior, Processo de avaliação e jogos em sala de aula, Ambientes de simulação para aprendizagem e Metodologia PBL- Problem Based Learning.

O material didático e os recursos educacionais são ordenados em unidades temáticas no Moodle e incluem textos, vídeos, apresentações em slides em Power Point da Microsoft Office® e hiperlinks para leituras complementares (Figura 4) As unidades da disciplina são estruturadas de acordo com os respectivos objetivos educacionais e englobam além do material didático produzido pelos professores convidados, a indicação de tarefas de leitura e resumo de textos científicos que tratam do tema a ser apresentado na próxima aula. A solicitação de leitura prévia desses textos corresponde a uma estratégia educacional de exploração, prevista no modelo ILDF (Araujo, 2009) e visa oferecer aos alunos maior contato com o tema a ser apresentado pelo especialista e desenvolver a habilidade de síntese e avaliação. A estratégia dialógica adotada para interação no ambiente virtual foi a discussão em fóruns temáticos com a participação dos especialistas convidados. Para concretização desta proposta, os alunos receberam instruções preliminares para uso e execução das atividades assim como o apoio técnico para a manipulação das ferramentas disponíveis no Moodle.

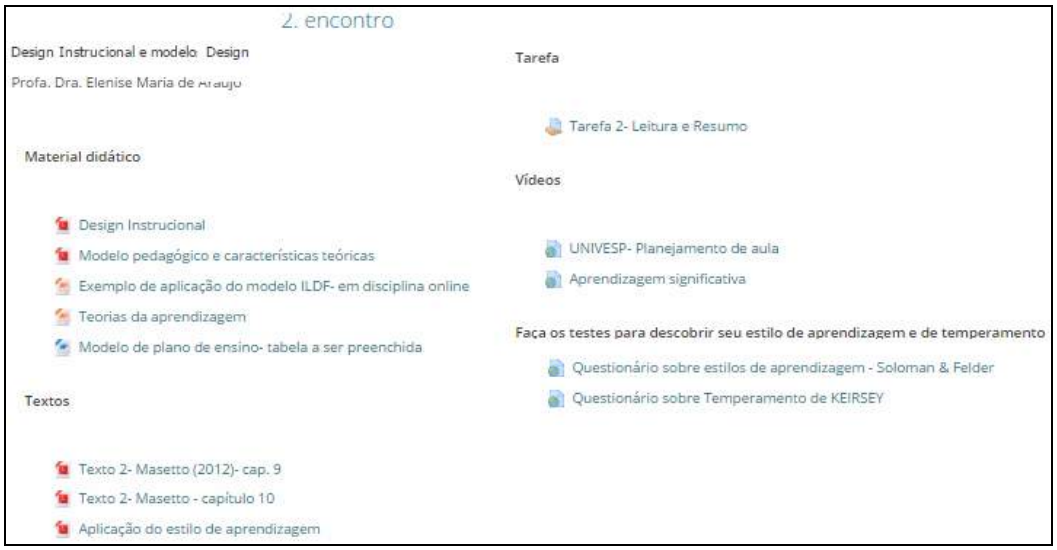


Figura 4: Organização da disciplina no Moodle

As tarefas propostas na disciplina foram realizadas em sequência lógica e de grau de complexidade crescente, totalizando 2 fóruns de discussões no Moodle relacionados às

unidades 2 e 3, além do fórum de notícias e de dicas sobre ferramentas do ambiente virtual; 1 (um) questionário de auto-avaliação e de avaliação da disciplina; 6 (seis) tarefas, que correspondem à postagem de um resumo do texto indicado para leitura; 1(uma) aula didática apresentando o projeto final da disciplina submetido à avaliação dos professores segundo rubrica pré-estabelecida.

5 Considerações parciais/finais

A realização da disciplina SEL5720 foi uma relevante experiência para a Biblioteca da EESC que assumiu efetivamente seu papel enquanto centro de apoio ao processo de ensino aprendizagem. O envolvimento da Biblioteca nessa disciplina representa um importante passo para adequar-se ao modelo CRAI exposto por Castro Filho e Vergueiro (2011), que requer diferentes configurações das estruturas administrativas, de serviços e de mudanças atitudinais e culturais, que auxiliem os professores e alunos no processo de ensino-aprendizagem.

A equipe da Biblioteca está envolvida há 20 anos na elaboração de disciplinas de pesquisa bibliográfica sempre contou com o apoio institucional e com a credibilidade dos órgãos responsáveis pela formação de alunos em níveis de pós-graduação stricto e lato sensu. A parceria entre os docentes titulares e os bibliotecários da EESC para a execução dessa disciplina SEL5720 além de representar a continuidade do trabalho educativo desenvolvido há anos junto à comunidade acadêmica, tem a oportunidade de perpetuar-se visto o interesse da Instituição que estuda as diretrizes curriculares visando melhorias quanto ao caráter didático-pedagógico dos cursos que mantém.

O modelo e-ILDF aplicado na disciplina reuniu todos os componentes essenciais para desenvolvimento de novas competências e a partir da dinâmica da disciplina os alunos puderam vivenciar a prática docente ao construir planos de ensino e tomar conhecimento de técnicas e princípios que sustentam a tomada de decisão, o gerenciamento e a avaliação do processo de ensino e aprendizagem, seja na modalidade presencial ou on-line.

Esse modelo foi aplicado anteriormente em cursos da UNICENTRO do Paraná no período de 2012-2015, e em 3 edições do curso de pós-graduação lato sensu do Departamento de Engenharia de Produção, validando sua eficiência e agregando significativa importância ao processo de gestão do conhecimento e da aprendizagem. Espera-se que o compartilhamento dessa experiência da Biblioteca da EESC possa ser replicado nas demais universidades brasileiras, em prol da melhoria do ensino em nosso País.

O uso desse modelo híbrido de ensino, requerer dos profissionais envolvidos conhecimentos das Tecnologias da Informação e Comunicação e propicia o uso adequado desse tipo de recurso em detrimento da produção de material de papel impresso, o que confere maior sustentabilidade ao projeto didático-pedagógico da Instituição.

O processo de adequação da Biblioteca Universitária ao ambiente de informação da Instituição para cumprir os requisitos do processo educacional representa também, assumir de forma prática e responsável, uma abordagem ecológica do gerenciamento da informação para a melhoria da sociedade contemporânea.

Referências

ARAUJO, Elenise Maria de. **Design instrucional de uma disciplina de pós-graduação em Engenharia de Produção:** uma proposta baseada em estratégias de aprendizagem colaborativa em ambiente virtual. 217 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos. 2009.

ARAUJO, E. M.; OLIVEIRA NETO, J. D. Um novo modelo de design instrucional baseado no ILDF-Integrative Lerning Design Framwork para a aprendizagem on-line. **Educação, Formação & Tecnologias**, Lisboa, v.3, n.1, p.68-83, 2010.[Online]. Disponível em: < http://eft.educom.pt>. Acesso em 02 jun 2016.

ARAUJO, E.M.; OLIVEIRA NETO, J.D. de. Tecnologia educacional e design instrucional. In: VIANA, A. B. N.; IGARI, C.O. (Orgs.) **Formação continuada para docentes em Administração**: das intenções à proposta. Curitiba, PR : CRV, 2014.

BLOOM, B.S. et al. **Taxonomia de objetivos educacionais:** compêndio primeiro-domínio cognitivo. Porto Alegre: Globo, 1983.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei n.9.394/96**- Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm>. Acesso em: 12 fev 2016.

CASTRO FILHO, C. M.; VERGUEIRO, W. Convergências e divergências do modelo europeu do Centro de Recursos para El Aprendizaje y la Investigación (CRAI) em relação às bibliotecas universitárias brasileiras. **Bibliotecas Universitárias**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 31-40, jan./jun. 2011.

COLETTA, T.G. et al. Programa de educação de usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, **Anais eletrônicos...** Fortaleza : TECTREINA, 1998.

DABBAGH, N.; BANNAN-RITLAND, B. **On-line learning**: concepts, strategies and application. New York: Pearson Education. 2005.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998

ESCOLA DE ENGENHARIA DE SÃO CARLOS. **Diretrizes para a estrutura curricular dos cursos da EESC**: documento base. São Carlos, 2014. Disponível em: < https://social.stoa.usp.br/articles/0041/0666/Diretrizes_Estrut.Curricular__final.pdf>. Acesso em: 12 abril 2016.

MOORE, M.G.; KEARSLEY, G. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning. 2008.

PALLOFF, R.M.; PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberepaço**: estratégias eficientes para a sala de aula on-line. Porto Alegre: Artmed, 2002.

TURRA, C.M.G. et al. **Planejamento de ensino e avaliação**. Porto Alegre: Sagra, 1998.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Portaria GR nº 3588:** regulamenta o programa de aperfeiçoamento de ensino – PAE. 10 de Maio de 2005. Diário Oficial do Estado de São Paulo, 11/05/2005. Disponível em: < http://www.leginf.usp.br/?portaria=portaria-gr-no-3588-de-10-de-maio-de-2005>. Acesso em: 01 abr. 2016.

Arquitetura da informação digital : estudo em websites de bibliotecas universitárias de Mato Grosso do Sul

Cibele Andrade Nogueira (UFGD) - cibele.andradenogueira@gmail.com

Orlando de Almeida Filho (Banco do Brasil (BB)) - oa.filho@gmail.com

Resumo:

Com um olhar biblioteconômico aliado aos princípios de Rosenfeld e Morville, a pesquisa busca analisar a Arquitetura da Informação Digital (AID) dos websites de bibliotecas universitárias de Mato Grosso do Sul - Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS, Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS, Universidade Católica Dom Bosco – UCDB, Universidade para o Desenvolvimento da Região do Pantanal. - UNIDERP. Nesse sentido, procura descobrir como essas bibliotecas universitárias utilizam os recursos da AI em seus portais e se o fazem de maneira eficaz, garantindo, assim, o foco no usuário. Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva, tendo como instrumento de coleta de dados a observação dos websites. De posse dos resultados obtidos, constata-se que as bibliotecas pesquisadas utilizam, de certa maneira, os princípios da arquitetura da informação (organização, busca, navegação e rotulagem), porém, não o fazem de forma plena. Dessa forma, a pesquisa propõe algumas sugestões, como, a implantação do quarto princípio da AID, isto é, o sistema de busca, bem como o aperfeiçoamento dos demais sistemas para a melhoria da AID em seus websites.

Palavras-chave: *Arquitetura da Informação. Ambientes Informacionais Digitais. Bibliotecas Universitárias. Usabilidade*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Arquitetura da informação (usabilidade, ergonomia, entre outros)*

1 Introdução

Devido à consolidação da produção e oferta de informações digitais, armazenadas e disponibilizadas em diversos formatos eletrônicos, a Arquitetura da Informação Digital – AID passa a ser visualizada como importante campo de estudo, sobretudo nos processos de busca, acesso, tratamento, organização, uso e recuperação de informação.

Nesse sentido, os *websites* aparecem como um campo a ser investigado, por se caracterizarem como ambiente informacional digital, campo em que a AID atua.

A Biblioteconomia, enquanto subárea da Ciência da Informação[1] busca através do alinhamento de sua prática interdisciplinar com o uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs, uma melhor condução quanto aos aspectos inerentes à informação. Tal movimento, nos leva em um primeiro momento a concordar com Capurro e Hjörland (2007, p. 149 apud ALMEIDA FILHO, 2009, p. 28) quando dizem que: "[...] o que torna a informação especialmente significativa na atualidade é sua natureza digital".

É nesse enfoque que o estudo sobre a Arquitetura da Informação – AI em *websites* de Bibliotecas Universitárias – BUs ganha olhares teóricos e práticos, pois as questões que muito frustram a maioria dos usuários no processo de recuperação dessas informações é saber onde encontrá-las dentro de um portal[2]; qual o caminho a ser percorrido; se a informação procurada atende às suas expectativas e se está acessível aos que possuem alguma limitação visual.

A maioria das pessoas responsáveis por esses portais, muitas vezes, não sabem que para possuir um ambiente digital de fácil navegação e de boa recuperação de informações devem ser levados em consideração alguns passos que serão vistos mais adiante. Se os princípios propostos por Rosenfeld e Morville[3], grandes nomes na área de análise dos elementos da AI (navegação, rotulação, busca e recuperação) fossem observados no momento da criação do portal, as necessidades informacionais dos usuários estariam sendo mais bem atendidas, fazendo com que eles possuíssem maior intimidade com o *website* e voltassem a realizar suas pesquisas no mesmo ambiente. Dessa forma, atenderia a questão da usabilidade[4], pois de nada vale ter um *website* repleto de informações úteis para o público a quem esse *site* se destina, se esse público não faz uso das informações que têm disponíveis.

Deve-se levar em conta no uso da AID, as experiências dos indivíduos, o conteúdo a ser disponibilizado e o contexto em que esses usuários se encontram. Porém, não se deve deixar de disponibilizar determinado tipo de conteúdo por ir contra alguma ideologia que o bibliotecário possua e faz-se de grande importância que esses conteúdos sejam de qualidade.

A questão que rege essa pesquisa é saber se as Bibliotecas Universitárias de Mato Grosso do Sul utilizam de maneira eficaz os recursos da AI em seus *websites.* O objetivo é avaliar a interface das bibliotecas estudadas nessa pesquisa, de acordo com os princípios da AI estabelecidos por Rosenfeld e Morville e propor sugestões para a melhoria dessas

---

[1] Conforme delimitação de áreas de conhecimentos do Conselho Nacional de Desenvolvimento Cientifico e Tecnológico – CNPq e Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior – CAPES.

[2] "O portal é por definição um *web site*, uma forma original de sistema hipermídia distribuído, criado por Tim Bernes-Lee, para permitir a pesquisa e o acesso direto a documentos e informações publicadas em computadores que formam a rede *Internet*, através de um *browser* e do protocolo de comunicação *Hypertext Text Transfer Protocol* (HTTP)". WINCKLER; PIMENTA (2002, apud SANTOS; SÁ, 2012, p.6)

[3]Louis Rosenfeld e Peter Morville, formados em Ciência da Informação e Biblioteconomia, a partir do aparecimento dos primeiros sites da *Web*, estavam convencidos de que eram os bibliotecários os profissionais mais competentes e melhor habilitados a organizar, classificar e rotular informações na rede e, assim, tomaram emprestada a expressão de Wurman, criando a disciplina de Arquitetura da Informação para a *World Wide Web*. (SANT'ANNA, 2009, p.25)

[4]Nielsen (1994, apud , SANTOS; ROCHA 2012, p.7) considera a usabilidade como:
[...] um conceito que busca definir as características de utilização, do desempenho e da satisfação dos usuários, na interação e na leitura das e nas interfaces computacionais, na perspectiva de um bom sistema interativo.

interfaces. A pesquisa se justifica pelo fato de muitos *websites* de bibliotecas não apresentarem com clareza informações básicas essenciais ao usuário, o que na maioria das vezes faz com que este não retorne novamente a esse ambiente, já que outrora não se sentira satisfeito pelo modo de disponibilização dessas informações, seja pela falta ou pelo excesso de informações, tornando o site confuso. As hipóteses levantadas são: as bibliotecas universitárias têm se preocupado com a organização de seus *websites*? As pessoas que possuem algum tipo de necessidade especial ou alguma limitação visual são pensadas no momento da criação dos *websites*? A BU conta com o apoio de uma equipe multidisciplinar na construção e manutenção de seu *website*?

Outro ponto discutido nesta pesquisa, através da literatura estudada, é que o bibliotecário é considerado um dos, se não, o profissional mais capacitado para atuar na área de AID, pois sua formação é composta por disciplinas que são comuns a essa área, bastando apenas que ele se alie, através de uma especialização ou de cursos, à área de Tecnologia da Informação – TI.

2 Revisão de literatura

2.1 Bibliotecas Universitárias

As Bibliotecas Universitárias possuem o objetivo geral das universidades: incentivo à pesquisa, ensino e extensão, logo, devem promover ações que visem a cobertura dessas três grandes áreas de suma importância no desenvolvimento acadêmico. Além dos serviços tradicionais (como empréstimos, devoluções, consultas ao acervo, entre outros) deve haver uma divulgação de outros serviços oferecidos, que muitas vezes os usuários desconhecem como treinamento ao uso de bases de dados, visitas orientadas, disseminação seletiva da informação, promoção de eventos culturais e científicos. Tudo isso para que o usuário se sinta cada vez mais pertencente a utilizar esse espaço que é voltado justamente para ele. O usuário de biblioteca universitária merece atenção no sentido de haver uma preocupação maior (da parte do bibliotecário) em fornecer a informação que este necessita e facilitar o processo de recuperação dessas informações. E isso não deve se dar somente nos sistemas de gerenciamento de bibliotecas, mas também no próprio site em que a biblioteca está inserida, em suas redes sociais. Tonar o caminho que o usuário tem de percorrer para localizar o que ele necessita é uma forma de serviço de referência, que acaba sendo pouco trabalhada, pois já é subentendido que tudo que o usuário necessita ele irá encontrar no catálogo da biblioteca. Todavia, às vezes informações úteis como horário de atendimento, equipe, contato, entre outras, são informações que podem facilitar muito a vida não só dos usuários reais, como também dos potenciais.

2.2 Arquitetura da Informação em website

A AI muito se relaciona com os ambientes informacionais digitais, pois seu objeto de estudo consiste na organização, através de toda uma sistemática, desses ambientes para facilitar a encontrabilidade das informações e até mesmo propor um *layout* mais agradável esteticamente, no caso dos *websites*. Davenport (2002, p. 200), acerca do tema discorre que "em um sentido mais amplo, a arquitetura da informação simplesmente se constitui de uma série de ferramentas que adaptam os recursos às necessidades da informação". Consequentemente, não há lógica em se criar um ambiente informacional, o qual não se baseia em nenhuma necessidade ou expectativa almejada por quem irá utilizar-se desse ambiente. É o *website* que deve se adequar ao usuário e não o contrário, pois, caso não haja essa adequação do ambiente, o primeiro não possuirá um bom índice de usabilidade e

acessibilidade. O website deve ser um atrativo para a comunidade, tanto interna, quanto externa, possuir informações úteis, ser intuitivo, conter atualizações constantes de conteúdo, possuir um layout agradável, possuir uma boa recuperação de informações, serviços oferecidos, links das redes sociais, todos esses fatores são de grande importância para se obter uma boa AID.

2.3 Ambientes informacionais digitais em bibliotecas universitárias

Os ambientes informacionais digitais são sistemas de informação presentes no meio digital. Caracterizam-se por possuir a entrada, o processamento e a saída de informações, assim como a retroalimentação. Vale ressaltar que a Web 2.0[5] muito contribuiu para a dinamização desses ambientes, pois é muito mais interativa que a Web 1.0, bem como incentiva a colaboração e o compartilhamento de informações. Nesse sentido, pode-se destacar ainda:

> A importância de direcionar informações específicas para usuários específicos está sendo reconhecida principalmente na Web 2.0, em que ferramentas estão sendo desenvolvidas para personalizar informações em larga escala. Cada usuário possui um contexto distinto, e isso deve ser levado em consideração (CAMARGO; VIDOTTI, 2011, p. 18).

Uma particularidade dos ambientes informacionais digitais é a Interação Humano-Computador (IHC), na qual se destacam o desejo do usuário em relação ao sistema e o que de fato o sistema pode oferecer (CUSIN, 2010). Quanto mais se conhece sobre as necessidades informacionais dos usuários, mais o sistema de informação poderá satisfazê-las e mais personalizável será esse ambiente.

De acordo com Camargo (2010, p. 72):

> Pode-se considerar que os ambientes ou sistemas inseridos na plataforma Web pode abordar tanto o gerenciamento sob a perspectiva do usuário, quanto sob a perspectiva funcional da empresa. Isso deve depender do tipo de ambiente que será construído, o qual deve atender as necessidades da organização e/ou do indivíduo responsável pelo desenvolvimento do ambiente.

No caso que trata esta pesquisa, os ambientes devem ser pensados sob a perspectiva do usuário, pois é quem fará uso desses ambientes. O indivíduo responsável por esse ambiente precisa estar atento às dificuldades que os usuários encontram nesses locais e deve propiciar a eles uma facilidade maior em interação com esse local.

Conforme Vechiato (2010), o usuário e seu contexto, sua cultura, suas necessidades, a sociedade em que está inserido, todos esses fatores devem ser sempre pensados em um ambiente informacional, da mesma forma o fluxo de informações nesses ambientes também deve ser levado em conta, existindo esse ambiente em meio digital ou físico.

A partir das ideias de Camargo e Vidotti (2011), os ambientes informacionais digitais devem se caracterizar pela acessibilidade, usabilidade, metadados, política, interoperabilidade, preservação, ferramenta de busca, personalização e customização.

A acessibilidade sugere que qualquer pessoa, independentemente de suas limitações

[5]A Web 2.0 pode ser definida aqui como um ambiente informacional digital, muito mais dinâmico, interativo e personalizável do que a Web inicial (1.0), o que realmente importa na web 2.0 é a interação entre o usuário e internet, a customização, as experiências do usuário, a colaboração e o compartilhamento.

físicas, possa ter alcance ao conteúdo na íntegra, da mesma maneira que uma pessoa comum. Já a usabilidade propõe uma boa interação do usuário com o *site*, quanto mais simples de navegar, organizado, com o mínimo de erros, conteúdo atualizado que o *website* possuir, mais utilizado ele será. Os metadados relacionam-se com a representação do conteúdo, são basicamente os dados que o compõem. A política determina os padrões a serem adotados no *website*.

Já a interoperabilidade está relacionada com os metadados e aponta as regras para que o compartilhamento das informações seja possível em qualquer sistema. A preservação estabelece meios para que o portal esteja sempre funcionando ao longo do tempo. A ferramenta de busca é de suma importância em qualquer ambiente informacional, pois é através dela que o usuário pode obter as informações de que necessita, de acordo com suas experiências. E, por fim, a personalização e customização é a capacidade do *site* se adequar as preferências do usuário, para que ele próprio possa obter um ambiente que lhe agrade, aproveitando o que lhe é útil. Todos os conceitos apresentados estão presentes no quadro a seguir, de autoria própria, baseado nas características e recursos de ambientes informacionais digitais apresentados por Camargo e Vidotti (2011, p. 63).

Quadro 1: Conceitos e definições presentes nos ambientes informacionais digitais

CONCEITO	DEFINIÇÃO
Usabilidade	Boa interação do usuário com o *site*
Metadados	Dados que representam o conteúdo
Política	Padrões adotados
Interoperabilidade	Aponta padrões para que o compartilhamento de informações se dê em qualquer sistema
Preservação	Estabelece meio para o funcionamento do portal com o passar do tempo
Busca	Permite que o usuário possa obter as informações de que necessita, baseando-se em suas experiências
Personalização e customização	Capacidade do *website* em permitir que o usuário o adeque às suas preferências

Fonte: Autoria própria

Os ambientes informacionais digitais serão vistos de forma mais detalhada a seguir, são sistemas de informação em meio digital, onde ocorrem os processos de entrada, processamento, saída e retroalimentação (*feedback)* em meio digital.

Os ambientes informacionais digitais de BUs, seu *website* por exemplo, devem seguir os padrões que a AI propõe para que se tornem mais agradáveis e consequentemente passem a ser utilizados com maior frequência, visto que a experiência que o usuário obteve utilizando esse sistema será positiva, e esse usuário poderá inclusive recomendar a outro que utilize esse *website*.

3 Materiais e métodos

O método utilizado na pesquisa foi a observação dos portais, destacando os sistemas propostos: organização, navegação, rotulagem e busca. Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, descritiva e observacional.

Acerca do método observacional, Fachin (2003) observa que: "[...] fundamenta-se em procedimentos de natureza sensorial, como produto do processo em que se empenha o pesquisador no mundo dos fenômenos empíricos".

Para Gil (2002, p.77) a pesquisa exploratória é definida como:

> Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

Como o tema abordado é muito recente e pouco discutido ainda, o objetivo da pesquisa é explorar, discutir um pouco mais sobre o assunto, que é de grande importância na área especificada pela pesquisa (bibliotecas universitárias).

O autor em relação às pesquisas descritivas ainda declara que:

> As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição de características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionário e a observação sistemática. (GIL, 2002, p.42)

A pesquisa é caracterizada exploratória por apresentar um tema recente, que atualmente vem ganhando mais destaque. É descritiva, pois descreve as características, através da observação, dos *website*s analisados.

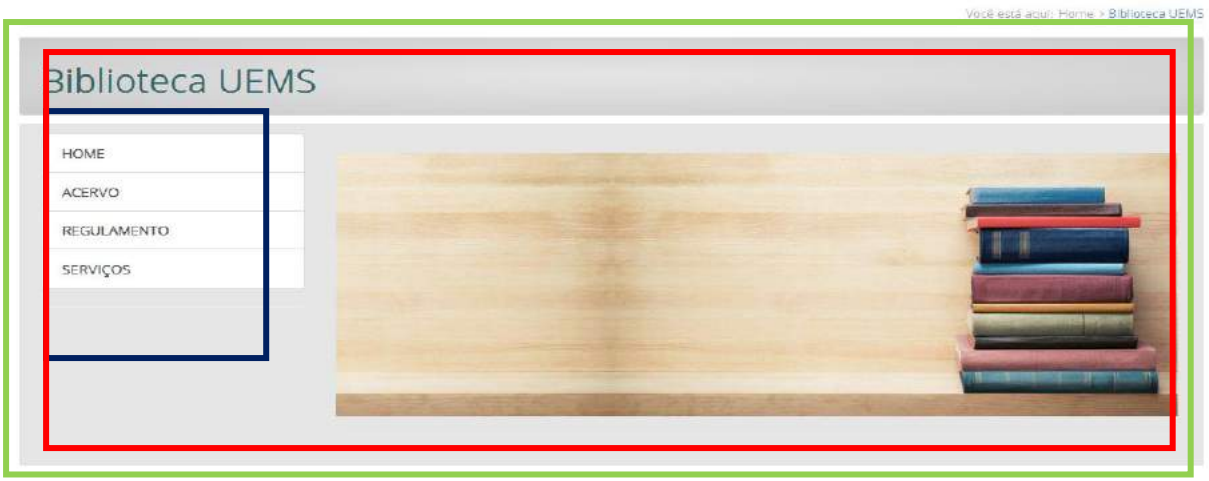
4 Resultados parciais/finais

Verificou-se, através da observação dos portais, se eles apresentam informações básicas, tais como o nome da biblioteca, endereço, horário de funcionamento; se apresentam o regulamento da biblioteca, bem como a equipe que nela atua; se possuem um portal próprio; se trazem notícias ou avisos atualizados; se possuem opções de alteração do contraste ou tamanho da fonte da página, se possuem os quatro sistemas que compõe a AI de um *site* (organização, navegação, rotulação e busca).

Foram pesquisados os *website*s de quatro BUs de Mato Grosso do Sul, sendo uma federal, uma estadual e duas particulares, a saber: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS, Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS, Universidade Católica Dom Bosco – UCDB e Universidade para o Desenvolvimento do Estado e da Região do Pantanal – UNIDERP.

O sistema de organização será representado pela cor **vermelha**, o de navegação pela cor **verde** e o de rotulação pela cor **azul** e o de busca pela cor **rosa**.

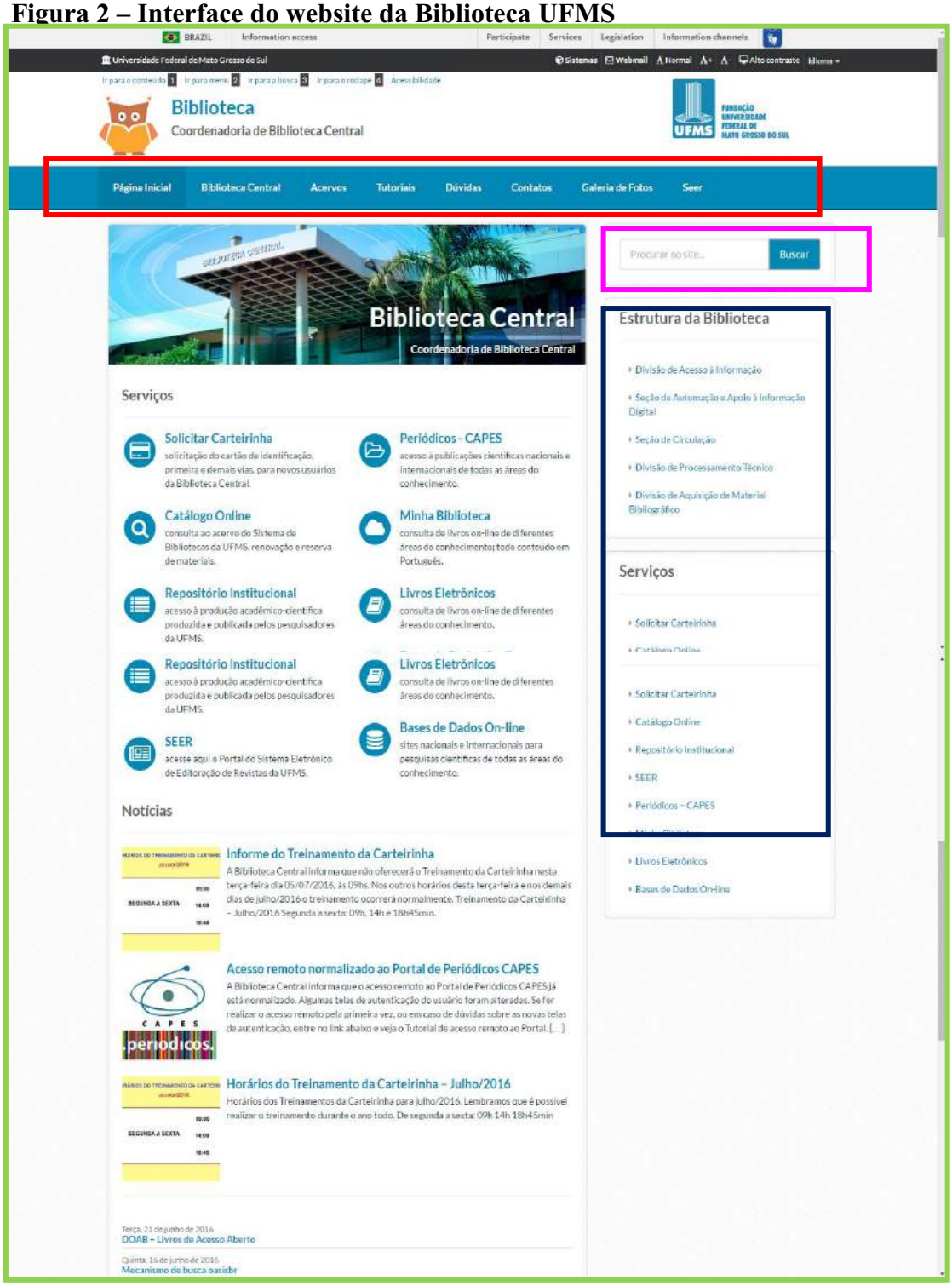
Figura 1 – Interface do website da Biblioteca UEMS



Fonte: http://www.uems.br/biblioteca

O site apresenta o sistema de navegação, rotulação e organização. O sistema de busca é ausente, talvez por achar que a busca já se dá no catalogo, porém uma busca no próprio site facilita muito na recuperação da informação. A página está em um link bem no início do site da instituição, o que se torna fácil de ser localizada. Não foram encontrados links de redes sociais, nem algum tipo de contato. O layout do site é agradável. Seria interessante que a página trouxesse algum link com notícias da própria biblioteca e da instituição. Não foi encontrado nenhum link de personalização de fonte ou contraste da página, dificultando assim o acesso a usuários com problemas de visão.

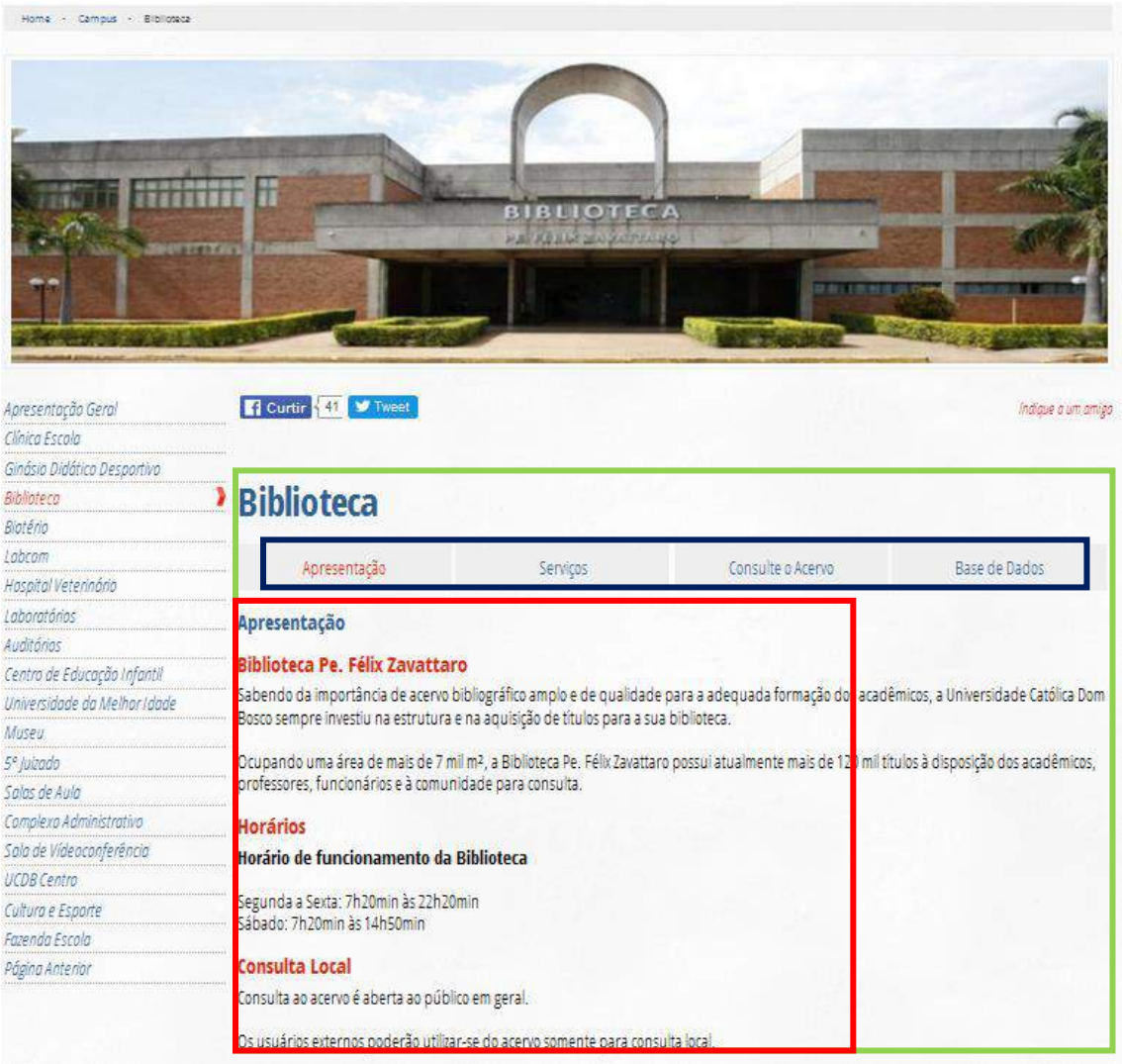
Figura 2 – Interface do website da Biblioteca UFMS



Fonte: http://biblioteca.sites.ufms.br/

O sistema de busca se faz presente, o site possui publicações de notícias atualizadas, assim como várias informações úteis como treinamentos, tutoriais, contato. A biblioteca possui canal no youtube e perfil no facebook. Possui um link com perguntas e respostas e outro link com fotos. Não foram encontrados botões de personalização da página. O layout é agradável e as informações são fáceis de ser encontradas.

Figura 3 – Interface do website da Biblioteca UCDB



Fonte: http://site.ucdb.br/campus/3/biblioteca/588/

O website apresenta apenas três dos princípios analisados, sendo que o sistema de busca é encontrado somente no catálogo online. O website não conta com informações úteis como a equipe da biblioteca, por exemplo. Não foi possível identificar algum e-mail ou telefone para contato também, o que dificulta a comunicação. Possui um ícone de rede social apenas, no caso twitter. Para se chegar à página da biblioteca é preciso olhar o mapa do site da UCDB, onde o link Biblioteca está inserido. Sugere-se a inclusão de um campo de busca no site da biblioteca, um campo para contato e o acréscimo de notícias. O layout é agradável, a combinação das cores utilizadas é boa. O uso de outras redes sociais como instagram, facebook, entre outras facilitaria a comunicação com os usuários. Não foram encontradas opções de personalização da página.

Figura 4 – Interface do website da Biblioteca da UFGD

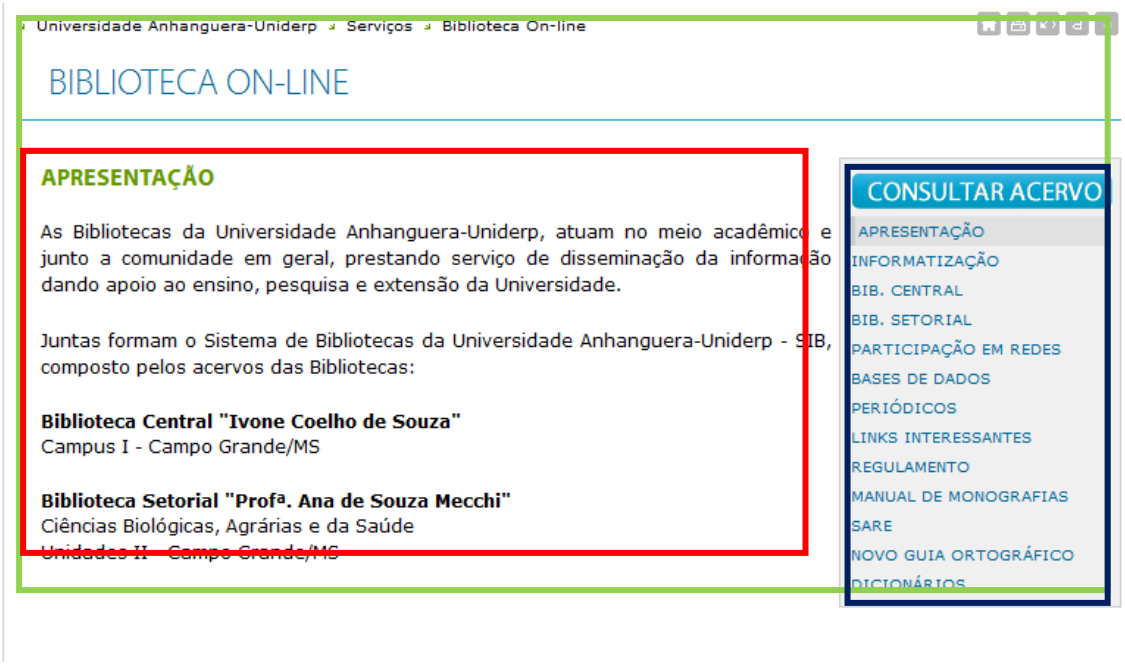


Fonte: http://portal.ufgd.edu.br/setor/biblioteca

O website possui um layout agradável, possui todos os princípios de AI, todavia a busca não é exclusiva à página da biblioteca, mas sim de todo o site da instituição. O link da biblioteca está bem visível no canto direito da tela. Não possui links de redes sociais específicos da biblioteca, apenas da universidade. Em alguns links falta atualização de informações. Apresenta telefones e e-mails para contato, bem como a equipe de funcionários subdivididos por setor. Também possui espaço para informes, mas até o momento não há nenhuma publicação. A página possui a opção de botões personalizáveis para ajuste do

tamanho da fonte, porém não há botões para ajuste do contraste da tela.

Figura 5 – Interface do website da Biblioteca da UNIDERP



Fonte: http://www.uniderp.br/uniderp/ver_pagina.aspx?CodPagina=211

O website possui o sistema de rotulação, navegação e organização. O layout é bem agradável. Possui informações bem interessantes como estatísticas sobre o acervo, periódicos por área do conhecimento. Os botões personalizáveis de aumento e diminuição da fonte se fazem presente. A página da biblioteca pode ser facilmente encontrada no canto esquerdo do portal da instituição a que pertence. Não foram encontrados links de redes sociais, nem a publicação de notícias.

5 Considerações parciais/finais

A partir da observação dos *websites* pesquisados, sob a perspectiva dos quatro sistemas propostos por Rosenfeld e Morville, apontam-se algumas colocações. Apenas um dos *websites* possui sistema de busca no próprio conteúdo do site (Biblioteca da UFMS), e talvez isso se dê pelo fato do bibliotecário pensar que o usuário somente buscará informações no catálogo, e não considerando a possibilidade do usuário, procurar por outras informações sobre a biblioteca, tais como: regulamento, horário de funcionamento, equipe, manual de monografias, entre outros.

Ressalta-se que a maioria dos *websites* apresenta essas informações, porém deve-se procurar por elas intuitivamente, uma vez que, se houvesse o sistema de busca, bastaria digitar o conteúdo desejado e ele viria de forma mais rápida e eficaz, o que se pode afirmar que talvez se ocorra pela falta de uma equipe multidisciplinar trabalhando nesses *websites*.

Outro aspecto é a disponibilização de notícias nos *sites* das bibliotecas pesquisadas, o único *website* pesquisado que disponibiliza notícias atualizadas com certa regularidade é o *website* da biblioteca central da UFMS. A interação entre o bibliotecário e usuário deveria ser maior, a maioria dos *websites* em questão disponibiliza telefone e/ou *e-mail* para contato, contudo um atendimento *on-line* seria de grande utilidade em todos eles.

A personalização e customização é um recurso presente somente no site da biblioteca da UNIDERP, também, e que se fosse implantado nesses *websites* faria muito sucesso, pois para o usuário possuir um ambiente personalizável, além de aumentar a acessibilidade, faz com que ele se sinta parte desse ambiente.

Todavia, os *sites*, de maneira geral, estão bem organizados, embora cada um precise atentar para algum aspecto em especial e trabalhar com o *marketing*, pois de nada vale ter um ótimo *website*, seguindo todos os princípios da AI, se não for para ser utilizado, o que está interligado com a questão da usabilidade, pois o *site* só será utilizado se o usuário possuir, a partir de suas experiências, uma boa interação com o portal.

A pesquisa procurou identificar nos *websites* os sistemas de organização, rotulação, navegação e busca. Os três primeiros sistemas citados estão presentes em todos os *sites* observados, precisam somente de algumas melhorias que o bibliotecário responsável pelo *website* deverá resolver juntamente com o pessoal de tecnologia da informação, e professores deverão implantar o sistema de busca, que é essencial para qualquer tipo de portal. Porém, de modo geral, pode-se afirmar que as BUs de MS utilizam-se dos princípios propostos pela AI, mesmo que os desconheçam, somente não o fazem de forma eficaz, e através da literatura estudada é possível afirmar também que o bibliotecário pode ser considerado um dos profissionais mais habilitados para atuar na área de AI. Dos websites analisados, os que possuem uma inter-relação com as redes sociais, são os sites da UFMS e UCDB.

O que se precisa ter em mente é que a realização de pesquisas sobre o uso desses websites, destacando aspectos positivos e negativos, sugestões e críticas, é um fator essencial para que os mesmos possam ser melhorados. A aliança entre bibliotecário e um profissional da área de informática é fundamental. Pois o bibliotecário deverá propor as melhorias para o portal, enquanto o profissional de tecnologia da informação deverá executá-las.

Vale ressaltar que todos os recursos e sugestões propostos nessa pesquisa tem apenas um objetivo: melhorar a experiência do usuário com o ambiente informacional digital dessas bibliotecas através do uso dos recursos da Arquitetura da Informação, uma vez que o foco de toda e qualquer biblioteca, principalmente a universitária é a comunidade acadêmica.

6 Referências

ALMEIDA FILHO, Orlando de. **Gestão estratégica de negócio e as tecnologias de informação**: o caso do gerenciador financeiro do Banco do Brasil. 2009. 128 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo de. **Metodologia de Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais a partir dos Princípios da Arquitetura da Informação**. 2010. 287 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

_____; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. **Arquitetura da Informação**: uma abordagem para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

CUSIN, Cesar Augusto. **Acessibilidade em ambientes digitais informacionais digitais.** Marília: UNESP, 2010. 154 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Marília, 2010. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/cusin_ca_do_mar.pdf.> Acesso em: 08 mar

2016.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação:** porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2002.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SANTOS, Ester Laodiceia; ROCHA, Suely Margareth da. Estudo da usabilidade e avaliação da qualidade do blog bibliojurídica, da biblioteca da faculdade de direito da Universidade Federal de Minas Gerais. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 17., 2012, Gramado. **Anais...**Gramado: UFGRS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QBQ.pdf. Acesso em: 30 nov. 2012.

SANTOS, Cíntia; SÁ, Maria Irene da Fonseca e. Arquitetura de informação aplicada a portais educacionais: análise do portal de periódicos da CAPES. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 17., 2012, Gramado. **Anais...**Gramado: UFGRS, 2012. p. 6. Disponível em: http://www.habitus.ifcs.ufrj.br/pdf/abntnbr6023.pdf. Acesso em: 01 nov. 2012.

SANT'ANNA, Silvana dos Santos. **Tratamento da informação em ambientes digitais:** capacitação do bibliotecário para atuar como arquiteto de informação para a *Web*. Porto Alegre: UFRGS, 2009. 127 p. Disponível em: http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/37533/000717875.pdf?sequence=1. Acesso em: 27 nov. 2012.

VECHIATO, Fernando Luiz. **Repositório digital como ambiente de inclusão digital e social para usuários idosos**. 2010. 183 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2010.

ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO: ESTUDO DE CASO VOLTADO AO PERFIL DO PROFISSIONAL DE INFORMAÇÃO

Maria Irene da Fonseca e Sá (UFRJ) - mariairene@facc.ufrj.br

Beatriz Mattos Caires (UFRJ) - beatrizmttos@gmail.com

Resumo:

Este trabalho apresenta em primeiro plano, a metodologia e o levantamento bibliográfico de artigos, livros e outros trabalhos acadêmicos das áreas de Arquitetura de Informação, Estudo de Usuário, Usabilidade e Modelagem e Mapeamento de Processos. A posteriori discorre através de um estudo de caso sobre as atividades de mapeamentos de processos, Usabilidade e Arquitetura de Informação na fase inicial de um projeto voltado para a criação de um website com o intuito de viabilizar a gestão documental e fluxo de informações entre diferentes entidades e com isto, demonstrar a multidisciplinaridade dos envolvidos e o perfil do profissional de informação. O trabalho é fechado com as considerações da execução de processos através dos pontos fortes e relevantes do projeto e o despertar de interesse de profissionais de informação para outro campo de atuação, tendo em vista as mudanças que o perfil desta área de atuação já sofreu desde seu início, e aponta para uma postura profissional mais dinâmica e empreendedora, necessária no meio empresarial.

Palavras-chave: *Arquitetura de Informação. Usabilidade. Modelagem de Processos. Profissional da Informação. Multidisciplinaridade.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2016
Eixo Temático: Ecologia da informação

ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO: ESTUDO DE CASO VOLTADO AO PERFIL DO PROFISSIONAL DE INFORMAÇÃO

Modalidade da apresentação: Comunicação oral

ABSTRACT
This paper presents in the foreground, the methodology and the literature of articles, books and other academic works in the areas of Information Architecture, User Study, Usability and Modeling and Process Mapping. The post elaborates through a case study on the activities of mapping processes, Usability and Information Architecture in the initial phase of a project aimed at creating a website in order to facilitate document management and flow of information between different entities and that demonstrate multidisciplinarity of those involved and the professional profile of information. The work closes with considerations of process execution through strong and relevant points of the project and the awakening of information professionals interest to another playing field, given the changes the profile of this area has suffered since its beginning, and points to a professional approach more dynamic and entrepreneurial, necessary for business.
Keywords: Information Architecture. Usability. Process Modeling. Information Professional. Multidisciplinarity.

1 Introdução

No início das origens do homem, a troca de experiências era feita de maneira muito lenta ou era até mesmo inexistente. Nômades, os primeiros seres humanos não registravam seus feitos e rotinas, ou reforçavam o aprendizado em como caçar, se proteger de outros animais e se defender entre eles mesmos e de eventos externos, como invernos, escassez de alimentos entre outras alterações climáticas. Dado certo tempo, o homem primitivo passou a registrar seu cotidiano nas paredes de sua caverna. Deixou de ser nômade, passou a cultivar frutas, produzir armas (consideradas hoje rudimentares), adestrar e criar animais. O que sabemos sobre esses homens pré-históricos ainda é pouco, porém o sabemos graças às marcas deixadas nas paredes das cavernas que habitavam.

Milhares de anos depois surgem as grandes populações. É visto que a informação concentra-se nas mãos de poucos, sejam estes monarcas, parlamentares, religiosos. E por somente alguns deterem o conhecimento, estes detêm e controlam os demais, aqueles que não sabem e tudo que podem fazer é acreditar e aceitar. Como vemos nos três casos abaixo:

No primeiro, baseado na mitologia grega temos a lenda de Teseu que entraria no labirinto no qual ninguém sabia sair. Ariadne ciente da situação entregou à Teseu um novelo, para que ele pudesse encontrar a saída. E após matar o Minotauro ele conseguiu facilmente encontrar a saída daquele lugar. A sensação é similar ao compararmos o labirinto e seus infinitos caminhos com o as infinitas possibilidades do hipertexto no *World Wide Web*. Como Lara Filho (2003, p. 1) explica que em ambas as situações as opções surgem de

> Forma quase imediata, por sua estrutura não linear, fragmentada em mosaicos e limites não visíveis, bifurcações que levam a diferentes caminhos. Por tudo isto é muito pouco provável que um mesmo caminho seja repetido duas vezes. Mas um labirinto também pode ser lúdico, extremamente rico em suas variações e surpresas, onde a ambiguidade e o acaso levam-nos a lugares nunca antes visitados. O hipertexto mostra-se como uma enciclopédia feita por milhões de autores, sem um

> projeto anterior, sem sumário ou índice, sem numeração de páginas e sem encadernação, cujas páginas soltas conduzem, aparentemente, ao caos. Mas também é depositária de um conhecimento planetário, multilíngue, riquíssimo em imagens, opiniões e informações. Quando navegamos na Internet em busca de alguma coisa não estamos à procura de minotauros, como o Teseu da lenda em sua busca ou caçada há algo que pouco conhece, mas que almeja encontrar? Embora tenha um objetivo, Teseu não sabe nem como chegar até ele e nem como voltar, pois no interior do labirinto não se vê o início, nem o fim e nem o centro. Também muitas vezes navegamos de forma menos objetiva.

A metáfora do labirinto, desenvolvida por Lara Filho (2003, p. 1) pode ser usada para referir-se à Arquitetura de Informação, pois, no grande volume e emaranhado de conteúdos, há sempre uma saída mais fácil. E diz respeito ao arquiteto de informação conduzir o usuário pela saída, assim como Ariadne ajudou Teseu, para que este não fique perdido.

No segundo caso, comparamos a obra de Escher (Relalivity, 1953) com usuários que esperam recuperar determinadas informações, contudo estão perdidos em um labirinto virtual, sem saber por onde ir, como voltar e por onde seguir, dado o acumulo de informação não tratada, mencionado por Wurman (1991) em seu livro "Ansiedade de informação" na qual o autor levanta a questão da não informação frente ao acúmulo de dados e que o desafio é transformar toda essa avalanche de dados em compreensão. Gleick (2013) resume ambas as obras – quadro e livro – com a explicação de como o caos nos excessos de dados é denominado:

> Big data é uma palavra da moda, uma maneira de falar que temos acesso a quantidades enormes de informação não filtrada em vários domínios. As pessoas veem o big data como um desafio, porque todo mundo acredita que existam versões da verdade em meio a esse amontoado de dados, e investigam que meios poderíamos usar para manipulá-los. Isso tudo é verdade. Mas, novamente, vejo isso como um processo contínuo com que sempre nos envolvemos. A humanidade sempre lidou de certa forma, com o excesso de informação, num volume difícil para qualquer indivíduo absorver. Agora, há mais ainda." (GLEICK, 2013).

No terceiro caso, temos na literatura e filmografia a ficção de Humberto Eco, Em nome da rosa, de 1980, que fala sobre uma investigação dentro de um mosteiro. Neste mosteiro, há uma grande biblioteca na qual somente alguns monges tem acesso ao acervo que contem diferentes tipos de publicações, algumas cristãs e outras culturas como a grega. Ao longo da trama aqueles que se deparam com obras inapropriadas acabam por morrer e o entendimento para estas mortes é desconhecido, mostrando como é complexo compreender os caminhos dentro da biblioteca que se assemelha a um labirinto estreito e confuso no qual é possível se perder. A alegoria aqui é similar à anterior, ao acessar um conteúdo no *WWW* as dificuldades estão em encontrar o assassino no livro, bem como encontrar aquilo que realmente se deseja sem acabar perdido com os excessos de possibilidades no meio do caminho.

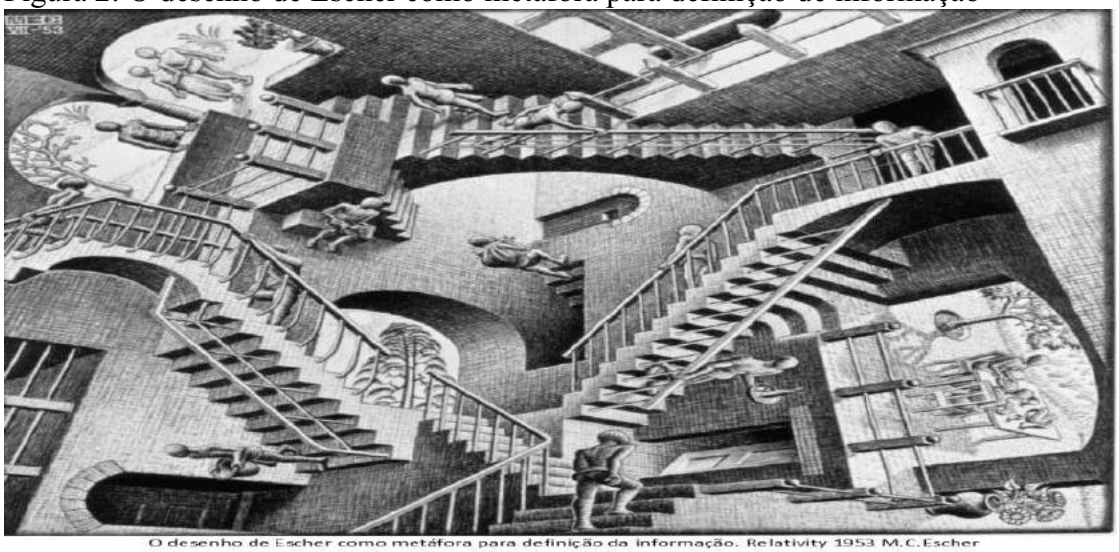
Figura 1: O fio de Ariadne e a arquitetura da informação na WWW



O fio de Ariadne e a arquitetura da informação na WWW, por Durval de Lara Filho.

Fonte: Lara Filho (2003)

Figura 2: O desenho de Escher como metáfora para definição de informação



Fonte: Relativity (ESCHER, M.C., 1953)

Neste sentido, Gutenberg dá o pontapé inicial com a invenção da prensa móvel, automatizando a produção em massa e levando a informação (impressa) para um número maior de pessoas. A partir deste marco as próximas revoluções e guerras culminaram no acúmulo de informações e as transformações sociais, políticas, econômicas e culturais passaram a acontecer em ritmo cada vez mais acelerado.

O volume informacional cresce exponencialmente, dos registros em rolos de papiro, passando pelos telégrafos e os inúmeros tipos de correios até ao *WWW*. O peso da informação é tamanho que vemos um novo tipo de sociedade nascer, aquela que vive em torno da informação e a busca de maneira frenética e continua, ansiando sempre por mais e mais. Ao longo deste percurso, no qual as sociedades se desenvolvem e com ela a informação, que ganha destaque até torna-se o ponto central da sociedade atual, a sociedade do século XXI, também conhecida como sociedade da informação. A informação se transforma em objeto de consumo com a crescente necessidade de ser coletada, armazenada, recuperada, manipulada, controlada e disponibilizada.

Com esforços sobre controle da produção bibliográfica do mundo, Paul Otlet e Henry La Fontain, (1910), são os belgas responsáveis pela Classificação Decimal Universal (CDU), o Repositório Bibliográfico Universal e o projeto Mundaneum, frente à explosão bibliográfica da época. Estavam preocupados em criar algum tipo de organização que abarcasse todo esse conhecimento e no Tratado da Documentação, Otlet faz especulações sobre a comunicação online, a conversão de voz em escrita e vice-versa, além de lançar o conceito de hipertexto (POZZATTI, 2014).

Conexão generalizada, difusão massiva da informação, fim da relação única de emissor e receptor. Novas relações de poder em torno do acúmulo, manuseio, difusão e manipulação da informação. Assim nasce a semente da Arquitetura de Informação que se baseia na lógica da origem da arquitetura, da programação e estruturação do espaço pensando no uso que lhe será dado, nas limitações de quem circula por lá e qual o objetivo deste espaço.

Esta transformação desponta com as novas tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e a criação de novos sistemas como os Sistemas de Recuperação da Informação (SRI) que obrigam a sociedade atual a repensar os aspectos que moldam a gestão da informação, tanto do conteúdo quando de sua disposição. Tendo em vista a competitividade mercadológica e a ciência de que o uso da informação permeia todos e quaisquer fluxos existentes, uma gestão estruturada garante vantagens sob a concorrência de mercado.

Diante disto, observa-se a necessidade de investigar o perfil do profissional de informação designado a fazer o serviço de mapear, modelar, processar e gerir toda essa informação e investigar para quem são feitos esses serviços. Há o intuito de averiguar a existência de conteúdos teóricos que busquem fomentar e embasar características e conhecimentos que este profissional deve ter, visando o desenvolvimento de um perfil profissional ligado à compreensão, implementação e gestão focada nos fluxos e controles informacionais produzidos dentro de uma organização.

Este trabalho almeja também, analisar o campo de atuação de serviços em informação levando em consideração, a demanda do mercado atual que vislumbra nos serviços terceirizados, maior possibilidade de profissionais capacitados e focados em prazos e qualidade de serviços.

O presente estudo foi dividido nas seguintes etapas: na introdução, discorre-se sobre a formação da sociedade até os dias atuais com o intuito de sinalizar o valor e a importância que a informação recebe no momento presente e explicitar o quanto se faz necessário o perfil de um profissional voltado para a área de documentação e informação. Na sequência, conceituamos os termos que serão abordados ao longo do trabalho apoiados na literatura científica. Em seguida, é descrita a teoria das etapas de uma consultoria com a prática, através de um estudo de caso ao qual expomos experiências do campo de atuação. Por fim, nas considerações finais são apontadas oportunidades e o quanto ainda deve ser desenvolvido.

A justificativa para o desenvolvimento da pesquisa advem da denominada sociedade da informação. Vivemos em meio ao ritmo acelerado de progressos sociais, econômicos e culturais. A globalização e as novas tecnologias influenciam estes setores fazendo da informação um instrumento vital de competitividade. Neste contexto, devemos analisar as questões que tangem a formação do profissional da informação e de sua alocação no mercado de trabalho no âmbito do gerenciamento informacional, que exige do profissional da informação maior desenvoltura no conhecimento geral da organização na qual está inserido.

Desta forma, o presente estudo se justifica pelo interesse de investigar outro campo de atuação para os profissionais da informação, fora dos contextos tradicionais, e evidenciar as etapas iniciais de um projeto de Arquitetura de Informação em uma área especificamente voltada à Engenharia e à Arquitetura.

2 Revisão de literatura

A bibliografia fala que inserido num mercado privado e competitivo no qual muitas organizações utilizam sistemas de informação e de sua gestão para auxiliar a alta administração nas tomadas de decisão e para que esta informação seja filtrada e recuperada faz-se necessário alguém capacitado. Segundo Ferreira (2003, p. 43) se por um lado, as organizações já dispõem de sistemas de informação por outro, muito conteúdo relevante ainda é descartado e devido ao excesso produzido muito se perde, pois não é devidamente indexado e armazenado. Para afirmar tal aspecto Ferreira (2003, p. 44) diz que:

> No atual ambiente de mudanças, informação é vital. Mas a experiência mostra que não é só de quantidade e de abrangência de informação que vivem as organizações. Muito mais importante é a qualidade da informação. Mesmo sem entrar nos aspectos da tecnologia da informação, pode-se perceber que não se trata aqui apenas de uma questão de "força bruta", isto é, de poder de processamento e sofisticação de software e hardware. Trata-se de uma questão de "inteligência", ou seja, da habilidade para transformar a imensa massa de dados operacionais que correm nas veias da empresa diariamente em informações consistentes que agreguem valor ao negócio.

Após discorrer sobre a existência de outro campo de atuação para os profissionais da informação, faz-se necessário contextualizar sob quais condições ele pode ser executado.

2.1 Definição de Arquitetura de Informação

Arquitetura de Informação (AI) segundo o Institute of Information Architecture (IAI):

> Definimos arquitetura de informação como a arte e a ciência de organizar e catalogar *website*s, intranets, comunidades online e software de modo que a usabilidade seja garantida. À medida que a informação prolifera de forma exponencial, a usabilidade vem se tornando o fator crítico de sucesso para *websites* e aplicações. Uma boa AI estabelece as fundações necessárias para que um sistema de informação faça sentido para seus usuários.

O termo Arquitetura de Informação foi cunhado na década de 1970 por Richard Wurman. Ele levanta a questão da não informação frente ao acúmulo de dados, ao qual se refere ao usar o termo "ansiedade de informação", também titulo de sua obra. O desafio é transformar toda a avalanche de dados em compreensão. E afirma que "Arquitetura de Informação é sobre a capacidade de tornar o complexo claro, com ênfase na compreensão, em oposição ao estilo." (WURMAN, 1993, p.43).

Segundo Agner (2012, p.90), o "foco da AI é o projeto de estruturas (ambientes informacionais) que fornecem aos usuários recursos necessários para transformar suas necessidades em ações e para atingir seus objetivos com sucesso". Por isso, Agner considera a Arquitetura de Informação uma atividade inserida no campo do ergodesign.

Os bibliotecários Peter Morville e Louis Rosenfeld, em 1998, através do livro "*Information Architecture for the World Wide Web*", foram os primeiros a estruturar a Arquitetura de Informação, e materializá-la sob a forma de organização de *website*s. Segundo Macedo (2014, p. 70), para eles a AI consiste em:

- Criar e combinar esquemas de organização nos quais se encontrem mecanismos de busca, rotulação de conteúdos e navegação dentro de sistemas de informação.
- Design estrutural de um espaço de informação a fim de facilitar a realização de tarefas (tasks) e o acesso intuitivo a conteúdos.
- É a arte e a ciência de estruturar e classificar *websites* e intranets a fim de ajudar as pessoas a encontrar e a gerenciar informação.
- É uma disciplina emergente e uma comunidade de prática (community of practice), focada em trazer para o contexto digital os princípios de design, arquitetura e biblioteconomia.

Macedo (2014, p. 37) traduz o princípio básico de AI a partir da Semantic Studios, empresa de consultoria voltada para Arquitetura de Informação, Experiência do Usuário e *findability* fundada por Morville, como a busca pelo equilíbrio entre os três fatores: Conteúdo, Contexto (do negócio) e Usuários, como pode ser visto na figura3.

Segundo Agner (2012, p. 18) a navegação significa "se movimentar através do espaço" e assim, a navegação "inclui o movimento virtual através de espaços cognitivos - que são espaços formados por dados, informações e pelo conhecimento que daí emerge".

A navegação dentro de um *website,* em sua *home page* (primeira página) deve conter as informações que interessam ao usuário, conforme explicam os pesquisadores de interfaces Nielsen e Tahir (*apud* AGNER, 2012, p. 62), as categorias de informações que devem entrar na primeira página precisam ser escolhidas de acordo com o contexto da empresa e o interesse que esta empresa possui em relação ao usuário e/ou cliente.

Para Rosenfeld e Morville (1998) há uma esquematização de como a interface deve ser para que se adeque a maneira com a qual o usuário navega em um *website*. As estruturas organizacionais deste modo são hierárquicas, envolvendo hipertextos, todos estes trazidos da mesma base de dados, como é mostrado na figura 4.

O sistema de navegação é o componente da Arquitetura de Informação responsável pela organização da informação de forma a contextualizar e oferecer flexibilidade de movimentos, através da possibilidade de "avançar" e "voltar" dentro do *website*, bem como, dispor de hipertextos para complementar o conteúdo encontrado. Macedo (2014, p. 23-24) diz que a função de um sistema organizacional é definir as regras de classificação e ordenação das informações que serão apresentadas, categorizando todos os conteúdos oferecidos, no qual o

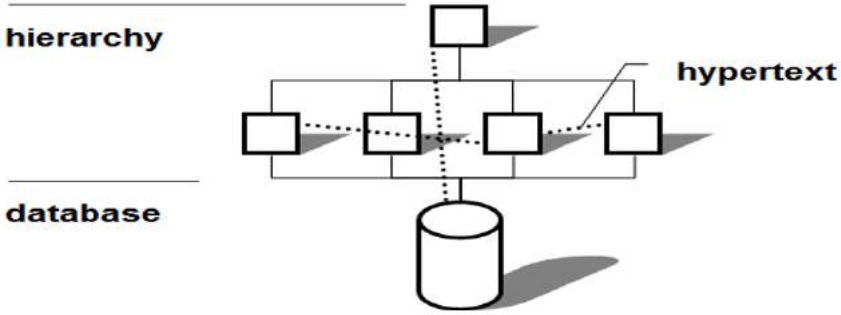
"principal desafio é organizar a informação de uma forma facilmente compreensível e que ajude os usuários a encontrarem o que precisam para atingir seus objetivos".
Segundo Rosenfeld e Morville (1998) para que um sistema de navegação possa ser considerado bom, deve-se a todo o momento responder a três perguntas básicas: "Onde estou?", "Onde estive?", "Aonde posso ir?". Segundo Agner (2012, p.100) os sistemas de navegação compõem-se de três subsistemas: a navegação global, local e contextual. Veja a figura 5.

Figura 3: AI = CONTENT + BUSINESS CONTEXT + USERS



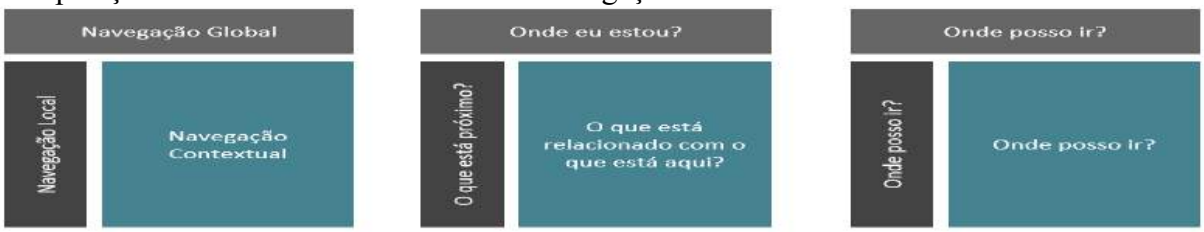
Fonte: Semantic Studios (2016)

Figura 4: Estrutura organizacional e transação com o hipertexto



Fonte: Macedo (2014)

Figura 5: A posição mais comum dos sistemas de navegação



Fonte: Agner (2012, p. 23)

2.2 Usabilidade

Usabilidade, segundo o IAI: "Usabilidade é a eficiência, eficácia e satisfação com a qual os públicos do produto alcançam objetivos em um determinado ambiente".

À medida que a informação prolifera de forma exponencial, a usabilidade vem se tornando o fator crítico de sucesso para *website*s e aplicações. Um produto bem projetado envolve muito mais que apenas um conteúdo de qualidade – facilidade de uso, desempenho e design gráfico também são importantes. A satisfação subjetiva, a "agradabilidade", tanto estudada por Don Norman, também faz parte desse todo.

Segundo Norman e Nielsen, fundadores do Nielsen Institute, as principais heurísticas da Usabilidade são: ser fácil de aprender; ser eficiente na utilização; ser fácil de ser recordado;

ter poucos erros; ser subjetivamente agradável. E os principais princípios são: visibilidade; feedback; mapeamento; consistência.

Para Agner (2012, p. 49) o *Ergodesign* é uma área de Interação Homem computador em relação à usabilidade. De acordo como o grupo técnico de Ergodesign e Usabilidade de Produtos, da Informação e da Interação Humano-Computador da ABERGO - Associação Brasileira de Ergonomia: "(...) a usabilidade trata da adequação entre o produto e as tarefas a cujo desempenho ele se destina, da adequação com o usuário que o utiliza e da adequação ao contexto em que será usado".

Segundo Macedo (2014, p. 27), experiência do usuário pode ser considerado como o composto de todos os fatores que influenciam a relação entre o usuário final e uma organização, especialmente quando um produto ou serviço modera essa relação.

Já segundo Saconatto (2014, p. 45) faz-se necessário "entender os fatores mais amplos que influenciam a experiência do usuário (...). Assim como compreender a ciência cognitiva por trás da ação do usuário". Nesta relação também se incluem os "objetivos da empresa, as relações econômicas, as respostas emocionais e a interação social pode sobrecarregar as respostas comportamentais e perceptivas dos consumidores".

Um ambiente fértil para o desenvolvimento das tecnologias com as quais convivemos é o Xerox Palo Research (Xerox Parc). Steve Johnson afirma que "seria legítimo dizer que o idioma moderno nasceu ali" (JOHNSON, 2001, p.39), pois os produtos tecnológicos ali desenvolvidos foram o início do que o autor considera a "fusão de tecnologia e arte", a criação da interface: "Softwares que dão forma à interação entre usuário e computador" (JOHNSON, 2001, p.17).

2.3 Mapeamento e Modelagem de Processos

Segundo Paim (2009, p. 79) os dados, as informações e os conhecimentos têm importância para a gestão de processos, pois neles estão contidos os fluxos que se vinculam à coordenação do processo, também são estocados ao longo dos processos e permitem que a organização aprenda. Para Paim (2009, p. 38-39) "processos e competências são dois lados da mesma moeda, já que as competências que devem se manifestar correspondem perfeitamente às atividades que precisam ser executadas e que requerem intervenção do homem". Logo, competências envolvem as etapas de elaboração da arvore preliminar de competências, levantamento dos conhecimentos necessários para realizar os processos, levantamento disponíveis na organização, tratamento e analise dos dados, planejamento de treinamento, avaliação e aprendizado. Na melhoria de processos, destaca-se a separação entre o planejamento, que se refere à especialização da gestão e a execução do trabalho para a definição logica de homem, posto e tarefa. (PAIM, 2009, p.38) E os ciclos de melhorias de processos permitem que ao longo do tempo, a gestão de processos possa aprender com os resultados anteriores.

2.4 O Profissional Arquiteto de Informação

Segundo Agner (2012, p. 78) o arquiteto de informação seria o profissional responsável pela produção do mapa indicativo do local onde se encontra a informação, de modo a fazer com que todos os usuários possuam um caminho para chegar à informação desejada. Para Agner a

> Profissão emergente do novo milênio, a arquitetura de informação envolve a análise, o design e a implementação de espaços informacionais, como sites, bancos de dados, bibliotecas, etc. A visibilidade da arquitetura de informação a partir da segunda metade dos anos 90 coincidiu justamente com o momento em que a internet atingiu massa crítica.

Para Rosenfeld e Morville (1998) os arquitetos de informação:

- devem tornar o complexo claro, transformar a informação em algo compreensível para outros seres humanos.
- humanizar a tecnologia focando nas pessoas.

- organiza padrões inerentes da informação.
- criar estruturas ou mapas de informação que permite a outros encontrem seu caminho para o conhecimento.

Para se tornar eficaz, a AI deve atuar como uma instância mediadora entre os interesses dos usuários, do cliente, do time gráfico e da equipe de programação. No centro de uma complexa rede de ideias diferentes e de pontos de vista divergentes, o arquiteto de informação emprega um arsenal de técnicas - combinadas à sua capacidade de comunicação interpessoal - para traduzir as necessidades e os objetivos dos usuários aos demais.

Para Agner (2012, p. 83) "o arquiteto de informação deve se preparar para ser um profissional polivalente e pronto para o que der e vier". Sendo assim, diferentes áreas de atuação podem contribuir para o sucesso da AI como processo:

> A psicologia, a ciência da computação, a educação, ciências cognitivas, design gráfico e desenho industrial, design instrucional, sociologia, antropologia, engenharia de software, modelagem e administração de dados, ergonomia e IHC, entre outras (AGNER, 2012, P. 84).

Ainda segundo Agner (2012, p. 69-70) o projeto de criação de *sites* é um complexo trabalho de equipe, com implicações estratégicas. Sendo assim, as empresas devem estar preparadas para alocar recursos financeiros, técnicos e humanos para o processo do projeto. E as empresas quem não tem esta visão podem acabar tendo problemas de competitividade.

> Por isso, as empresas precisam investir em equipes multidisciplinares de profissionais comprometidos com a inovação e a mudança. Entre designers, redatores, arquitetos de informação, programadores, profissionais de marketing e especialistas, é necessário dar destaque para o usuário, como um efetivo membro da equipe (sem ele, o site será um emaranhado de ideias aleatórias a respeito dos negócios da empresa) (AGNER, 2012, p.69).

Quanto ao perfil do arquiteto de informação levantado por Reis (2007, p. 223), este é um profissional jovem, que vive nos centros metropolitanos do país com alto grau de instrução na area de humanas e desenvolveu seus conhecimentos em AI de forma autodidata. Segundo Reis (2007, p. 223) trata-se de um profissional que não segue quaisquer metodologias existentes nos projetos que executa, atuando como arquiteto de informação com base em suas próprias experiências e metodologias. Reis (2007, p. 223) afirma que "são necessários três componentes para se legitimar uma profissão: estabelecer uma metodologia, desenvolver um corpo teórico que suporte esta metodologia e desenvolver um sistema de educação para formar futuros profissionais".

3 Materiais e métodos

O presente estudo fundamenta-se na revisão bibliográfica necessária à compreensão e ao desenvolvimento do tema. O buscador utilizado foi o Google e as buscas foram feitas em revistas especializadas como: Ciência da Informação, Scielo e DataGramaZero. Também houve grande acompanhamento do Blog de Arquitetura de Informação. Para a recuperação da informação foram utilizados os termos: arquitetura de informação, usabilidade, estudo do usuário, mapeamento e modelagem de processos, profissional da informação, dentre outros.

A metodologia escolhida para ser utilizada no trabalho é a de Estudo de Caso na qual, segundo Dias (2009, p. 33) caracteriza-se por "um estudo de caso é uma investigação empírica que estuda um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes".

No trabalho o estudo de campo foi realizado presencialmente por parte de uma das autoras que teve a oportunidade de participar do desenvolvimento de um *website* voltado para gerenciamento documental, bem como de entrega e envio de informações para destinatários específicos de acordo com uma tabela de matriz de permissões, na qual, dependendo do profissional e da entidade em que trabalha poderá acessar poucos, vários ou todos os documentos disponíveis.

Houve algumas restrições na coletas de dados, como por exemplo, a não autorização de divulgar o *website*, as entidades e parte de como o trabalho foi realizado, como comentar sobre reuniões e decisões importantes para o *design* e desenvolvimento do projeto.

No entanto, foram permitidas pesquisas de opinião sobre o perfil do profissional da equipe de documentação, responsável pelo manejo de toda documentação e requisição, envio e troca de informações com as demais entidades envolvidas.

A população de amostragem compreende entidades esportivas internacionais, funcionários de órgãos públicos de âmbito municipal, estadual e federal, empresas privadas de projetos arquitetônicos nacionais e internacionais, construtoras privadas e empreiteiras nacionais e por fim empresas privadas especializadas em gerenciamento de projetos e obras. Estas últimas empresas se uniram em um consorcio e se tornaram o ponto focal para o desenvolvimento do *website* que será deixado como legado para futuros projetos e acompanhamento de obras no Município do Rio de Janeiro e funcionará também como um repositório de relatórios técnicos, plantas, fotos de campos e demais documentos usados para ao longo de qualquer projeto de construção e revitalização arquitetônico, paisagístico e civil na cidade do Rio de Janeiro.

Neste contexto, o *website* foi pensado para suprir as necessidades atuais, visando fluxo de informações e documentos como também para se tornar um repositório das obras que estarão por vir. Todos os órgãos, entidades e empresas foram ouvidos para a criação do *website*, contudo a Rio Urbe e a Prefeitura do Rio de Janeiro tornaram-se os principais clientes do *website*.

4 Resultados parciais/finais

No inicio de 2013 foi aberta uma licitação no município do Rio de Janeiro para que uma empresa especializada em gerenciamento de obras pudesse ajudar a prefeitura a gerenciar as obra que possuem um âmbito internacional, voltadas às diferentes modalidades esportivas. Quando o processo de licitação foi encerrado, a empresa vencedora, citada daqui para frente como gerenciadora, começou a participar ativamente das transações informacionais para que pudesse apoiar a prefeitura nas tomadas de decisões. Em pouco tempo, percebeu-se que, com exceção da massiva troca de e-mails e repasses de atas de reuniões, não existia quaisquer estruturas preparadas para o armazenamento de toda a documentação gerencial produzida. Documentação esta que engloba: atas de reunião, fotos de campo, estudos específicos de solo e topografia e os diversos relatórios técnico emitidos ao longo das obras. Somente as plantas de projetos seriam manuseadas pelo Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro.

Com o intuito de melhorar a gestão documental, foi criado um *website*, ao qual gerenciadora e prefeitura teriam acesso. Na *home page* havia ícones das diferentes modalidades de esportes e ao selecionar um ícone, o usuário encontraria uma pagina cheia de pastas como as do *Windows Explorer*. Cada pasta continha um título dedicado ao tipo de documento contido. Acontece que qualquer um que tivesse acesso ao *website* podia editar e criar novas pastas e como o numero de profissionais que tinham acesso estava aumentando, rapidamente o *website* tornou-se muito confuso. Havia inúmeras pastas, muitas com nomes idênticos e nem sempre os documentos eram armazenados adequadamente. Muitas pastas eram duplicadas e outras simplesmente sumiam. Acessos foram limitados para que estes erros não voltassem a acontecer, contudo, percebeu-se o acumulo de e-mails e documentos transacionando de forma informal. Foi então que a gerenciadora decidiu criar um *website*, no qual todas as organizações envolvidas teriam um tipo de acesso e executariam suas funções.

Primeiro foram realizadas as reuniões gerenciais para garantir que os envolvidos de todas as entidades utilizariam o novo *website* para acessar documentos e informações sobre as obras. Em seguida, aconteceram as reuniões estratégicas, lideradas pela gerenciadora. Como os processos de uma organização para outra são diferentes as reuniões eram feitas

separadamente. Com estas reuniões estruturaram-se os mapas de processos de cada grupo operacional. O período total entre reuniões e a produção dos mapas levou cerca de três meses. Os mapas de processos foram validados pelas equipes operacionais, assim como a assinatura de todos os envolvidos confirmando o uso exclusivo do *website*.

O programa utilizado para a estruturação dos mapas de processos foi o *MindMaple* uma vez que este é um programa livre e de fácil manuseio. O estagiário da equipe de Suporte e Desenvolvimento (SD) foi quem comentou pela primeira vez sobre o *MindMaple* e ele foi facilmente instalado nas maquinas necessárias à realização do mapeamentos de processos.

A gerenciadora dividiu-se em três grupos multidisciplinares: o primeiro grupo formado por engenheiros de diferentes ramos da engenharia, arquitetos, paisagistas, publicitários e administradores para gerenciar as obras junto à Rio Urbe e Prefeitura; o segundo grupo formado por arquitetos, pedagogos, bibliotecários, arquivistas e profissionais sem curso superior completo responsáveis por criar um vocabulário controlado para que todos os documentos inseridos no *website* pudessem ser facilmente recuperados e, após a criação do que veio a se chamar Código de Nomenclaturas, foi realizado um retrabalho para identificar e listar cada documento que se encontrava na base de dados do *website* anterior, renomeá-lo de acordo com o Código de Nomenclaturas; e o terceiro grupo menos multidisciplinar por conter profissionais de tecnologia ficou responsável pela entrega do *site*. Quando o *website* se encontrava na fase beta os documentos organizados foram migrados para o novo *site*.

Aos poucos o *website* foi sendo liberado para as equipes operacionais de cada organização. Este processo se dava da seguinte maneira: o terceiro grupo liberava uma determinada aba do *site* e informava ao segundo grupo, que realizava uma rápida avaliação e em seguida marcava um treinamento específico para os profissionais que viriam a usar o trecho específico do *website*. Após o treinamento das equipes externas era também marcado um treinamento para o primeiro grupo da gerenciadora.

Uma vez que o *website* foi entregue oficialmente, os grupos da gerenciadora se desfizeram e foi tomado um novo sistema de separação por frentes. Como eram muitas obras, os profissionais foram separados em equipes de aproximadamente oito profissionais de diferentes campos de atuação para cada obra e realocados para trabalhar no canteiro de obras. Nestas novas equipes encabeçava um coordenador geral, abaixo deste um engenheiro civil para avaliar a obra, um engenheiro de produção para avaliar o desempenho da obra, um engenheiro responsável pela verificação das medições e ratificações, um arquiteto para verificar os projetos entregues, alguém da equipe de Documentação e Informação (DI) para manter o fluxo de informações, orientar sobre o *website* e classificar e armazenar os projetos recebidos, um técnico em edificações para apoiar o engenheiro civil em campo, um estagiário de engenharia ou arquitetura para ser instruído e um ponto focal administrativo para pedido de material de escritório e Equipamento de Proteção Individual (EPI).

Os processos dentro do *website* passaram a ocorrer de forma regular e frequente, sendo utilizados por todos os profissionais das organizações envolvidas. Os motivos de erros mais frequentes registrados foram: falha ao subir ou baixar algum documento por queda de energia (muito frequente em obras), erro ao subir algum documento devido à nomenclatura estar divergente do vocabulário controlado utilizado, com base no Código de Nomenclaturas, erro ao encontrar algum documento por estar na aba errada ou não ter o perfil permitido para acessar determinado documento.

Cada perfil de usuário da organização tem uma visualização diferenciada dos documentos. Isto é controlado pelo *status* dos documentos. Somente a gerenciadora tem acesso a todos os *status*. Os *status* são:

- Neutro para os documentos inseridos. Prefeitura e Rio Urbe tem a visualização;
- Liberado para campo quando os documentos são liberados para serem executados.Construtoras tem a visualização;

- Cancelado quando o documento não será executado pela construtora. Empresas projetistas tem a visualização;
- Superado para documentos executados. Todos os envolvidos tem a visualização.

O fluxo de informações e recebimento de documentos ocorre da seguinte maneira no *website*:

- As organizações responsáveis pelas entregas de pranchas, projetos e estudos de terreno e estudos arquitetônicos solicitam à equipe de DI abertura de janela para envio destes documentos, indicando a quantidade de documentos a serem enviados. Assim que o sistema contabiliza o número informadoo, ele fecha a janela para o projetista e é considerada uma entrega;
- As organizações internacionais esportivas, Prefeitura e Rio Urbe recebem um e-mail de alerta informando-lhes que foram inseridos no *website* documentos que precisam ser liberados para execução em obra. A liberação geralmente é feita durante as reuniões de projetos, nas quais são discutidas a viabilidade de execução. Se liberado o *status* dos documentos, são alterados para "liberado para campo" (*status* do sistema) ou se não é liberado, o documento é desconsiderado e o *status* inserido é de "cancelado". Quando cancelado o alerta volta para as organizações projetistas e eles devem refazer o processo;
- Quando o *status* do documento é inserido como "liberado para campo" as construtoras recebem o mesmo e-mail de alerta informando que novos documentos estão disponíveis para a execução na obra. Caso a construtora avalie que alguma parte do projeto não pode ser executado, o *status* do documento passa para o *status* de "restrito" e o documento volta para a fase inicial na qual é enviado um alerta para a empresa projetista que deverá refazer o projeto e retornar a enviá-los. Caso o documento seja utilizado na obra ele recebe o *status* de "superado";
- Com o *status* de "superado" todas as organizações conseguem visualizar os documentos utilizados para a execução da obra e podem realizar suas avaliações através do website;
- A primeira avaliação é por parte da gerenciadora que avalia o processo de execução, avalia diretamente o que tem sido feito na obra, com o que foi executado através dos documentos superados;
- Esta avaliação é repassada para a Prefeitura e Rio Urbe para leitura e questionamentos e posteriormente repassada também para as demais entidades envolvidas, como organizações publicas de fórum estadual e federal

5 Considerações parciais/finais

O mapeamento e tratamento de conteúdo mostraram-se imprescindíveis em dois momentos: ao iniciar o projeto de *website* onde foram apontados objetivos, metodologia e o arranjo de como cada entidade entregaria sua documentação e em como e para quem toda a informação contida seria apresentada. E também para averiguar se haviam brechas e erros tanto em relação ao mecanismo de busca do sistema quanto em relação à rotulação e/ou esquema de organização com o intuito de saná-los e melhorar a usabilidade do *site* para todos. Desta forma, os profissionais de informação necessitam estar treinados na disciplina de Análise e Modelagem de processos.

No período de treinamentos, o processo iniciava por treinar a equipe que faria uso do *website* para depois formar a equipe interna, da própria gerenciadora. Este fato foi prejudicial em diversos momentos, pois as equipes externas sabiam mais sobre o *site* do que os próprios entes da gerenciadora e, portanto, a falta de conhecimento por parte dos profissionais internos

gerou ruídos sobre a possível má gestão da empresa que justamente estava voltada para gestão. Novamente, é imprescindível conhecimento sobre gestão de processos, de forma a adequar os processos às necessidades empresariais e cultura das organizações. Saber lidar com gestão de mudanças também é importante.

Comunicação extensiva e constante com o cliente, e também com parceiros das demais entidades envolvidas, torna-se essencial para que todos estejam falando a mesma língua e que estejam cientes das atividades uns dos outros, mesmo que cada profissional seja de uma organização distinta. Esta relação próxima gera empatia e reconhecimento entre profissionais e enfatiza o quanto o trabalho de um depende dos demais para que o fluxo de documentos e informações funcione corretamente. Os profissionais de informação devem possuir as habilidades de trabalhar colaborativamente e de saber lidar com os clientes e parceiros da prestação dos serviços.

Quanto às dificuldade de comunicação destaca-se a atuação da equipe de suporte e desenvolvimento. Por não participarem efetivamente de reuniões e por não entenderem o contexto geral das atividades de cada entidade, esta equipe se mostrou bastante reativa a mudanças tanto internas quanto externas. Foram observados problemas: em liberar e criar acessos ao *website e* em apoiar a resolução de questões simples como entrar em contato, tanto presencial quanto virtual, com as demais equipes de suporte e desenvolvimento envolvidas para ajudar em questões como filtros restritivos internos de algumas entidades e funcionalidades do JAVA ou mesmo sobre versões do *Google Chrome* e *Internet Explorer*. O profissional de informação deve estar preparado para lidar com aspectos de tecnologia de informação e comunicação, de forma a manter diálogo com as equipes de tecnologia da informação e comunicação e buscar a integração das mesmas.

Houve dificuldades na comunicação interna entre membros da equipe de documentação e informação. Algumas devido à falta de conhecimento mínimo necessário, ou por serem profissionais de outras áreas, ou mesmo profissionais desinteressados com a área em que atuam. A comunicação interna numa equipe é fundamental para o sucesso de qualquer atividade. Assim, o profissional de informação que chefiar a equipe deve ter liderança para que possa prover as condições necessárias à execução do projeto que está sob sua responsabilidade. Em alguns casos faz-se necessário treinamento dos membros da equipe.

O desenvolvimento de um *site* necessita da atenção de diferentes profissionais de diferentes áreas de atuação para que cada profissional identifique possíveis erros que possam ocorrer e pontos de melhorias, como foi feito quando ao alterar o *status* de um documento os interessados por esta alteração serem sinalizados por e-mail. O termo arquiteto de informação é um termo guarda-chuva que deve envolver profissionais de diversas áreas. O profissional de informação deve estar pronto para trabalhar de modo cooperativo.

Neste caso, o profissional de informação mostra-se importante ao longo do processo, pois é ele quem verifica junto às diversas organizações envolvidas o fluxo de informações repassadas, se os documentos estão corretos e também se eles se tornaram ao longo do processo o principal ponto focal do sítio da gerenciadora. O profissional de informação é o principal gerenciador do repositório onde fica armazenado o conteúdo do *website* e para tal necessita ter conhecimento profundo dos perfis de clientes a atender e dos recursos de organização da informação a ser gerenciada.

Em uma equipe multidisciplinar todos os pontos de vista são analisados e a troca de conhecimentos é crucial para o rápido progresso do desenvolvimento do *website* e também colabora para a boa divulgação do *site,* tornando-o o ponto de encontro entre organizações, além de tornar-se um meio formal de troca de documentos e informações.

Conclui-se que, para o efetivo desenvolvimento de um *website,* o contexto multidisciplinar enriquece todo o processo e assim questões relativas à capacitação profissional adequada para a execução da atividade devem ser consideradas.

6 Referências

ABERGO. Disponivel em: http://www.abergo.org.br/. Acesso em: 16 abr. 2016.
AGNER, Luiz. ***Ergodesign e arquitetura da informação*:** trabalhando com o usuário. 3. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2012.
DIAS, Donaldo de Souza; SILVA, Mônica Ferreira da. **Como escrever uma monografia**. Rio de Janeiro: UFRJ/COPPEAD, 2009. 72 p. (Relatórios Coppead; 384).
ESCHER, M.C. Relativity. 1953. Disponível em: http://www.mcescher.com/gallery/back-in-holland/relativity/ . Acesso em 16 abr 2016.
FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação: perfil de habilidades demandas pelo mercado de trabalho. **Revista Ciência da Informação**: Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, jan./abr. 2003.
GLEICK, James. **A informação: uma história, uma teoria, uma enxurrada**. São Paulo: Companhia das Letras, 2013.
IAI. Disponivel em: http://www.iainstitute.org/. Acesso em: 16 abr. 2016.
JOHNSON, Steve. **Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Maria Luísa X. de A Borges (Trad.). Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
KOCH, W. **Gerenciamento eletrônico de Documentos**: conceitos, tecnologias e considerações gerais. São Paulo: Cenadem, 1998.
LARA FILHO, Durval de. O fio de Ariadne e a arquitetura da informação na WWW. DataGramaZero: **Revista de Ciência da Informação**, v.4, n.6, dez/03.
MACEDO, Paula Azevedo. Programação do IA Summit 2014. **Blog do AI**, São Paulo, p. 49, mar. 2014.
MORVILLE, Peter. A brief history of information architecture. In: GILCHRIST, A.; MAHON, B. (ed.). **Information architecture**: designing information environments for purpose. Londres: Facet Publishing, 2004.
Nielsen Norman Group. 2011. Disponivel em: <http://www.nngroup.com/reports/> . Acesso em 16 abr 2016.
PAIM, R. et al. ***Gestão de Processos***: pensar, agir e aprender. Porto Alegre: Bookman, 2009. 328 p.
POZZATTI, Valéria Rodrigues de Oliveira et al. Mundaneum: o trabalho visionário de paul otlet e henri la fontaine. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 202-209, jul./dez., 2014.
REIS, Guilhermo Almeida dos. ***Centrando a Arquitetura de Informação no usuário***. São Paulo. *2007*. 250 p.
ROSENFELD, L., MORVILLE, P. **Information Architecture for the Word Wide Web**. Sebastopol: O'Reilly, 1998.
SACONATTO, Guilherme Saconatto. **Experiência do usuário**: metodologias de desenvolvimento e sua relevância estratégica no ambiente organizacional. Orientador Guilherme Ranoya. São Paulo – 2014. Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2014.
VALENTIM, M. L. P. **O moderno profissional da informação**: formação e perspectiva profissional. Encontros Bibli: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 9, p. 16-28, jun. 2000. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/12/5058>. Acesso em: 25 set. 2015.
WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de Informação**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura, 1991.

As bibliotecas universitárias brasileiras nas nuvens: plataformas de serviços para gerenciamento de bibliotecas

Fabiana John Tonding (UFRGS) - fabianatonding@terra.com.br

Samile Andrea de Souza Vanz (UFRGS) - samilevanz@terra.com.br

Resumo:

Os softwares de gerenciamento de bibliotecas evoluíram constantemente ao longo dos anos desde a primeira até a quarta geração; configurando os sistemas mais usados na atualidade no Brasil, os sistemas de gerenciamento integrado (ILS). A próxima geração, denominada plataforma de serviços de bibliotecas (LSP), vem crescendo internacionalmente, com perspectivas de implantação no Brasil. A partir de um levantamento bibliográfico, o presente trabalho identifica as características das plataformas de serviços de bibliotecas, relaciona seus principais fornecedores e prospecta sobre a utilização destas soluções nas bibliotecas universitárias brasileiras. Conclui que as plataformas de serviços de biblioteca incorporam características que atendem as demandas das bibliotecas universitárias brasileiras em um cenário que inclui o ensino a distância e o suporte aos diferentes recursos informacionais disponíveis e necessários.

Palavras-chave: *Informatização de bibliotecas. Sistemas de gerenciamento de bibliotecas. Plataformas de serviços de bibliotecas. Computação em Nuvem.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Biblioteca universitária e EaD*

1 Introdução

As bibliotecas universitárias necessitam vencer desafios gerados por mudanças significativas em suas funções, em seus ambientes e nas demandas de seus usuários. A tecnologia é uma das ferramentas que apoiam as bibliotecas na busca de formas de trabalho e de prestação de serviços mais apropriadas. A explosão informacional, o aumento da oferta e da procura por publicações eletrônicas, a diversidade de documentos fora do tripé livro-periódico-tese/dissertação, a escassez de recursos financeiros e de pessoal das bibliotecas, a redução de leitores na biblioteca, a diminuição de empréstimo de itens físicos das coleções, a concorrência com ferramentas de busca como Google e outros sistemas equivalentes, o aumento do uso de dispositivos móveis contra a redução do uso de computadores e a introdução de novos padrões técnicos (como RDA, BIBFRAME, FRBR, Dublin Core, OpenURL) são fenômenos atuais que fazem a biblioteca questionar seus objetivos e rumos. Davenport (1998 apud CÔRTE et al., 1999, p. 242), comentou "às bibliotecas está reservado o papel de repensar suas atividades e funções, adaptando-se aos novos modelos organizacionais e extraindo das tecnologias disponíveis o substrato para a melhoria na prestação de serviços e na utilização eficaz de informações".

A indústria estrangeira de automação de bibliotecas, atenta às demandas de seu mercado, passou a oferecer, a partir de 2012, novos sistemas para gerenciamento de bibliotecas. Esses sistemas são desenvolvidos com tecnologias recentes, providos através de serviços em nuvem e oferecem funcionalidades mais completas e modernas para gerenciamento unificado dos mais diversos recursos de informação hoje existentes nas bibliotecas - sejam eles impressos, eletrônicos ou digitais.

O uso destes novos sistemas para gerenciamento de bibliotecas vem se propagando nos últimos anos no cenário internacional, principalmente em instituições de ensino superior e de pesquisa. Na literatura técnica especializada e na área comercial, estas novas soluções aparecem com as denominações: *next generation library systems*, *webscale management solutions*, *uniform management systems*, *unified resources management systems* ou *library services platforms.* No Brasil, o nome destes novos sistemas ainda não está consolidado, mas observam-se as expressões "nova geração de sistemas para bibliotecas", "sistemas de próxima geração" e "plataformas de serviços de bibliotecas". Neste trabalho adota-se o nome "plataforma de serviços de biblioteca" e a correspondente sigla LSP - do inglês, *library services platform*. A escolha desse nome se dá por dois motivos. Primeiramente pelo fato de que a qualidade de "novo(a)" e de "próximo(a)" usada nas outras denominações tende a se degradar no tempo e perder sua significação em poucos anos. O segundo motivo leva em conta a escolha feita por Marshall Breeding, um dos autores mais importantes neste tema, que também denomina os novos sistemas como *library services platform*.

A partir de um levantamento bibliográfico, o presente trabalho tem por objetivo identificar as características das plataformas de serviços de bibliotecas, relacionar seus principais fornecedores e prospectar sobre a utilização destas soluções nas bibliotecas universitárias brasileiras. Nas seções a seguir estes objetivos são detalhados.

2 As gerações dos sistemas para gerenciamento de bibliotecas

A evolução dos sistemas para gerenciamento de bibliotecas tem sua trajetória pautada pelo surgimento e disponibilização de novas tecnologias, que permitem que os sistemas sejam modernizados, visando atender as necessidades técnicas e informacionais contemporâneas das bibliotecas e de seus usuários. Rowley (2002) estabelece um enquadramento dos sistemas de informatização de bibliotecas em quatro gerações. A primeira se caracterizava por sistemas com

foco na catalogação e na circulação, não havendo integração entre os módulos. Na segunda geração, os fabricantes passaram a preocupar-se com a interligação de módulos, mas as interfaces ainda eram rudimentares e a utilização dos sistemas dependia de menus. Apareceram as primeiras possibilidades de exportação e importação de registros, porém restritas a sistemas específicos. A terceira geração de sistemas para gerenciamento de bibliotecas disponibilizou relatórios padronizados e a opção para a biblioteca definir aqueles de seu interesse. A utilização de cores, janelas, ícones e menus, tornou a interface gráfica e mais amigável. Já na quarta geração, a importação e exportação de registros passou a ser totalmente integrada e facilitada, a arquitetura cliente-servidor permitiu o acesso a outros servidores da internet e os usuários finais podiam consultar os catálogos a partir de múltiplas mídias.

Atualmente no Brasil, as soluções para gerenciamento de bibliotecas mais utilizadas pelas universidades enquadram-se na quarta geração, como por exemplo, os *softwares* Aleph (Ex Libris), Pergamum (PUCPR) e Sophia (Prima), cujas primeiras versões, projetadas com base na arquitetura cliente-servidor surgiram no final dos anos 90 e início dos anos 2000, acompanhando o crescimento da Internet. Cabe constatar que "No mundo da automação de bibliotecas, os ciclos dos produtos muitas vezes são mais longos do que os das tecnologias da informação" (BREEDING, 2011, p. 33, tradução nossa), tendo em vista que alguns produtos existentes do mercado atual passaram por mais de uma geração, evoluíram ao longo de sua existência, renovando-se tecnologicamente, até chegar à quarta geração, com versões compatíveis, por exemplo, com a estrutura cliente-servidor.

Os sistemas utilizados atualmente nas bibliotecas acadêmicas brasileiras, e classificados por Rowley (2002) como de quarta geração oferecem, de forma geral, funcionalidades nas áreas de catalogação, circulação, aquisição, controle de periódicos, gerenciamento e, por último, mas não menos importante, busca e recuperação de informações. São denominados no meio profissional, genericamente, como a) sistemas para gerenciamento de bibliotecas - por suportarem as atividades de administração das bibliotecas, b) sistemas de informatização ou automação de bibliotecas - por permitirem a realização das rotinas e serviços das bibliotecas com apoio de recursos de *hardware* e *software* e, mais especificamente como c) sistemas integrados de bibliotecas, tradução de *Integrated Library Systems* (ILS, sigla também utilizada neste trabalho) – por integrarem banco de dados e interface de utilização. Os sistemas integrados para gerenciamento de bibliotecas (ILS), cujas funcionalidades foram desenvolvidas com foco apenas em recursos impressos, como livros e periódicos, concentraram os esforços da indústria internacional por alguns anos.

A educação superior passou por mudanças importantes nos últimos anos e a realidade das bibliotecas que atendem às instituições desse segmento vem mudando significativamente. O ensino à distância e a ampliação dos suportes de informação são alguns elementos desse novo contexto, no qual, acadêmicos, professores e pesquisadores dependem de uma ampla infraestrutura de recursos de informação, com variedade de fontes e mídias. Para desenvolvimento do ensino e da pesquisa na universidade, os usuários necessitam apoiar-se no acervo local da biblioteca, pesquisável via os ILS e em outras fontes, como bases de dados, periódicos e livros eletrônicos, repositórios institucionais e a internet de um modo geral.

A insatisfação com a falta de uma ferramenta de busca unificada, o tempo necessário para pesquisa nas diversas fontes e a necessidade de conhecer os detalhes de acesso e interfaces fizeram com que surgissem os sistemas de descoberta e entrega:

> [...] no início desta década surgem os *Web Scale Discovery Systems*, denominados neste trabalho, em tradução livre, de serviços de descoberta em rede ou apenas serviços de descoberta. O princípio básico dos serviços de descoberta é fornecer um índice único de metadados [...] previamente coletados que permita uma busca unificada substituindo a busca federada, ou seja, a busca em cada uma das bases

> provedoras de conteúdos, utilizada até então. Hospedados local ou remotamente, disponibilizam uma variedade de informações que podem incluir todo tipo de conteúdo licenciado, conteúdo local e o próprio catálogo da biblioteca, tudo combinado num índice único. (PAVÃO, 2014, p. 16)

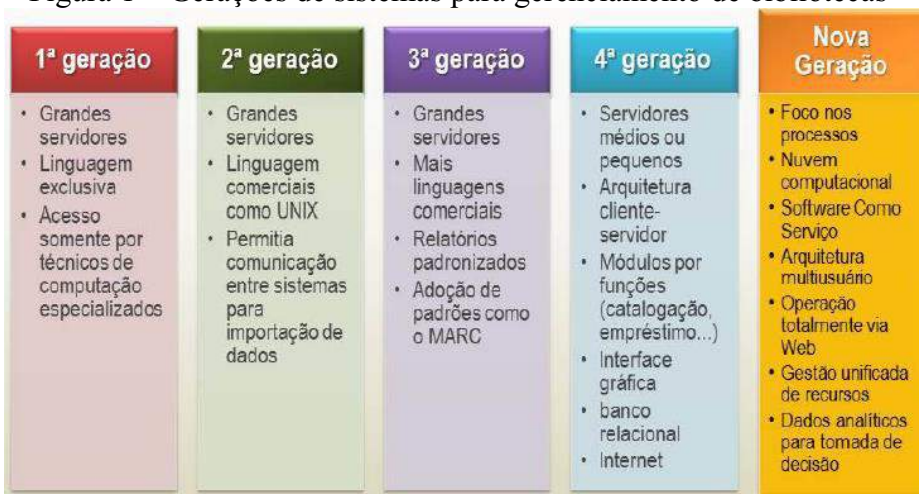
Os sistemas de descoberta, além da busca em si, também permitem acesso ao texto completo dos documentos eletrônicos que a instituição possui na mesma interface, sem necessidade de acessar o site de origem – processo identificado como de "entrega" (em inglês utiliza-se a expressão *discovery and delivery*). As bibliotecas que implementam sistemas de descoberta, em geral, os combinam com os seus sistemas para gerenciamento, usando o primeiro para as funções de busca e recuperação de informações e o segundo para as atividades operacionais da biblioteca. Complementando os sistemas para gerenciamento de bibliotecas, as soluções de descoberta e entrega tornaram-se obrigatórias para as bibliotecas preocupadas em oferecer serviços de qualidade aos usuários, assegurando acesso ágil e relevante a todo conteúdo que dispõem.

A Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP), em 2011, foi pioneira no Brasil na implantação do sistema de descoberta Primo produzido pela Ex Libris (VIANA, 2016, p. 71-72). No entanto, ainda há poucas bibliotecas universitárias utilizando sistemas de descoberta no Brasil.

Por um lado, os sistemas de descoberta solucionam a busca integrada e o acesso a toda coleção da biblioteca. Por outro, os *softwares* do tipo ILS, para gerenciamento das bibliotecas, não suportam o conteúdo eletrônico e digital, devido ao número crescente de fontes, à variedade e à complexidade de opções de aquisição e licenciamento, às necessidades específicas de registro, catalogação e fornecimento (circulação e entrega ao usuário) destes recursos. Para gerenciamento deste espectro de materiais, no que diz respeito às atividades e competências administrativas, de processos técnicos e de prestação de serviços envolvidas, as bibliotecas precisam, além dos *softwares* de bibliotecas do tipo ILS, munir-se de um conjunto de sistemas e ferramentas adicionais, que atendam às novas demandas. Nesse contexto surgem os sistemas chamados plataformas de serviços de bibliotecas, modelados para atender as atuais necessidades das bibliotecas.

Observa-se desde 2012, principalmente entre bibliotecas universitárias e de pesquisa dos Estados Unidos e Europa, uma crescente substituição dos sistemas integrados de bibliotecas pelas plataformas de serviços de bibliotecas. As características das LSP não se enquadram na categoria quarta geração estabelecida por Rowley (2002), justificando a criação de uma quinta geração, denominada por Viana (2013) como "Nova geração", conforme observa-se a seguir:

Figura 1 – Gerações de sistemas para gerenciamento de bibliotecas



Fonte: VIANA (2013)

Evidencia-se uma grande mudança nos atributos que caracterizam a nova geração de sistemas em comparação à quarta geração. Dentre as características mencionados por Viana (2013), destaca-se a computação em nuvem, fator tecnológico de maior importância e influência na concepção dos novos sistemas para gerenciamento de bibliotecas – o que foi previamente evidenciado por Breeding (2012, p. 32):

> De todas as tendências tecnológicas que tenho acompanhado nos últimos anos, a computação em nuvem é a de maior visibilidade e está em condições de transformar mais radicalmente a forma de tecnologia das bibliotecas. Eu vejo que estamos em um dos principais pontos de mudança, no qual a tecnologia renovará o convencional.

Cabe ainda ressaltar que os modelos brasileiros para avaliação de *softwares* de bibliotecas estabelecidos por Côrte e colaboradores (1999) e por Café, Santos e Macedo (2001) são aplicáveis aos sistemas de quarta geração. Eles foram utilizados por muitas bibliotecas brasileiras como referência e apoio ao processo de seleção dos sistemas de informatização que hoje utilizam. Estes modelos de análise ainda são válidos se aplicados às opções de *software* do mercado nacional e dos ILS de forma geral, mas tornam-se obsoletos quando submetidos às plataformas de serviços de bibliotecas que possuem características funcionais inovadoras e são desenvolvidas com tecnologias atuais. Com enfoque atual, Viana (2014) apresentou um levantamento de critérios para avaliação de plataformas de serviços de bibliotecas subdivididos em gerenciais e financeiros, biblioteconômicos, computacionais e baseados em serviços e processos. No meio internacional, por sua vez, há iniciativas de metodologias de avaliação como a da Ken Chad Consulting que mantém um site, disponível no endereço https://libtechrfp.wikispaces.com/, para discussão de especificações de *softwares* para bibliotecas, incluindo sistemas integrados de bibliotecas (ILS), serviços de descoberta, plataformas de serviços de bibliotecas (LSP) e sistemas para gerenciamento de recursos eletrônicos (ERM).

3 Plataformas de serviços de bibliotecas – surgimento e suas premissas tecnológicas

Os primeiros sistemas do tipo plataformas de serviços de bibliotecas surgiram no início desta década no mercado internacional, contemplando o gerenciamento de todos os materiais das coleções - impressos, eletrônicos e digitais - múltiplos formatos de metadados e a mudança para utilização de serviços hospedados em nuvem. No artigo "*Future of library systems*", Carl Grant (2012a) afirma que muitas bibliotecas estão em processo de avaliação da eficiência das ferramentas de automação que utilizam para prestação de serviços dentro e fora de seus limites físicos. Se por um lado, na maioria das bibliotecas, os serviços são mediados por sistemas integrados para gerenciamento de bibliotecas, os ILS, por outro, estão as ofertas de uma nova geração de sistemas, batizados por Marshal Breeding como "*library services platforms (LSP)*".

Breeding (2012) destaca que as plataformas de serviços de bibliotecas são um dos principais norteadores da indústria de automação de bibliotecas, que devem permanecer no mercado nos próximos dez anos e que estão em condições de dar início a um ciclo de migrações. Estes produtos diferem substancialmente dos ILS e não podem ser enquadrados na mesma categoria. Entre as características que os distinguem estão o gerenciamento de materiais impressos e eletrônicos, utilização de bases de conhecimentos globais ao invés de bases de dados locais, implementações através do modelo *Sofware as a Service* (SaaS) em arquiteturas *multi-tenant* e o provisionamento de um conjunto de APIs (Interface de Programação de Aplicativos) que permitem interoperabilidade e extensibilidade. A biblioteca necessita utilizar uma variedade de sistemas além do ILS para gerenciar todos seus recursos e serviços; portanto, a implementação dessa nova plataforma pode substituir muitos sistemas, incluindo os ILS, as

ferramentas para gerenciamento de recursos eletrônicos (ERM), os "resolvedores de *links OpenURL"* e os sistemas para gerenciamento de coleções digitais.

Uma das características transformadoras dos novos sistemas é que as bibliotecas deixam de operar suas próprias instalações de produtos de automação e passam a utilizar serviços hospedados, incluindo *Software as a Service* e implementações baseadas em infraestruturas providas através de computação em nuvem (BREEDING, 2012). Para compreensão e identificação das plataformas de serviços de bibliotecas é necessário definir os conceitos *de* SaaS, computação em nuvem e *software multi-tenant*, explanados a seguir.

Software as a Service (em português, *Software* como Serviço) é um modelo de utilização de sistemas no qual o *software* é desenvolvido e hospedado pelo fornecedor e o acesso do usuário final é por meio da internet. O consumidor, nesse caso, a biblioteca, paga para utilizar o serviço por um determinado tempo ou demanda. Todos os clientes utilizam o mesmo sistema, sem customizações para necessidades específicas e, quando o fornecedor inclui novas funcionalidades ao sistema, elas ficam automaticamente disponíveis para os usuários. O fornecedor é responsável pela manutenção dos servidores, máquinas onde o sistema está instalado, de modo que a biblioteca fica livre deste tipo de atividade (GRANT, 2012a).

O conceito de computação em nuvem foi bem definido pelo National Institute of Standards and Technology (2011, p. 2, tradução nossa) como:

> [...] um modelo para acesso a rede sob demanda, ubíquo e conveniente para um pool compartilhado de recursos computacionais configuráveis (como por exemplo redes, armazenamento, aplicações ou serviços) que podem ser rapidamente provisionados e lançados com mínimo esforço de gerenciamento ou interação com o provedor de serviços.

A computação em nuvem, inicialmente vista como a solução de todos os problemas que afligem as bibliotecas, esteve no topo das expectativas de tecnologias nos anos de 2010 e 2011, conforme o *Hype Cycle Special Report* do grupo Gartner (2010, 2011). Segundo Leite (2015, p. 25), "a computação em nuvem tem um componente *hype*, um componente de onda, mas ela é definitiva sob o ponto de vista do formato de trabalho e do formato de utilização de tecnologia". Grant (2012b) comenta que usando o mesmo conceito de computação em nuvem, no ramo de sistemas de bibliotecas, há empresas que se limitam a oferecer *Software as a Service* como sua solução de computação em nuvem, enquanto que há outras organizações que realmente oferecem *softwares* com novas funcionalidades e novas arquiteturas.

As plataformas de serviços de bibliotecas ainda incluem a proposta do modelo de *software* chamado *multi-tenant* ou "multi-inquilino", uma aplicação que atende a diversos clientes. A arquitetura *multi-tenant* é essencial para um ambiente em nuvem, pois permite que vários clientes compartilhem os mesmos recursos físicos, mas permaneçam logicamente isolados. A vantagem é a redução de custos de desenvolvimento e manutenção, uma vez que estes são compartilhados.

Além das características técnicas das implementações baseadas em nuvem, com modelo de *SaaS* e arquitetura *multi-tenant* explanados anteriormente, as plataformas de serviços de biblioteca apresentam outro aspecto importante em relação a abordagem que os fornecedores adotaram para o desenvolvimento de suas soluções. Grant (2012a, p. 7-8) estabelece três abordagens:

a) Nova concepção: algumas empresas, em função das mudanças tecnológicas e das demandas das bibliotecas, concluíram ser fundamental criar um novo produto, de modo a acomodar necessidades atuais, integrar perfeitamente os fluxos de trabalho independentemente do tipo de material (impresso, eletrônico e digital), garantindo eficiência e eficácia às atividades das bibliotecas. Disto, surge o ponto negativo: em

função do tempo e recursos para o desenvolvimento, as primeiras versões poderiam não contemplar algumas funcionalidades. Aliado ao fato de que algumas destas empresas possuem um conjunto de soluções já estabelecidas no mercado, que devem ser mantidas e atualizadas, é considerado arriscado por parte dos fornecedores desenvolver um produto totalmente novo, pois pode deixar clientes já conquistados, bem como os usuários dos novos produtos, insatisfeitos. Sistemas que se enquadram nesta abordagem são, por exemplo: Alma (Ex Libris, a ProQuest Company), Intota[1] (ProQuest) e WorldShare Management Services (OCLC).

b) Evolução: fornecedores que seguem esta linha - como por exemplo a Innovative que desenvolve o Sierra - reutilizam parte dos sistemas que possuem, e os aperfeiçoam para criar uma solução com novas funcionalidades. A decisão destas empresas apoia-se na dificuldade de desenvolver produtos totalmente novos, e de que as mudanças que as bibliotecas impõem são mais de cunho evolutivo do que revolucionário e que os custos não compensam os ganhos. Por parte das bibliotecas, também há aquelas que entendem que mudanças são necessárias de forma rápida e substancial, com custo razoável e sem abandonar aquilo que funciona. Se o fornecedor não oferece uma solução com fluxos de trabalho integrados e facilitados, assim como os sistemas do tipo "nova concepção", esta não deve ser a melhor opção para bibliotecas que desejam dar suporte às coleções eletrônicas e digitais. Cabe a biblioteca uma avaliação sobre o trabalho, o tempo, o custo e os benefícios entre migrar para o modelo mais novo e eficiente ou buscar por soluções com abordagem "evolução".

c) *Software* livre: o *software* livre teve visibilidade no mercado de sistemas para as bibliotecas por algum tempo, originando sistemas da categoria ILS como o Evergreen e o Koha. Em relação às plataformas de serviços de bibliotecas há esforços por parte da Kuali Foundation que oferece o Open Library Environment (OLE). No que diz respeito ao caráter dos itens a e b acima, o OLE enquadra-se como um sistema de nova concepção, com desenvolvimento totalmente novo.

4 Características funcionais e tecnológicas

As plataformas de serviços de bibliotecas possuem inúmeras características, conforme descrição de Breeding (2015, p. 8, tradução nossa):

> Uma plataforma de serviços de biblioteca permite às bibliotecas adquirir e gerenciar suas coleções, abrangendo vários formatos de conteúdo, desde itens físicos até materiais eletrônicos. Estes produtos suportam vários processos de aquisição, incluindo a compra de itens permanentes, aqueles com licenças pagas e assinaturas, e aqueles selecionados em fontes de acesso aberto. Oferece um ambiente de gerenciamento de metadados, contemplando vários esquemas conforme apropriado para cada um dos respectivos formatos de materiais, incluindo no mínimo os padrões MARC e Dublin Core. Uma plataforma de serviços de biblioteca pode incluir um serviço de descoberta integrado ou fazer uso de uma interface de descoberta adquirida, apoiando-se em APIs e outros protocolos de interoperabilidade. As plataformas de serviços são oferecidas através de uma estrutura *multi-tenant*, com interfaces via web para acesso aos funcionários e usuários. Estes produtos proporcionam acesso a bases de conhecimento que representam o corpo de conteúdo de informação além da coleção específica da biblioteca.

A seguir as características principais das plataformas de serviços são detalhadas:

[1] A ProQuest pretende, em 2016, descontinuar o Intota e integrá-lo ao Alma, desenvolvido pela Ex Libris, a ProQuest Company (ENIS, 2016).

Unificação de fluxos de trabalhos

As bibliotecas atualmente possuem diversos silos de informação, tais como, o sistema para gerenciamento de bibliotecas para o acervo convencional, o catálogo da biblioteca, os repositórios institucionais ou temáticos, as interfaces para acesso aos periódicos eletrônicos e e-books, as bases de dados, sistemas para gerenciamento dos recursos eletrônicos, etc. Os diferentes acervos e sistemas geram duplicação de dados e de trabalho, assim como uma diversidade de caminhos e de interfaces para gerenciamento, busca e acesso a estes recursos. Alguns exemplos que ilustram as soluções unificadas suportadas pelas plataformas de serviços de bibliotecas são:

- O processo de aquisição de materiais impressos e eletrônicos pode ser gerenciado usando a mesma plataforma e fluxo, adaptando-se às exigências de um ou outro material – enquanto um livro será recebido, uma fonte eletrônica será ativada; enquanto um item será cadastrado, uma fonte terá sua licença de uso registrada. Além disto, as LSP suportam os modelos de licenciamento de materiais eletrônicos: aquisição perpétua, assinaturas de pacotes ou títulos específicos, *Patron (Demand) Driven Aquisition* (aquisição orientada ao usuário/demanda ou PDA/DDA).

- No que diz respeito à catalogação dos recursos de informação, os padrões podem ser usados de forma híbrida: dependendo do recurso, pode-se ter um registro em formato MARC21 ou Dublin Core. A funcionalidade de catalogação passa a ser chamada em inglês de "*Metadata management*", ou seja, gerenciamento de metadados. A tradicional divisão entre registro de catalogação e registro de coleção física aplicada ao ILS, passa a ser denominada nas plataformas de serviços como informação de metadados e informação de inventário, sendo que este inventário engloba os registros necessários para os itens físicos e para os materiais eletrônicos (nesse caso, registros de coleções, portfólios e serviços).

- O termo Circulação é ampliado para o termo, em inglês, "*fulfillment*", que equivale a atendimento, e pode ser efetivado com atividades como provisionamento de um pedido de reserva, empréstimo de um item físico, digitalização de um artigo, envio de um material para outra biblioteca.

Interatividade

As plataformas de serviços sinalizam atividades que aguardam por ação de seus usuários (no caso, gestores, bibliotecários e auxiliares da equipe), tais como, pedidos de aquisição aguardando aprovação, ativações de fontes eletrônicas pendentes, pedidos de empréstimo cujos itens devem ser localizados no acervo e separados para os solicitantes, etc. O usuário também pode, em algumas situações, atribuir a responsabilidade de execução de uma atividade para outro operador. Esta interação que a LSP propicia, diferentemente do caráter estático dos sistemas tradicionais para gerenciamento de bibliotecas, dá agilidade ao processo, torna a plataforma uma ferramenta de organização do fluxo de trabalho para a equipe, permitindo divisão, atribuição e sinalização de tarefas.

Compartilhamento

O conceito de compartilhamento está amplamente aplicado às plataformas de serviços de bibliotecas, de modo a evitar o retrabalho de edição de metadados, visando a simplificação dos processos de aquisição e de catalogação. Neste sentido, a LSP oferece opções de importação de registros a partir de um grande catálogo de fontes provenientes de editores, agregadores e bibliotecas, como Library of Congress, British Library, Harvard University, entre outras. Nesse repositório de registros para compartilhamento estão disponíveis dados bibliográficos, de autoridades e de fontes eletrônicas. Os dados descritivos e de acesso das fontes eletrônicas, providos pelos fornecedores de conteúdo, são reunidos em uma base de conhecimento - em

inglês, "*knowledge base (KB)*" - mantida pelo fornecedor da plataforma de serviços. A disponibilidade destas ferramentas de compartilhamento de dados resulta na simplificação, economia de tempo e redução de custo nos processos de aquisição, edição de registros e controle de autoridades.

Implementações SaaS em arquitetura *multi-tenant*

As plataformas de serviços de bibliotecas são providas através de infraestrutura em nuvem, com arquitetura *multi-tenant* e uso do modelo *Software* como Serviço; resultando em redução de custo, tempo e envolvimento das áreas de TI e das bibliotecas das instituições usuárias. Com esta modelagem, não há servidores locais para instalação do *software*, o acesso ao sistema é totalmente via web, reduzindo o custo de aquisição e de manutenção de infraestrutura de *hardware* e *software* para a instituição usuária. Outro aspecto importante é que os sistemas providos neste modelo tendem a ser frequentemente atualizados, de forma mais rápida e tranquila, pois são gerenciados de forma centralizada. Isto não é observado em instalações locais, comumente utilizadas pelos ILS, onde variáveis como *hardwares*, sistemas operacionais, bancos de dados, versões do *software* em si e disponibilidade das equipes envolvidas comprometem o processo de atualização. Sendo a manutenção, ampliação e atualização do sistema (*hardware* e *software*) responsabilidade do fornecedor das plataformas de serviços, fica a equipe da instituição usuária desonerada destas tarefas, dando condições para ela desenvolver atividades criativas e proativas, condizentes com uma abordagem contemporânea de prestação de serviços pelas bibliotecas.

Interoperabilidade e extensibilidade

As plataformas de serviços de bibliotecas suportam APIs (Interface de Programação de Aplicativos) que permitem o desenvolvimento de extensões para a solução de modo a atender necessidades específicas da biblioteca e/ou da instituição usuária, assim como integrar a plataforma com outras aplicações e sistemas do ambiente local.

Dados, análises e relatórios

As LSP contemplam soluções de "*business intelligence*" (BI) que permitem reunir todos dados controlados pelo sistema e oferecem um conjunto de ferramentas para análise e geração de relatórios. Com as ferramentas BI, a biblioteca pode, com facilidade e intuição, combinar os mais diversos dados e obter os relatórios que necessita com o objetivo de auxiliar em suas tomadas de decisão. Atualmente, com a escassez de recursos financeiros para investimentos vivenciada pelas bibliotecas esta capacidade é essencial para estabelecer prioridades e rumos à atividade.

Sistemas de descoberta

As plataformas de serviços de bibliotecas integram-se aos sistemas de descoberta para oferecer aos usuários as funções de busca, localização e acesso aos recursos informacionais, não possuindo uma interface própria para este fim; diferentemente dos ILS que contemplam os tradicionais catálogos de bibliotecas, chamados OPACs. Os serviços de descoberta não têm uma relação direta com os dados de usuários e suas atividades (pedidos de aquisição, reservas, empréstimos, pedidos de digitalização, etc) gerenciadas através das LSP; sendo necessário criar esta interrelação através de APIs.

Alguns fornecedores de plataformas de serviços também oferecem serviços de descoberta, como pode ser verificado no Quadro 1.

Quadro 1 - Opções de plataformas de serviços de bibliotecas e de serviço de descoberta

Plataforma de Serviços de Biblioteca (LSP)	**Serviços de Descoberta**	***Software* Livre de Descoberta**
WorldShare Management Services	WorldShare Discovery Service	
Alma	Primo com Primo Central	
Kuali OLE	Nenhum	VUFind, Blacklight
Intota	Summon	
Sierra	Encore	VUFind

Fonte: adaptado de BREEDING (2015, p. 24)

Assinatura e valores

Comercializadas através do modelo de negócio de assinatura, as plataformas de serviços de bibliotecas diferem-se dos ILS com instalação local, pois estes aplicam um valor inicial de licenciamento e uma taxa de manutenção e atualização anual. As implementações do tipo SaaS são normalmente oferecidas através de assinaturas anuais cujos valores dependem do tamanho e da complexidade da instituição. Nos valores das assinaturas estão embutidos custos de *hardware*, sistemas operacionais, infraestrutura de *data center* e de pessoal técnico, sendo, em geral, superior às taxas de manutenção associadas com os sistemas instalados localmente. No entanto, o custo total das implementações de LSP, quando todas as despesas e investimentos são calculadas, equiparam-se as cobradas pelos ILS.

Usando as plataformas de serviços, "as bibliotecas deixarão de ser organizações reativas e prestadoras de serviços genéricos para se tornarem proativas e prestadoras de serviços altamente personalizados", proferiu Carl Grant em sua apresentação feita para bibliotecas universitárias brasileiras durante o evento "*Alma Solution Day*", realizado em São Paulo no início de março de 2016.

5 Principais fornecedores

Com base no levantamento de Breeding (2015, p. 27-36), abaixo são apresentados os principais fornecedores de soluções de plataformas de serviços de bibliotecas e alguns detalhes de suas trajetórias e produtos LSP.

Alma

- Fornecedor: Ex Libris, a ProQuest Company[1]
- 2009 – Início do desenvolvimento
- 2012 – Instituição pioneira: Boston College
- Dezembro 2014 – 370 instituições com contratos assinados e 150 bibliotecas em produção, sendo a maioria bibliotecas universitárias.
- Novembro 2015 – primeira apresentação e demonstração do Alma para bibliotecas universitárias brasileiras[2]

Intota

- Fornecedor: ProQuest
- 2011 – Início do desenvolvimento

[1] Em dezembro de 2015, a Ex Libris foi adquirida pela ProQuest e passou a ser chamada Ex Libris, a ProQuest Company (nota das autoras).

[2] O evento "Alma Solution Day", realizado em São Paulo, em 17/11/2015, para bibliotecas universitárias, teve apresentações de gerentes da Ex Libris (Israel, Estados Unidos e Brasil) e de Carl Grant, Associate Dean, Knowledge Services e Chief Technology Officer da University of Oklahoma Libraries (nota das autoras).

- 2013 – Lançamento da versão inicial do Intota
- 2014 – 31 instituições usuárias de outras aplicações ProQuest com contratos assinados
- 2015 – Lançamento da versão completa do Intota[1]

Kuali OLE (Open Library Environment)

- *Software* livre, desenvolvido através de diversas iniciativas com fundos da The Andrew W. Mellon Foundation
- Agosto 2014 – Instituições pioneiras: Lehigh University e University of Chicago
- Agosto 2014 – Foi criada a empresa comercial KualiCo, mas sem impactos sobre o projeto Kuali OLE até o final de 2014

Sierra

- Fornecedor: Innovative Interfaces
- 2011 – Início do desenvolvimento
- 2012 – Instituição pioneira: Bloomfield Township Public Library
- Dezembro 2013 – 336 instituições usuárias
- Março 2014 – Innovative adquire a VTLS
- Dezembro 2014 - 560 instituições com contratos assinados e 495 bibliotecas em produção

WorldShare Management Services

- Fornecedor: OCLC
- 2009 – Início do desenvolvimento do chamado Web-scale Management
- 2010 – Craven-Pamlico-Carteret Regional Library System com o serviço em produção
- Dezembro 2014 – 340 instituições com contratos assinados e 270 bibliotecas em produção

O Quadro 2 a seguir apresenta uma síntese do número de instalações e contratos das plataformas de serviços de bibliotecas:

Quadro 2 – Instalações de LSP por fornecedor até dezembro de 2014

Plataforma de Serviços de Biblioteca (LSP)	**Instalações**	**Contratos**
Alma	150	370
Intota	0	31*
Kuali OLE	2	10
Sierra	495	560
WorldShare Management Services	270	340
Total	917	1311*

Fonte: adaptado de BREEDING (2015, p.13)
* dados corrigidos em relação à tabela original

6 Considerações finais

Autores como Breeding (2012) e Rowley (2002) já comentaram que a transição para os sistemas de nova geração é um processo delicado para os fornecedores e para as bibliotecas, tendo em vista que estas não aceitam transições brutas e forçadas. Por este motivo, os fornecedores mais atentos e com recursos e infraestrutura necessários dividem seus esforços entre o desenvolvimento, a manutenção e o suporte aos produtos já existentes, assim como

[1] A ProQuest pretende, em 2016, descontinuar o Intota e integrá-lo ao Alma, desenvolvido pela Ex Libris, a ProQuest Company (ENIS, 2016).

canalizam energias para o desenvolvimento e marketing de suas novas soluções, pois falhar com seus produtos tradicionais pode resultar na perda de credibilidade e prejuízos na prospecção de novos negócios.

Observa-se há alguns anos a oferta das plataformas de serviços de biblioteca por fornecedores internacionais. Ano a ano, inúmeras bibliotecas vêm incorporando estas plataformas, devido a demanda crescente de gerenciamento de acervos cada vez mais diversificados e em função das tecnologias modernas por elas empregadas. De fato, como mencionou Viana (2016, p. 77), é necessário dispor de um levantamento atualizado das bibliotecas universitárias no Brasil, no que diz respeito ao número de unidades existentes, tipos e números de acervos, situação de automação, avaliação dos sistemas e tecnologias que utilizam, verificação de expectativas de melhorias de serviços e processos, necessidade e planos de mudança de sistemas de informatização.

Acredita-se que este trabalho propicia aos bibliotecários e gestores das instituições de ensino superior um levantamento preliminar de informações com vistas ao conhecimento, compreensão e amadurecimento técnico em relação a essa emergente tecnologia que está começando a chegar no Brasil.

7 Referências

BREEDING, Marshall. A cloudy forecast for libraries. **Computers in Libraries**, v. 31, n. 7, p. 32-34, Sept. 2011. Disponível em: < L>. Acesso em: 20 abr. 2016.

_____. Agents of change: automation product vendors are poised for a major transition. **Library Journa**l, v. 137, n. 6, p. 30-36, Apr. 2012. Disponível em: <http://www.thedigitalshift.com/2012/03/ils/automation-marketplace-2012-agents-of-change/>. Acesso em: 31 ago. 2015.

_____. Library services platform: a mature genre of products. **Library Tecnology Reports**, Chicago, v. 51, n. 4, May/June 2015. Disponível em: < https://journals.ala.org/ltr/issue/viewIssue/509/259>. Acesso em: 21 abr. 2016.

CÔRTE, Adelaide Ramos e et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 241-256, set./dez. 1999 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000300002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 7 abr. 2016.

CAFE, Lígia; SANTOS, Christophe Dos; MACEDO, Flávia. Proposta de um método para escolha de software de automação de bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 70-79, maio/ago. 2001 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652001000200009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 3 abr. 2016.

ENIS, Matt. All systems go. **Library Journal**, 6 Apr. 2016. Disponível em:<http://lj.libraryjournal.com/2016/04/technology/all-systems-go-library-systems-landscape-2016/>. Acesso em: 19 abr. 2016.

GARTNER. Gartner's 2010 hype cycle special report evaluates maturity of 1,800 technologies. **Gartner**, Stamford, 7 Oct. 2010. Newsroom. Disponível em: <http://www.gartner.com/newsroom/id/1447613>. Acesso em: 31 ago. 2015.

_____. Gartner's 2011 hype cycle special report evaluates the maturity of 1,900 technologies. **Gartner**, Stamford, 10 Aug. 2011. Newsroom. Disponível em: <http://www.gartner.com/newsroom/id/1763814>. Acesso em: 31 ago, 2015.

GRANT, Carl. The future of library systems: library services platforms. **Information Standards Quarterly**, v. 24, n. 4, Fall 2012a. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.3789/isqv24n4.2012.02>. Acesso em: 31 ago. 2015.

_____. **Thoughts from Carl Grant:** impressions of the new library service platforms - part 1, 2012b. Disponível em: <http://thoughts.care-affiliates.com/2012/10/impressions-of-new-library-service.html>. Acesso em: 31 ago.2015.

LEITE, Cesar. Ninguém escapa da nuvem. **Amanhã**, v. 30, n. 314, p. 24-32, ago./set. 2015. Disponível em: <http://www.processor.com.br/Documentos/Entrevista%20Cesar%20Leite_Revista%20Amanha_ago_15.pdf>. Acesso em: 8 set. 2015

NATIONAL INSTITUTE OF STANDARDS AND TECHNOLOGY. **The NIST definition of cloud computing**: recommendations of the National Institute of Standards and Technology. Gaithersburg: NIST, set. 2011. 7 p. (NIST Special Publication 800-145). Disponível em: <http://csrc.nist.gov/publications/nistpubs/800-145/SP800-145.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2015.

PAVÃO, Caterina Marta Groposo. **Comportamento de busca e recuperação da informação em serviços de descoberta em rede no contexto acadêmico**. 2014. 225 f. Tese (Doutorado em Comunicação e Informação). Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2014. Disponível em: < http://hdl.handle.net/10183/96705>. Acesso em: 3 abr. 2016.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2002. 399 p.

VIANA, Michelângelo Mazzardo Marques. **Nova geração de sistemas para uma nova geração de bibliotecas**. 2013. 50 slides. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/miquemv/nova-geracao-desistemasparabibliotecas2013viana>. Acesso em: 4 abr. 2015.

_____. **Sistemas de informação para bibliotecas universitárias**: os requisitos dos gestores, dos bibliotecários e da equipe de tecnologia. 2014. 63 slides. Minicurso apresentado no XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/miquemv/sistemas-de-informao-para-bibliotecas-universitrias-anlise-multicritrios-2014>. Acesso em: 8 abr. 2015.

_____. Uma breve história da automação de bibliotecas universitárias no Brasil e algumas perspectivas futuras. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 43-86, jan./jun. 2016. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/15688/12852>. Acesso em: 6 abr. 2016.

AS CONTRIBUIÇÕES DA BIBLIOTECA NA FORMAÇÃO ESCOLAR: UMA ALTERNATIVA PARA ALUNOS COM DIFICULDADES EM LEITURA E ESCRITA

Fabiana Sala (IFSP) - fabibuel@gmail.com

Resumo:

A biblioteca escolar, centro dinâmico de informação da escola, deve fazer parte dos recursos utilizados para o processo de ensino aprendizagem. Inserir a biblioteca no processo de ensino é ofertar aos alunos a possibilidade de ampliar o conhecimento através dos diversos materiais disponíveis no acervo. A ação educativa da biblioteca escolar deve ser pensada e gerenciada visando à sua interação com o ensino e aprendizagem. Ocupando as discussões educacionais da atualidade, as dificuldades de aprendizagem configuram-se como um tema recorrente e inquietante, dentre as diferentes formas de manifestação das dificuldades de aprendizagem. A dificuldade em leitura, por sua vez, pode interferir no rendimento escolar e/ou no desempenho das atividades diárias da criança que exigem habilidades de leitura. Nessa conjuntura, o presente estudo está voltado para as ações de mediação da leitura que são desenvolvidas pelas Bibliotecas da Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, no sentido de verificar se estas propostas têm surtido efeito na melhoria deste quadro. Trata-se de uma pesquisa qualitativa em que, os sujeitos de pesquisa que farão parte da coleta de dados são os atores que participam da Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, sendo que esses atores estão geograficamente dispersos em todo o Estado de São Paulo.

Palavras-chave: *Biblioteca escolar; Dificuldades de aprendizagem; Leitura; Escrita.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

1 Introdução

A Biblioteca escolar se constitui num espaço de aprendizagem por excelência quando desenvolvidas ações que devem estar em consonância com os objetivos delineados pela escola. Nesse sentido, como espaço de aprendizagem, a biblioteca deve estar sustentada pela sua proposta pedagógica, que norteará as práticas desenvolvidas nessa unidade de informação. Assim, o planejamento dessa proposta deve estar centrado nas ações e atividades que a biblioteca desenvolve para a formação do aluno.

Dentre as ações consideradas por Campello (2003), relevantes para a formação do aluno, aquelas voltadas para o incentivo à leitura e o letramento informacional, aliada ao desenvolvimento do senso ético e cidadão conforme concepção de Morigi, Vanz e Galdino (2015) são efetivamente as que possuem cunho de ação pedagógica na biblioteca escolar, visto que possibilita o aluno desenvolver e/ou ampliar o interesse pela leitura, a capacidade de compreensão da necessidade, localização, seleção e interpretação da informação de forma crítica e responsável, bem como a formação do senso ético e cidadão.

Inserir a biblioteca no processo de ensino é ofertar aos alunos a possibilidade de ampliar o conhecimento através dos diversos materiais disponíveis no acervo. Para isto, é necessário que a biblioteca disponibilize de profissionais habilitados para o desenvolvimento de práticas pedagógicas que incentivem os alunos no uso dos materiais disponíveis para pesquisa, incentivando-os não só o uso para fins de pesquisa como também desenvolvendo práticas que lhes ensine o gosto pela leitura literária.

Deste modo, este estudo tem por finalidade verificar de que forma as ações realizadas pela biblioteca podem auxiliar na formação escolar de alunos com dificuldades em leitura e escrita.

Ocupando as discussões educacionais da atualidade, as dificuldades de aprendizagem configuram-se como um tema recorrente e inquietante, dentre as diferentes formas de manifestação das dificuldades de aprendizagem, as mais reconhecidas são representadas pelas dificuldades de aquisição das habilidades de leitura, de escrita e de matemática, as quais são consideradas *dificuldades de aprendizagem verbal* (GUERRA, 2002). A dificuldade em leitura, por sua vez, pode interferir no rendimento escolar e/ou no desempenho das atividades diárias da criança que exigem habilidades de leitura.

Nessa conjuntura, o problema investigado por esta pesquisa está voltado para as ações de mediação da leitura que são desenvolvidas pelas Bibliotecas da Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, no sentido de verificar se estas propostas têm surtido efeito na melhoria deste quadro.

Desse modo, o problema desta pesquisa está delineado da seguinte forma: as ações de incentivo à leitura desenvolvidas pelas Bibliotecas da Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo contribuem na formação escolar de alunos com dificuldades em leitura e escrita?

A biblioteca escolar – centro dinâmico de informação da escola – assim definido por Campelo (2006), deve fazer parte dos recursos utilizados para o processo de ensino aprendizagem, pois dentre as várias atribuições que esta tem no ambiente educacional, destacamos:

- Permear o processo de ensino aprendizagem, através da sua inserção nas atividades desenvolvidas, disponibilizando as informações necessárias para a formação do hábito de leitura no aluno e consolidando a habilidade de leitura dos professores;
- Adequar-se às necessidades informacionais da comunidade escolar, de acordo com o perfil dos usuários e do projeto pedagógico estabelecido pelo centro educacional;
- Disponibilizar os recursos informacionais adequados para o desenvolvimento pleno das atividades escolares, através de rigoroso critério de seleção dos itens que irão compor o acervo da biblioteca;

- Favorecer o desenvolvimento do currículo estabelecido pela escola e aprimorar a habilidade da leitura através de programação diversificada e dinâmica, oferecendo materiais para a leitura recreativa e informativa;
- Orientar nas pesquisas e trabalhos escolares, através de estratégias que estimulem a curiosidade e o desenvolvimento da análise crítica dos fatos, contribuindo assim para a construção do conhecimento;
- Dinamizar o ambiente da biblioteca e mediar às informações, para que os usuários possam sentir-se estimulados a frequentar a biblioteca;
- Contribuir para uma completa formação dos indivíduos, através de informações atualizadas e contextualizadas, de acordo com exigências da sociedade moderna e de cada indivíduo.

Desta forma, para o desenvolvimento pleno dos indivíduos no ambiente escolar, é imprescindível a inserção de uma biblioteca que seja atualizada, dinâmica e atenda às necessidades do plano de ensino estabelecido pela escola a qual está inserida.

Para Furtado (2015, p.2) "A biblioteca escolar é fundamental dentro do sistema educacional de um país, pois, como parte integrante do sistema de informação, pode colaborar consideravelmente para a adoção desses novos paradigmas". A partir de um planejamento estratégico para a inserção desta nas atividades desenvolvidas nas escolas, há a possibilidade de transformação da realidade, fazendo com que a biblioteca escolar possa atuar de forma efetiva no sistema educacional, cumprindo seu papel dentro da sociedade da informação.

Assim sendo, verificar as contribuições das ações de incentivo à leitura realizadas pela Biblioteca na formação escolar de alunos com dificuldades em leitura e escrita constitui-se no principal objetivo deste estudo.

2 Revisão de literatura

2.1 Retrospectiva Histórica da Biblioteca Escolar

De acordo com Battles (2003), Aristóteles pode ser considerado o pioneiro em criar biblioteca com características escolares. O modelo de biblioteca proposto por ele era voltado para fins educativos, onde, estudiosos e alunos se reuniam em volta das obras para estudá-las e, assim, promover a colaboração mútua para o progresso do setor científico, tecnológico e literário.

As bibliotecas em escolas primárias começaram e ser implantadas aos poucos e, de acordo com Hebrard (2004), por volta de 1800 na França, começa a surgir as primeiras escolas que incorporam em seu ambiente, instalações parecidas com as bibliotecas escolares da atualidade. Os armários-bibliotecas, como eram denominados, tinham como função principal a preservação dos materiais, pois, "os professores não sabiam administrar seu patrimônio instrumental, preservá-lo dos desgastes do tempo e das manipulações dos alunos". (HEBRARD 2004, p. 17).

Aos poucos as bibliotecas começaram a ser utilizadas para outras finalidades, dando início a uma nova concepção de biblioteca escolar. De armário para guarda e preservação dos materiais à disseminadora das informações, foi assim que aos poucos as bibliotecas das escolas primárias começaram a ser utilizadas como instrumento de apoio pedagógico e promovendo o incentivo à leitura tanto aos alunos quanto aos familiares destes.

Um dos pioneiros no Brasil a associar biblioteca e escola, foi Fernando de Azevedo ao assumir a direção da Instrução Pública do Distrito Federal em 1927. De acordo com Vidal (2004), dentre as várias modificações que Azevedo fez no processo de ensino, uma em particular merece atenção, que foi a criação de bibliotecas para usufruto dos professores e alunos das escolas primárias.

Anísio Teixeira em 1931, ao assumir a direção da Instrução Pública do Rio de Janeiro, criou a Biblioteca Central de Educação, que tinha como objetivo principal incentivar o intercâmbio de obras e coordenar as atividades de bibliotecas escolares.

A missão inicial das bibliotecas implantadas nas escolas era proporcionar aos alunos e professores o contato com os livros, onde cada um tinha a liberdade de escolher a obra que mais lhe agradasse, incentivando-os a adquirir o gosto pela leitura. De forma a respeitar o ritmo individual de aprendizagem, os alunos eram incentivados a buscar livros para leitura silenciosa. (VIDAL, 2004, p. 193).

Constatada a necessidade das bibliotecas no processo de ensino, a comunidade escolar representada por associações de pais e mestres, resolveu fazer campanhas para adquirir materiais para a criação de bibliotecas nas escolas primárias que não disponibilizavam deste recurso. Segundo Vidal (2004), para a organização das bibliotecas de suas escolas, os professores e diretores contavam com a colaboração das editoras e livrarias, associações de pais e mestres e ainda organizavam festivais para adquirir mais recursos para suas bibliotecas.

As funções atribuídas às bibliotecas escolares vão sendo modificadas de acordo com as necessidades do sistema educacional vigente. Sua funcionalidade é a prática da leitura como também criar o gosto e o hábito de ler. Como acrescenta Carvalho (1972, p.9):

> A biblioteca escolar tem como objetivos específicos facilitar o ensino, fornecendo material bibliográfico adequado tanto para o uso dos professores como para uso dos alunos; desenvolve neste o gosto pela boa leitura, habituando-os ao utilizar os livros; desenvolver-lhes a capacidade de pesquisa, enriquecendo sua experiência pessoal, tornando-os, assim hábitos a progredir nas profissões para as quais estão sendo preparados.

Deve estar incluída no planejamento pedagógico da escola, com o objetivo a estimular a capacidade sócio-educacional das crianças, através das atividades como: gincanas, feira de ciências, saraus etc. Seu acervo constitui-se principalmente de obras de referência, informação e recreação.

2.2 O Projeto Político-pedagógico da Escola

Os paradigmas atuais da educação propõem uma educação visando à formação cidadã e participativa do aluno, ajudando-o "[...] a enfrentar o mundo atual como cidadão participativo, reflexivo e autônomo, conhecedor de seus direitos e deveres [...]". (BRASIL, 1997, p. 5). Nesse contexto, a escola como instituição educativa, em tese, deveria ter na sua intencionalidade a qualidade do ensino para a formação do educando.

A qualidade do ensino, proposta pela escola, é essencial estar vinculada à sua filosofia e autonomia, de acordo com o fazer coletivo e participativo dos profissionais da educação, abrangendo a sua função social. Então, todos esses requisitos deverão estar contidos no projeto político pedagógico da escola que norteará os atores da escola para esse mesmo fim. Este documento deve definir as diretrizes coletivas de uma gestão democrática do ensino.

A biblioteca escolar pela sua função pedagógica e social deve estar inserida na elaboração do projeto político-pedagógico da escola, estimulando a formação do aluno no que tange à construção e à apropriação do conhecimento e, por conseguinte, à sua formação integral, de acordo com o planejamento pedagógico das séries, elaborado pelos professores, e da proposta pedagógica organizada pela biblioteca. Nesse sentido, trata-se, portanto, da busca de uma 'qualidade' para a educação, voltada para a construção do conhecimento e que reconhece a importância deste para a emancipação dos sujeitos e o exercício da cidadania [...] (SANTIAGO, 1998, p. 160).

Assim, em Macedo (2005, p. 248-271) é afirmado que a construção do projeto político-pedagógico da escola, tendo a participação da biblioteca escolar com sua proposta pedagógica definida, contribuirá para a qualidade do ensino e a autonomia da biblioteca no ambiente escolar.

2.3 A Proposta Pedagógica da Biblioteca Escolar

O *Manifesto IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar,* elaborado pela

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) e aprovado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (Unesco) em sua Conferência Geral de novembro de 1999, traz como missão que [...]

> A biblioteca escolar promove serviços de apoio à aprendizagem e livros aos membros da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e efetivos usuários da informação, em todos os formatos e meios. As bibliotecas escolares ligam-se às mais extensas redes de bibliotecas e de informação, em observância aos princípios do Manifesto UNESCO para Biblioteca Pública. (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2015, p. 1).

Baseado na missão do Manifesto da Unesco, é da responsabilidade do bibliotecário, planejar ações para habilitar os alunos a aprender e apropriar se das habilidades que serão desenvolvidas ao longo da sua vida. Assim, o planejamento deve ser pensado, visando à continuidade do aluno também na vida acadêmica, aproximando a biblioteca escolar da biblioteca universitária.

Nesse sentido, a Biblioteca da escola deverá elaborar a sua proposta pedagógica para nortear a prática desenvolvida nessa unidade de informação. Considera-se como proposta as ações concretas a serem executas durante determinado período de tempo com a devida intencionalidade, assim, será descrita doravante. A IFLA (2000) define que a biblioteca escolar deve apoiar os objetivos educacionais na missão e no currículo da escola, tornando-a imprescindível ao uso dos recursos exigidos no processo de ensino e aprendizagem.

2.4 A Função Educativa da Biblioteca Escolar

A ação educativa da biblioteca escolar deve ser pensada e gerenciada visando à sua interação com o ensino e aprendizagem.

De acordo com Campello (2010), a biblioteca é um espaço de aprendizagem nesse processo. Como educador, o profissional bibliotecário deve propiciar as condições necessárias para a clareza dessa função, pois é nesse espaço, mesmo que informal, que o bibliotecário interage com o aluno de maneira que a sua orientação e mediação contribuam para transformação qualitativa na formação do educando.

A literatura da área de Educação e de Ciência da Informação aponta a relação entre o ensino e a biblioteca para a formação educativa do aluno. Vidal (2004) demonstrou que no período da Escola Nova, entre 1920 e 1930, a biblioteca escolar desenvolvia atividades de incentivo à leitura e dinamizava esse espaço firmando seu papel educativo.

Sobre esse assunto, vale mencionar que Campello (2003, p. 1) também faz referência à função educativa da biblioteca escolar presente na fala de Lourenço Filho, quando ele dialoga sobre a complementação do ensino e da biblioteca. A autora ainda apresenta a sua revisão de literatura, 1960-2002, sobre a leitura como ação pedagógica da biblioteca escolar.

Esse pensamento dos autores reflete a necessidade e importância da biblioteca escolar para educação e também demonstra, subjetivamente, que o convívio do aluno com a biblioteca legitima a sua função educativa e o papel educativo do bibliotecário.

Nesse sentido, para viabilizar a frequência do aluno nesse ambiente é necessária a presença do profissional bibliotecário, que atue em parceria com os professores, a fim de mediar, incentivar e despertar, através de ações pedagógicas, o acesso à informação e à apropriação do conhecimento pelo convívio do aluno com esse espaço.

A leitura incentivada sob a ótica da formação do leitor permite o estímulo livre e prazeroso do contato do aluno com o livro desde as séries iniciais. Pode-se citar atividades como: a hora do conto, estratégia para despertar o interesse pela história contada; a “leitura livre” na biblioteca, em que o leitor escolhe as histórias de sua preferência; a autoprodução do aluno para criar a sua história; a reconstrução e releitura das histórias pelo leitor são recursos que integrados e valorizados pelas práticas pedagógicas da sala de aula e da biblioteca despertam para o prazer da leitura como produção e alimenta a imaginação criativa do leitor.

Integrados por diferentes saberes, os educadores também poderão possibilitar a troca de conhecimento entre si, ao permitir que essa ação educativa propicie novos conhecimentos às suas práticas profissionais, pois na visão da pedagogia autônoma "[...] quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender [...]" (FREIRE, 2006, p. 23).

3 Materiais e métodos

Em relação aos procedimentos metodológicos visando à coleta e à análise de dados, optou-se pela pesquisa qualitativa, uma vez que possibilita enfocar o significado do comportamento do indivíduo ou de uma organização. A pesquisa tem como objetivo principal, verificar as contribuições das ações de incentivo à leitura realizadas pela Biblioteca na formação escolar de alunos com dificuldades em leitura e escrita, e pareceu-nos que os métodos qualitativos se ajustariam melhor aos propósitos do estudo.

Escolheu-se dentre os diferentes métodos qualitativos o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), segundo proposta elaborada por Lefrèvre e Lefrèvre,

Para aplicar o método DSC, Lefrèvre e Lefrèvre (2003, p.17) utilizaram algumas técnicas, a saber:

1. Expressões-Chave (ECH): as expressões-chave servem para comprovar a veracidade das idéias centrais e das ancoragens. É com a matéria-prima das expressões-chave que se constroem os discursos do sujeito coletivo.

As expressões-chave (ECH) são pedaços, trechos ou transcrições literais do discurso, que devem ser sublinhadas, iluminadas, coloridas pelo pesquisador, e que revelam a essência do depoimento ou, mais precisamente, do conteúdo discursivo dos segmentos em que se divide o depoimento (que, em geral, correspondem às questões de pesquisa) (LEFRÈVRE; LEFRÈVRE, 2003, p.17).

2. Idéia Central (IC): a idéia central é a descrição direta do sentido de um depoimento ou de um conjunto de depoimentos.

A idéia central (IC) é um nome ou expressão lingüística que revela e descreve, da maneira mais sintética, precisa e fidedigna possível, o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH, que vai dar nascimento, posteriormente, ao DSC (LEFRÈVRE; LEFRÈVRE, 2003, p.17).

3. Ancoragens (AC): a ancoragem é a figura metodológica (inspirada na teoria das representações sociais) que indica a teoria, o pressuposto, a ideologia e o conceito que estão subjacentes as práticas cotidianas e profissionais do indivíduo, mesmo que inconscientemente.

> [...] é a manifestação lingüística explícita de uma dada teoria, ideologia, ou crença que o autor do discurso professa e que, na qualidade de afirmação genérica, está sendo usada pelo enunciador para enquadrar" uma situação específica (LEFRÈVRE; LEFRÈVRE, 2003, p.17).

O DSC é um método que se caracteriza pela reconstrução do discurso, a partir de diferentes discursos-sínteses, que analisados em conjunto, formam uma representação social.

A construção dos discursos se dá pela junção de fragmentos das respostas dos entrevistados. Esses fragmentos são denominados de expressões-chave, e se constituem, após análise, na identificação da(s) ideias(s) central(is) em torno do objeto expresso por meio do discurso. Assim, a(s) ideias(s) central(is) são resultado do conjunto de expressões-chave, mais claramente observadas nas respostas dos sujeitos pesquisados.

O DSC traduz o essencial do conteúdo discursivo. Esses mesmos sujeitos são os sujeitos coletivos, pois o seu depoimento a sua fala, enquanto atores sociais expressam o discurso de muitos sujeitos coletivos, "em síntese, o DSC é como se o discurso de todos fosse o discurso de um" (LEFRÈVRE; LEFRÈVRE, 2003, p.83).

Dessa forma, pode-se afirmar que através de uma abordagem qualitativa é possível reconstruir as representações sociais que se constituem na vivência das relações objetivas

dos atores sociais, e que lhe atribuem significados.

> De fato, quando se quer conhecer o pensamento de uma comunidade sobre um dado tema, é preciso realizar antes, de mais nada, uma pesquisa qualitativa, já que, para serem acessados, os pensamentos, na qualidade de expressão da subjetividade humana, precisam passar, previamente, pela consciência humana (LEFRÈVRE; LEFRÈVRE, 2003, p.9).

Discurso do Sujeito Coletivo captura a variedade das experiências da população estudada, por meio de respostas às entrevistas, tornando um único discurso o discurso de muitos.

3.1 Universo da Pesquisa

O universo de pesquisa a ser estudado será composto pela Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo.

Levou-se em consideração para a escolha do universo de pesquisa, a necessidade de verificar os impactos das ações realizadas pelas bibliotecas na formação escolar de alunos com dificuldades em leitura e escrita.

Atualmente, fazem parte da Rede 31 Bibliotecas.

3.2 Sujeitos da Pesquisa

Os sujeitos de pesquisa que farão parte da coleta de dados são os atores que participam da Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, sendo que esses atores estão geograficamente dispersos em todo o Estado de São Paulo.

3.3 Instrumento de Pesquisa

O instrumento de coleta de dados será um questionário estruturado e composto por questões abertas, além das questões de identificação dos respondentes, referentes aos temas constantes nos objetivos estabelecidos no projeto de pesquisa.

O questionário tem a função de coletar informações de forma informal, de um indivíduo ou grupo sobre um determinado fato, situação ou fenômeno. É um instrumento que reúne uma série de perguntas que podem ser abertas ou fechadas, destinadas aos respondentes que compõem os sujeitos de pesquisa anteriormente mencionados.

Marconi e Lakatos (1996, p.88) definem o questionário como uma técnica e, também, como um instrumento de coleta de dados. Esclarecem ainda, que é:

> [...] constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo.

O questionário será constituído por uma lista de questões abertas, no qual, procurou-se obter um conjunto expressivo de dados ou material discursivo, de modo que possa receber um tratamento qualitativo, conforme a técnica proposta, buscando-se, dessa forma, atender aos objetivos anteriormente propostos.

3.4 Procedimentos de Coleta de Dados

Para definir os procedimentos de coleta de dados, por meio do questionário, levaram-se em consideração os recursos financeiros existentes, a distância entre o pesquisador e

os respondentes, que como mencionado anteriormente, encontram-se geograficamente dispersos no âmbito do Estado, e os equipamentos e recursos de informática disponíveis.

Antes da entrega dos questionários aos sujeitos de pesquisa, será aplicado um pré-teste, justamente para checar a qualidade do instrumento de coleta de dados, isto é, se as questões estão bem formuladas quanto à clareza e objetividade.

Os pesquisadores que compõem o grupo de sujeitos de pesquisa selecionados serão contatados, por telefone e/ou correio eletrônico e, em seguida, a pesquisa será apresentada.

3.5 Procedimentos de Análise de Dados

Como procedimento de análise de dados será utilizado a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC).

O DSC como técnica de processamento de dados com vistas à obtenção do pensamento coletivo dá como resultado um painel de discursos de sujeitos coletivos, enunciados na primeira pessoa do singular, justamente para sugerir uma *pessoa coletiva* falando como se fosse um sujeito individual de discurso (LEFRÉVRE; LEFRÉVRE, 2003, p.32).

Tendo retornado os questionários devidamente preenchidos para a tabulação dos dados deve-se seguir, rigorosamente na ordem, os seguintes passos, propostos por Lefrévre e Lefrévre (2003, p.46).

Primeiramente, as questões serão analisadas isoladamente, ou seja, será analisada inicialmente a questão 1 de todos os respondentes, em seguida, a questão 2 de todos os respondentes e, assim, sucessivamente. Cada resposta será colocada integralmente no Instrumento de Análise de Discurso 1 (IAD 1) na coluna de expressões-chave, como pode ser observado no exemplo abaixo.

IAD 1

Expressões-chave	Idéias centrais	Ancoragem
Respondente 1 Questão 1 (Copiar resposta integralmente)		
Respondente 2 Questão 1 (Copiar resposta integralmente)		

Instrumento de Análise de Discurso, adaptado do texto de Lefrévre; Lefrévre (2003, p.47).

Em seguida, serão identificadas e destacadas, em cada uma das respostas, as expressões-chaves das idéias centrais e, quando for o caso, as expressões-chave das ancoragens.

O terceiro passo consistirá em identificar as idéias centrais e, quando for o caso, as ancoragens, a partir das expressões-chaves, colocando as idéias centrais e ancoragens identificadas, nos seus lugares correspondentes no IAD 1, conforme mostrado anteriormente.

As ancoragens, diferentemente das idéias centrais, que estão sempre presentes nos depoimentos, só são consideradas, na metodologia do DSC, quando estiverem concreta e explicitamente presentes nesses depoimentos, o que nem sempre acontece (LEFRÉVRE; LEFRÉVRE, 2003, p. 50).

Dando procedimento, as idéias centrais e as ancoragens de mesmo sentido ou sentido equivalentes serão identificadas e agrupadas. Assim, cada grupo deverá ser diferentemente classificado, o que consistirá em criar uma idéia central ou ancoragem síntese, que expresse, da melhor forma possível, todas as idéias centrais ou ancoragens de mesmo sentido.

A partir daí, deverá ser construído o Discurso do Sujeito Coletivo e, para isso, é fundamental o uso do IAD 2, Instrumento de Análise de Discurso 2. Deverá ser utilizado tantos IAD 2 quantos forem os agrupamentos identificados.

Deste modo, será copiado do IAD 1 todas as expressões-chave do conforme é mostrado a baixo.

IAD 2

1ª Ideia central

Expressões-chave	DSC
Respondente 1 Respondente 2	

Instrumento de Análise de Discurso, adaptado do texto de Lefrévre; Lefrévre (2003, p.54).

Enfim, para a construção do DSC, propriamente dito, será preciso "sequenciar as expressões-chave obedecendo a uma esquematização clássica do tipo: começo, meio e fim ou do mais geral para o menos geral e mais particular" Lefrévre; Lefrévre (2003, p.55).

Essa forma de apresentação de resultados de pesquisa, é fácil perceber, confere muita naturalidade, espontaneidade, vivacidade ao pensamento coletivo, o que contrasta fortemente com as formas clássicas de apresentação de resultados, típicas da pesquisa quantitativa, como tabelas, gráficos, percentuais, etc., que refletem uma ruptura radical entre a vida real e a vida pesquisada (LEFRÉVRE; LEFRÉVRE, 2003, p. 32).

A técnica de pesquisa do DSC permite romper a atual dicotomia entre a pesquisa do pensamento humano e o pensamento humano, tal como ele ocorre e se exibe na vida real.

"A ligação entre as partes do discurso ou parágrafos, deve ser feita através da introdução de conectivos que proporcionam a *coesão* do discurso como: assim, então, logo, enfim, etc." Lefrévre; Lefrévre (2003, p.55).

Tanto particularismos como repetições de ideias serão eliminados na construção do Discurso do Sujeito Coletivo. Para a construção final do DSC deverá ser utilizado todo o material coletado das expressões-chave.

4 Resultados parciais/finais

A leitura quando é desprovida da crítica pode ser considerada como uma simples aquisição mecânica de informações e argumentos. Desse modo, é fundamental que, a capacidade de leitura desenvolva a capacidade crítica do leitor.

Quando a capacidade crítica do leitor é desenvolvida, ele pode se apropriar da informação, um processo onde o leitor passa a fazer parte da produção e/ou construção de um novo texto, no qual o leitor "[...] é entendido como co-autor, uma vez que não se concebe um texto que exista por si só, sem a presença dele" (ALMEIDA JUNIOR, p. 97).

Ao longo da formação escolar, as escolas e Bibliotecas desenvolvem diversas atividades de leitura visando o desenvolvimento crítico dos alunos.

Nesse sentido, essa pesquisa busca identificar quais são as ações práticas que são desenvolvidas pelas Bibliotecas da Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, no sentido de verificar se estas propostas têm surtido efeito na melhoria deste quadro.

Este estudo encontra-se em fase inicial. Em um primeiro levantamento, buscou-se mapear as atividades práticas de ações de incentivo à leitura realizadas pela Rede de Bibliotecas do IFSP, no qual foram identificadas: Hora do conto; Indicações de Leitura; Propaganda de eventos e obras na Internet (blogs, redes sociais); Sites de compartilhamento; Homenagens ao autor; Rodas de leitura; Mostras de livros; Clubes do livro; Concursos literários; Oficinas de leitura e escrita; Semana do livro e da biblioteca; Sarau; Declamação de poesias; Representação teatral; Carro Biblioteca e Caixa estante.

Esse primeiro levantamento, foi realizado de forma informal e as informações das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas foram mapeadas por meio de pesquisa em sites institucionais das Bibiotecas da Rede. No entanto, com o desenvolvimento da pesquisa pretende-se seguir os procedimentos metodológicos propostos para melhor

atender ao própósito da pesquisa que pretende identificar se as ações de incentivo à leitura desenvolvidas pelas Bibliotecas da Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo contribuem na formação escolar de alunos com dificuldades em leitura e escrita.

5 Considerações parciais/finais

A prática da leitura no país ainda não conquistou os níveis indicados e desejados. Grande parte da população brasileira permanece em uma posição periférica no que diz respeito à leitura.

A biblioteca escolar, centro dinâmico de informação da escola, deve fazer parte dos recursos utilizados para o processo de ensino aprendizagem. Inserir a biblioteca no processo de ensino é ofertar aos alunos a possibilidade de ampliar o conhecimento através dos diversos materiais disponíveis no acervo. Desse modo, a ação educativa da biblioteca escolar deve ser pensada e gerenciada visando à sua interação com o ensino e aprendizagem.

No contexo de complexidade em que a leitura está inserida atualmente, as ações relacionadas à mediação da leitura realizadas pela equipe de bibliotecários da Rede de Bibliotecas do IFSP pode ser destacada como essencial no processo de formação escolar, pois, fornecem a comunidade escolar o acesso à informação e à leitura de forma democrática e com rigorosa qualidade.

Para que ocorra o desenvolvimento pleno do leitor no ambiente escolar, é imprescindível a inserção de uma biblioteca que seja atualizada, dinâmica e atenda às necessidades do plano de ensino estabelecido pela escola a qual está inserida.

As ações de medição de leitura que vem sendo desenvolvidas pelos bibliotecário da Rede de Bibliotecas do IFSP vem contribuindo significativamente para o processo de formação escolar, pois permitem: Permear o processo de ensino aprendizagem; Adequar-se às necessidades informacionais da comunidade escolar; Disponibilizar os recursos informacionais adequados para o desenvolvimento pleno das atividades escolares; Favorecer o desenvolvimento do currículo estabelecido pela escola e aprimorar a habilidade da leitura por meio de uma programação diversificada e dinâmica, oferecendo materiais para a leitura recreativa e informativa; Orientar nas pesquisas e trabalhos escolares; Dinamizar o ambiente da biblioteca e Contribuir para uma completa formação dos indivíduos, através de informações atualizadas e contextualizadas, de acordo com exigências da sociedade moderna e de cada educando.

Desse modo, realizar um planejamento estratégico e inserir estas atividades mediadoras no cotidiano escolar, possibilita a transformação da realidade, e faz com que com que a biblioteca escolar possa atuar de forma efetiva no sistema educacional, cumprindo seu papel dentro da sociedade da informação.

6 Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Leitura, mediação e apropriação da informação. In. SANTOS, J. P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação doprofissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007;

BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas.** Tradução João Vergílio Gallerani Cuter. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003;

BRASIL, **Parâmetros Curriculares Nacionais:** introdução aos parâmetros curriculares nacionais. Secretaria de Educação Fundamental. Brasília: MEC/SEF, 1997;

CAMPELLO, Bernadete. (Coord.) **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento**: parâmetros para bibliotecas escolares. Belo Horizonte, 2010;

_____. A função educativa da biblioteca escolar no Brasil: perspectivas para o seu aperfeiçoamento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003a, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003;

_____. et al. **A biblioteca escolar**: temas para uma prática pedagógica. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2006;

CARVALHO, D. Q. **Bibliotecas escolares**: manual de organização e funcionamento. Rio de Janeiro: FENAME, 1972;

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 34. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006;

FURTADO, Cássia. **A biblioteca escolar brasileira no sistema educacional da sociedade da informação.** Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/gebe/downloads/317.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2015;

GUERRA, Leila Boni.- **A criança com dificuldades de aprendizagem: considerações sobre a teoria – modos de fazer.** Rio de Janeiro: Enelivros, 2002;

HEBRARD, Jean. As bibliotecas escolares. In: MENESES, Maria Cristina (Org.). **Educação, memória, historia:** possibilidades, leitura. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2004. p. 15-204;

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Manifesto IFLA/UNESCO para biblioteca escolar**. Tradução de Neusa Dias de Macedo. Edição em língua portuguesa. 2000. Disponível em:<http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguesebrazil. pdf>. Acesso: 22 jul. 2015;

LEFRÈVRE; Fernando; LEFRÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. **O discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque de pesquisa qualitativa (desdobramentos). Caxias do Sul: EDUCS, 2003;

MACEDO, Neusa Dias de (Org.). **Biblioteca escolar brasileira em debate**: da memória profissional a um fórum virtual. São Paulo: Senac, 2005;

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia científica. São Paulo: Atlas, 1996;

MORIGI, Valdir José Samile; VANZ, Andréa de Souza; GALDINO, Karina. O bibliotecário e suas práticas na construção da cidadania. **Revista ACB**: biblioteconomia em Santa Catarina, v.7, n.2, 2002. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/390/480>. Acesso em: 9 julho 2015;

SANTIAGO, Anna Rosa Fontella. Projeto político-pedagógico da escola: desafio a organização dos educadores. In: VEIGA, Ilma Passos Alencastro (Org.). **Projeto político-pedagógico da escola:** uma construção possível. 5. ed. Campinas, SP: Papirus, 1998 p. 157-178. (Magistério: formação e trabalho pedagógico);

VIDAL, Diana Gonçalves. Bibliotecas escolares: experiências escolanovistas nos anos de 1920 e 1930. In: MENESES, Maria Cristina (org.). **Educação, memória, história:** possibilidades, leitura. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2004.p. 187-211.

As Contribuições da Gestão de Pessoas por Competências para as Bibliotecas Universitárias: um enfoque organizacional

Margarida dos Santos Valente Cruz (UFAM) - santos_margarida@hotmail.com

Maricelia Ferreira dos Santos (UFAM) - mariceliafs@hotmail.com

Resumo:

A forma de gerir pessoas pelas organizações vem passando por profundas transformações, já que em plena Era da Informação, o grande diferencial e vantagem competitiva são as pessoas. Este estudo tem como objetivo verificar a importância da Gestão de Pessoas por Competências como processo de mudança na gestão das bibliotecas universitárias, visando contribuir para reflexão e oferecer novas formas de pensar e agir a respeito da gestão de pessoas. No que se refere aos procedimentos metodológicos adotados, destaca-se a elaboração do trabalho a partir de um estudo explanatório de natureza qualitativa, realizado de forma descritiva e explicativa, eminentemente bibliográfico, tendo em vista conhecer as formas de contribuição científica que se realizaram sobre a gestão de pessoas, bem como os diferentes estudos conceituais a respeito das competências e sua contribuição como um instrumento auxiliar aos profissionais bibliotecários para mostrar-se mais eficiente e eficaz frente às demandas sociais. Com isso, pode-se inferir que, a Gestão por Competências surge como uma resposta alternativa de mudança e capacitação, trazendo consigo reflexões importantes sobre o papel das pessoas, expresso pelo desempenho profissional, além de se mostrar como um meio de aproximar os objetivos individuais e organizacionais, apresentando um conjunto de alternativas alinhadas ao cenário moderno e competitivo das bibliotecas universitárias, enquanto organizações.

Palavras-chave: *Gestão de Pessoas; Gestão por Competências; Bibliotecário*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão de Pessoas*

1 Introdução

Tendo em vista as constantes mudanças no ambiente das organizações, observa-se a necessidade de uma participação mais efetiva no intuito de tornar a biblioteca universitária mais ágil e responder melhor as necessidades informacionais de seus clientes e conseqüentemente da sociedade. Percebe-se que um dos desafios atuais das bibliotecas universitárias é mostrar-se mais eficiente e eficaz frente às demandas sociais.

A relevância deste estudo está no reconhecimento de que há uma necessidade das bibliotecas estarem organizadas e fortalecidas estrategicamente para responder com excelência às demandas da sociedade, que está cada vez mais exigente de qualidade dos serviços prestados.

Neste contexto, a Gestão de Pessoas por Competências surge como uma resposta alternativa de mudança e capacitação, trazendo consigo reflexões importantes sobre o papel das pessoas, o significado do trabalho e a educação continuada dos profissionais bibliotecários.

A gestão de pessoas encontra-se em processo de transformação, na medida em que os sistemas tradicionalmente utilizados como referencial, centrados no processamento de tarefas administrativas e rotineiras, regras e regulamentos vêem demonstrando fragilidades diante do ambiente de mudança das bibliotecas.

Neste contexto, se faz relevante promover um papel mais proativo dos profissionais. Assim, a participação dos gestores de pessoas torna-se peça fundamental na definição das estratégias e tomada de decisão, além de ter políticas de gestão de pessoas claramente definidas e constantemente revisadas.

No entanto, é a partir dessa premissa que é possível visualizar a Gestão de Pessoas por Competências como instrumento de diferencial para oferecer alternativas eficientes de gestão.

O objetivo consiste na apresentação de um modelo capaz de apresentar novas formas de pensar e agir a respeito da gestão de pessoas, estruturado a partir do conceito de competências, fundamentado em conhecimentos, habilidades e atitudes.

Portanto, a pesquisa tem como objetivo analisar a necessidade de um modelo de Gestão de Pessoas, tendo como base os principais conceitos e abordagens referentes ao tema, como forma de estabelecer uma estratégia articulada de mudança para as bibliotecas universitárias e seus gestores.

A aplicabilidade do modelo é testada a partir da análise do tema no sentido de garantir mudanças no paradigma de gestão de pessoal. Portanto, a Gestão por Competências deve ser vista como parte de um sistema maior de gestão organizacional, sendo importante que esteja em perfeita sintonia com a estratégia organizacional (missão, visão e valores), visando alcançar a eficiência e eficácia de seus objetivos.

A Gestão por Competências pode ser considerada um importante instrumento da gestão de pessoas e na prática, poderá oferecer às bibliotecas, meios singulares de lidar com o cotidiano, contribuindo para potencializar a gestão, a certificação profissional, retenção de talentos e atendimento eficaz à sociedade.

No que se refere aos procedimentos metodológicos adotados, destaca-se a elaboração do trabalho a partir de um estudo explanatório de natureza qualitativa, realizado de forma descritiva e explicativa, eminentemente bibliográfico, tendo em vista conhecer as formas de contribuição científica que se realizaram sobre a gestão de pessoas, bem como os diferentes estudos conceituais a respeito das competências e sua contribuição como um instrumento auxiliar a gestão da biblioteca universitária e desenvolvimento das competências profissionais, para mostrar-se mais eficiente e eficaz frente às demandas sociais.

E, por último, apresenta a discussão quanto aos resultados obtidos que apontam a apreensão dos conhecimentos socializados e as recomendações advindas, pois todo o material

busca um repensar para a questão problemática que é identificar a importância da implementação da Gestão por Competências como processo de mudança nas bibliotecas universitárias.

2 Aspectos Fundamentais da Moderna Gestão de Pessoas

Na chamada Era da Informação, época em que se vive atualmente, cuja característica principal são as mudanças que se tornaram rápidas e imprevistas, o desafio maior passa a ser a produtividade do conhecimento e sua utilidade, então, nesse processo de mudança as pessoas e suas competências passam a ser a principal base da organização.

Segundo Chiavenato (1999, p. 7), a moderna gestão de pessoas se baseia em três aspectos fundamentais:

As pessoas como seres humanos: dotadas de personalidade própria, com comportamentos, pensamentos, vontades individuais, possuidores de conhecimentos, habilidades e atitudes indispensáveis no desempenho profissional.

As pessoas como ativadores inteligentes de recursos organizacionais: como fonte ativa essencial à dinâmica da organização, contribuindo com suas competências, experiências e não como agentes passivos, inertes.

As pessoas como parceiros da organização: pessoas com perspectiva de vida pessoal e profissional que investem na organização todo seu potencial para conduzi-la à excelência e ao sucesso, já que o alcance dos objetivos da empresa lhes permitem alcançar seus próprios objetivos individuais, isto é, na expectativa de colher retornos desses investimentos.

Dessa forma, a moderna gestão de pessoas reconhece que o principal ativo da organização são as pessoas, ou seja, seres humanos dotados de personalidade própria, diferentes entre si, com uma história de vida particular, além de possuírem conhecimentos, habilidades e atitudes indispensáveis. E por isso, cria condições subjetivas que favoreçam as relações, acreditando que todo o potencial de inovar, servir e crescer nasce do talento de seus colaboradores, que precisam ser tratados de acordo com a individualidade que apresentam.

No entanto, faz-se necessário que as bibliotecas universitárias admitam que haja desafios a enfrentar, mas que devam assumir valores éticos, respeitando seus profissionais bibliotecários e demais parceiros, vendo-os como uma nova espécie de sócios para o crescimento da organização e a necessidade de desenvolvimento profissional para alcance dos objetivos e atendimento eficiente e eficaz de seus clientes.

Para Gil (2006), os desafios enfrentados pelos gestores de Recursos Humanos podem ser classificados em ambientais, organizacionais e individuais. O primeiro refere-se a forças externas às organizações, que influenciam o seu desempenho. Os organizacionais decorrem de problemas internos da organização, no que se refere aos avanços tecnológicos, competitividade, cultura organizacional, entre outros. Já os desafios individuais estão relacionados à maneira como as empresas se posicionam em relação aos empregados.

Assim, as organizações bem sucedidas proporcionam aos seus empregados um ambiente de trabalho acolhedor e agradável, com plena autonomia e liberdade e não apenas funcionários vistos como um número.

Para Seráfico (2000, p. 63), as organizações não dispensam o mesmo tipo de tratamento aos diversos recursos, já que “Umas dão maior importância aos recursos financeiros; outras colocam em destaque as máquinas e equipamentos. Há outras, porém, que entendem a organização como um ente vivo, em que as pessoas é que fazem as coisas ocorrerem.”

O referido autor, diz que por mais que se reconheçam os avanços da tecnologia e as vantagens de informatização, até agora não se conseguiu produzir algo que substitua a criatividade e a flexibilidade do ser humano. No entanto, há tipos de gestores que depositam

todo seu investimento na renovação do parque mecânico, tecnológico, e muitas vezes até cometem negligências com as pessoas, como se cada indivíduo se assemelhasse às máquinas, móveis e equipamentos.

O grande desafio está em administrar de forma mais participativa, criando oportunidades para que as pessoas influenciem decisões que as afetarão, onde os profissionais sejam tratados com mais atenção, manifestando seus pontos de vista e suas idéias, cooperando com seus talentos, habilidades e concorrendo para o alcance de resultados comuns, já que os seres humanos é que conferem vida à organização.

Portanto, é de grande relevância essa ênfase em uma cultura mais participativa e democrática dentro da biblioteca, que reconheça o potencial de cada profissional, sendo vistas como parceiras da organização, tendo mais liberdade na escolha de tarefas e dos métodos para executá-las, trabalhando em equipe e participando dos processos de tomada de decisão.

De acordo com Dutra (2002, p.25), o envolvimento e comprometimento das pessoas com os objetivos estratégicos e negócios passou a ser vital para: a produtividade e nível de qualidade dos produtos e serviços, velocidade na internalização de novas tecnologias, otimização da capacidade instalada, criação de oportunidades para a aplicação das competências organizacionais, velocidade de resposta para o ambiente/cliente.

Por outro lado, criar e promover uma cultura organizacional voltada para a responsabilidade pela educação continuada é o que assegura um verdadeiro diferencial competitivo, já que essa nova fronteira estará mais ligada ao conhecimento, inovação e, portanto, ao capital intelectual.

Nesse sentido, a preocupação em educar, treinar, motivar, liderar bibliotecários, desenvolvendo um espírito empreendedor e participativo, oferecendo oportunidade de plena realização pessoal e crescimento profissional implicará no alcance da missão, visão e objetivos institucionais.

Por outro lado, vale destacar que a Gestão de Pessoas consiste em várias atividades e interações entre partes com um objetivo e dentro de parâmetros previamente definidos, também conhecidos como processos de gestão.

2.1 Gestão de Pessoas por Competências

Nos últimos anos a competência tem sido objetivo de diferentes estudos conceituais, devido sua importância para o desempenho nas relações sociais e no exercício de atividades dos profissionais. A competência das pessoas fundamenta-se na aprendizagem de novas formas de pensar e agir diferentemente dos modelos tradicionais de gestão para obter maior eficiência e eficácia para a organização.

Nesse sentido, pode-se dizer que competências dizem respeito às capacidades e experiências adquiridas por um profissional de qualquer área do conhecimento que quando colocadas em prática agregam valor tanto às pessoas quanto à organização.

De acordo com Dutra (2002, p. 23), a competência pode ser entendida como uma relação de agregação de valor como contribuição efetiva entre pessoas e organização. De um lado, encontra-se a organização com um conjunto de competências que lhe são próprias, que transfere seu patrimônio de conhecimentos para as pessoas, enriquecendo-as e preparando-as para enfrentar novas situações profissionais e pessoais, quer na organização ou fora dela.

De outro lado, encontram-se as pessoas, que possuem um conjunto de competências que podem ou não estar sendo aproveitada pela organização, que ao desenvolverem sua capacidade individual, transferem para a organização seu aprendizado, capacitando a organização para enfrentar novos desafios e manter suas vantagens competitivas.

Retomando o mesmo autor, podem-se apresentar quatro grandes fases do uso do conceito de competências, que foram classificadas em função da abrangência e do impacto na gestão de pessoas:

Na primeira fase, entre final dos anos 70 e início dos anos 80, os conceitos de competência eram aplicados a pessoas tidas como estratégicas, servindo como base para orientar os processos de seleção e desenvolvimento de pessoas. A grande crítica efetuada a esse procedimento era que se aplicava a mesma caracterização de competência a todas as pessoas indistintamente.

Ao longo dos anos 80, ao incorporaram os conceitos de competência surgem escalas de diferenciação por nível de complexidade, o que marca a segunda fase. Entretanto, surgiram alguns desconfortos devido ao vinculo da competência a fatores que não garantiriam uma base sólida para o futuro, baseado na ligação da competência a trajetórias de sucesso e desvinculo em relação aos objetivos estratégicos, bem como a necessidade de utilização do conceito para as demais políticas e práticas de gestão de pessoas da empresa, como remuneração, avaliação e carreira.

Esse desconforto conduziu ao surgimento da terceira fase, dando início ao conceito de competência integrando gestão de pessoas com os objetivos estratégicos. Com isso, as competências humanas já não seriam derivadas das trajetórias de sucesso, uma vez que o sucesso de ontem não é garantia do sucesso de amanhã, mas dos objetivos estratégicos e das competências organizacionais. Observa-se, durante a década de 90, a rápida evolução do uso do conceito de competência no aprimoramento da gestão de pessoas, oferecendo aos gestores um conjunto de instrumento de gestão e a possibilidade de acompanhar as repercussões de suas decisões.

No entanto, a forma como as pessoas absorvem os conceitos de competência para orientar seu próprio desenvolvimento cria certo desconforto, levando à quarta fase, a da apropriação pelas pessoas dos conceitos de competência.

Nessa última fase, percebe-se que as instituições que conseguiram grandes avanços na gestão de pessoas trabalharam aprimorando seus sistemas de gestão de pessoas e estimularam as pessoas a construírem seus projetos de carreira e desenvolvimento profissional. Assim, faz-se necessário compreender que, as pessoas ao lidarem com maior complexidade estão desenvolvendo-se para si mesmas, e não somente para a empresa, não importando seu destino futuro na organização ou no mercado.

Muitos autores procuram discutir essa questão de competências, já que as organizações modernas estão cada vez mais preocupadas em direcionar os investimentos no desenvolvimento humano, de modo que eles agreguem valor tanto para as pessoas quanto para eles.

De acordo com alguns autores as competências são definidas e focadas no indivíduo, ou seja, os aspectos fundamentais da competência se limitam a conhecimentos, habilidades e experiências que possibilitam um profissional desenvolver uma dada função em um tempo determinado, objetivando alcançar um determinado fim.

Segundo Green (1999, p. 7), “Uma competência individual é uma descrição escrita de hábitos de trabalhos mensuráveis e habilidades pessoais utilizados para alcançar um objetivo de trabalho.”

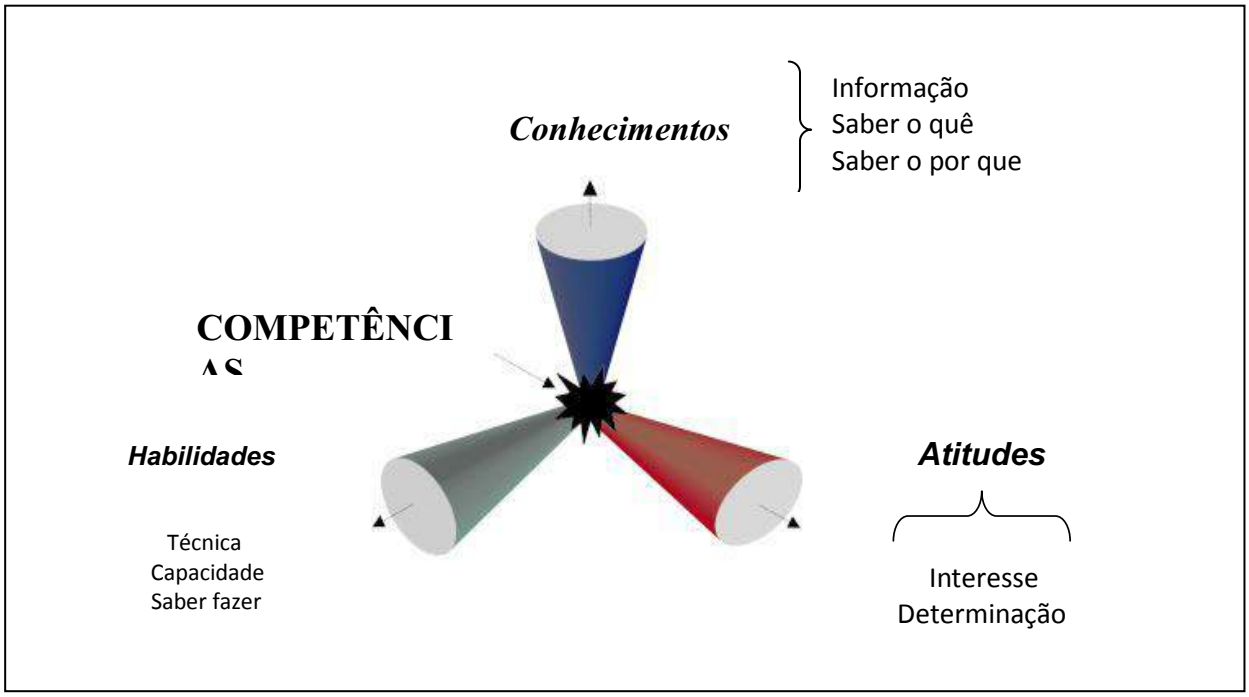
De acordo com Becker e Mark (2001, p.183):

> A competência refere-se às características de um indivíduo, em termos de conhecimentos, capacidades e personalidade, que afetam diretamente o respectivo desempenho no trabalho. O conceito de competência individual tem longa tradição do campo da administração. Boa parte desse trabalho se concentrou nos lideres e nos gerentes gerais.

Com efeito, para atuar de forma eficiente e inovadora dentro de uma sociedade repleta de transformações, o profissional bibliotecário deve estar capacitado com esse conjunto de características, que lhe darão uma base sólida, já que os desafios a enfrentar exigem um profissional com maior amplitude de conhecimento e flexibilidade de ação em relação a essas mudanças.

Para Rabaglio (2001, p.3), competência refere-se à "[...] um conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos que permitem ao indivíduo desempenhar com eficácia determinadas tarefas, em qualquer situação."

Nesse sentido, o conhecimento refere-se às informações assimiladas e estruturadas pelo indivíduo, que lhe permitem entender o mundo, ou seja, a dimensão do *saber*; A habilidade, que está relacionada ao *saber fazer*, ou seja, a capacidade de aplicar e fazer uso do conhecimento adquirido para atingir um objetivo específico; E por último, é a atitude, com a dimensão do *querer saber fazer*, que corresponde aos aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho.



Dimensões da Competência
Fonte: Durand(2000, apud Brandão e Guimarães (adaptado)).

Conforme pode ser observado acima, as três dimensões estão interligadas, pois não basta somente adquirir conhecimento sobre algo, é necessário colocá-lo em prática, buscando entender como e o que deve ser feito diante das questões, e também é indispensável a determinação incentivada pelo interesse de querer fazer, isto é, em posicionar-se diante da situação ou função a ser desenvolvida, constituindo, dessa forma, elementos importantes e fundamentais para o alcance dos resultados organizacionais.

Por outro lado, outros autores acreditam que, as competências não se referem apenas às capacidades do indivíduo, mas relacionam as competências individuais, esse processo contínuo de aprendizagem, com o ambiente organizacional, ou seja, o enfoque não é no conjunto de qualidades que o indivíduo possui e sim no que ele realiza no trabalho.

Nesse contexto, Prahalad e Hamel (1997, apud Mascarenhas, 2009, p. 185) abordam a competência organizacional como sendo uma articulação de recursos organizacionais, um aprendizado da organização, um saber-fazer coletivo e complexo, especialmente no que diz

respeito á coordenação de diversas habilidades de produção e à integração de múltiplas correntes de tecnologia.

Estes autores tratam do conceito de competências no nível organizacional, referindo-se à competência como um conjunto de conhecimentos, habilidades, tecnologias, sistemas e gerências inerentes a uma organização.

Em contrapartida, Fleury e Fleury (2001, p. 190), fizeram uma conexão entre as duas correntes citadas acima e definiram competência como sendo "[...] um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo".

Nesse sentido, essas combinações sinérgicas de conhecimentos, habilidades e atitudes, que são expressas pelo desempenho profissional dentro de determinado contexto da organização, agregam valor tanto às pessoas quanto para as organizações.

Dessa forma, Mascarenhas (2009, p.177), ratifica esse conceito quando diz que a gestão das competências é um referencial que busca integrar o conceito de competência individual ao conceito de competência organizacional. Para o autor, a vinculação estreita e direta do desempenho individual e funcional com as metas estratégicas é substituída pela associação e coordenação das competências individuais, que devem ser integradas à construção de competências coletivas consideradas relevantes à organização.

Segundo Barbalho (2004),

> As competências envolvem características que delineiam o modo de agir de cada profissional e, sobretudo, de buscar uma atuação que dignifique o*fazer* amparado no *saber* consciente e, acima de tudo, pertinente com as expectativas geradas pelo perfil de demanda do público que deve ser atendido.

Isso pode contribuir como um instrumento auxiliar aos bibliotecários para delineamento e desenvolvimento das competências, possibilitando maior compreensão das necessidades em diversas situações dos conhecimentos, habilidades e atitudes e ainda no planejamento e desenvolvimento das tarefas, conforme os objetivos e estratégias organizacionais, que estão diretamente ligadas com as demandas informacionais.

Dessa forma, para o alcance eficiente e eficaz da referida missão enquanto profissional da informação acredita-se que essa ligação apresenta-se como um modelo de referência e estratégia para os bibliotecários direcionarem suas ações, treinamento, gestão de carreira, avaliação de desempenho e formalização de alianças estratégicas, entre outras, para captação e desenvolvimento de competências necessárias.

De acordo com Oderich e Lopes (2001, apud Barbalho, 2004), os limites impostos pelo ambiente institucional e pela dinamicidade dos espaços organizacionais pode salientar um conjunto de competências gerenciais que servem como direção para construir modelos específicos em cada contexto. Este novo sistema de liderança proposto divide-se em habilidades, conhecimentos e valores, representados no quadro a seguir.

Habilidades	Conhecimentos	Atitudes
Refletir e analisar Diferenciar-se do papel desempenhado no momento Saber ouvir Impor limites e saber lidar com eles Autoridade Criar e aproveitar associações Orquestrar o conflito e a diversidade Inspiração Criatividade e curiosidade Coragem e resistência	Análise pessoal e do contexto Contexto para um processo sistemático de trabalho de adaptação Contexto para a intervenção Conhecimentos de temas, processos, instituições e políticas relevantes	Aumento da capacidade de adaptação Paixão pela sabedoria Exame dos valores Dilemas morais da liderança

Modelo do novo perfil de liderança
Fonte: Oderich e Lopes (2001, apud Barbalho, Célia Regina Simonetti, 2004).

Para o alcance eficiente e eficaz da sua missão, acredita-se que a gestão de competências apresenta-se como um modelo relevante nas bibliotecas universitárias, já que faz parte de um sistema maior de gestão organizacional, tratando-se de um processo contínuo que toma como referência a estratégia da instituição e direcionam as ações de recrutamento e seleção, treinamento, gestão de carreira, avaliação de desempenho e formalização de alianças estratégicas, entre outras, para captação e desenvolvimento das competências necessárias para atingir objetivos. Esse processo, além de promover o envolvimento de empregados, discentes, docentes, gera um impacto positivo cumulativo dessas ações sobre desempenho organizacional.

De acordo com Rossi, Costa e Pinto (2014), apesar de haver pequenas variações entre as organizações, cada biblioteca é livre para prestar os serviços que melhor atendam a sua demanda. Segundo os referidos autores, estudos desenvolvidos por diversos autores indicam que os serviços de informação mais característicos são:

a) capacitação: treinamentos focados na utilização do sistema, bases de dados, normalização, direito autoral, inclusão digital, educação ao usuário, entre outros;
b) comutação bibliográfica: permite a obtenção, mediante pagamento antecipado, de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos debibliotecas conveniadas;
c) levantamento bibliográfico: recuperação de materiais bibliográficos específicos para a necessidade informacional;
d) normalização bibliográfica: visa padronizar os documentos de acordo com uma determinada norma;
e) processo de referência/assistência informacional: entrevista com o usuário para identificar e buscar as necessidades informacionais, resposta a informações bibliográficas factuais, auxílio na busca e na recuperação de materiais bibliográficos (pessoal, onlineou telefone).

Nesse sentido, pode-se entender que uma competência não é somente um estoque de capacidades, mas como um saber agir responsável e reconhecido, que segundo Ruas (2004, p.40), "[...] estas capacidades assumem a condição de competências somente no momento em que são mobilizadas para a realização de uma ação específica".

Desta forma, o fato das pessoas deterem conhecimentos, qualificações não é suficiente, pois competência é colocar em prática, em determinado contexto o que se sabe, ou seja, traduz-se em ação, mobilizar os conhecimentos.

> Devido à concorrência cada vez mais acirrada no cenário atual, as bibliotecas universitárias necessitam monitorar e aprimorar constantemente suas políticas de gestão, uma vez que fatores como satisfação dos usuários, qualidade em serviços, gerenciamento eficiente da produção entre outros, são fundamentais para o sucesso e sobrevivência em longo prazo. Para isso, as organizações devem adotar uma política de gestão coerente com seus próprios objetivos, levando em consideração fatores ambientais internos e externos, a fim de permitir que seus serviços agreguem valor ao atendimento, diferenciando-o da concorrência e, conseqüentemente, encantando e fidelizando os usuários. (SILVA; SCHONS; RADOS, 2006, p. 16)

Assim, entende-se que a biblioteca universitária é um organismo complexo e gerenciá-la torna-se um desafio, por isso, aplicar a gestão de competências é uma forma de agregar valor aos serviços e, também, aos colaboradores para para proporcionar qualidade aos serviços prestados pelas biblioteca, alcançando assim o objetivo da instituição.

2.2 Desenvolvimento de Gestores

Outro fator relevante é a preocupação com o desenvolvimento e capacitação dos gestores de bibliotecas universitárias. O aprimoramento de competências técnicas ou comportamentais, de quem está à frente dos cargos de liderança, depende da prática e cultura de cada organização.

Algumas organizações se lançam em estratégias audaciosas para as quais não estão preparadas devido, muitas vezes, à falta de capacitação de seus profissionais, isso vai gerando problemas cumulativos com seus clientes e público-alvo. Nesse sentido, Costa (2007, p. 190), diz que "[...] o vínculo estreito entre estratégias e capacitação é um dos segredos das empresas ou entidades e instituições bem sucedidas."

O mesmo autor aponta algumas estratégias de novos estilos de liderança, a saber:

a) Liderança focalizadora, comprometida com visão, missão, princípios e valores;
b) Liderança facilitadora, como técnico e torcida ao mesmo tempo;
c) Liderança mentora, zelando pelo desenvolvimento profissional, pessoal e humano de sua equipe;
d) Liderança do não herói – os heróis são as pessoas de equipe e não seu chefe;
e) Liderança negociadora, buscando bom relacionamento;
f) Liderança disposta a buscar, estabelecer e manter alianças e parcerias;
g) Liderança disposta a aprender e a ensinar continuamente.

Com isso, podemos observar que os benefícios a serem alcançados pelos gestores não serão poucos, indo desde os de ordem pessoal: melhoria de desempenho, na autoestima e autoimagem; também para a organização, como melhoria na eficácia e na eficiência de seus processos; para a equipe, que receberá líderes melhores e mais preparados; e também, clientes ou fornecedores mais satisfeitos com o bom atendimento recebido.

Para Dessler (2003, p. 150), "Desenvolvimento de gerencial é qualquer tentativa de melhorar o desempenho gerencial pela divulgação de conhecimentos, mudança de atitudes ou aumento de habilidades." Essas capacidades contribuem para melhorar o conhecimento, a confiança e o poder do líder, além de possibilitar a interação entre o líder e o ambiente social e organizacional.

O autor supracitado enfatiza também, que com este processo haverá maior ênfase no esclarecimento dos objetivos de negócio e dos resultados esperados do programa, ligação mais clara entre o programa e a missão da empresa, envolvimento dos gestores de alto

escalão, especificação de competências e conhecimentos concretos em lugar de simples atitudes, e complementação dos métodos tradicionais de desenvolvimento (palestras, simulações, etc.) com métodos mais realistas, como projetos de aprendizagem de ação.

Reforçando esse conceito, Vergara (2009, p. 74), afirma que a liderança é a capacidade de exercer influência sobre indivíduos e grupos. Por isso, pode-se dizer que nem todo chefe é líder e que nem todo líder é chefe. Há pessoas que mesmo ocupando cargos de chefia não conseguem exercer a liderança, se fazem obedecidas por coação ou por interesse de pessoas a quem chefiam e outras que exercem influência independente de ocuparem cargos de chefia.

Nesse sentido, o papel dos gestores torna-se fundamental para conduzir sua equipe na busca da excelência no desempenho de suas atividades, estimulando-as para o alcance da missão, visão e objetivos institucionais. Entretanto, devem estar conscientes que cada pessoa é um todo integrado de natureza física, intelectual, emocional e espiritual, e por isso, não esta exclusivamente operando máquinas, mas gerenciando pessoas.

Essa relação encadeará não somente no desenvolvimento dos líderes, mas também, na construção da capacidade de liderança em outras pessoas, possibilitando compromisso entre os indivíduos, cooperação e criação de valor para a organização.

Diante do exposto, se aprende e desenvolve tudo isso fazendo uso de sua experiência cotidiana, buscando a qualificação através dos programas de desenvolvimento, valorizando a aprendizagem contínua, colocando em prática tudo o que aprendeu e aderindo às mudanças necessárias à melhoria de seu desempenho.

Portanto, investir no desenvolvimento dos gestores de bibliotecas, através de programas de desenvolvimento de liderança é vantagem em todas as áreas, tanto em produtividade, competitividade, conhecimento técnico, quanto em clima organizacional, além de estarem melhorando o desempenho futuro da organização.

Muitos profissionais bibliotecários ainda não encaram a esfera da gestão de pessoas como aliada estratégica, mas como atribuições essencialmente burocráticas e operacionais, precisando ainda criar medidas para estimular e desenvolver o potencial de seus profissionais, gerando oportunidades para as pessoas desenvolverem suas habilidades e colaborar na tomada de decisões.

Dessa forma, por meio de ações gerenciais, o gestor de bibliotecas universitárias precisa desenvolver as competências dos bons profissionais, não esquecendo que possuem expectativas, com desejos de valorização e reconhecimento, de evoluir e da certeza de ter seu trabalho dignificado.

3 Considerações finais

Diante das inúmeras transformações sociais, econômicas, políticas e culturais pelas quais passa a sociedade contemporânea, que resultam num processo de reestruturação das organizações, procurando modificar-se, definindo uma nova atitude em decorrência dos avanços causados pela rápida modernização e globalização e do impacto dessa reestruturação que se materializa por intermédio de racionalização organizacional e técnicas que incorporam no ambiente das bibliotecas universitárias novas tecnologias e modelos de gestão.

Foi possível constatar que a Gestão de Pessoas é um tema de grande importância, já que as organizações enquanto bibliotecas universitárias são constituídas por pessoas, que definem visão e propósito e tantas outras decisões e ações, assumindo um relevante papel no desenvolvimento organizacional. Assim, a competitividade é vista hoje na forma de valorizar a educação, desenvolvendo o capital intelectual das pessoas, transformando-as em fator de diferenciação da organização, ampliando, dessa maneira, sua capacidade de competir por meio do desenvolvimento das competências.

Nesse sentido, a Gestão de pessoas por Competências, cada vez mais avança produzindo importantes inovações nas organizações e, sobretudo, as iniciativas em curso apontam uma mudança de cultura, uma evolução baseada na importância de valorizar e desenvolver os maiores talentos que são as pessoas. Assim, as bibliotecas universitárias também devem desenvolver estratégias justas, inovadoras e democráticas, de forma que os colaboradores possam estar permanente e continuamente aperfeiçoando suas habilidades e conhecimentos, para que possa prestar um serviço de qualidade que atenda as necessidades de seus clientes com eficiência e eficácia.

Dessa forma, o estudo sistematizado foi relevante e significativo quanto à aquisição de novos conhecimentos e entre as propostas metodológicas que a compõem, a Gestão por Competências se apresenta como uma visão alternativa aos critérios tradicionais na gestão das bibliotecas universitárias, o que nesse contexto experimenta um processo de amadurecimento que altera cada vez mais sua postura e procedimentos frente à chamada sociedade da informação e com isso poderá se utilizar do modelo de Gestão por Competências como parâmetro de mudança para o cumprimento de sua missão e alcance da excelência na prestação de serviços de qualidade.

O desafio está relacionado à utilização de tais instrumentos associados a práticas de aprendizagem coletiva, desenvolvimento de pessoas e gestão do conhecimento, entre outras, que ofereçam múltiplas oportunidades de crescimento profissional, além de estimular os profissionais bibliotecários a desenvolver coletivamente competências, mas também a compartilhá-las, gerando valor tanto a elas mesmas quanto à organização.

Assim, os avanços serão bastante relevantes e apontam na direção de um futuro promissor, entretanto, restam importantes desafios, já que o processo de mudança pressupõe a estreita vinculação entre as melhorias de gestão introduzidas que atendam as expectativas da sociedade. Portanto, o modelo de gestão aqui ajustado e proposto, se bem utilizado, poderá ser uma resposta eficiente para o enfrentamento de inúmeros problemas existentes e que, rapidamente poderia elevar o padrão de gestão das bibliotecas universitárias.

Vale ressaltar que esta pesquisa em momento algum teve a pretensão de esgotar o tema abordado e nem mesmo tirar conclusões definitivas acerca do assunto, sendo possível um estudo mais aprofundado proveniente de outras fontes. Portanto, recomenda-se que estudos sobre a gestão por competências devam ser explorados, analisados e compreendidos, ampliando as informações coletadas e, conseqüentemente, melhor aproveitando para futuras pesquisas.

4 Referências

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Gestão baseada nas competências. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2004, Recife, **Anais eletrônicos...** Recife: UFP, 2004, p.3. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/16901>. *Acesso em: 06 maio 2016.*

BECKER, Brian E.; MARK A. **Gestão Estratégica e performance**. Rio de janeiro: Campus, 2001.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **Gestão de competências e gestão de desempenho**: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto?ERA, São Paulo, v.41, n.1, Jan./Mar.2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 9. tir. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COSTA, Eliezer Arantes da.**Gestão estratégica**: da empresa que temos para a empresa que queremos. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Administração de recursos humanos**: um enfoque profissional. São Paulo: Atlas, 2000.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Desenvolver competências e gerir conhecimentos em diferentes arranjos empresariais: o caso da indústria brasileira de plástico. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR., Moacir de Miranda. **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

MASCARENHAS, André Ofenhejm. **Gestão Estratégica de Pessoas**: evolução, teoria e crítica. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

RABAGLIO. Maria Odete. **Seleção por competência**. São Paulo: Educador, 2001.

ROSSI, Tatiana; COSTA, Marília Damiana; PINTO, Adilson Luiz. Competencias requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação na biblioteca universitária. In**: Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina.** Florianópolis, v.19, n.1, p.111-123, jan./jun.,2014. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/941/pdf_92>. Acesso em: 06 maio 2016.

RUAS, R. Gestão por competências: uma contribuição à estratégia das organizações. In: RUAS, R. et al. **Aprendizagem organizacional e competências.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

SERÁFICO, José. **Como funciona a administração**. Manaus, AM: Valer, 2000.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; SCHONS, Claudio Henrique; RADOS, Gregório Jean Varvakis. **A gestão de serviços em bibliotecas universitárias**: proposta de modelo. Informação & Informação, Londrina, v. 11, n. 2, p. 1-18, jul./dez. 2006. Disponível em: <ttp://www.uel.br/revistas/wrevojs246/index.php/informacao/article/view/1691/1442>. Acesso em: 06maio 2016.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

AS DEZ SEÇÕES DO RDA: UMA ANÁLISE PRELIMINAR

Raildo de Sousa Machado (UNIFAP) - raildo@unifap.br

Resumo:

Expõe a imprescindível ligação entre os Functional Requeriments for Bibliographic Records (FRBR) e o RDA – Recurso: descrição e acesso. O objetivo geral que norteou a construção do presente trabalho buscou fazer um breve histórico dos FRBR e apresentar os conceitos defendidos pelo modelo conceitual. Os objetivos específicos deram corpo a este trabalho e procurou-se apresentar, a partir de documentos do Joint Steering Committee for Development of RDA – JSC/RDA, as dez seções do RDA e suas subdivisões em capítulos. Fazer uma breve descrição das seções e dos capítulos do RDA. O desenvolvimento deste trabalho se deu por meio de pesquisa bibliográfica, por ter estudado as principais obras publicadas sobre o assunto proposto, sendo livros, artigos de periódicos, sites na Internet. Utilizou-se, também, a pesquisa exploratória que, por meio da pesquisa bibliográfica, proporcionou maior familiaridade com as obras que tratam do assunto abordado, além de traduções para o português de relatórios e artigos referentes aos FRBR e RDA.

Palavras-chave: *Recurso: Descrição e Acesso – RDA. Functional Requeriments for Bibliographic Records – FRBR. Códigos de catalogação. Catalogação descritiva.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

O que antes despontava apenas como uma possível substituição ao Código de Catalogação Anglo-Americano, 2ª edição (AACR2), começa a sair da idealização de seu uso e passa a ser uma necessidade para quem lida diariamente com a catalogação. O fato de que os recursos informacionais mudaram já vem sendo discutido há muito tempo por diversos autores. As mudanças provocadas por essas inovações também tornaram-se assuntos na vida biblioteconômica, e por muitas vezes tem deixado catalogadores na difícil missão de desvendar o caminho para descrever os tais novos suportes informacionais. Pode-se dizer que a solução para tais enigmas começou a despontar em 1998 com a publicação do relatório dos Functional Requeriments Bibliographic Records (FRBR), que propõe uma catalogação mais direcionada ao conteúdo do recurso do que ao seu suporte ou sua forma, e principalmente uma catalogação focada nas necessidades dos usuários. Mais tarde, seguindo a pretensão de solucionar dificuldades na catalogação, nasce a necessidade de revisão do AACR2 para que os novos suportes pudessem ser abarcados nas instruções de descrição. O que a princípio seria o AACR3, deu lugar ao Recurso: Descrição e Acesso (RDA) que com a nova nomenclatura aspira ao alcance internacional. O presente trabalho se propõe a fazer uma breve exposição das dez seções e dos 37 capítulos que compõe o RDA, de forma concisa e mais clara possível.

2 Revisão de literatura

No decorrer do desenvolvimento da informação registrada, foram surgindo modelos de registros com o objetivo de uniformizar as características necessárias para se registrar um suporte informacional.

Para Fusco (2011, p. 20), "a catalogação consolida e ordena, de maneira lógica, os dados de identificação e codificação, representando-os numa lista de nomes ou códigos que estão associados à informação com dada finalidade". Logo, a catalogação torna possível a recuperação da informação registrada contida nas inúmeras Unidades de Informação (UI), transformando simples objetos em verdadeiros aportes do conhecimento e para o conhecimento. Dentre os modelos destaca-se o AACR2, lançado em 1967, tendo sua primeira edição brasileira em 1969 e que supriu, sem lacunas, as necessidades que lhe cabiam naquele período específico.

Para Mey (1995, p. 9), o catálogo é um canal de comunicação estruturado, que veicula mensagens contidas nos itens, e sobre os itens, de um ou vários acervos, apresentando-as sob forma codificada e organizada, agrupadas por semelhanças, aos usuários desse(s) acervo(s). Desta forma, o catálogo é a ponte que liga as informações contidas nas UI aos usuários, tornando assim, possível o controle bibliográfico e a recuperação da informação.

Ao longo da história do livro e dos demais suportes informacionais, ocorreram (e ocorrem) consideráveis modificações nestes meios de armazenamento de informações, e o fato de eles estarem cada vez mais presentes no dia a dia dos usuários, e não apenas no ambiente das UI, bem como a necessidade de serem catalogados, atraem para si a necessidade de ter um código para catalogar tais suportes, visto que "cada mudança na tecnologia transformou o panorama da informação, e essa aceleração prosseguiu num ritmo que parece incontrolável e incompreensível" (DARNTON, 2010, p. 41), diante destas transformações fez-se necessário o estudo para a revisão do AACR2 e, posteriormente, a construção de um novo código que obtivesse um desempenho ainda maior, já que o AACR foi criado em um ambiente predominantemente de materiais impressos e de catálogos em fichas, e mesmo com todas as atualizações perpetradas para atender as mudanças surgidas, chegou-se a um momento em que foi imprescindível a revisão por completo do código, conforme afirma Oliver (2011, p. 46).

A necessidade de se ter um código que fosse maleável quanto às mudanças atuais bem como as possíveis mudanças futuras, com a capacidade de adequar-se as diferentes agências catalogadoras e a premência de se ter um código internacional despertaram o interesse de um grupo de estudos, o Joint Steering Committee for Development of RDA, para a construção de um novo código que fosse além das AACR2, já que

> as AARC2 foram desenvolvidas originalmente como um código de catalogação de livros e periódicos impressos, bem como outros documentos em papel. Embora regras destinadas a outras mídias hajam sido enxertadas no código, nunca houve uma metodologia coesiva e logicamente coerente da descrição de conteúdo, mídia e suporte. Esta limitação dificultou a extensão das regras AACR2 para incluir a descrição de novos tipos de recursos, principalmente os eletrônicos. A RDA oferece uma estrutura extensível para a descrição de todos os tipos de recursos (OLIVER, 2011, p. 3).

Este novo código expande não apenas os suportes que é capaz de catalogar, mas, também, sua área de atuação tornando-se um código internacional, como explica Oliver (2011, p. 5):

> Joint Steenring Committe for Development of RDA, que é o organismo responsável pelo conteúdo da norma, [...] solicitou comentários a organizações internacionais, bibliotecas nacionais e comissões nacionais de catalogação de outros países que adotam as AACR2, bem como os que possuem seus próprios códigos nacionais de catalogação. Este diálogo em âmbito internacional contribuiu para que fosse alcançada a meta de tornar a RDA aplicável em contexto internacional.

O site do *Joint Steering Committee for Development of RDA* foi uma importante ferramenta no desenvolvimento deste trabalho e é, também, uma importante fonte para conhecer o RDA, por agregar em sua página na internet documentos referentes à construção do código em questão. Outros importantes autores e suas bibliografias são citados e referenciados ao longo deste trabalho.

3 Breve histórico dos FRBR

Como se verá mais adiante nas explanações sobre as seções e os capítulos do RDA, o FRBR é uma ferramenta que foi a base para a construção de padrões, regras, orientações presentes no RDA.

Os FRBR são um modelo conceitual. A esse respeito Mey e Silveira (2009, p. 17) esclarecem que "modelo" pode ser considerado "como representação de algo; conceitual implica a modelagem de coisas, processos ou abstrações, de forma a sintetizar e sistematizar sistemas teóricos ou fenômenos com vistas à aplicação", reforçando assim, o estabelecimento dos FRBR não com a finalidade de se tornarem códigos de catalogação, mas de orientarem a construção destes.

Na introdução do *Functional Requirements for Bibliographic Records: Final Report* (IFLA, 1998) fica evidente as demais razões que motivaram a sua construção, dentre elas pode-se destacar a questão do crescimento da catalogação cooperativa ou compartilhada, que se tornou uma necessidade que começou a contar com a força das novas tecnologias que deram impulso para a aplicação da catalogação compartilhada. A própria demanda causada pela chegada das novas tecnologias formaram fatores que também influenciaram no exame feito pela IFLA na catalogação prática e teórica em âmbito internacional, exame este que deu resultado aos FRBR.

3.1 Conceitos apresentados pelos FRBR

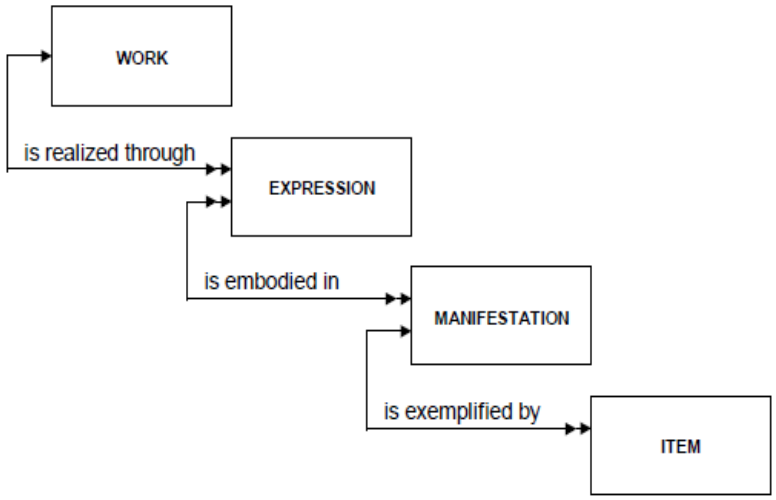
Nos FRBR são identificados três grupos de entidades. Oliver (2011, p. 23) expõe estes grupos da seguinte forma:

Entidades do grupo 1:	produtos do trabalho intelectual ou artístico **entidades**: obra, expressão, manifestação, item
Entidades do grupo 2:	os responsáveis pelo conteúdo intelectual ou artístico, a produção física e a disseminação, ou a custódia das entidades do primeiro grupo **entidades**: pessoas físicas, pessoas jurídicas
Entidades do grupo 3:	Assuntos **entidades**: conceito, objeto, acontecimento, lugar + mais todas as entidades dos grupos 1 e 2.

Estas entidades são subdividas em atributos, que são as características particulares de cada entidade. Exemplificando os atributos pode-se desdobrar a entidade "manifestação", que tem como atributos a editora, o local de publicação, a data de publicação, etc.

Os FRBR dividem ainda as entidades em novos grupos, como mostrado na figura 1, que demonstra as entidades do primeiro grupo:

Figura 1 – Grupo 1: entidades e relações primárias



Fonte: IFLA (1998, p. 13).

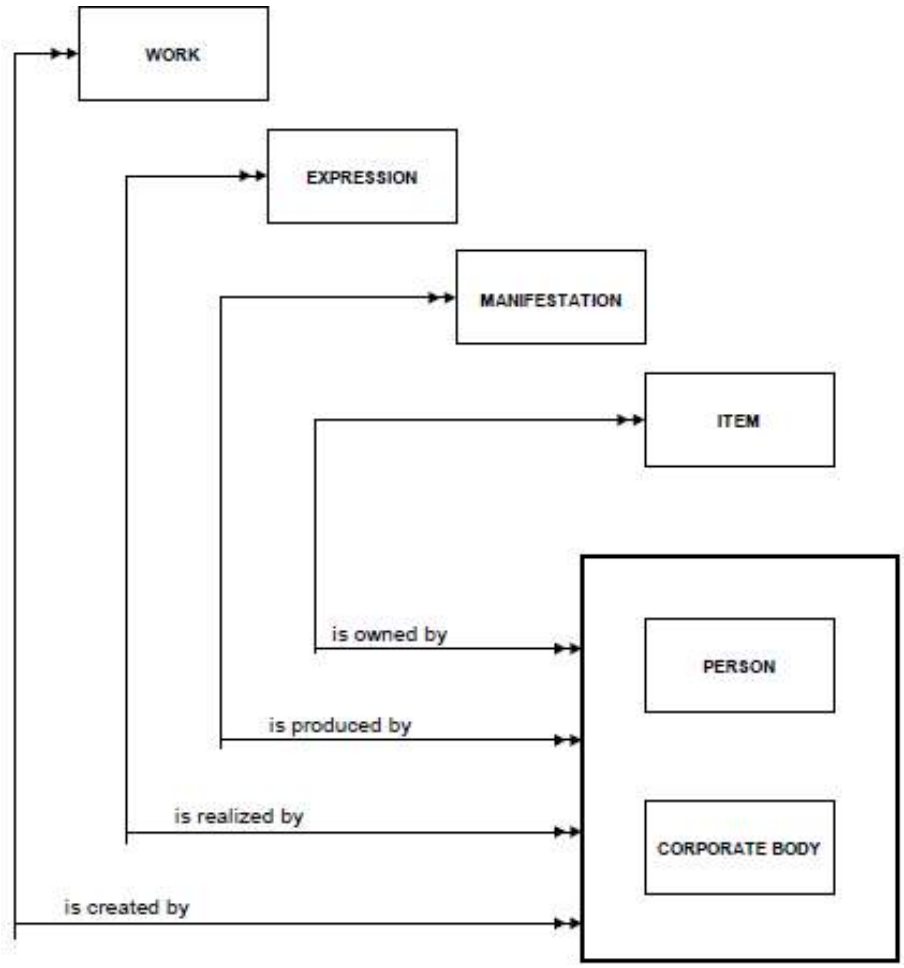
O grupo 1 apresenta as entidades obra, expressão, manifestação e item que Mey e Silveira (2009, p. 19-20) definem da seguinte forma:

> a) Obra: uma criação intelectual ou artística distinta, ou seja, o conteúdo intelectual em si, independente de seu suporte ou de sua forma;
> b) Expressão: a realização intelectual ou artística de uma *obra*, ou seja, a forma como se expressa o conteúdo intelectual;
> c) Manifestação: a materialização da *expressão* de uma *obra*, ou seja, a representação de todos os objetos físicos que possuem as mesmas características, tanto de conteúdo intelectual como de forma física;
> d) Item: exemplificação única de uma *manifestação*; ou seja, o objeto físico que permite ao usuário acessar o conteúdo intelectual ou artístico de uma *expressão* e de uma *obra*.

Os FRBR relacionam todas as entidades, fazendo com que cada uma delas seja, também, assuntos de outras obras.

O grupo 2 é constituído pelos responsáveis pela concepção da obra. A figura 2 expõe as entidades do grupo 2 e a forma que se relacionam com as entidades do grupo 1:

Figura 2 – Grupo 2: entidades e relações de responsabilidade



Fonte: IFLA (1998, p. 14)

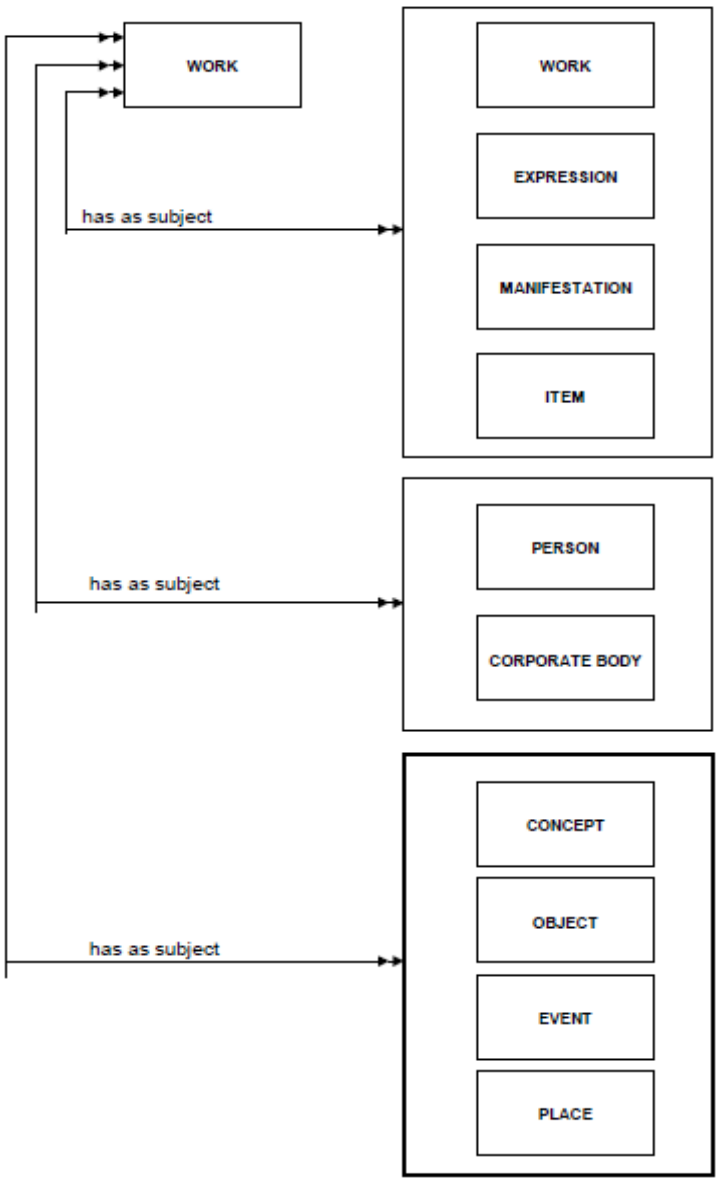
As definições das entidades do grupo 2 são baseadas, também, em Mey e Silveira (2009, p. 21):

> a) Pessoa: um indivíduo, relacionado à criação ou a realização de uma obra ou de uma expressão, ou assunto de uma obra. A entidade 'pessoa' também pode ser responsável pela produção de manifestação, ou pela posse de um item;
> b) Entidade coletiva: uma organização ou grupo de indivíduos, de caráter permanente ou temporário, ou um governo territorial, que age unificadamente e se identifica por um nome.

Detalhando as informações da figura 3, a entidade "obra" pode ser uma criação de uma pessoa ou de uma entidade coletiva; uma expressão pode ser realizada por uma pessoa ou uma corporação; uma manifestação pode ser produzida por uma pessoa ou uma corporação; um item pode ser de propriedade de uma pessoa ou de uma corporação.

O grupo 3 estabelece os assuntos que compõem as entidades descritas no grupo 1. A figura 3 mostra as entidades do grupo 3 e suas relações aplicadas.

Figura 3 – Grupo 3: entidades e relações de assunto



Fonte: IFLA (1998, p. 16).

Mey e Silveira (2009, p. 22) definem as entidades do grupo 3 (conceito, objeto, evento e lugar) da seguinte forma:

> a) Conceito: uma noção ou ideia abstrata, sempre assunto de uma obra;
> b) Objeto: uma coisa material, móvel ou imóvel;
> c) Evento: uma noção ou ocorrência, como eventos históricos, época e períodos de tempo;
> d) Lugar: um local. E entidade 'local' pode abranger: locais terrestres e extraterrestres, locais históricos e contemporâneos, características geográficas e jurisdições geopolíticas, entre outros.

Lembrando que todas as entidades podem ser assuntos de uma obra e se relacionam entre si fazendo com que quaisquer dados de uma obra buscados pelo usuário sejam recuperados.

Os conceitos apresentados pelos FRBR são muito presentes nas seções e nos capítulos do RDA, o que mostra sua importância na construção do novo código.

4 Histórico do RDA

Considerando as mudanças nos suportes informacionais, várias ações ocorreram no âmbito biblioteconômico objetivando acompanhar e usufruir dos benefícios das tecnologias disponíveis, adequando-se a elas para melhor desenvolver atividades dentro das UIs e buscando atender da melhor maneira possível o usuário, traçando metas para que os códigos sejam de fácil uso e estejam de acordo com o que busca a comunidade que o utiliza.

Como parte destas ações, em 2004 deu-se início as revisões do AACR2 tendo como alvo torná-las compatíveis e capazes de atender os catálogos em linha e padronizar o registro de novos suportes, porém sem deixar de lado os antigos, presentes nas UIs antes da revolução das novas mídias, uma vez que o AACR2 foi desenvolvido para catálogos em ficha, destinadas à catalogação de livros, periódicos e demais materiais analógicos, principalmente impressos. Ainda que os materiais impressos tenham sido a base para o desenvolvimento do AACR deixaram de ser exclusividade nas bibliotecas, tendo, inclusive, que dividir espaço com suportes não físicos, não palpáveis. Oliver (2011, p. 3) aponta que "embora regras destinadas a outras mídias hajam sido enxertadas no código, nunca houve uma metodologia coesiva e logicamente coerente da descrição de conteúdo, mídia e suporte" deixando, desta forma, com que os novos suportes de conteúdos ficassem desprovidos de regras que os catalogassem e tornassem seu acesso possível. Knight (2010, p. 2, tradução nossa) enfatiza que as necessidades da revisão do AACR2

> culminou na Conferência Internacional para os Princípios e Desenvolvimento Futuro das AACR realizado em Toronto, em 1997. Alguns dos problemas que esta conferência focou foram a melhoria no tratamento de uma série de recursos, questões entre o conteúdo intelectual e o suporte deste conteúdo e a função das regras de catalogação no ambiente *online*

Buscando, assim, uma adequação bem como uma ampliação das regras, com o intuito de acomodar as novas mídias. Esta revisão resultaria no AACR3, que tinha como responsável o *Joint Steering Committee for Revision of AACR 27*. Mey e Silveira (2009, p. 90) ressaltam que "a revisão provocou mudanças substanciais e acarretou, em 2005, o desenvolvimento de um sucessor do AACR2, o RDA". Sob o encargo agora do *Joint Steering Committee for Development of RDA* 28, este código salta os limites anglo-americanos e pretende consolidar-se como um código internacional, visto que contou com a cooperação de vários códigos nacionais, observando suas aplicações e necessidades regionais, permitindo sua flexibilidade e seu uso internacional.

Modesto (2008) define o RDA como uma

> proposta de padrão sucessora ao AACR2 [...], seu desenvolvimento caracteriza-se por uma mudança na direção de ser um código internacional (ou de aceitação global), que diferentemente do atual (em uso), não se regule por regras rígidas, mas por diretrizes de ampla aplicação, e com foco centrado no usuário e nas suas necessidades de informação".

Sendo assim, as regras rigorosas do AACR2 darão lugar a um código que se propõe oferecer padrões de fácil utilização e que adequa-se à realidade de todas as bibliotecas.

4.1 FRBR no RDA

Os modelos FRBR, FRAD (*Functional Requirements for Authority Data)* serviram de base para a construção do RDA por terem uma grande aceitação por agências catalogadoras e por terem se estabelecido como importantes modelos conceituais para a catalogação.

Oliver (2011, p. 17) enfatiza que "estes modelos moldaram a estrutura da RDA e influenciaram a linguagem empregada nas instruções". Desta forma não há como usar o RDA sem um conhecimento prévio dos conceitos aplicados nos FRBR e FRAD. A autora frisa ainda que ao analisar as relações colocadas pelo RDA ficam claras a sua ligação com tais modelos conceituais.

4.2 Estrutura do RDA

O RDA é composto de dez seções que se dividem em 37 capítulos, além dos apêndices, tais apêndices não são tratados neste artigo. As seções e seus capítulos são arranjadas conforme os atributos, as entidades e as relações definidas nos FRBR e FRAD. Importante destacar que "os capítulos dentro de cada seção focarão em elementos de apoio a tarefas específicas dos usuários: *encontrar, identificar, selecionar ou obter* " (JSC/RDA, 2009, tradução nossa), ficando assim evidente a associação dos FRBR e FRAD com o RDA. As dez seções estão divididas em 4 seções (1 a 4) para atributos e 6 seções (5 a 10) para as relações.

4.2.1 Seções dos atributos

De forma simplificada, os atributos são as características das entidades. É por meio dos atributos que os usuários formulam suas pesquisas para recuperarem as entidades que necessitam. O relatório dos FBRB (1998) expõem que os atributos "caem em duas grandes categorias" sendo elas:

1) as características físicas e/ou as características atribuídas no rótulo (informações contidas na capa, folha de rosto, recipiente);
2) são os identificadores atribuídos a uma entidade e informações contextuais.

Considerando que os usuários usarão os atributos como elementos de recuperação de informações, as 4 primeiras seções trazem orientações quanto ao registro de tais atributos e estabelecerá, também, outras informações.

4.2.1.1 Seção 1: Registro de atributos de manifestação e item

Capítulo 1: os objetivos e princípios funcionais e instruções para os capítulos 2, 3 e 4, bem como especificará os elementos para descrições e identificação de manifestações e item;

Capítulo 2: instruções para título, indicação de responsabilidade, indicação de edição e demais informações que os usuários precisarão para confirmar se um determinado recurso corresponde ao que foi pesquisado, ou distinguir entre dois ou mais recursos recuperados;

Capítulo 3: especifica os elementos que permitem ao usuário escolher o recurso que apresenta as características físicas e/ou formato de sua preferência;

Capítulo 4: este último capítulo da primeira seção fornecerá as informações de aquisição e quanto a forma de acesso e/ou obtenção do recurso, dentre tais informações cita-se termos de disponibilidade, informações de contato, restrições de acesso.

4.2.1.2 Seção 2: Registro de atributos de obra e expressão

Capítulo 5: os objetivos e princípios funcionais e instruções para os capítulos 6 e 7, bem como especificará os elementos para descrições e identificação de obra e expressão. O capítulo traz, também, instruções para as elaborações de pontos de acesso autorizados;

Capítulo 6: instruções para títulos preferidos e variantes de títulos para uma obra, data, lugar de origem da obra, idioma de expressões, etc. O capítulo também traz orientações para a construção de pontos de acesso autorizados e variantes que representam uma obra ou

expressão;

Capítulo 7: Instruções para o registro de atributos que os usuários precisam quando escolhem um recurso para encontrar seus conteúdos exigidos. Atributos como natureza e cobertura do conteúdo, público alvo, etc.

4.2.1.3 Seção 3: Registro de atributos de pessoa, família e entidade coletiva

Capítulo 8: os objetivos e princípios funcionais e instruções para os capítulos 9, 10 e 11, bem como especificará os elementos para descrições e identificação de pessoa, família e entidade coletiva. O capítulo traz, também, instruções gerais para o registro de nomes e a elaboração de pontos de acesso autorizado e variantes que representam pessoas, famílias e entidades coletivas, além de datas e fontes correspondentes a estas entidades;

Capítulos 9, 10 e 11: Instruções para nomes preferidos e variantes de uma pessoa, família ou entidade coletiva, assim como datas e lugares associados com tal pessoa, família ou entidade coletiva, etc., informações como estas auxiliam os usuários na confirmação de que um determinado recurso corresponde ao que foi pesquisado, ou na separação entre dois ou mais recursos recuperados.

4.2.1.4 Seção 4: Registro de atributos de conceito, objeto, evento e lugar

Capítulo 12: os objetivos e princípios funcionais e instruções para os capítulos 13, 14, 15 e 16, bem como especificará os elementos para descrições e identificação de conceito, objeto, evento e lugar, além de seus pontos de acesso autorizados e variantes.

Capítulos 13, 14, 15 e 16: Instruções para termos ou nomes preferidos e variantes de conceito, objeto, evento ou lugar, tipo de conceito ou objeto, etc.

4.2.2 Seções das relações

As relações é o que liga uma entidade e a outra, ajudando assim os usuários fazerem conexões entre as entidades recuperadas na sua pesquisa.

4.2.2.1 Seção 5: Registro de relações primárias

Capítulo 17: os objetivos e princípios funcionais e instruções para o registro de relações primárias entre uma obra, uma expressão, uma manifestação e um item, além de instruções no uso de identificadores, pontos de acesso autorizado e composições descritivas para registro de relações primárias.

4.2.2.2 Seção 6: Registro de relações para pessoas, famílias e entidades coletivas associadas a um recurso

Capítulo 18: os objetivos e princípios funcionais e instruções para os capítulos 19, 20, 21 e 22, bem como especifica elementos para as relações entre um recurso e uma pessoa, uma família e uma entidade coletiva. Especifica, também, instruções para o uso de identificadores e pontos de acesso autorizados para registrar estas relações e o uso de relações designatórias para indicar a função desempenhada pela pessoa, família ou entidade coletiva em relação ao recurso.

Capítulos 19, 20, 21 e 22: Instruções para relações entre obra, expressão, manifestação e item, e as pessoas, famílias e corporações associadas ao item. Além de elementos que são usados para identificar os criadores da obra, os editores, tradutores, etc., responsáveis pela

expressão da obra, os produtores e publicadores da manifestação, os proprietários e guardadores do item, etc. O capítulo 19 também inclui instruções adicionais aplicadas especificamente a pessoas, famílias e entidades coletivas associadas a uma obra legal e uma obra religiosa.

4.2.2.3 Seção 7: Registro de relações de assuntos

Capítulo 23: os objetivos e princípios funcionais e instruções para o registro de relações de assunto. Este capítulo fornece também instruções para o uso de identificadores e pontos de acessos autorizados para relações de assunto.

4.2.2.4 Seção 8: Registro de relações entre obras, expressões, manifestações e itens

Capítulo 24: os objetivos e princípios funcionais e instruções para o registro de relações para os capítulos 25, 26, 27 e 28, bem como especifica elementos para as relações entre obra, expressão, manifestação e item. Especifica, também, instruções para o uso de identificadores, pontos de acesso autorizados e descrição de registro destas relações, e para o uso de relações designatórias para indicar a natureza da relação.

Capítulos 25, 26, 27 e 28: Instruções para as relações entre obras, expressões, manifestações e itens. Além de elementos que são usados para registrar relações entre uma obra derivada e a sua fonte, uma reprodução e a manifestação original, etc.

4.2.2.5 Seção 9: Registro de relações entre pessoas, famílias e entidades coletivas

Capítulo 29: os objetivos e princípios funcionais e instruções para o registro de relações para os capítulos 30, 31 2 32, bem como especifica elementos para as relações entre pessoa, família e entidade coletiva. Especifica, também, instruções para o uso de identificadores, pontos de acesso autorizados e descrição de registro destas relações, e para o uso de relações designatórias para indicar a natureza da relação.

Capítulos 30, 31 2 32: Instruções para as relações entre pessoas, famílias e entidades coletivas, bem como especifica os elementos que são usados para registrar relações entre colaboradores, membros de uma família, parente e entidade coletiva subsidiária, etc.

4.2.2.6 Seção 10: Registro de relações entre conceitos, objetos, eventos e lugares

Capítulo 33: os objetivos e princípios funcionais e instruções para o registro de relações para os capítulos 34, 35, 36 e 37, bem como especifica elementos para as relações entre conceito, objeto, evento e lugar. Especifica, também, instruções para o uso de identificadores, pontos de acesso autorizado e descrição de registro destas relações, e para o uso de relações designatórias para indicar a natureza da relação.

Capítulos 34, 35, 36 e 37: Instruções para as relações entre conceitos, objetos, eventos e lugares, bem com especifica os elementos que são usados para registrar relações entre conceitos amplos e restritos, etc.

5 Considerações parciais/finais

A catalogação descritiva atravessa um período de mudanças, de adequações que exigem estudo e empenho para que esta importante atividade continue exercendo seu imprescindível papel dentro da biblioteconomia.

A necessidade da ampla explanação dos FRBR na seção 3 justifica-se no capítulo 4,

uma vez que cada seção e cada capítulo do RDA tem uma ligação visível e inseparável dos tais requisitos funcionais, como fica evidente nos enunciados de cada seção do código. O que se depreende no decorrer do trabalho é que entender os FRBR é requisito para se entender a importância do RDA. Importante ressaltar que frequentemente as descrições dos capítulos do RDA trazem a tona que a finalidade de suas instruções é fazer com que o usuário final confirme que um determinado recurso corresponde ao que foi pesquisado, ou faça distinção entre dois ou mais recursos recuperados aquele que mais lhe serve, deixando claro assim que o novo código, assim como os FRBR, buscam facilitar a recuperação e acesso das obras presentes nas UI's e fora delas também.

Apesar de o RDA já está sendo usado por algumas bibliotecas, por exemplo, a *Library of Congress (LC)*, é importante destacar que as seções relacionadas aos conceitos, eventos, lugares e relacionamentos de assuntos ainda estão em desenvolvimento. Mesmo diante da não completude do desenvolvimento do RDA, chegou o momento em que a comunidade biblioteconômica no Brasil, e principalmente a comunidade catalogadora, precisa a começar a tomar medidas consistentes para o estudo e aplicação deste importante código que é o RDA, mesmo o RDA já estando em uso por algumas bibliotecas, a LC, por exemplo, as seções relacionadas aos conceitos, objetos, eventos, lugares e relacionamentos de assuntos ainda estão em desenvolvimento.

6 Referências

DARNTON, Robert. **A questão dos livros**: passado, presente e futuro. Tradução de Daniel Pellizzari. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

DENTON, William. FRBR and history of cataloging. In: TAYLOR, Arlene (Org.). **Understanding FRBR:** what is and how it Will affect our retrieval tools. Westport, CT: Greenwood Publishing Group, 2007. Disponível em: <bitstream/handle/10315/1250/denton-frbr-and-the-history-of-cataloging.pdf>. Acesso em: 2 jun. 2012.

FUSCO, Elvis. **Aplicação dos FRBR na modelagem de catálogos bibliográficos digitais**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2011. Disponível em: <http://www.culturaacademica.com.br/_img/arquivos/Aplicacao_dos_FRBR_na_modelagem_de_catalogos_bibliograficos_digitais.pdf >. Acesso em 10 out. 2012.

HUTHWAITE, Ann. Prefácio a revisão de 2002. In: JOINT STEERING COMMITTEE FOR REVISION OF AACR. Tradução da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições. **Código de Catalogação Anglo-Americano.** 2. ed., revisão 2002. São Paulo: FEBAB: Imprensa Oficial, 2005. v. 1.

IFLA. **Functional Requirements for Bibliographic Records**: final report. München: Saur, 1998. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/frbr/frbr_2008.pdf>. Acesso em: 2 jun. 2012.

JSC/RDA. **RDA – Resource Description and Access**: a prospectus. JSC/RDA, 2009. Disponível em: <http://www.rda-jsc.org/rdaprospectus.html>. Acesso em: 6 jun. 2012.

KNIGHT, F. Tim. **Resource Description and Access:** from AACR to RDA. 2010. Disponível em: <http://yorkspace.library.yorku.ca/xmlui/bitstream/

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofoletti. **Catalogação no plural.** Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

MODESTO, Fernando. **O AACR não dá, mas o RDA dará vitaminação ao catalogador**. 2008. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=334>. Acesso em: 12 mar. 2013.

OLIVER, Chris. **Introdução à RDA**: um guia básico. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2011.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura da Costa; CORRÊA, Rosa Maria Rodrigues. **Catalogação**: trajetória para um código internacional. Niterói, RJ: Intertexto, 2009.

As mídias sociais nas bibliotecas das Universidades Federais do Ceará e do Amazonas

Aurineide Alves Braga (UNIR/UPorto) - aurineideb@unir.br

Ana Roberta Sousa Mota (UFPB) - anarobertamota@gmail.com

Jacqueline Aparecida Souza (UFRN/UPorto) - jackebci@gmail.com

Fernando Bittencourt dos Santos (UFS) - fernandoubatuba@hotmail.com

Resumo:

O advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), sobretudo a internet, proporcionou a construção de um novo ambiente infocomunicacional caracterizado por transformações sociais e culturais relacionadas ao acesso, disseminação, produção, consumo e uso dos meios de comunicação. Consequentemente, com uso das ferramentas web 2.0, como blogs, facebook, twitter, youtube, potencializou a cultura de convergência, conceituada por Henry Jenkins a partir do fluxo de conteúdos entre várias plataformas digitais e o cruzamento de múltiplas mídias. Neste cenário, no qual surgem novas práticas sociais digitais, questiona-se: as bibliotecas das universidades federais do Ceará e do Amazonas utilizam as mídias sociais para se adaptar e modificar suas práticas comunicacionais? O objetivo deste estudo foi verificar de que forma são adotadas as mídias sociais nas bibliotecas e, especificamente, identificar quais redes sociais são utilizadas e como são convergentes. Para sua realização, procedeu-se uma revisão bibliográfica em fontes convencionais e eletrônicas, assim como uma breve análise dos websites das referidas instituições. Dessa forma, constatou-se o uso recente de redes sociais, contemplando diferentes mídias, com distintos dispositivos de acesso. Verifica-se a necessidade de ampliar estudos nesta temática, que contemplem o compartilhamento e interatividade entre as bibliotecas universitárias e seus usuários.

Palavras-chave: *Bibliotecas universitárias. Mídias sociais. Cultura de convergência. Web 2.0.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

Atualmente vivemos numa sociedade de intensas transformações, regida por uma dinâmica, em que a informação, inovações tecnológicas e novas formas de comunicação têm revolucionado a economia, a vida social, a política e as interações de toda ordem. Uma sociedade em rede e em constante adaptação, influenciada largamente por uma cultura da virtualização, cuja interação, participação e compartilhamento são reivindicadoras de um novo modo de viver.

No que diz respeito aos atores sociais envolvidos nesse processo, a biblioteca é entendida como partícipe na construção dessa sociedade, cuja matéria prima essencial, a informação, precisa ser disponibilizada aos indivíduos, indo ao encontro do pensamento de Gleick (2012, p.17), ao enfatizar que "a informação é aquilo que faz mover o nosso mundo: o sangue e o combustível, o princípio vital. Impregna as ciências de cima abaixo, transformando todos os ramos do conhecimento". Dessa forma, a informação se constitui num "produto humano e social" conforme afirma Passarelli et al (2014, p.83).

Ao longo do tempo, a biblioteca soube se posicionar mediante as demandas provenientes de uma sociedade que necessita de informação tratada e de fácil acesso, para produzir conhecimento mediante sua decodificação e utilização. Nestes termos, informação, aqui reconhecida como objeto de estudo da Ciência da Informação, tem sua definição consoante o entendimento de Silva (2006, p.25), a saber:

> Conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registradas em qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicada de formas assíncrona e multidirecionada.

Na sociedade contemporânea a comunicação nas bibliotecas dar-se-á mediante a reconfiguração do seu ambiente, com a inserção das novas tecnologias, notadamente, com a apropriação das mídias sociais como estratégia para expandir sua atuação e continuar como mediadora, entre a produção do conhecimento e os usuários. Dessa forma, cabe às bibliotecas, frente o impacto que as novas tecnologias digitais impõem, com sua diversidade e complexidade, criar novos espaços que favoreça uma maior interação com a sociedade.

Nessa perspectiva, além de estrutura física, agora as bibliotecas dispõem de novos recursos e estratégias virtuais que alteram fundamentalmente seu *modus operandi*; podem ultrapassar o espaço físico das suas paredes e adentrar em um mundo virtual denominado ciberespaço. (VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008).

Dentro desta perspectiva insere-se a biblioteca universitária que contribui para a democratização da informação contemplando épocas, teorias, ciências e promovendo a inclusão social, além de funcionar como fonte de lazer e conhecimento. Sua função primordial é servir a comunidade acadêmica na qual está ligada, principalmente em suas investigações e atendendo as necessidades informacionais dos pesquisadores e demais atores sociais na qual esteja inserida.

Baseando-se nos resultados do estudo intitulado "Uma proposta de modelo baseado na *Web* 2.0 para as Bibliotecas das Universidades Federais", de autoria de David V. Vieira, Eliane B. de Carvalho e Fabiana A. Lazzarin, com dados obtidos em 2008, momento em que os autores observaram que ferramentas da *Web* 2.0 (wikis, redes sociais, RSS e tagging) são ausentes de todas as bibliotecas pesquisadas, este estudo investigou a situação de duas bibliotecas universitárias em 2015, acerca da adoção das mídias sociais no contexto estudado e busca responder a seguinte questão de pesquisa: As bibliotecas das universidades federais do Ceará e do Amazonas utilizam as mídias sociais para se adaptar e modificar suas práticas

comunicacionais? Diante de tal questão, o objetivo do estudo é verificar de que forma são adotadas as mídias sociais nas bibliotecas. Especificamente, identificar quais redes sociais são utilizadas e como são convergentes. A escolha das referidas instituições foi feita de forma randomizada e também pela familiaridade regional dos autores com as respectivas universidades.

Para realização do estudo empreende-se uma revisão bibliográfica acerca do ambiente virtual, com ênfase na internet, sobre a *Web* 2.0, Biblioteca 2.0 e comunicação nas bibliotecas numa cultura de convergência.

2 A Internet e a Web 2.0 como forma de compartilhamento de informações

Estamos vivendo uma era denominada Sociedade da informação em que a *Internet* é um caminho que permite o acesso a uma gama de informação das mais diversas possíveis. Para corroborar com essa assertiva Vieira, Carvalho e Lazzarin (2008) observam que a *Internet* é uma facilitadora e disseminadora da informação, ao compartilhar recursos, por meio de sua rede interconectada e interoperativa.

Para Lévy (2000) a *Internet* se constitui num canal interativo que possibilita troca, criação, geração e armazenamento de informação tornando possível a disseminação da inteligência coletiva, onde nestas conexões são compartilhadas também práticas sociais e culturais diversificadas que facilitam a colaboração entre as pessoas do mundo digital *on-line*.

Diante deste aspecto, as interações humanas foram afetadas por diversas formas de comunicação: mensagens instantâneas, fóruns de discussão e redes sociais, de tal forma que a *Internet* transformou-se em um espaço democrático de expressão e de acesso à informação nas bibliotecas. Seus endereços eletrônicos direcionam os usuários para páginas e/ou *links,* permitindo a interatividade e a participação coletiva, resultando na segunda geração de serviços *on-line*, a *Web* 2.0. (VIEIRA; CARVALHO; LAZZARIN, 2008).

A *Web* 2.0 é chamada de participativa ou colaborativa e também conhecida como *Web* Social. Destaca-se por ser dinâmica, interativa e permite ao usuário participar do conteúdo da página. O usuário participa na construção da *Web* 2.0 a partir do momento que posta comentários em notícias, nas redes sociais, envia imagens, edita páginas, compartilha arquivos, faz *uploads.*

Na tentativa de explicar o que é a *Web* 2.0, Tim O'Reilly, presidente da O'Reilly Media, publicou um artigo no qual define características que diferem a *Web* 2.0 da *Web* 1.0. Esse trabalho é fruto de uma conferência de *brainstorming*[1] ocorrida em 2004, entre a O'Reilly e a *MediaLive International*. Segundo esse artigo, o primeiro passo é entender a *web* como uma plataforma. Na *Web* 2.0 não há a necessidade de instalar softwares desktop, apenas de executá-los, nem de baixar versões para sua atualização. Em relação aos usuários, são eles que controlam os próprios dados. As competências centrais são baseadas em serviços, arquitetura de participação, inteligência coletiva, entre outras. Os produtos geralmente são divulgados de usuário para usuário e não por publicidade, é o que se chama de "marketing viral". Os aplicativos se tornaram "*infowares*" em vez de simplesmente softwares. Outra característica é o fato dela não se limitar à plataforma PC.

Segundo O'Reilly, por ser uma *web* colaborativa, a 2.0 parte do princípio de que quanto mais pessoas usarem os serviços eles se tornam melhores. Isso se chama "inteligência coletiva" e foi a responsável por algumas empresas sobreviverem ao período de transição da

[1] É uma ferramenta para geração de novas ideias, conceitos e soluções para qualquer assunto ou tópico num ambiente livre de críticas e de restrições à imaginação. (Disponível em: <http://negociosdez.comunidades.net/index.php?pagina=1168714732_08>. Acesso em: 06 jul. 2016).

web.

A inteligência coletiva por Pierre Lévy (2000) é uma inteligência reconhecida e enriquecida mutuamente pelas pessoas, distribuída por toda parte, valorizada e coordenada em tempo real. Ou seja, é construída pela cooperação.

Com a criação da internet os serviços das bibliotecas se modificaram e a proporção da explosão bibliográfica acresceu à medida que as tecnologias de comunicação se desenvolveram. A grande rede mundial ampliou as possibilidades de comunicação e pesquisa. Neste sentido, Guimarães (2005, p. 159), ressalta que "com a introdução World Wibe Web, a internet se tornou um dos principais recursos de comunicação no mundo atual." Enquanto Souto (2003, p.7), afirma que "com o uso do computador a literatura científica aumentou nos últimos anos. As facilidades de acesso permitidas pela internet contribuíram para o aumento dessa produção científica". Fatores como estes contribuíram para a proliferação de: textos, artigos, livros digitais, resenhas, relatórios, pré-prints, teses, dissertações, chats, e-mails, videoconferências e sites, além dos multimídias, definidos pela Associação para Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (2007) como "tecnologias da informação que permitem a utilização simultânea de vários tipos de dados digitais (textuais, visuais e sonoros) no interior de uma mesma aplicação ou de um mesmo suporte" ao mesmo tempo em que a internet facilitou o acesso à informação e a comunicação tornou também à medida e a organização deste conteúdo um desafio para sociedade.

Na realização da conferência *MediaLive* e *O'Reilly*, em outubro de 2004 (*http:// web2con.com*) realizada pelas empresas de mídia, em São Francisco, surgiu a ideia de *Web* 2.0, em que o usuário participaria diretamente e de modo colaborativo na criação de conteúdo. A ênfase não era mais a tecnologia, mas no entendimento de modo novo de utilizar a *Internet*. Uma *Web* descentralizada, funcionando a partir de conteúdos postado em um determinado *site* por meio de plataformas abertas, pode ser considerada uma nova concepção de *internet – Web* 2.0 ou *Web* Social. (BLATTMANN; SILVA, 2007). Concomitantemente, as repercussões sociais motivadas a partir da utilização da *Web* 2.0 são reconhecidas por Primo (2007) ao enfatizar que os processos de trabalho coletivo são potencializados e que o compartilhamento de informação é efetivado.

Acerca do conceito de *Web 2.0*, Vieira, Carvalho e Lazzarin (2008, p.2) ressaltam "que ainda necessita de uma melhor compreensão na área da Ciência da Informação, a aplicação do pensamento e das tecnologias *Web 2.0* aos serviços das bibliotecas", e que sua utilização caracteriza-a como Biblioteca 2.0. Assim, pode se evidenciar a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseados em *Web* para serviços e coleções de bibliotecas. (MANESS, 2007). O autor ainda assinala que uma Biblioteca 2.0 é centrada no usuário, oferece uma experiência multimídia, é socialmente rica e comunitariamente inovadora. Ainda sobre este assunto, Blattmann e Silva (2007) enfatizam alguns exemplos de recursos da *Web* 2.0 que podem ser usados pela Biblioteca 2.0, a saber: tecnologias de RSS, *blogs, streaming media* (vídeos, podcasts), redes sociais, *taggings, wikis*, mensagens instantâneas e formulários para interação com o usuário da biblioteca e o bibliotecário.

O desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e os novos meios de disseminação da comunicação científica, disponíveis na web, representam para as instituições de ensino uma das principais vitrines para divulgação da produção científica institucional e de seus pesquisadores. Tendo como princípio a web como plataforma, a criação da web 2.0, segunda geração de comunidades e serviços, proporciona-se a criação de ferramentas multimídias de grande relevância na comunicação. Ainda sobre esta mesma linha de considerações, Meirelles e Moura (2007) reforçam que na *Web* 2.0 há uma modificação substancial no papel do usuário, agora reconhecido como *interator*, na qualidade de quem interage, seleciona e controla as informações, passando de mero consumidor para um produtor de conteúdo.

No ambiente universitário, as bibliotecas estão aderindo cada vez mais as TIC como ferramenta de disseminação do conhecimento e dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica. Nessa perspectiva, algumas das redes sociais, disponíveis na web 2.0, como o *Twitter, Facebook, LinkedIn* e *Slideshare* tem se configurado de grande relevância na disseminação de informações e serviços oferecidos para a comunidade acadêmica.

Um novo comportamento é exigido aos bibliotecários: o de mediador entre serviços em plataformas digitais e seus usuários. Sobre mediação, Silva (2010, p.25) afirma que é destinada, em especial, aos

> info-incluídos e os born digital ou nativos da internet. Os serviços de informação multiplicaram-se e complexificaram-se até se instalarem na internet e, aqui, a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional, com as estratégias comunicacionais específicas dos respectivos actores e agentes, não desapareceram, nem tendem, necessariamente, a desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir com um emergente novo tipo de mediação – deslocalizada ou dispersa (na internet/redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anónima, interactiva e colaborativa. Possíveis traços caracterizadores, entre os quais importa destacar a interação e os processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante.

Diante do contexto apresentado pelas novas tecnologias da informação e comunicação em plataformas digitais, considera-se de extrema importância que as bibliotecas se adaptem a esta cultura de convergência de novas mídias e que seus profissionais se aperfeiçoem para oferecer novos serviços em novas plataformas e ferramentas que utilizam da inteligência coletiva e compartilhamento de informações.

3 Comunicação nas bibliotecas e a cultura de convergência

Uma nova concepção de cooperação emerge através de uma inteligência coletiva, que para (LÉVY, 2007, p. 28), é "uma inteligência distribuída por toda a parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta uma mobilização efetiva das competências". Os conteúdos passam a ser colaborados através de uma inteligência coletiva, e tanto a comunidade quanto as organizações criam, gerenciam, editam e compartilham conteúdos oriundos de uma cultura de convergência descrita por Jenkins (2008, p. 29) como um "fluxo de conteúdos através de múltiplas plataformas de mídia, à cooperação entre múltiplos mercados midiáticos e ao comportamento migratório dos públicos dos meios de comunicação, que vão a quase qualquer parte em busca das experiências de entretenimento que desejam". É oportuno enfatizar o poder de transformação da indústria midiática, a coexistência entre diferentes mídias e a percepção de que a convergência está além da esfera tecnológica, inserindo-se também na esfera do uso. O autor ainda refere-se que, cultura de convergência implica também num "lugar onde as velhas e as novas mídias colidem, onde mídia corporativa e mídia alternativa se cruzam, onde o poder do produtor de mídia e o poder do consumidor interagem de maneiras imprevisíveis".

Hopkins, Hare, Donaghey & Abbott (2014) em seu estudo sobre a cultura da participação em bibliotecas por meio da convergência digital em dispositivos móveis, enfocam a importância das bibliotecas contemporâneas quanto ao seu enquadramento numa rede integrada de comunicação. Ainda enfatizam que não há fronteiras nesse mundo digital, pois as conexões são realizadas de todos os lugares e de muitas formas. O foco é integrar a comunidade, proporcionar espaços para participação compartilhada e criar conteúdo cultural originais. Ademais, demonstram outras possibilidades, quando ampliam o potencial destes dispositivos para atuar nas atividades de divulgação da biblioteca, incrementar serviços e aproximar o usuário ampliando a cultura participativa quando abre espaço para que haja

compartilhamento de conteúdo. Apresenta uma ideia de 'Biblioteca *Hyperlinked*' para caracterizar a cultura participativa.

A ideia de uma biblioteca híbrida permanece atual, compatibilizando serviços tradicionais, estáticos, assíncronos com serviços interconectados por meio de uma rede de computadores. Esse contexto nos direciona a fazer uma analogia com a assertiva de Jenkis (2008, p. 30-31) quando afirma que "se o paradigma da revolução digital presumia que as novas mídias substituiriam as antigas, o emergente paradigma da convergência presume que novas e antigas mídias irão interagir de formas cada vez mais complexas". Dessa forma, entende-se que não haverá colapso nas bibliotecas tradicionais, mas uma necessária reconfiguração nos seus processos de trabalho, por meio da convergência tecnológica, a qual permitirá aos usuários da biblioteca amplo acesso para ampliar o uso da informação via plataformas digitais para interagir, usando computador ou dispositivos móveis, como celulares e *tablets*.

Dentre as diversas transformações, destacam-se as novas formas de interação e de relações sociais que estão diretamente relacionadas às tecnologias de informação e comunicação (TIC), que agregam ainda mais valor ao conteúdo informacional e às práticas de comunicação de diferentes formas. (MUNIZ; LIMA 2013). Em síntese, as bibliotecas terão que aproveitar as novas tecnologias móveis, potencializadas por este novo ambiente de convergência das mídias. (HOPKINS et al,2014).

4 Materiais e métodos

Este artigo se utilizou dos resultados do estudo intitulado "Uma proposta de modelo baseado na *Web* 2.0 para as Bibliotecas das Universidades Federais", de autoria de David V. Vieira, Eliane B. de Carvalho e Fabiana A. Lazzarin, com dados obtidos em 2008, nos quais ferramentas da *Web* 2.0 (*wikis*, redes sociais, RSS e *tagging*) são ausentes de todas as bibliotecas pesquisadas, inclusive demonstram que a realidade das Bibliotecas ainda é baseada na estruturada *Web* 1.0, quando nas páginas *web* das Bibliotecas Universitárias Federais há apenas a inclusão de espaços indicativos de informações básicas que uma biblioteca precisa para divulgar na Internet: acervo; bases de dados; biblioteca digital de teses e dissertações; catálogo online; contato (e-mail ou formulário); endereço das bibliotecas setoriais; horário; *links*; normas da biblioteca; notícias; novas aquisições; periódicos.

Neste estudo os autores selecionaram dezoito bibliotecas universitárias federais, sendo que de cada região escolheu-se uma amostra, como se segue: Sul, 3(três); Sudeste, 4(quatro); Norte, 2(duas); Nordeste, 6(seis) e, Centro-Oeste, 3(três), constituindo-se o universo da pesquisa.

Consequentemente, como parte da proposta deste estudo, procedeu-se a pesquisa bibliográfica e documental em fontes impressas e eletrônicas, especificamente em portais de bibliotecas universitárias e considerando o tempo exíguo para realização das análises, foram selecionadas as bibliotecas da UFC (Universidade Federal do Ceará) e UFAM (Universidade Federal do Amazonas), com o propósito de investigar a situação em 2015, acerca da adoção das mídias sociais e/ou facilitação de acesso e compartilhamento por meio de dispositivos móveis no contexto estudado. Foram consultadas também fontes primárias a exemplo de livros, periódicos, anais de congressos, teses e documentos eletrônicos da Internet, entre outros documentos congêneres, secundárias (Bases de dados textuais e referenciais como: *Lisa, Scielo, Scopus,* Periódicos Capes*, Web of Science*, BRAPCI entre outras) e terciárias (bibliografias, índices, catálogos coletivos, diretórios e outros) da área de Ciência da Informação.

Oliveira (2007, p. 69) assinala que a principal finalidade da pesquisa bibliográfica é proporcionar aos pesquisadores o contato direto com obras, artigos ou documentos que tratem

do tema em estudo: "o mais importante para quem faz opção pela pesquisa bibliográfica é ter a certeza de que as fontes a serem pesquisadas já são reconhecidamente do domínio científico". Ela se posiciona sobre a pesquisa documental: "a documental caracteriza-se pela busca de informações em documentos que não receberam nenhum tratamento científico, como relatórios, reportagens de jornais, revistas, cartas, filmes, gravações, fotografias, entre outras matérias de divulgação".

5 Resultados

Em contraponto aos resultados apresentados em 2008, o qual indicava que ainda havia uma distância entre o modelo conceitual da Web 2.0 e a sua usabilidade entre páginas *web* das bibliotecas universitárias federais pesquisadas, em 2015 os dados coletados apresentam a seguinte realidade:

- **Biblioteca da UFC – Universidade Federal do Ceará**, dentre as dezessete bibliotecas que compõem o Sistema, sete adotam mídias sociais, a saber:
    - **Biblioteca de Ciências Humanas (BCH)** – está presente nas redes sociais em sua página oficial no *Facebook*, *Twitter* e *Pinterest*. O primeiro perfil oficial da BCH criado em rede social foi no *Twitter* (@bchufc), em abril de 2011. A página no *Facebook* e Pinterest foram criadas recentemente. *Pinterest* é uma rede social de compartilhamento de fotos e afiliado com o *Twitter* e *Facebook*. Usuários do Sistema de Bibliotecas da UFC têm a opção de realizar consultas, renovações e reservas de livros utilizando *smartphone* ou *tablet*.
    - **Biblioteca do Campus de Russas (BCR)** – adota o *Facebook* desde 2 de março de 2015.
    - **Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT)** – adota o *Twitter* desde 12 de março de 2010 e *Facebook* desde 01 de janeiro de 2012. Sobre o uso do *Facebook* pelas unidades de informação, Godeiro e Serafim (2013) consideram que o mesmo pode ser utilizado para criação de enquetes, sendo que esta última propicia o feedback sobre os serviços que estão sendo oferecidos no ambiente da biblioteca; sugestão de novas aquisições para a unidade de informação feita pelos usuários; divulgação de eventos e cursos promovidos pela biblioteca; vídeo aula sobre normalização bibliográfica, orientação quanto ao uso dos serviços da biblioteca, entre outras; bate papo (chat) no qual permite a interação síncrona com os usuários que estão on-line no *Facebook*, auxiliando no serviço de referência e no esclarecimento de dúvidas, uma vez que o bibliotecário de referência estará disponível para atendimento on-line e publicação de novas aquisições de forma a divulgar os materiais adquiridos pela biblioteca, através de compra e doação.
    - **Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS)** – adota o *Twitter* desde 03 de setembro de 2009.
    - **Biblioteca da Faculdade de Direito (BFD)** – informa um endereço de *Twitter* em sua página oficial, que nos remete para bdf_ufc. Não tem um *Twitter* institucional. De acordo com Recuero e Zago (2009), o uso do *Twitter* para acesso à informação é corrente tantos pelos usuários que parecem investir tempo na busca e divulgação de informações para seus contatos, quanto por veículos de mídia.
    - **Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (BFEAAC)** – tem um Blog e indica que a *fanpage* oficial no *Facebook* é a Biblioteca da FEAA/UFC.

- **Biblioteca do Campus de Quixadá (BCQ)** – tem um Blog. Data de início não identificada. Importante ressaltar que o blog teve grande aceitação na Sociedade da Informação, pois é "fundamentalmente 2.0" (MANESS, 2007). Para a Biblioteca 2.0 os blogs podem ser utilizados como outra forma de publicar artigos e disseminar conhecimento científico podendo fazer parte do acervo oficial da biblioteca. Farkas (2007) sugere que: os blogs podem permitir que os bibliotecários coloquem mais de si mesmos e de sua biblioteca em seu site ao publicarem artigos na área, escreverem mais sobre o que está acontecendo em sua biblioteca e escreverem mais mensagens reflexivas sobre o estado da profissão; um blog pode proporcionar um fórum para os bibliotecários educarem seus usuários e ser um espaço ideal para a divulgação de notícias e outras informações; muitos bibliotecários utilizam o blog para compartilhar informações com colegas de todo o mundo, construir comunidades e promover-se; os bibliotecários que fazem uso dos blogs, podem aprimorar suas habilidades de escrita.

- **Biblioteca da UFAM – Universidade Federal do Amazonas**, não foi identificado em sua página oficial na *Internet* nenhuma evidência de utilização de mídias sociais e/ou facilitação de acesso e compartilhamento por meio de dispositivos móveis. Referente à não utilização das ferramentas da *Web* 2.0, Rosa (2008, p.20) considera que:

> A resistência por parte dos profissionais da informação, que se restringem à utilização de recursos tradicionais, seja por dificuldade de adaptação, falta de segurança, fatores pessoais e culturais, têm sido uma das dificuldades encontradas na utilização das tecnologias disponíveis na *Web* 2.0. (ROSA, 2008, p.20).

Corroborando com a afirmação anterior, Abram (2006 apud MACHADO, 2010, p.39-40), apresenta 23 pequenos exercícios que podem servir como solução para dificuldades apresentadas por profissionais da informação em relação ao uso das ferramentas *Web 2.0*. Os exercícios são divididos em programas de nove semanas, para que os tradicionais bibliotecários aprendam a utilizam as ferramentas da *Web* 2.0. As atividades estão listadas abaixo:

Semana 1- Introdução: Aprender a aprender:
a) Leia o *blog* e descubra sobre o programa;
b) Leia algumas sugestões de alunos e desenvolva seu próprio meio de aprendizagem;
Semana 2 – Blogando
c) crie seu próprio *blog* e faça seu primeiro *post*;
d) registre o seu *blog* e comece a sua jornada 2.0;
Semana 3 – Fotos e imagens
e) explore o *Flickr* e aprenda como utilizar esse popular site de armazenamento de imagens
f) divirta-se com o *Flick*r e descubra sobre *Mashups*;
g) *poste* no seu *blog,* algo tecnológico que lhe interessou essa semana;
Semana 4 – *RSS* e agregadores de notícias
h) aprenda sobre *feeds* de *RSS* e como configurar um leitor de notícias
i) encontre alguns *blogs* relacionados a Biblioteconomia e adicione ao seu leitor de notícias;
Semana 5 – Semana de jogos

j) brinque com geradores de imagens virtuais ou crie um *avatar;*
k) de uma olhada no catálogo *Librarything* e alguns de seus livros favoritos;
l) crie sua própria ferramenta de busca com *Rollyo;*
Semana 6 – *Tagging*, *Folksonomia* e *Technorati*
m) Aprenda sobre *tags* e descubra sobre o *Delicious*;
n) Explore o *Technorati* e aprenda como trabalhar com *tags* em *blogs*;
o) leia algo sobre Web 2.0, Biblioteca 2.0 e o futuro das bibliotecas, *poste* em seu *blog* suas opiniões;
Semana 7 – *Wikis*
p) aprenda sobe wikis e descubra como a biblioteca pode utilizar essa ferramenta;
q) adicione alguma entrada (termo) na *wiki Learning 2.0 Sandbox*;
Semana 8 – aplicações e ferramentas *Online*
r) dê uma olhada em alguma ferramenta de escritório *online* (processamento de texto, planilha eletrônica);
s) explore as ferramentas da *Web 2.0*, brincar com elas, e escreva um *post* sobre suas descobertas. (ABRAM, 2006 apud MACHADO, 2010, p. 39-40).

Evidenciou-se que, dentre as bibliotecas federais pesquisadas, apenas a UFC faz uso das tecnologias presentes na web 2.0, o que favorece a aproximação, interação e participação do usuário. Com as novas tecnologias, especificamente, com a apropriação das mídias sociais, a biblioteca se expande e amplia seu raio de atuação, possibilitando a sua permanência como mediadora entre a produção do conhecimento e o usuário. Desta forma, a biblioteca se reconfigura e se moderniza para atender um público que demanda por uma atuação mais dinâmica por parte da biblioteca.

Dessa forma, Imran (2011, p.59) assinala que:

> [...] A Web 2.0 encoraja mudanças constantes e direcionadas, envolve os usuários na criação de produtos físicos e virtuais, e serviços que estão sendo constantemente avaliados, por meio de f*eedbacks*, contribuições e conversas. Muitas bibliotecas ao redor do mundo adotaram essas mudanças rapidamente e agora presenciamos a proliferação de novos serviços e funcionalidades os quais eram desconhecidos até alguns anos atrás.

Numa sociedade midiatizada, em que o ambiente virtual ocupa cada vez mais espaço por meio das tecnologias de informação e comunicação, espera-se que em sua totalidade, as bibliotecas universitárias federais brasileiras adotem os recursos das mídias sociais e os dispositivos móveis com o propósito de disponibilizar à sociedade uma biblioteca conectada, participativa e inclusiva, de modo que haja um aumento na divulgação das coleções, incentivo à cultura participativa e ampliação das conexões com as comunidades *on-line*.

6 Considerações finais

Com a evolução das bibliotecas e o advento das TIC, as bibliotecas universitárias têm se inserindo paulatinamente nos novos paradigmas da informação e comunicação em plataformas digitais, algumas de forma pró-ativa utilizando as redes sociais para disponibilizar maior acesso às informações a própria biblioteca. Porém, no escopo deste estudo, percebe-se muitas lacunas a serem preenchidas, notadamente em relação a concepção de um novo modelo convergente.

Pesquisas recentes realizadas em âmbito nacional e internacional demonstram que recursos interativos 2.0 ainda são pouco utilizados no Brasil, diante deste prisma, a este estudo constata essa afirmação. Fatores tecnológicos, humanos e sociais estão atrelados a isto. Entretanto, nos espaços em que estes recursos estão sendo inseridos tem ocorrido maior

aproximação e apropriação do utilizador sobre os conhecimentos buscados na Biblioteca. A partir da Web 2.0, novos serviços são oferecidos e a comunicação é realizada em diversos meios, o que nos leva a perceber que com a implementação e utilização de novas tecnologias, novos desafios vêm sendo proporcionados, gerando consequente crescimento exponencial de recursos disponibilizados, advindos de recentes necessidades identificadas, aumento das expectativas dos utilizadores e múltiplas formas de comunicação. Esse tipo de comunicação, por meio de partilha potencializa as formas de publicar, compartilhar e organizar a informação, além de ampliar espaços e proporcionar maior interação entre os usuários durante este processo, acarretando numa maior integração entre os participantes pelo facto dos usuários criarem, modificarem e disseminarem conteúdos em ambientes multimídias.

A perspectiva apresentada obriga as bibliotecas universitárias a não estar distantes dessa realidade e para que elas se insiram neste meio é preciso uma pró-ação do bibliotecário e das instituições a quem estão ligados. É preciso perceber que os usuários estão circulando nestes novos espaços e é lá que a biblioteca também deve estar para auxiliá-los e motivá-los ao acesso e compartilhamento de informações produzidas. Deve haver uma maior interação entre a biblioteca universitária e o utilizador para que ambos percebam que a troca é um caminho que trará o diferencial competitivo. No mundo globalizado que vivemos esta troca é necessária e para tanto se pressupõe que a vinculação de recursos de intermediação interativa da informação possibilitadas pelo avanço das plataformas interativas, reconhecidas como *web* 2.0, possa não só aproximar os usuários dos serviços/produtos de informação promovidos pela biblioteca, mas também retroalimentará o próprio sistema de informação na medida em que, ao utilizar esses recursos interativos, utilizador e bibliotecário também estarão produzindo novas informações que fazem parte da constituição da própria Biblioteca.

Conforme o objetivo proposto, verificar de que forma são adotadas as mídias sociais nas bibliotecas e identificar quais redes sociais são utilizadas e como são convergentes, constatou-se que a utilização de redes sociais ocorre de forma diversificada, contemplando diferentes recursos informacionais, como texto, imagem, vídeo, blogs e, além disso, integram diversificados dispositivos de acesso às plataformas digitais. Contudo, percebe-se a necessidade de explorar a temática da cultura de convergência por parte das bibliotecas universitárias, com vistas a aprimorar seus serviços a partir da perspectiva dos usuários como consumidores e produtores de informação, considerando aspectos relacionados ao compartilhamento, interatividade e participação.

Não é novidade que precisamos de mais profissionais bibliotecários atuando em bibliotecas. Essa é uma grande deficiência do nosso país e consequentemente das regiões norte e nordeste. Partindo dessa afirmação, é imperioso o conhecimento e/ou capacitação dos profissionais da informação no uso das ferramentas da *Web* 2.0, de modo que, com isso, ele possa tornar o ambiente da unidade de informação, um espaço interativo e convidativo para o usuário, vindo a contribuir também para a otimização do fluxo da informação, tornando o ambiente da biblioteca "tradicional" em uma biblioteca convergente com as inovações da contemporaneidade.

7 Referências

ASSOCIAÇÃO PARA PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. (Portugal). **Glossário da Sociedade da Informação.** Lisboa: APDSI, 2011. 179 p. Disponível em: <http://www.apdsi.pt/uploads/news/id432/glossáriodasi-versão2011.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2016.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web

2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 2, n. 12, p.191-215, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/530>. Acesso em: 05 maio 2016.

FARKAS, M. G. ***Social software in libraries****: building collaboration communication, and community online*. Medford, New Jersey: Information Today, 2007. 320 p. Disponível em: http://subversion.assembla.com/svn/im_kane/Social%20Software%20in%20Libraries.pdf. Acesso em: 06 jul. 2016.

GLEICK, James. **Informação:** uma história, uma teoria, um dilúvio. Lisboa: Temas & Debates, 2012. 128 p.

GODEIRO, Rebeka Maria de Carvalho Santos; SERAFIM, Andreza Nadja Freitas. O uso do Facebook como ferramenta para promoção de serviços em bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Febab, 2013. p. 1 - 12. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1429/1430>. Acesso em: 07 jul. 2016.

GUIMARÃES, Angelo de Moura. Internet. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra. **Introdução às fontes de informação.** 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2005. Cap. 10. p. 159-178.

HOPKINS, Peta J. et al. Geo, audio, video, photo: how digital convergence in mobile devices facilitates participatory culture in libraries. **The Australian Library Journal**, Queensland, v. 1, n. 64, p.11-22, jan. 2015. Disponível em: <http://epublications.bond.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=library_pubs>. Acesso em: 01 maio 2016.

IMRAN, Sheikh Mohd. Impacto e aplicação da Web 2.0 em Bibliotecas: um estudo de caso de 12 bibliotecas nacionais de nações desenvolvidas. **BJIS**, Marília, v. 5, n. 2, p.47-64, jul/dez. 2011.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência.** São Paulo: Aleph, 2008. 432 p.

LEVY, Pierre. **A inteligência coletiva:** por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2000. 212 p.

MACHADO, Guilherme Lourenço. **Uso das ferramentas de Web 2.0 pelos usuários da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.** 2010. 93 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel) - Curso de Biblioteconomia, Departamento de Faculdade de Ciência da Informação - FCI, Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 1, n. 17, p.43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/623>. Acesso em: 15 abr. 2016.

MEIRELLES, Junia Cristina J. P.; MOURA, Mônica. Web 2.0: novos paradigmas projetuais e informacionais. **Infodesign: Revista Brasileira de Design da Informação**, São Paulo, v. 2, n. 4, p.12-18, jan. 2007. Disponível em:

<https://bibliotecabauru.files.wordpress.com/2010/01/web-2-0-a.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2016.

MUNIZ, Euzébia Maria de Pontes Targino; LIMA, Maria Erica de Oliveira. Bibliotecas em novos contornos: um estudo sobre a apropriação das mídias sociais para a comunicação nas bibliotecas da UFRN. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2013. p. 1 - 08. Disponível em: <http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/281/318>. Acesso em: 10 abr. 2016.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, Vozes, 2007.

O'REILLY, Tim. **What is Web 2.0?**.Disponível em:<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> Acesso em: 06 jul. 2016.

PASSARELLI, Brasilina et al. Identidade conceitual e cruzamentos disciplinares. In: PASSARELLI, Brasilina; SILVA, Armando Malheiro da; RAMOS, Fernando. **E-Infocomunicação:** estratégias e aplicações. São Paulo: Editora Senac, 2014. p. 79-121.

PRIMO, Alex . O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E- Compós**, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007.

RECUERO, Raquel; ZAGO; Gabriela. Em busca das "redes que importam": redes sociais e capital social no Twitter. **Líbero: Revista do Programa de Pós-graduação da Faculdade Cásper Líbero**, São Paulo, v. 12, n. 24, não paginado, dez. 2009.

ROSA, Analise. **Biblioteca 2.0:** Aplicabilidade de ferramentas Web 2.0 em Bibliotecas. 2008. 70 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado) - Curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Departamento de Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, São Paulo, 2008.

SILVA, Armando Malheiro da. A **informação:** da compreensão do fenômeno e construção do objecto científico. Porto: Afrontamento, 2006. 176p.

_____. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com: Revista de Ciências e Tecnologias de Informação,** Porto, v. 2, n. 9, p.1-37, jan. 2009. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700>. Acesso em: 10 abr. 2016.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Recuperação de informações bases de dados: usos de tesauros. **Transinformação**, Campinas, v. 1, n. 15, p.73-81, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1478/1452>. Acesso em: 10 abr. 2016.

VIEIRA, David Vernon; CARVALHO, Eliane Batista de; LAZZARIN, Fabiana Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na Web 2.0 para as Bibliotecas das Universidades Federais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2008. p. 1 - 13. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/view/3127/2253>. Acesso em: 17 abr. 2016.

AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFGD: ESTUDO DE CASO DE UM DE ESTUDO DE USUÁRIOS

Cibele Andrade Nogueira (UFGD) - cibele.andradenogueira@gmail.com

Maiyara Mino Kina (UNIGRAN) - kinamino73@gmail.com

Resumo:

Os estudos de usuário são ferramentas de grande importância para avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados pela biblioteca. Através desta ferramenta é possível perceber quais serviços precisam de melhorias, quais estão atendendo a demanda informacional dos usuários e quais precisam ser repensados. Nesse sentido, houve uma preocupação da equipe que atua na Biblioteca Central da Universidade Federal da Grande Dourados em saber o que os usuários têm pensado a respeito dos serviços oferecidos pela BC. Foi elaborado um questionário (através do Google Forms) e amplamente divulgado pela Assessoria de Comunicação da instituição. Pelo fato do questionário ser muito extenso, nesta pesquisa optou-se por abordar somente o perfil desses usuários, questões que tratam propriamente dos serviços oferecidos pela biblioteca, wireless e redes sociais.

Palavras-chave: *Estudo de usuários. Serviço de Referência. Avaliação de Serviços. Biblioteca Universitária.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

As avaliações de serviços de bibliotecas são classificadas em 4 tipos segundo Lancaster (2004) – a primeira consiste em uma "escala" para saber em que nível de desempenho o serviço está funcionando, a segunda serve para propor uma comparação de desempenho entre várias bibliotecas ou serviços, a terceira serve apenas para justificar a existência do serviço e, por fim, a quarta se baseia nas possíveis causas de ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho do serviço no futuro. O objetivo desta pesquisa é apontar a importância do estudo de usuário para se desenvolver um trabalho com foco total no usuário, pois muitas vezes, sem perceber são desenvolvidas ações para facilitar o trabalho do bibliotecário, esquecendo-se o mais importante, que é o usuário. Se os serviços prestados não estão atendendo as necessidades informacionais dele, é necessário repensar algumas práticas, para que assim, o usuário se sinta satisfeito. A pesquisa se justifica pelo fato de muitas vezes, o usuário não ser pensado como prioridade, seja na prestação de serviços, seja no regulamento, ou na própria estrutura física da biblioteca. Em suma, o usuário deve ser visualizado como um cliente. Nesse sentido, o estudo de usuário vem justamente para saber qual é a opinião desse usuário/cliente em relação ao que vem sendo desenvolvido, pois, muitas vezes o bibliotecário acaba se preocupando mais com aspectos técnicos e, deixando de lado a interação com o usuário, que deveria ser a razão de ser das bibliotecas.

Mais do que enxergar o estudo de usuário como uma ação isolada, sem definir um objetivo é cair no engano de que os dados obtidos servirão para mudar alguma coisa. É de suma importância definir claramente os objetivos do estudo em questão: seja ele para avaliar o acervo, avaliar a infraestrutura, avaliar o sistema de automação, as redes sociais, conhecer o perfil dos usuários e mais além saber como atrair os usuários potenciais para a utilização do espaço físico da biblioteca e os serviços que esta oferece.

2 Revisão de literatura

É fato que os estudos de uso e usuários fazem parte do serviço de referência e é com base nos dados obtidos nessa ferramenta que é possível estabelecer diretrizes para as ações já desenvolvidas ou futuras ações a serem implantadas no serviço de referência.

O termo bibliotecário de referência foi criado por Dewey em 1888, não utilizado em bibliotecas públicas até o início do século XX. Por outro lado, mesmo com a expansão deste serviço, as bibliotecas universitárias conseguiram expandir sua demanda de usuários, nos Estados Unidos, graças ao impulso que os professores de ensino superior deram aos seus alunos mandando-os buscarem conhecimentos além das fronteiras das salas de aula. Na mesma época, na Grã-Bretanha, o progresso nas bibliotecas chegou de forma menos visível. Este auxílio os usuários surgiu em intermeio do século XX.

Os estudos de uso e usuários possuem vários objetivos: avaliar o acervo, avaliar os serviços oferecidos, conhecer o perfil do usuário real e suas necessidades informacionais, bem como perceber meios de atrair os usuários potenciais. Figueiredo (1994) acerca do tema em questão discorre que:

> "Esses estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança de demanda de seus produtos e serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada."

Por isso a importância desses estudos serem realizados com certa periodicidade para se comparar quais eram as demandas em uma determinada época e quais são as demandas atuais.

Vale destacar a importância de o bibliotecário de referência ser meio que uma espécie

de "relações públicas" dentro da biblioteca. Grogan (2001) afirma que:

> "É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado de quanto o mesmo depende inevitavelmente para seu êxito dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não os dotes profissionais, como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de busca informatizadas, uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes, mas aqueles atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais."

A empatia presente neste profissional deve ser um aspecto a ser muito desenvolvido, o ato de se colocar no lugar do outro, tentando entender seus anseios e suas dificuldades é uma das atitudes mais belas da profissão.

Podemos dizer de certa forma, que o estudo de usuários permite os mesmos a externarem suas necessidades informacionais, sendo encorajados a entendê-las e a divulgarem-nas, podendo assim, ser analisadas com relação à quais os seus objetivos quando buscam devidas informações. Nota-se portando a ponte de comunicação entre a biblioteca (centro informacional) para com seus utilizadores, auxiliando também a verificação de seus serviços prestados e a correção dos mesmos.

Após o início destes estudos, em meados da década de 40, a biblioteca deixou de ser passiva com relação aos usuários. Segundo Figueiredo (1994):

> "A mudança foi no sentido de a biblioteca tornar-se mais ativa, dinâmica, com a criação de novos serviços, ou com o aperfeiçoamento de outros já prestados. [...] serviços novos, como o da disseminação seletiva da informação, e os serviços de alerta, na forma de fichas, boletins e conteúdos de periódico etc., foram criados com base em perfis de usuários, isto é, a maneira mais direta e objetiva de atender às necessidades individuais de cada usuário."

Analisamos, na década de 30, que os bibliotecários do setor de referência das bibliotecas eram chamados de profissionais do serviço de acompanhamento de leitura (reader's advisory service), figura chave para indicar as necessidades, preferências e motivações para os usuários das bibliotecas na época.

Estes primeiros estudos de uso não analisavam o usuário com suas necessidades e sua identificação correta. O usuário era visto apenas com funções mecânicas dentro da biblioteca.

A Conferência da Royal Society, em 1948, modificou a forma como os estudos de usuários iam procedendo com o passar dos anos. Destacaram-se: acessibilidade para o acesso à informação; percepção de volume excessivo de informação por falta da seletividade no processo de aquisição da mesma; atualização, principalmente nas ciências, das informações fornecidas; importância dos canais informais de comunicação; negligência na educação de usuários e; a falta do marketing para os produtos oferecidos (GROGAN, 2001).

2.1 Estudos de usuários em Bibliotecas Universitárias

A partir do início do século XX é que nas Bibliotecas Universitárias dos Estados Unidos passam a desenvolver a prestação do serviço de referência, de forma constante, já que nessa época é que começa a ser proposto pelos professores o "estudo pela pesquisa" (GROGAN, 2001). O bibliotecário precisava se antecipar as demandas que os usuários começavam a criar.

O que de fato, deve ser feito até hoje, antecipação junto às necessidades dos usuários, seja através de pesquisas de avaliação (estudo de uso e usuários), seja pelo contato direto com o próprio usuário. É válido lembrar que a biblioteca universitária atende a vários segmentos diferentes, dentre eles: acadêmicos (graduação e pós-graduação), docentes, técnicos-

administrativos e visitantes. E é nesse contexto que entra o trabalho do bibliotecário de referência, figura muito importante que serve de elo/intermediação entre o que o usuário procura e os caminhos que ele deve percorrer para poder encontrar o que se deseja.

Mais que se preocupar somente com o aspecto da informação em si é preciso que haja uma preocupação também com a satisfação desse usuário. Se o ambiente da biblioteca tem dado condições necessárias para que ele se sinta "acolhido" nesse local, se o mobiliário é confortável, se a iluminação é boa, se há espaços para que ele possa estudar em grupo (onde o silêncio não seja tão cobrado), se há um espaço mais calmo e silencioso em que ele possa estudar individualmente, se a internet é boa para que ele possa navegar de maneira rápida, enfim todos esses aspectos merecem uma atenção especial. Não adianta o acervo ser o mais completo possível em todas as áreas do conhecimento, a quantidade de exemplares e títulos atender a quantidade de acadêmicos, o sistema de automação da biblioteca ser o melhor e mais eficiente se essas outras questões não estão suprindo as expectativas dos usuários.

Segundo Guinchat e Menou (1994): "O usuário deve ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas." Pode-se dizer, portanto, que a razão de existir de uma biblioteca é o seu usuário, pois para eles estão direcionados todos e quaisquer atividades/serviços desta. O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, visto que a única justificativa das atividades deste sistema é a transferência de informação entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.

Ainda segundo Figueiredo (1994), os estudos de uso de bibliotecas universitárias apresentam o seguinte quadro:

- Relativos a uma universidade;
- As avaliações adotadas nos estudos não são comparáveis, pois os estudos ora são direcionados ao empréstimo, ora a coleção, alunos de graduação; os calouros apenas etc.;
- Pelas variáveis não seres as mesmas, não podem ser comparadas entre si;
- Portanto, as estatísticas não se tornavam confiáveis.

É preciso conhecer o perfil de cada categoria de usuários, tentando suprir o que cada um precisa dentro do seu contexto. É importante que o usuário se sinta o centro das atenções da biblioteca, é fundamental que ele perceba que os serviços oferecidos são para suprir as demandas dele. Por isso a importância de saber sua opinião através das avaliações. Mais do que isso, é necessário que ele veja as mudanças (seja de prestação de serviço, seja mudanças no ambiente físico ou digital) resultantes do próprio resultado das pesquisas.

Observamos seis importantes apontamentos com relação ao estudo de usuários, sendo eles:

1. Adaptação dos sistemas de informação com relação aos hábitos de busca de informação dos cientistas;
2. Existem diferentes necessidades informacionais devido aos diferentes perfis de usuários;
3. As variáveis de língua, formato e nível da informação também são relevantes para com a utilidade dos documentos e os interesses dos usuários;
4. A localização do documento deve ser feita para proporcionar acessibilidade ao mesmo;
5. Diálogo inteligente dos profissionais para com os usuários para os mesmo obterem confiança no sistema informacional da biblioteca;
6. Dificuldade dos usuários demonstrarem necessidade informacional para ser convertida em demanda do serviço da informação.

De nada vale realizar estudos de usuários ano após ano e não se preocupar em desenvolver

ações ou mudanças que representem a opinião desse usuário.

3 Materiais e métodos

As questões que orientaram essa pesquisa foram: os serviços prestados pela Biblioteca Central da UFGD têm sido voltados para atender as necessidades informacionais dos usuários? Os bibliotecários conhecem o perfil dos usuários que frequentam a biblioteca? Há uma preocupação da parte dos bibliotecários com os usuários potenciais[1]?

A pesquisa é exploratória, caracteriza-se como estudo de caso, método - quali/quantitativo, pois ao mesmo tempo em que se trabalharam as estatísticas, também foi trabalhado o método quantitativo em algumas questões da avaliação.

A população pesquisada foram acadêmicos, docentes e técnicos administrativos da Universidade Federal da Grande Dourados e da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul[2].

O instrumento de coleta de dados foi o questionário que foi disponibilizado na página da Biblioteca através de um link e também foram impressos alguns questionários e deixados no balcão de circulação.

A análise dos dados obtidos foi feita por meio de estatísticas e gráficos.

4 Resultados parciais/finais

O questionário consistiu em 22 questões, porém foram selecionadas para esta pesquisa 4 questões que trataram sobre o perfil dos usuários, 2 questões que dizem respeito as razões do usuário frequentar a biblioteca e se ele possui conhecimento dos serviços que a biblioteca oferece mais uma questão sobre como o usuário qualifica o atendimento prestados pelos funcionários da biblioteca, 1 questão a respeito da qualidade do wireless e 1 questão sobre as redes sociais.

A respeito do sexo 51,9% dos usuários que frequentam a biblioteca são do sexo masculino, contra 48,1% do sexo feminino. Já a idade predominante dos usuários foi a faixa etária de 15 a 25 anos, com 76,2%, seguido de 18% na faixa etária de 26 a 35 anos, 3% de 35 a 45 anos e 2,6% de 46 anos ou mais. Já a instituição que mais respondeu a pesquisa foi a UFGD com 99,3% das respostas, contra 0,7% da UEMS colocar uma nota falando do compartilhamento entre as duas instituições. Em relação ao vínculo do usuário na instituição 90,2 % declararam que estão na graduação, 4,9% técnicos-administrativos, 30,7% estão no mestrado, 3, 5% são docentes, 0,5% no doutorado, 0,2% na especialização e 0,7% outros.

Não era obrigatório o preenchimento de nenhuma questão do questionário, e nas questões da figura acima era possível assinalar mais de uma alternativa. O que se pode observar é que a principal razão dos usuários frequentarem a biblioteca é para emprestarem livros, seguido do estudo individual, na sequencia estudar em grupo, logo mais utilizar o wi-fi, utilizar o laboratório de informática, descansar, emprestar revistas e por último outras. Cabe procurar saber, por exemplo, porque no empréstimo de revistas não houve um número muito significativo de respostas, talvez isso se dê pelo fato dos periódicos não estarem inseridos no sistema de automação da biblioteca, seja pelos usuários preferirem o acesso

[1] Acerca dos usuários potenciais Faria (2010, p. 27) discorre que: "são todos os indivíduos inseridos na comunidade da unidade de informação que podem utilizar os serviços e produtos de informação disponíveis, ou seja, aqueles para quem os serviços estão disponíveis, ainda que eles não o utilizem efetivamente.".

[2] As bibliotecas da UFGD e da UEMS estão localizadas na Cidade Universitária e dividem o mesmo prédio por um acordo criado há alguns anos atrás. O acervo da UFGD fica no primeiro andar, enquanto o acervo da UEMS fica no térreo. Cada biblioteca possui seu próprio sistema de automação, porém é permitido ao acadêmico da UFGD o empréstimo de materiais bibliográficos na biblioteca da UEMS e vice-versa.

através do portal de periódicos da Capes, ou até mesmo por desconhecerem a possibilidade de empréstimo desse material. Outro fator que merece destaque é o número significativo de usuários que utilizam a biblioteca para descansar, há de se atentar para as medidas que a biblioteca tem tomada para que esse usuário possa ter um local agradável e aconchegante para descanso, pois muitos cursos da instituição são integrais, o acadêmico passa o dia todo na universidade e entre uma aula e outra é na biblioteca que ele encontra um ambiente agradável para descansar, seja pelo fato de ter ar-condicionado no ambiente ou pelo fato de terem sofás no hall de entrada.

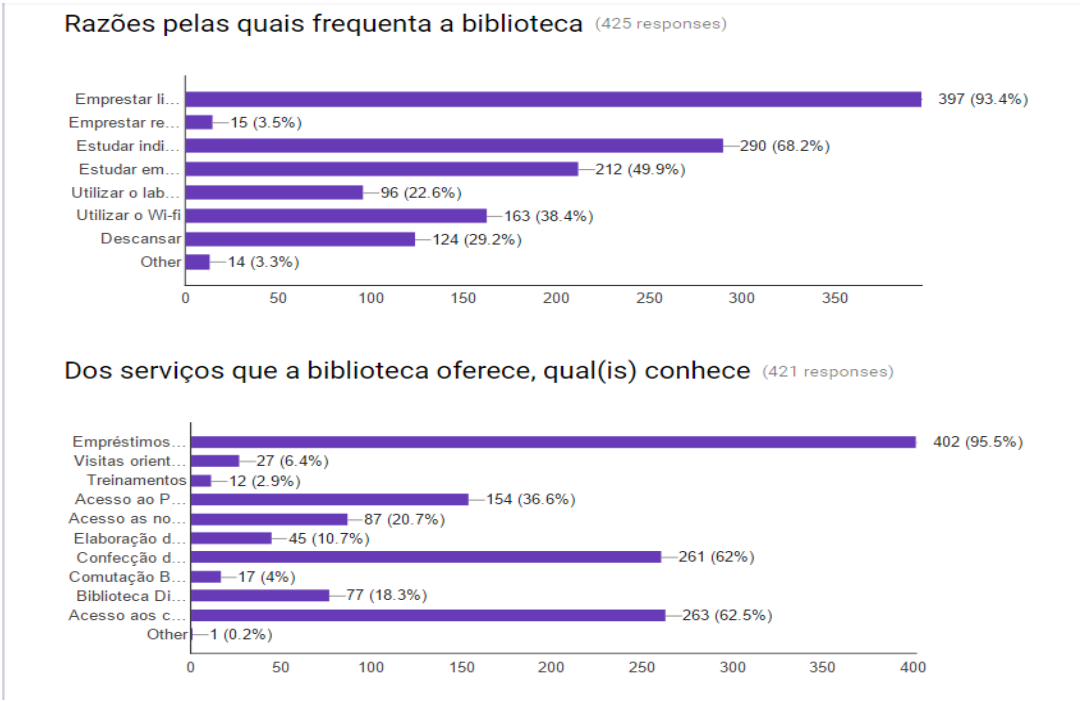


Figura 1 – Razões de frequentar a Biblioteca e Serviços que a Biblioteca oferece

Já sobre os serviços que a biblioteca oferece os usuários responderam que o serviço mais conhecido é o **empréstimo e devolução de materiais bibliográficos**, seguido de **acesso aos computadores**, **confecção da 2ª via da carteirinha**, **acesso ao Portal de Periódicos Capes**, **acesso às normas da ABNT**, **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações**, **Elaboração de ficha catalográfica**, **visitas orientadas**, **comutação bibliográfica**, **treinamentos** e **outros**. Um apontamento que se pode afirmar com base nas respostas é que muitos serviços como as visitas orientadas, treinamentos, e a comutação bibliográfica precisam de uma divulgação maior, uma vez que se o usuário desconhece a existência desses serviços ele não irá utilizá-los.

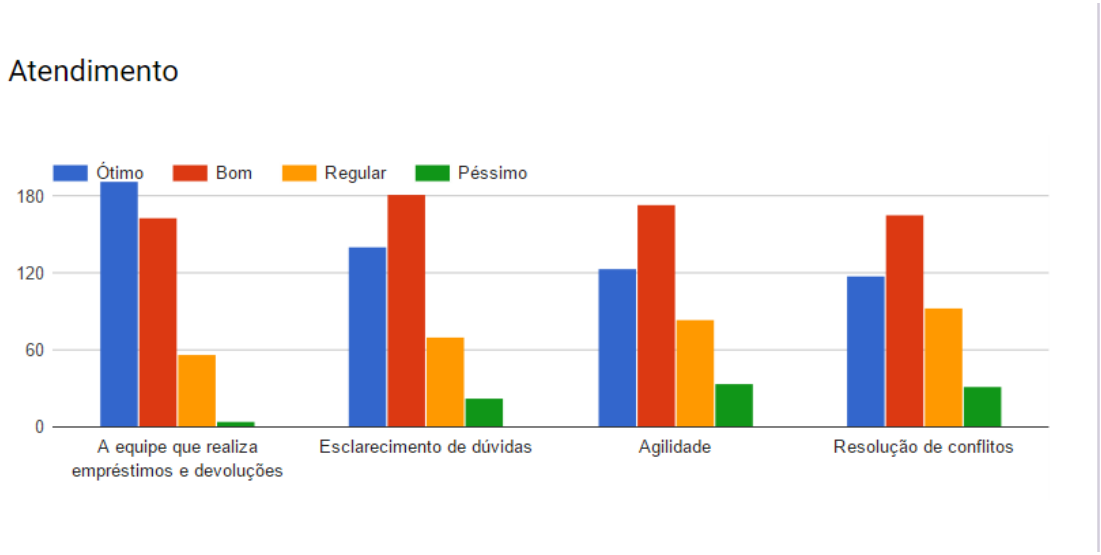


Figura 2 – Como você avalia o atendimento prestado na Biblioteca Central da UFGD

Através do gráfico acima é possível perceber que de modo geral, o atendimento prestado na BC da UFGD foi bem avaliado. Principalmente no quesito da equipe que realiza empréstimos e devoluções. O que de fato, é muito importante, pois o atendimento deve ser o cartão de visitas da biblioteca. Quando o usuário é mal atendido, dificilmente esse voltará para a biblioteca, ou sentirá certa barreira caso encontre dificuldades ou tenha dúvidas em algum serviço. Quanto ao esclarecimento de dúvidas a qualificação foi considerada boa, o que também pode ser considerado satisfatório. Como a equipe é formada por auxiliares, assistentes administrativos, bibliotecários, estagiários e terceirizados há uma rotatividade de pessoal muito grande, é necessário que as informações sejam sempre repassadas corretamente para cada membro da equipe, para que possam dessa maneira esclarecer as dúvidas da comunidade acadêmica, sejam elas da própria biblioteca, sejam sobre outros assuntos pertinentes a universidade. No quesito agilidade também nota-se o destaque para a qualificação "boa", o que pode ser justificado pelo fato da equipe ter a preocupação em poupar o tempo do acadêmico, que já é escasso, devido a grande gama de atividades que estes possuem. Como nos demais quesitos a resolução de conflitos também foi considerada boa, existe o regulamento da BC, e nele constam os deveres e os direitos dos acadêmicos, porém existem situações excepcionais, cabe ao bibliotecário utilizar-se da empatia para que esses conflitos sejam resolvidos.

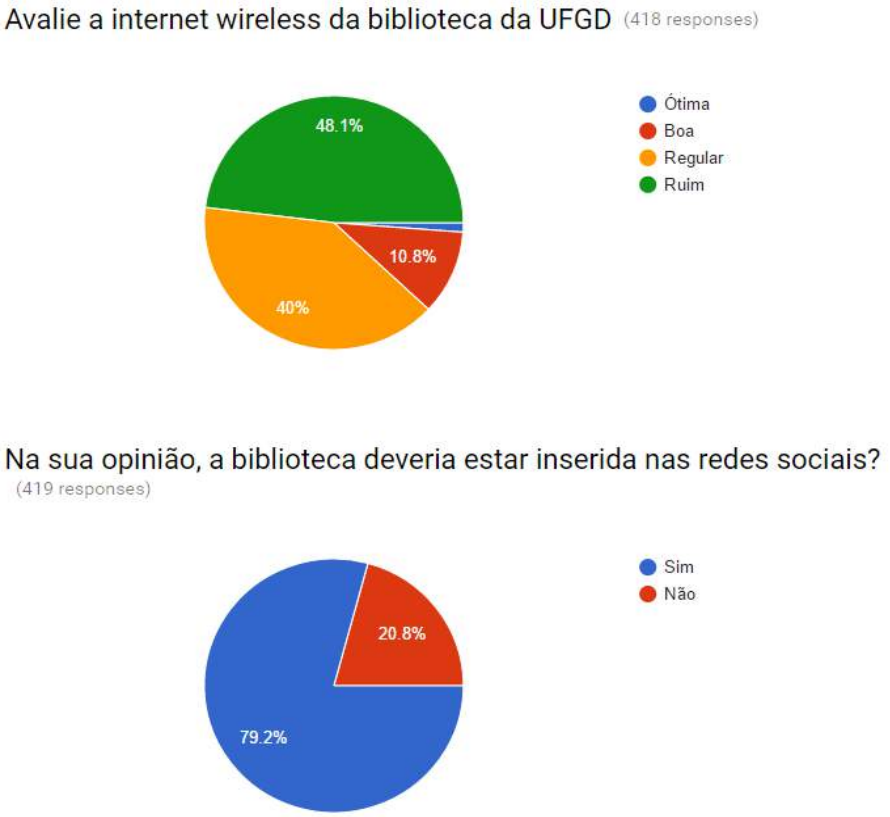


Figura 3 – Wireless e Redes Sociais

Em relação à qualidade da internet sem fio da Biblioteca é expressivo o número apresentado no gráfico classificando como ruim 48,1% e 40% regular. O usuário precisa de um wireless de qualidade para desenvolver suas pesquisas em seu notebook ou até mesmo utilizar as redes sociais, seja de seu notebook ou de um smartphone. Até porque o laboratório de informática da Biblioteca não consegue atender a quantidade de pessoas que frequentam a biblioteca.

Já se tratando das redes sociais desde algum tempo a equipe da biblioteca vinha percebendo a importância da comunicação via redes sociais para com os usuários. Visto que é um meio de comunicação presente na vida de muitas pessoas, ao postar algum aviso ou dica via rede social a visibilidade do que se deseja comunicar acaba sendo maior e mais eficaz do que simplesmente postar as informações na página da biblioteca. Até mesmo pro serviço de referência virtual seria muito útil a criação dessas redes, pois não haveria nem necessidade de o usuário vir pessoalmente até a biblioteca ou ter que ligar para sanar alguma dúvida.

5 Considerações parciais/finais

O que se pode concluir, através dos resultados obtidos é que o estudo de usuário é uma ferramenta essencial para descobrir o grau de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos, se eles possuem conhecimento desses serviços, se é necessário trabalhar mais com a questão do marketing. No caso das principais razões dos usuários frequentarem a biblioteca é esperado que o empréstimo fosse a principal razão, mas é perceptível a quantidade de usuários que tem utilizado a biblioteca como ambiente de descanso e isso não torna esses usuários menos importantes do que os que a utilizam para outras finalidades. É preciso pensar em estratégias para que a biblioteca possa satisfazer a demanda desses usuários também, criar

um espaço mais sofás e almofadas, fazer uso da criatividade. No caso dos serviços oferecidos há um desconhecimento de certos serviços que seriam muito mais utilizados se fossem mais bem divulgados, seja pela própria página da biblioteca no site da UFGD, seja através das redes sociais.

Acredita-se que os serviços têm sido voltados para os usuários, observou-se que o perfil desse usuário é quase que dividido entre homens e mulheres e a faixa etária dos 15 a 25 anos mostra que é um público bem jovem que está na graduação, sendo que a maioria é vinculado à própria UFGD. É interessante desenvolver ações que cativem esse público a frequentar mais o ambiente da biblioteca, saber mais sobre seu universo e suas necessidades, promover ações culturais e exposições sobre temas que chamem a atenção desse público.

No quesito atendimento a equipe está de parabéns pelo trabalho prestado à comunidade acadêmica e acredita-se que com os resultados obtidos a equipe estará mais motivada ainda a realizar um trabalho com excelência.

Em relação à qualidade do wireless com base nos dados que se obteve já foram providenciados repetidores de sinais wireless para serem colocados em pontos estratégicos do prédio da biblioteca. Quanto às redes sociais será realizada uma reunião com a Assessoria de Comunicação para saber mais detalhes sobre a política de criação de redes sociais por setores específicos da instituição.

Espera-se que essa pesquisa tenha contribuído para posteriores estudos de usuários, tanto na própria instituição para saber se houveram avanços, quanto em outras instituições.

Também é preciso desenvolver ações que possam trazer os usuários potenciais para a biblioteca. Toda a comunidade acadêmica seja professores, alunos ou técnicos administrativos deve se sentir inserida no contexto da biblioteca. Atender as demandas de cada um dos segmentos é uma atitude que deve ser observada.

Outra sugestão é que essa avaliação da BC seja realizada com certa periodicidade (semestralmente, anualmente) para que possa haver uma comparação dos resultados a fim de saber se os aspectos que precisavam ser melhorados foram de fato, melhorados, os aspectos que tiveram boas avaliações manterão o padrão. Enfim essa análise é primordial.

6 Referências

FARIA, Cleide Vieira de. **Identificação das necessidades informacionais e comportamento de busca dos usuários da biblioteca central da UFMG**: ênfase nos alunos de graduação do Instituto de Ciências Exatas e Instituto de Ciências Biológicas. 2010. 66f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação.** Brasília: IBICT, 1994. 154p.

GUINCHAT, Claire; MENOU, M. J. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. 540p.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001. 196p.

AVALIAÇÃO DA COLEÇÃO DE LIVROS DIGITAIS E ELETRÔNICOS (LDEs) EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Adriana Aparecida de Oliveira (UFJF) - jfadriana@gmail.com

Nanci Oddone (Unirio) - neoddone@gmail.com

Resumo:

A Biblioteca Universitária encontra-se inserida em um ambiente que propicia a inovação e requer a agilidade e facilidade de acesso às informações. A coleção de livros digitais e eletrônicos nas bibliotecas universitárias brasileiras tem se expandido de forma acelerada apesar das dificuldades encontradas em relação aos altos valores das assinaturas e/ou aquisição deste acervo, os modelos de negócios aplicados pelos fornecedores de conteúdo que na maioria das vezes oferecem somente a assinatura e não a posse do do material. Diante deste cenário, é necessário estabelecer métricas que possam evidenciar a importância no investimento em coleções de livros digitais e eletrônicos nas bibliotecas e assim, justificar perante a instituição o recurso utilizado na manutenção e ampliação dos investimentos. Livros digitais e eletrônicos são tecnologias recentes nas bibliotecas universitárias brasileiras, porém, seu uso já atingiu um nível de acessibilidade e penetração que requer procedimentos para avaliação das coleções. Percebe-se a carência de estudos e de uma metodologia para avaliação do uso dos livros digitais e eletrônicos nas bibliotecas universitárias brasileiras.

Palavras-chave: *Livro digital. Livro eletrônico. Biblioteca universitária. Avaliação. Desenvolvimento de coleções.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

AVALIAÇÃO DA COLEÇÃO DE LIVROS DIGITAIS E ELETRÔNICOS (LDEs) EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

RESUMO

A Biblioteca Universitária encontra-se inserida em um ambiente que propicia a inovação e requer a agilidade e facilidade de acesso às informações. A coleção de livros digitais e eletrônicos nas bibliotecas universitárias brasileiras tem se expandido de forma acelerada apesar das dificuldades encontradas em relação aos altos valores das assinaturas e/ou aquisição deste acervo, os modelos de negócios aplicados pelos fornecedores de conteúdo que na maioria das vezes oferecem somente a assinatura e não a posse do do material. Diante deste cenário, é necessário estabelecer métricas que possam evidenciar a importância no investimento em coleções de livros digitais e eletrônicos nas bibliotecas e assim, justificar perante a instituição o recurso utilizado na manutenção e ampliação dos investimentos. Livros digitais e eletrônicos são tecnologias recentes nas bibliotecas universitárias brasileiras, porém, seu uso já atingiu um nível de acessibilidade e penetração que requer procedimentos para avaliação das coleções. Percebe-se a carência de estudos e de uma metodologia para avaliação do uso dos livros digitais e eletrônicos nas bibliotecas universitárias brasileiras.

Palavras-chave: Livro digital. Livro eletrônico. Biblioteca universitária. Avaliação. Desenvolvimento de coleções.

ABSTRACT

The University Library is set in an environment that fosters innovation and requires agility and ease of access to information. The collection of digital and electronic books in Brazilian university libraries has expanded rapidly in spite of the difficulty in relation to the high values of the signatures or acquisition of this collection and business models used by publishers that most often offer only the signature and not possession of the material. In this scenario, it is necessary to establish metrics that can highlight the importance of investing in LDES collections in Brazilian university libraries and so justify to the University the resource used in the maintenance and expansion of investments. Digital and electronic books are new technologies in Brazilian university libraries, but its use has reached a level of accessibility and penetration that requires clear methodology for evaluation of collections. You see the lack of studies and a methodology for evaluation of these collections in Brazilian university libraries.

Keywords: Digital book. EBook. University library. Evaluation. Collection development.

1 Introdução

O registro do conhecimento evolui junto com a história da humanidade. Desde os primórdios, este registro foi realizado através de placas de argila, evoluindo para manuscritos,

rolos de papiro e pergaminho, microfilmes, microfichas, disquetes, materiais audiovisuais, passando por várias transformações até atingir o conteúdo digital.

A evolução dos suportes ocasionou grande transformação no registro, acesso e disseminação da informação. Porém, mesmo diante desta diversidade de formatos, o livro impresso se tornou o meio mais utilizado para transmissão e preservação do conhecimento. A invenção da imprensa o consagrou como o agente principal na difusão do conhecimento e o principal recurso presente na formação de acervos bibliográficos.

As bibliotecas vêm acompanhando a evolução dos formatos e também diversificam seu acervo oferecendo aos usuários informação em suportes diferentes.

A utilização da rede mundial de computadores aliada às tecnologias de informação e comunicação (TICs) possibilitou que bibliotecas renovassem e introduzissem novos serviços e produtos. Esta mesma parceria, utilização das TICs e da internet, propiciou o surgimento de um novo suporte: os livros digitais e eletrônicos.

A incorporação dos livros digitais e eletrônicos nos acervos das bibliotecas brasileiras, principalmente universitárias, vem crescendo de forma acelerada nos últimos anos. O ambiente em que a Biblioteca Universitária encontra-se integrada requer agilidade e facilidade de acesso às informações. Características estas que são essenciais para os livros digitais e eletrônicos cujo acervo normalmente é disponibilizado pelas Bibliotecas Universitárias (BUs) durante os sete dias da semana e 24 horas por dia.

Analisando os acervos das bibliotecas universitárias, podemos constatar que nos últimos anos houve crescimento em ritmo intenso das coleções de livros digitais e eletrônicos na composição do acervo das mesmas. Porém, este ainda é um movimento novo na área biblioteconômica que ainda suscita discussões sobre critérios e parâmetros que gerem bases consistentes para orientação dos profissionais da informação na avaliação das coleções de livros eletrônicos e digitais dos acervos das bibliotecas universitárias.

O processo de evolução e inovação tecnológica pelo qual passam as bibliotecas geram a cada dia novos questionamentos e debates que demandam novas pesquisas que possam contribuir para organizar e consolidar o conhecimento sobre o tema.

2 Revisão de literatura

Apesar de ser uma realidade presente na maioria das bibliotecas universitárias brasileiras e em constante crescimento, a incorporação de livros digitais e eletrônicos aos acervos é um fato recente no Brasil e a terminologia adotada para identificá-los encontra-se

em processo de consolidação. Podemos encontrar na literatura nacional diferentes definições e grafias para indicar o mesmo objeto.

> É um mercado em rápido desenvolvimento, ainda não amadurecido e estabilizado como o do livro impresso, que traz questões novas para desenvolvimento, organização e administração de coleções, e uso desse suporte em bibliotecas. Não há padrões dominantes, por conta das rápidas mudanças no cenário tecnológico e das cambiantes reações sociais a ele. Essas indefinições se estendem à terminologia da área, objeto deste estudo. (GRAU; ODDONE; DOURADO, 2013, p. 2.).

A pesquisa desenvolvida pelas autoras contribuiu para esclarecimento da terminologia dos livros digitais e eletrônicos. A terminologia que será adotada neste trabalho é resultado da adaptação de conceitos do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ, 2010) realizada por Oddone (2012):

> 1) livros digitais são aqueles que estão disponíveis em versões .html, .txt ou .pdf na Internet. Para lê-los é preciso ter um computador conectado à Internet e um programa de navegação, entre os quais podem ser mencionados Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari, Opera, entre outros;
> 2) Livros eletrônicos são aqueles que estão disponíveis em versões .epub, .mobi, .azw e .ios, entre outras. Para lê-los é preciso visitar lojas especializadas, baixar arquivos com o conteúdo dos livros e fazer upload desses arquivos em aparelhos como Kobo, Kindle e iPad, entre outros, ou instalar os arquivos diretamente nos aparelhos se estes puderem se conectar à Internet, ou ainda instalar no computador programas especiais de leitura para abrir e ler esses mesmos arquivos. (ODDONE, 2012)

Baseado na definição apresentada identifica-se que as bibliotecas universitárias brasileiras disponibilizam em seus acervos livros digitais e também livros eletrônicos, será adotada a sigla LDE para designá-los.

2.1 Avaliação de coleções de livros digitais e eletrônicos

Ao percorrer a literatura da área constata-se que o termo desenvolvimento de coleções é utilizado na maior parte dos trabalhos. Porém, somente as etapas seleção e aquisição são efetivamente abordadas. A necessidade de ampliar a investigação sobre a temática foi assinalada por Magalhães e Ceravolo (2015):

> Mesmo os autores mais recentes recorrem aos “clássicos” para discutir sobre o advento dos recursos digitais nas coleções. Existem ainda poucos estudos

> sobre a implantação dos livros digitais nas bibliotecas universitárias brasileiras, principalmente no que ser refere à avaliação de uso dessas coleções, comportamento informacional dos usuários frente a esse recurso e questões relacionadas à preservação dos recursos digitais, sinalizando a necessidade de investigação futura a respeito desses temas. (MAGALHÃES; CERAVOLO, 2015, p. 136).

Buscou-se embasamento teórico nos autores pioneiros na temática desenvolvimento de coleções para verificação da abordagem sobre avaliação.

Segundo Vergueiro (1989) a explosão bibliográfica contribuiu para mudança de postura do bibliotecário que teve a percepção de que as bibliotecas deveriam ser mantidas como organismos vivos e atuantes, com material de interesse e acessível para o usuário, e não apenas como um local de acúmulo de livros. Diante desta explosão de publicações seria impossível "guardar" tudo que estava sendo publicado. O Movimento para o Desenvolvimento de Coleções foi desencadeado no exterior no final de década de 60 e no Brasil, anos mais tarde. O autor ratifica que o desenvolvimento de coleções é um processo e por isto, deve ser ininterrupto. Não é um processo homogêneo em todas as bibliotecas. "O tipo de biblioteca, os objetivos específicos que cada uma delas busca atingir, a comunidade específica a ser atendida, influem grandemente nas atividades do desenvolvimento de coleções...". (VERGUEIRO, 1989, p. 16).

Vergueiro (1989, p. 81) menciona ainda que no processo de desenvolvimento de coleções, a etapa de avaliação é a menos efetuada em bibliotecas. A justificativa, segundo ele, é o reduzido número de bibliotecários para realização do processo e conhecimento sobre métodos e técnicas para utilização. O autor esclarece sobre a importância da seleção da metodologia a ser utilizada e faz uma análise sobre elas: quantitativas, qualitativas e fatores de uso.

Weitzel (2013, p. 11) cita que "Na verdade, os princípios para desenvolvimento de coleções que regem os documentos impressos são os mesmos que regem os objetos digitais". A autora indica a importância de se estabelecer uma política de avaliação de coleções para direcionar o desenvolvimento de coleções que reflitam o interesse dos usuários e da instituição e também a racionalização de custos. Esta política deverá definir os critérios, metodologias e métodos que serão empregados na avaliação da coleção.

2.2 Uso dos livros eletrônicos pela comunidade acadêmica

A efetiva utilização dos LDEs pela comunidade acadêmica é fator primordial para

avaliação do retorno que esta coleção poderá trazer para a instituição. A constatação de que o acervo foi utilizado para elaboração de aulas, atividades de orientação, geração de produção científica, projetos e pesquisas que utilizam os LDEs como fonte de informação são importantes fatores para mensurar a efetividade de utilização deste acervo.

Atualmente, o principal instrumento utilizado para conhecimento do nível de utilização dos acervos são as estatísticas fornecidas pelas editoras e fornecedores de conteúdo. Porém, esta não pode ser a única ferramenta a ser considerada na avaliação do uso deste recurso.

A utilização de LDEs pela comunidade acadêmica perpassa por uma mudança de cultura por parte dos docentes. Contudo, os discentes, em sua grande maioria nativos digitais, possuem facilidade no uso de novas tecnologias e por isto incorporaram com rapidez os LDEs em suas práticas de estudo.

Em pesquisa realizada junto aos 73 programas de pós-graduação brasileiros, credenciados pela CAPES, com 2.603 professores doutores, Velasco (2008) investigou os hábitos dos pesquisadores em relação à utilização do livro eletrônico em suas práticas profissionais e de pesquisa. Os resultados mostraram que, na época, "os docentes dos programas de pós-graduação preferiam buscar informação científica em meio eletrônico, tendo as revistas e artigos como principais fontes de pesquisa". A pesquisa constatou que o comportamento informacional dos pesquisadores estava sofrendo alterações face aos novos recursos tecnológicos oferecidos através internet, mas o uso do livro eletrônico era baixo e utilizado essencialmente pelos doutores das áreas de Ciências Exatas e da Saúde.

No ano seguinte, Pinsky (2009) abordou em sua pesquisa as percepções de professores universitários e profissionais de editoras sobre a possível utilização de livros eletrônicos didáticos no lugar de impressos. As conclusões indicaram que os professores estão mais preparados para a utilização de livros eletrônicos do que imaginam os profissionais de editoras.

2.3 Metodologias utilizadas para avaliação de serviços de bibliotecas

A rápida evolução tecnológica vem atingindo as bibliotecas e obrigando bibliotecários e gestores a reverem conceitos e adquirir novas competências. Melo (2013) cita a complexidade na gestão ocasionada por estre ambiente híbrido que é resultado da convivência de documentos eletrônicos e em suporte físico. Cita ainda que "a avaliação sistemática e continuada da qualidade, desempenho e impacto destes organismos contribui

para superar esta dificuldade." (MELO, 2013).

Em tempos de crise, gestores buscam atender às necessidades dos usuários com disponibilização de serviços de qualidade, equipe capacitada para atendimento e ao mesmo tempo minimizando os custos. Neste contexto, a avaliação dos serviços é primordial para demonstração da importância e valor da biblioteca perante a comunidade.

Diante da não constatação da prática e de um método para avaliação das coleções de livros digitais e eletrônicos no Brasil, buscou-se na literatura nacional e estrangeira metodologias utilizadas para avaliação de serviços de bibliotecas, com objetivo de identificar ações existentes em outros países ou uma metodologia que contenha procedimentos, critérios, parâmetros ou embasamento teórico compatíveis com a realidade que vivemos e que possam ser utilizados na avaliação de LDEs nas bibliotecas brasileiras. Destacamos os seguintes:

2.3.1. LibQUAL+

É um projeto internacional de avaliação de bibliotecas que foi desenvolvido pela Association of Research Libraries (ARL) em parceria com a Universidade do Texas dos Estados Unidos da América e teve sua origem no modelo SERVQUAL que foi criado em 1988 por Parasuraman, Berry & Zeitham.

O LibQUAL é adotado em mais de 1.200 bibliotecas pelo mundo. Trata-se de um conjunto de procedimentos que as bibliotecas usam com objetivo de conhecer a opinião dos usuários em relação aos serviços prestados pela biblioteca e identificar seus interesses e necessidades. A opinião dos usuários é o principal enfoque deste modelo. "Os dados de pesquisa LibQUAL + são utilizados para identificar as melhores práticas, analisar os déficits e alocar recursos." (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2016, tradução nossa).

O ponto central do programa é um questionário que ajuda as bibliotecas a avaliar e melhorar os seus serviços, mudar a cultura organizacional a partir dos aspectos indicados pelo avaliador.

2.3.2 Programa de Avaliação da Qualidade de Produtos e Serviços do Sistema Integrado das Bibliotecas da Universidade de São Paulo (PAQ – SIBi/USP)

O modelo de avaliação desenvolvido pelo SIBi/USP foi implementado em 2002, baseado no modelo SERVQUAL. Foram elaborados cinco questionários diferentes para cada uma destas dimensões do modelo SERVQUAL: receptividade, empatia, confiabilidade,

garantia e tangibilidade .

A população pesquisada foram usuários internos e externos das Bibliotecas do SIBi/USP e os questionários foram disponibilizados no site do SIBi/USP e aplicados também em entrevistas nas biblioteca.

2.3.3 Return on Investment (ROI)

ROI é a sigla para *Return on Investment,* que em português significa Retorno sobre Investimento**.** ROI é a relação entre o dinheiro ganho ou perdido através de um investimento.

Aplicado a bibliotecas, é um método para quantificar e demonstrar o volume de renda (retorno) para a instituição que a biblioteca gera, em comparação com o investimento realizado. É derivado de múltiplas fontes de dados, incluindo dados do orçamento da biblioteca, estatísticas de uso, pesquisas de percepção dos usuários e entrevistas com gestores.

O valor das bibliotecas, o retorno do investimento em bibliotecas e em suas coleções vem sendo estudado principalmente nos EUA por membros da American Library Association.

O retorno sobre o investimento (ROI) em livros eletrônicos e digitais em bibliotecas universitárias pode ser definido como uma medida de desempenho usada para quantificar e avaliar a eficiência deste investimento ou para comparar a eficiência entre os diferentes investimentos.

No relatório *Scholarly eBooks: Understanding the Return on Investment for Libraries* , a Editora SPRINGER, em associação com o *Publishers Communication Group* (PCG), analisa de que forma as bibliotecas podem determinar o valor dos livros digitais e eletrônicos. O documento proporciona uma visão abrangente da situação do valor dos e-books, as implicações dessa avaliação para a comunidade bibliotecária e os desafios que representa para os profissionais da área. Indicam fatores que devem ser considerados para expressar o valor global deste recurso para uma instituição:

> - economia de tempo pela equipe da biblioteca e pesquisadores;
> - conveniência de acesso constante e capacidades de pesquisa on-line;
> - efeito na produção de pesquisas e ensino;
> - o espaço físico economizado na biblioteca usando recursos eletrônicos.
> (*SPRINGER*, 2012, tradução nossa.)

ROI pode ser utilizado por bibliotecas para apresentar uma justificativa para o desenvolvimento contínuo das coleções dentro de uma instituição e para garantir que recursos de investimentos atuais (ex. renovações de assinaturas de periódicos e bases de dados) possam

ser priorizados, levando-se em consideração o retorno que esta coleção oferece para instituição como um todo.

3 Materiais e métodos

Em 2011 teve início a incorporação de LDEs no acervo das Bibliotecas da Universidade Federal de Juiz de Fora. Solução encontrada para disponibilizar acervo bibliográfico para os alunos matriculados nos cursos de educação a distância e do Campus Avançado da cidade de Governador Valadares, atender aos critérios de quantidade de exemplares disponíveis no acervo superando a limitação de espaço físico e a barreira geográfica existente.

Devido aos altos custos de manutenção das coleções de LDEs e diante da crise econômica que atinge instituições acadêmicas, é urgente comprovar a importância da manutenção das assinaturas e aquisições deste acervo. A necessidade de demonstrar o retorno que o investimento propicia à instituição e à comunidade que atende, nos remete aos critérios e medidas utilizadas pelo ROI para mensurar, quantificar e avaliar a eficiência do investimento. É necessário obter dados que possam comprovar a eficácia do investimento para garantir sua manutenção.

A pesquisa desenvolvida propõe a utilização dos fundamentos e critérios do ROI para avaliação da coleção de LDEs das Bibliotecas da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). A pesquisa de cunho descritivo abordará a caracterização dos objetos de estudo, livros digitais e eletrônicos. O delineamento ocorre a partir de uma pesquisa bibliográfica sobre o assunto para embasar as teorias e conceitos que envolvem livros digitais e eletrônicos bem como os fundamentos do ROI. A coleta de dados será realizada através de questionados aplicados aos docentes dos programas de pós-graduação Stricto Sensu dos cursos de mestrado e doutorado das áreas de saúde e exatas da UFJF, com objetivo de obter informações que propiciem a análise da situação em relação à utilização dos livros digitais e eletrônicos por estes docentes em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

4 Resultados parciais/finais

Estudos que demonstram a eficácia de investimentos em bibliotecas tornam-se ainda mais importantes diante de uma situação de crise econômica, com restrições orçamentárias

que afetam todas as instituições acadêmicas.

A utilização dos fundamentos do ROI para mensurar o retorno que o investimento na Biblioteca propicia à instituição ou à comunidade onde está inserida é uma prática comum em muitas bibliotecas dos EUA e Canadá e vem se difundindo em outros países.

A avaliação da coleção de LDEs precisa de outros parâmetros que ultrapassam as estatísticas disponibilizadas pelos fornecedores. Múltiplas fontes de dados devem ser analisadas para obtenção do ROI: orçamento da biblioteca, pesquisa de percepção dos usuários, entrevistas com gestores. Bibliotecas dos EUA disponibilizam calculadoras parametrizadas para usuários responderem questões, de forma anônima, que captam sua percepção e avaliam o benefício que este recebe para cada dólar investido na Biblioteca.

Kaufman (2006) apresenta estudo realizado na University of Illinois que demonstra que as bibliotecas acadêmicas precisam demonstrar o seu valor para a sua instituição, em termos quantitativos convincentes. Há uma crescente necessidade de dar uma resposta com base no valor do investimento da universidade na biblioteca.

A partir da utilização de critérios do ROI na avaliação da coleção de LDEs da UFJF, espera-se obter dados que possam respaldar, consolidar e otimizar os investimentos realizados para manutenção e ampliação da coleção.

5 Considerações parciais/finais

A adoção das coleções de livros eletrônicos e digitais nas bibliotecas universitárias brasileiras evidencia a importância de pesquisas que possam estabelecer critérios, ações norteadoras para avaliação do uso da coleção de LDEs.

Apesar da expansão da coleção de LDEs nas bibliotecas universitárias brasileiras ser uma realidade, existem barreiras para este crescimento que são os altos valores das assinaturas ou aquisição do acervo, os modelos de negócios praticados pelas editoras que na maioria das vezes oferecem somente a assinatura, permitindo o acesso ao material e não a posse do mesmo e a oferta de pacote sem opção de seleção de títulos. Diante deste cenário, é importante estabelecer métricas, critérios que possam evidenciar a importância no investimento em coleções de LDEs nas bibliotecas universitárias brasileiras e assim, justificar junto à instituição o recurso utilizado para tomada de decisão na manutenção e maiores investimentos.

Quando novas oportunidades ou serviços são considerados, as bibliotecas precisam justificar o investimento no desenvolvimento e manutenção de coleções de livros digitais e

eletrônicos, levando-se em consideração o retorno que esta coleção oferece para instituição como um todo.

6 Referências

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). *Perguntas mais frequentes*. <http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>. 2010. Acesso em: 28 abr. 2015.

KAUFMAN, Paula T. The Library as Strategic Investment: Results of the Illinois Return on Investment Study. **Liber Quarterly**: **The Journal of the Association of European Research Libraries**, Belgium, v. 18, n. 3-4, p.424-436, ago. 2008. Disponível em: <http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/7941/8213>. Acesso em: 15 maio 2015.

GRAU, Isabel; ODDONE, Nanci; DOURADO, Stella. E-books, livros digitais ou livros eletrônicos? Um estudo terminológico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB 2013), 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** . Florianópolis: UFSC, 2013. p. 1 - 7. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/view/4364>. Acesso em: 20 fev. 2016.

MAGALHÃES, Carolina de Souza Santana; CERAVOLO, Suely Moraes. Seleção de coleções de livros digitais nas universidades públicas brasileiras. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação,** João Pessoa, v. 8, n. 1, p.120-138, jan./jun. 2015. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/183/225>. Acesso em: 14 nov. 2015.

MELO, Luiza Batista. Avaliação em Bibliotecas: qualidade e custos. In: ENCONTRO IBÉRICO EDICIC 2013, 6., 2013, Porto.**Atas.** Porto: Universidade do Porto, 2013. p. 323 - 342. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/22715/1/PORTUGAL_Avaliação em Bibliotecas.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2015.

MELO, Luiza Baptista; SAMPAIO, Maria Imaculada. Medição da Qualidade em Bibliotecas e Centros de Informação: novos indicadores de desempenho. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS: POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE EM REDE, 10., 2010, Guimarães, Portugal. **Anais...** . Guimarães, Portugal: Bad, 2011. p. 1 - 10. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/15455/>. Acesso em: 3 nov. 2015.

ODDONE, Nanci. **A ciência e o livro eletrônico**: reinventando a comunicação científica. Rio de Janeiro, 2012. Projeto de pesquisa financiado com Bolsa de Produtividade do CNPq.

PINSKY, Daniel. **O uso do livro eletrônico no ensino superior sob a ótica dos professores universitários e profissionais de editoras**. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-29052009-091004/>. Acesso em: 12 fev. 2016.

SRINGER (Estados Unidos). **Scholarly eBooks:** Understanding the Return on Investment for Libraries. Disponível em: <http://www.springer.com/cda/content/document/cda_downloaddocument/H7245_CB_RoI+Whitepaper+Brochurer_eBooks4_US_LowRes.pdf?SGWID=0-0-45-1335065-0>. Acesso em: 25 maio 2015.

VELASCO, J. O. **O uso do livro eletrônico na prática científica**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - PPGCI, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/7948>. Acesso em: 20 dez. 2014.

VERGUEIRO. **Desenvolvimento de coleções.** São Paulo: Polis, 1989. 96 p. (Coleção Palavra-chave).

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias.** 2. ed. Niterói, Rio de Janeiro: Intertexto : Interciência, 2013. 110 p.

AVALIAÇÃO DE UM PROGRAMA PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E INSTRUMENTALIZAÇÃO PARA A PESQUISA CIENTÍFICA EM SAÚDE

Martha Silvia Martinez-Silveira (FIOCRUZ CPqGM) - martha.silveira@gmail.com

Ana Maria Fiscina Vaz Sampaio (Fiocruz/CPqGM) - fiscina@bahia.fiocruz.br

Adelvani Araújo Boa Morte (Fiocruz/CPqGM) - vania@bahia.fiocruz.br

Resumo:

Resumo: Os bibliotecários das bibliotecas especializadas, assim como os das bibliotecas universitárias estão cada vez mais envolvidos no papel de instrutores e docentes, proporcionando aos usuários os meios e as habilidades para atingir sua competência informacional. Na área de saúde a busca de informação em base de dados bibliográficas, e o manejo de informação científica faz parte do cotidiano do investigador, do profissional em sua prática e dos alunos. Porém não é uma habilidade que dependa apenas de uma utilização intuitiva, é necessário mais do que isso para um uso efetivo e producente. Um programa de treinamentos continuados sobre temas chave para este público foi desenvolvido e aplicado por mais de 4 anos na Biblioteca de Ciências Biomédicas Eurydice Pires de Sant'Anna. O objetivo deste trabalho é avaliar este programa, através de um questionário aplicado aos assistentes. Participaram da enquete de avaliação 270 pessoas das quais o 99% se mostrou satisfeito com o programa e 98% recomendariam. Ao todo 23 diferentes cursos foram promovidos dos quais participaram 307 pessoas, a grande maioria alunos da pós-graduação. Este tipo de programa faz parte de algumas das intervenções efetivas que as bibliotecas podem ofertar aos seus usuários, e integrar este tipo de conhecimentos aos programas acadêmicos, poderia ser mais eficiente e necessário.

Palavras-chave: *Competência em informação; Treinamento de usuários; Bibliotecas especializadas em saúde*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

As bibliotecas especializadas da área de saúde tradicionalmente cumpriram com o papel de treinar e ensinar aos usuários o manejo e a busca da informaç ão e a compreender o ciclo da comunicaç ão científica (MATA, 2012). Estas bibliotecas foram altamente impactadas pelo acesso *online* e surgimento dos recursos tecnológicos de informaç ão que mudaram o comportamento do usuário. Se por um lado este usuário recorre cada vez menos à biblioteca para utilizar a bibliografia *in loco*, por outro demanda serviç os diferenciados para lidar com essa tecnologia. Sabe-se que os usuários que contam com bibliotecários para treiná-los e assisti-los no uso de recursos informacionais tendem a ser mais confiantes no manejo da informaç ão (SCHILLING; APPLEGATE, 2007). Visto que a informaç ão é muita, encontra-se desorganizada e espalhada nos diferentes e incontáveis recursos na *web*, torna-se muito difícil decidir e selecionar, agravado ainda pelo conhecido problema do reduzido tempo disponível para buscas e seleç ão de artigos com que contam os profissionais de saúde.

Na Biblioteca de Ciências Biomédicas Eurydice Pires de Sant´Anna (BIEPS) vivencia-se este fenômeno de forma muito clara. Esta biblioteca está inserida no Centro de Pesquisa Gonç alo Moniz (CPqGM), uma das unidades da Fundaç ão Oswaldo Cruz (Fiocruz) situada no estado da Bahia. Atende um tipo de demanda de alta especializaç ão na área de doenç as infecciosas e parasitárias. No CPqGM existem 11 laboratórios e 2 cursos de pós-graduaç ão com mestrado e doutorado, Pós-Graduaç ão em Patologia Humana e Experimental e Pós-Graduaç ão em Biotecnologia em Saúde e Medicina Investigativa, além de cursos de especializaç ão permanentes, e outros eventuais. A principal demanda deste público são os artigos científicos e as bases de dados. Com o intuito de se adaptar a tais demandas, alguns novos e diferentes serviç os foram implantados, tais como o que ora se descreve.

O programa "Treinamentos Continuados" está estruturado nos moldes do programa existente na Biblioteca do National Institutes of Health (NIH), dos Estados Unidos. Este programa, que foi conhecido em visita técnica a essa biblioteca, é mais abrangente na atualidade e inclui alguns treinamentos à distância, porém os objetivos e o formato permanecem. A Biblioteca do NIH "oferece treinamento sobre como efetivamente encontrar, avaliar e gerenciar informaç ões usando os recursos eletrônicos da biblioteca" (NIH, 2016).

A ideia do programa consiste em oferecer aulas compactas, variadas, contínuas e recorrentes sobre os mais diversos temas que envolvem a busca e manejo da informaç ão científica. A finalidade é ter um canal aberto que facilite o desenvolvimento de CI, propicie a instrumentalizaç ão para a pesquisa científica e a escrita de artigos científicos, teses e dissertaç ões, em suma, contribuir com a proficiência na investigaç ão.

O programa implantado tem a seguinte configuraç ão: tratam-se de

encontros curtos, com duraç ãode 2 horas, com perfil de treinamento no uso dos recursos, ou aulas teórico-práticas sobre o tema escolhido. Estes encontros se sucedem de forma independente entre um e outro tema, mas, por sua vez, se complementam e se repetem de acordo com a demanda. Quanto mais interessados no assunto, isto é, maior número de inscritos ou de demanda não atendida, mais vezes será repetido o tema. Por esta razão, apesar de serem planejados para ocorrer uma vez por mês, pode haver alteraç ões do calendário com a repetiç ão dentro do mesmo mês. Os assuntos de cada encontro são únicos, e visam um conteúdo pontual, porém aprofundado, sobre um determinado tema.

Os assuntos abordados nos cursos, atualmente, são:

- "Manejo do PubMed" que se divide em dois níveis: básico e avanç ado. Trata-se de uma interface de alta tecnologia, de acesso livre à principal base de dados bibliográfica da área de saúde, a base Medline. Esta base, produzida pela National Library of Medicine, dos Estados Unidos, é a mais completa e consultada na área de saúde. Oferece diversos recursos de busca, a possibilidade de armazenamento de pesquisas e de estratégias elaboradas pelo usuário, propiciando a atualizaç ão constantemediante o recebimento de avisos de alerta de novos artigos sobre o tema, assim como também o compartilhamento de coleç ões ou listas de referências selecionadas pelo usuário. No nível avanç ado aborda-se o uso do Medical Subject Headings (MeSH), que é o vocabulário controlado de indexaç ão da base Medline, e cujo uso permite buscas e estratégias de alta complexidade e melhores resultados da busca.

- "Uso do EndNote", trata-se de programa para gerenciamento das referências. Serve para o armazenamento dos dados e dos textos completos da bibliografia encontrada. Pode ser utilizado junto com programas de escrita, como o Word, por exemplo, facilitando a formataç ão do trabalho científico, normalizando as citaç ões e referências, entre outras facilidades.

- "Uso do Portal da Capes", principal portal de recursos de informaç ão científica no Brasil, da Coordenaç ão de Aperfeiç oamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), acessado na maioria das instituiç ões acadêmicas públicas do Brasil. Neste módulo se destacam a utilizaç ão das basesbibliográficas de saúde, tais como PsicInfo (de psiciologia), CiNAHL (de enfermagem), Biological Abstracts (biologia) e as multidisciplinares Web of Science e Scopus. Também se enfatiza a busca de periódicos da área de saúde e demais recursos de interesse.

- "Biblioteca Virtual em Saúde", principal recurso de busca de informaç ão científica em saúde para América Latina e o Caribe, sobre o qual se ensina a utilizaç ão da base de dados Lilacs, Medline, que também pode ser acessado nessa interface, e demais bases disponíveis. Trata-se também sobre o recurso Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e sua utilizaç ão para compor estratégias de busca.

- "Zotero" é outro programa para manejo de referências, similar ao EndNote, com a característica de ser de acesso gratuito e oferecer facilidades de

recuperaç ãode dados diretamente da Web.

- “Uso de bases de dados bibliográficas em saúde”. Este módulo aborda de forma geral, independente de uma base de dados em particular, o tema das estratégias de busca. A compreensão de como construir estratégias, manejo de vocabulários controlados, uso de palavras-chave, operadores booleanos, sintaxe de busca e recursos oferecidos pela tecnologia das bases de dados.

- “Roteiro para apresentaç ão de teses e dissertaç ões”, aborda as normas de apresentaç ão, normas das citaç ões e referências, explorando o uso do manual de apresentaç ão de teses e dissertaç ões dos programas de pós-graduaç ão Também se apresentam neste módulo alguns recursos menos utilizados do programa Word que facilitam a escrita, como por exemplo o índice automático.

- “Revisão sistemática”, este módulo, devido a sua complexidade, ocupa três horas, em lugar de duas. Aborda-se aqui sobre a metodologia deste método científico de revisão, apresentam-se diversas ferramentas para sua confecç ão e para sua publicaç ão.As diversas partes do método são apresentadas e discutidas, dando ênfase a etapa da busca dos documentos para a revisão. Estas buscas sistemáticas abrangem não somente as bases de dados, mas também a literatura cinzenta, e diversos outros recursos onde os trabalhos publicados ou não , podem ser localizados. Também se realiza um estudo avanç ado sobre as estratégias de busca.

O programa foi inaugurado em 2011 e permanece ativo. Porém, ainda não se logrou uma continuidade como planejada, devido às dificuldades enfrentadas com a destinaç ão de uma sala, a aquisiç ão dos equipamentos, e especialmente com a participaç ão dos instrutores. O projeto conta atualmente com um único instrutor, porém se prevê a participaç ão de outros instrutores, especialistas em outros assuntos relacionados com a tecnologia de informaç ão em saúde. O ideal é a frequência mensal, com a possibilidade de ocorrência excepcional quando um novo tema e o instrutor estejam disponíveis.

A partir de 2016 o programa, já com maturidade suficiente, está institucionalizado, o que permite prever um desenvolvimento maior para os próximos anos. Conta-se com uma sala com capacidade para 20 pessoas, 20 *laptops*, acesso à internet *WiFi*, ar condicionado, projetor e louç a. Por tal razão o momento é propício para efetuar um estudo de avaliaç ão. Segundo Santos e Casarin (2014) existem diversas formas de avaliaç ão de CI, sendo que a maioria estão centradas no usuário. Mas, faz parte também do processo, a avaliaç ão do programa em si, seu formato e conteúdo (MATA, 2012).

O objetivo do presente trabalho é avaliar os 4 anos de existência do programa (2011 a 2015), usando para tal um questionário que foi elaborado no começ o do projeto, prevendo a necessidade de se ter um *feedback* dos participantes.

2 Revisão de literatura

Segundo a análise sobre o uso do conceito de competência em informação na área de saúde feito por Vincent et al. (2014) a expressão em inglês *Information literacy* vem sendo modificada desde seu surgimento com os estudos de Paul Zurkowski em 1974.

Competência em informação (CI) é um conceito que abrange muito mais que apenas habilidades de busca e manejo de informação. De forma ampla ser competente em informação é ter a capacidade de ser autossuficiente em aprendizagem ao longo da vida (DUDZIAK, 2003; VINCENT et al., 2014). Mas para atingir essa competência o indivíduo deve entender como encontrar informação, saber avaliá-la, e também saber produzi-la, através da escrita científica (MATA, 2012; CAVALCANTE et al., 2012).

> Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, apud DUDZIAK, 2003, p. 26).

A Association of College and Research Libraries (2000) define algumas características básicas ou padrões da competência em informação que devem adquirir os estudantes do nível superior. Estas seriam: saber reconhecer a necessidade, acessar a informação necessária, avaliar a informação criticamente, incorporar ao conhecimento e usar para o propósito necessário de forma individual ou em grupo e ainda entender as implicações econômicas e sociais da informação usando-a de forma ética e legal.

Se bem sabe-se que estas habilidades somente podem ser adquiridas ao longo dos anos de formação, e não apenas em treinamentos pontuais, o fato de haver oportunidades como estas, disponíveis de forma continuada ao alcance das pessoas que frequentam a biblioteca, o papel desta modalidade de ensino, toma importância dentro deste contexto.

O envolvimento de bibliotecários como instrutores e docentes facilitadores na conquista dessa competência não é novo e, apesar das mudanças alavancadas pelas tecnologias, continua sendo de suma importância (CAMPELLO, 2003). E para tal os bibliotecários devem também desenvolver suas próprias competências (SANTOS, 2011).

Instituir um programa como o que se relata neste artigo, requer do bibliotecário um preparo muito complexo. Não se trata apenas de saber utilizar as tecnologias e treinar pessoas. No caso dos bibliotecários da área de saúde, conhecimentos avançados fora da área de biblioteconomia são requeridos para uma boa atuação na área (MENDONÇA, 2015) A sua participação em revisões sistemáticas, que tem sido cada vez mais presente (MCGOWAN; SAMPSON, 2005; MCKIBBON, 2006) é uma delas. Martínez-Silveira (2011), destaca a

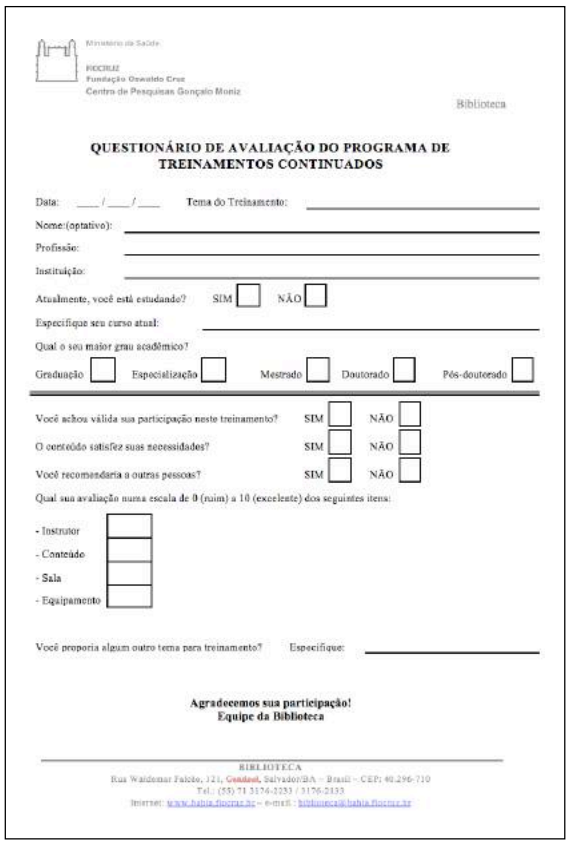
necessidade de um investimento individual em temas próprios da área de medicina e saúde, tal como a Epidemiologia. Seu preparo é tão diversificado ao ponto deste professional ter sido considerado um especialista muito peculiar com conhecimentos amplos das duas áreas, para o qual foi proposto o termo de "informacionista" por alguns autores (DAVIDOFF; FLORANCE, 2000; GALVÃO; LEITE, 2008).

No Brasil, muitos bibliotecários desenvolvem com reconhecida competência atividades de alta complexidade na área de informaç ão emsaúde, e tem implementado cursos e disciplinas nas instituiç ões onde trabalham. Também vem levando a cabo pesquisas, contribuindo para este campo com suas experiências e resultados (CAVALCANTE et al., 2012; MENDOZA, 2015; ALMEIDA, 2008)

3 Materiais e métodos

A cada encontro foi entregue aos assistentes um questionário de avaliaç ão do curso (Figura 1). Este questionário é de preenchimento e identificaç ão opcional. O seu objetivo é colher informaç ões sobre a experiência da participaç ão das pessoas, a atuaç ão do instrutor, o interesse do tema, o conforto da sala, o uso dos equipamentos e receber sugestões de novos temas de interesse. Com base nas informaç ões constantes neste questionário, se fez uma análise quantitativa das respostas recebidas.

Figura 1. Questionário de avaliaç ão dos Treinamento Continuados



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz
Centro de Pesquisas Gonçalo Moniz

Biblioteca

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE TREINAMENTOS CONTINUADOS

Data: ___/___/___ Tema do Treinamento: _____

Nome:(optativo): _____

Profissão: _____

Instituição: _____

Atualmente, você está estudando? SIM ☐ NÃO ☐

Especifique seu curso atual: _____

Qual o seu maior grau acadêmico?

Graduação ☐ Especialização ☐ Mestrado ☐ Doutorado ☐ Pós-doutorado ☐

Você achou válida sua participação neste treinamento? SIM ☐ NÃO ☐

O conteúdo satisfez suas necessidades? SIM ☐ NÃO ☐

Você recomendaria a outras pessoas? SIM ☐ NÃO ☐

Qual sua avaliação numa escala de 0 (ruim) a 10 (excelente) dos seguintes itens:

- Instrutor ☐
- Conteúdo ☐
- Sala ☐
- Equipamento ☐

Você proporia algum outro tema para treinamento? Especifique: _____

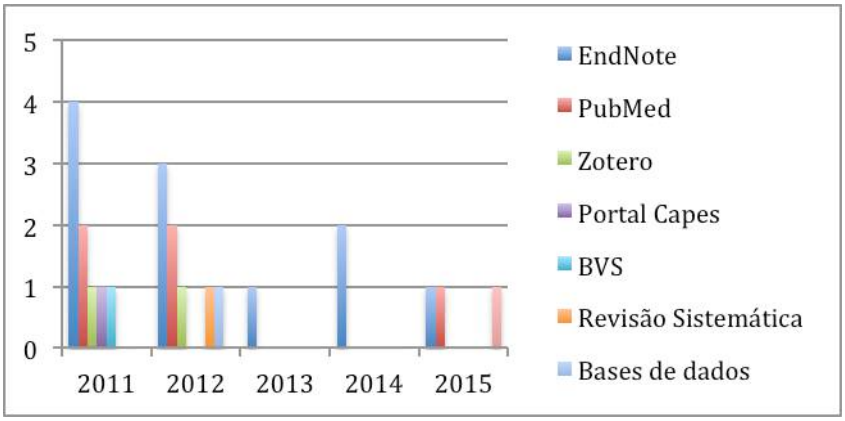
Agradecemos sua participação!
Equipe da Biblioteca

BIBLIOTECA
Rua Waldemar Falcão, 121, Candeal, Salvador/BA – Brasil – CEP: 40.296-710
Tel.: (55) 71 3176-2253 / 3176-2135
Internet: www.bahia.fiocruz.br – e-mail: bibliocas@bahia.fiocruz.br

4 Resultados finais

Durante os anos de 2011 a 2015 foram ministrados 23 cursos. Matricularam-se para os cursos 496 pessoas, porém por motivo de capacidade, foram 307 os que efetivamente participaram. Os anos em que houve mais cursos foram 2011 e 2012 (Figura 2).

Figura 2. Cursos ministrados por ano na BIEPS



Como foi explicitado, a ideia era de que os temas se repetissem, tantas vezes como fosse necessário, de acordo com a demanda. Por este motivo o tema mais recorrente foi "Uso do EndNote", seguido do "Manejo do PubMed. Os outros temas ou tiveram menos demanda, ou foram de maior complexidade quanto à sua implementaç ão. Isto não significa, porém, que deixarão de ser ofertados (Tabela 1).

Tabela 1. Quantidade de cursos ofertados, número de inscritos e de participantes

Cursos	**No. de vezes**	**No. inscritos**	**No. participantes**
Endnote	11	294	169
PubMed	5	85	59
Zotero	2	18	8
BVS	1	20	15
Portal da Capes	1	19	15
Bases de dados bibliográficas	1	20	14
Revisão sistemática	1	30	17
Elaboraç ão Teses e Dissertaç ões	1	10	10
Totais	**23**	**496**	**307**

Responderam o questionário de avaliaç ão 270 pessoas (88%). Dentre

estes a maioria (34%) se declarou como "estudantes" (91 pessoas), seguidos dos biólogos (16%), enfermeiros (11%), farmacêuticos (9%) e médicos veterinários (7%). Os demais tinham profissões variadas da área de saúde tais como médicos, nutricionistas, psicólogos, etc.

Com relação ao nível acadêmico dos alunos 80 (30%) tinham o 2º grau completo, 74 (27%) a graduação, 30 (11%) a especialização, 63 (23%) o mestrado, 9 (3%) o doutorado, 7 (2,6%) o pós-doutorado e 7 (2,6%) não declararam. Quanto às instituições a grande maioria era da própria Fiocruz (54%), seguidos da Universidade Federal da Bahia (29%) e da Escola Baiana de Medicina e Saúde Pública (7%), e 10% das demais instituições da cidade e do estado.

Foram 229 (85%) pessoas as que declararam estar estudando no momento de participar do curso, a maioria (138 ou 60%) eram alunos da pós-graduação, sendo que 81 (35%) são da própria instituição. São 35 do Mestrado em Biotecnologia em Saúde e Medicina Investigativa e 19 do Doutorado, 14 do Mestrado em Patologia Humana e Experimental e 13 do Doutorado. Além destes, havia mais 57 (32%) alunos de pós-graduação de outros programas, sendo especialização (1), residência (11), mestrado (25), doutorado (19) e pós-doutorado (1). Os alunos dos mais diversos cursos de graduação totalizaram 85 (37%), e apenas 11 (5%) eram alunos de Biblioteconomia e Arquivologia.

Quanto à avaliação, a tabela 2 mostra que foi claramente positiva nos aspectos perguntados.

Tabela 2. Avaliação da participação no programa

Pergunta	**Sim (%)**	**Não (%)**	**NR (%)**
Achou válida sua participação?	267 (99)	2 (0,7)	1 (0,3)
O conteúdo satisfez sua necessidade?	261 (96)	5 (1,8)	4 (1,5)
Recomendaria para outras pessoas?	265 (98)	2 (0,7)	3 (1,3)

NR = Não respondeu

Outros aspectos avaliados foram: o instrutor, o conteúdo, a sala e os equipamentos. A tabela 3 mostra o resultado desta avaliação, que permitia escolher uma nota de 0 a 10, sendo esta última a nota mais alta.

Tabela 3. Notas dadas pelos participantes aos itens de avaliaç ão

Nota	Instrutor	Conteúdo	Sala	Equipamento
0	0	0	0	4
1 -1,5	0	0	0	0
2 - 2,5	0	0	1	2
3 - 3,5	0	0	1	1
4 - 4,5	0	0	3	1
5 - 5,5	2	2	9	12
6 - 6,5	3	3	5	5
7 - 7,5	21	7	24	20
8 - 8,5	1	34	69	38
9 - 9,5	41	52	43	43
10	200	161	113	130
NR	2	3	2	14*

NR = Não respondeu
* Destes, 5 responderam "Não se aplica", pois usaram seu próprio computador

O questionário também recolheu sugestões de novos temas para o programa, sendo que 80 pessoas (30%) indicaram um ou mais temas, alguns dos quais foram incorporados e outros estão em estudo, por se tratarem de programas não específicos das competências da biblioteca, como é o caso de programas para a análise estatística dos dados. Os assuntos mais requisitados que ainda não estão incorporados ao programa foram o SPSS, EPIINFO e STATA (todos de tratamento estatístico de dados), assim como também o organizador de referências Mendeley.

5 Considerações finais

Há consenso da necessidade de possuir habilidades apropriadas e conhecimento para o desenvolvimento do trabalho científico, e as bibliotecas e os bibliotecários são importantes atores neste processo (MATA, 2012). Vincent et al. (2012) ressaltam que "mestrandos e doutorandos devem ser preparados para, entre outros, dominar e empregar conhecimentos científicos e tecnologias" (p. 405). Porém, como bem observa Mata (2012), para implementar estes programas é necessário planejamento, mas também apoio institucional, recursos financeiros e humanos.

Este programa foi bem avaliado pelos participantes, mas houve um forte

apelo para a melhoria dos recursos, equipamentos e sala, quando 52% dos participantes não deram a nota máxima, expressando dessa forma algum tipo de insatisfação. Alguns participantes escreveram observações relativas a essa insatisfação, das quais se ressalta as dificuldades com a conexão de internet, o barulho, a falta de ar condicionado ou o tamanho da sala. Porém, com foi dito, estas dificuldades foram sendo superadas nos últimos anos com o aprimoramento da sala, dos equipamentos e da conexão *wi-fi*.

A frequência foi alta, mostrando que há interesse por parte do público, já que em repetidas oportunidades houve lista de espera para assistir. Este é um ponto importante se leva em consideração que a divulgação é bastante restrita. Um correio eletrônico é distribuído para toda a comunidade da instituição, é colocado por um ou dois dias um aviso na *homepage*, e atualmente está sendo veiculado no *Facebook* do Instituto.

Outro aspecto que se comentou repetidamente foi com relação à duração da aula, considerada curta, ou com muito conteúdo para o escasso tempo. Neste sentido tratou-se de explicitar no começo de cada encontro que a proposta é a de encontros rápidos, porque facilitam a participação para quem tem pouca disponibilidade de tempo, para quem está "de passo" na biblioteca, ou para quem quer reafirmar alguns conhecimentos que já possui. Se os encontros forem transformados em aulas extensas, deixam de cumprir a natureza e proposta da modalidade. Porém, procedeu-se a uma reavaliação do conteúdo para que não resulte excessivo para aqueles que são totalmente novatos no tema.

Considera-se que é necessário dar continuidade ao programa, aumentar o leque de assuntos integrando novos instrutores, inclusive de outras áreas externas à biblioteconomia, para poder acatar as sugestões recebidas dos participantes. Sua permanência, assim como a avaliação e comentários dos participantes reafirma a convicção de que as atividades docentes na biblioteca, tais como este programa, tem validade. Mas que também é necessário apontar para um objetivo maior, concordando com Mata (2012) em que este e outro tipo de programas de desenvolvimento de CI deveriam estar integrados "aos objetivos da instituição, ao planejamento educacional, ao currículo e aos planos de ensino" (p. 142).

6 Referências

ALMEIDA, M. G. G. **O papel do profissional da informação bibliotecário no apoio à prática da medicina baseada em evidências**: olhares convergentes entre profissões em Salvador. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Instituto de Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2008

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency standards for higher education.** Chicago, Illinois: American Library Association, 2000. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf> Acesso em: 10 abr. 2016.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, 2003. Disponível em: <http:// www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2012.

CAVALCANTE, L. E. et al. Competência em informaç ão na área da saúde. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n.1, p. 87-104, 2012.

DAVIDOFF, F.; FLORANCE, V. The informationist: a new health profession? [editorial]. **Annals of Internal Medicine**, v. 132, n.12, p. 996-998, 2000.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.

GALVÃO, M. C. B.; LEITE, R. A. F. Do bibliotecário médico ao informacionista: traç ossemânticos de seus perfis e competências. **Transinformação**, v. 20, n. 2, p. 181-191, 2008.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M. S. **Bibliotecários são parceiros valiosos em equipes de revisões sistemáticas**. X CINFORM Encontro Nacional de Esino e Pesquisa em Informaç ão; Salvador, Bahia: UFBA; 2011.

MATA, M. L. da. Aspectos da avaliaç ão da competência informacional em instituiç ões de ensino superior. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 141 - 154, 2012.

MCGOWAN, J.; SAMPSON, M. Systematic reviews need systematic searchers. **Journal of the Medical Library Association**, v. 93, n. 1, p. 74-80, 2005.

MCKIBBON, A. Systematic reviews and librarians. **Library Trends**, v. 55, n. 1, p. 202-215, 2006.

MENDONÇA, V. S. **Competência em Informação e perfil dos bibliotecários da área da saúde**: investigando os hospitais universitários. 2015. 188f. Dissertaç ão (Mestrado em Ciência da Informaç ão)- Escola de Comunicaç ão, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2015.

NATIONAL INSTITUTES OF HEALTH LIBRARY (USA). **Training**. Disponível em: <http://nihlibrary.nih.gov/resourcetraining/Pages/default.aspx>. Acesso em: 15 abr. 2016.

SANTOS, C. A.; CASARIN, H. C. S. Habilidades informacionais abordadas em instrumentos de avaliaç ão de competência informacional. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 24, n. 3, p. 135-144, 2014.

SANTOS, T. F. **Competência informacional no ensino superior**: um estudo dos discentes de graduaç ão em Biblioteconomia no estado de Goiás. 2011. 148 f. Dissertaç ão (Mestrado em Ciência da Informaç ão)- Faculdade de Ciência da Informaç ão,Universidade de Brasília. Brasília, 2011.

SCHILLING, K.; APPLEGATE, R. Evaluating library instruction: measures for assessing educational quality and impact. In: ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES NATIONAL CONFERENCE, 13., 2007, Baltimore, Maryland, USA. **Proceedings…** Chicago, Illinois: A.L.A., 2007. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/national/baltimore/papers/206.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2016.

VINCENT, B. R. L. et al. Competência em informaç ão e uso do Portal Capes: desafios para os programas brasileiros de pós-graduaç ão em saúde coletiva. **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, Brasília, v. 9, n. 17, p. 401 - 421, 2012.

VINCENT, B. R. L. et al. Competência em informaç ão: o conceito revelado em estudos da área da saúde. **RECIIS – Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 8, n, 3, p. 376-388, 2014.

ZURKOWSKI, P. G. **Information services environment**: relationships and priorities. Washington D.C.: National Commission on Libraries, 1974.

AVALIAÇÃO DOS LIVROS ELETRÔNICOS PELOS PROFESSORES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Amélia Landim Barrocas (UFCE) - barrocas.amelia@gmail.com

Camila Barrocas Silveira (UFC) - camilabarrocas@yahoo.com.br

Resumo:

As novas tecnologias quebraram paradigmas na difusão e suportes da comunicação, facilitando a produção e acesso à informação, principalmente no meio acadêmico. Nessa perspectiva surge o livro eletrônico, o mais recente suporte librário, que vem se atualizando ao longo dos séculos. É com essa ideia de inovação que, em 2009, a Universidade Federal do Ceará/UFC passou a adquiri-los como mais uma opção de acesso à informação para o Programa de Pós-Graduação. No intuito de conhecer o impacto de uso desse acervo, foi realizada uma pesquisa, tendo como objetivo principal investigar a utilização efetiva desses livros pelos professores dos programas de pós-graduação/UFC. Trata-se de um estudo de caso em que se utilizou a metodologia quali-quantitativa, com uma amostragem não probabilística, sob a sustentação de análise dos dados pelo método funcionalista. Os resultados demonstraram que 33 % dos inquiridos não possuem conhecimento do acervo dos livros eletrônicos da UFC. O principal motivo citado foi a falta de propagação. Os professores que responderam ter conhecimento desse acervo, todavia informaram ter tomado ciência pelo site da UFC. No quesito importância, os docentes que têm conhecimento desse acervo responderam ser este importante, entretanto os que não têm conhecimento o avaliaram como muito importante. Portanto, se presume que os objetivos da pesquisa foram atingidos, pois os fatores que mais contribuíram para sua realização podem ser analisados e revertidos a favor desse acervo.

Palavras-chave: *1. Livro eletrônico. 2. Bibliotecário. 3. Biblioteca híbrida.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

1 Introdução

É notório o fato de que, desde os tempos das cavernas, o homem buscou meios para se expressar, se comunicar e registrar sua história. E, à proporção que ele evolui, evoluem também os meios de comunicação. Um desses exemplos é o livro, que muda de suporte físico a cada modernização da humanidade, podendo atualmente ser acessado por meios eletrônicos. Para as bibliotecas, esta nova modalidade trouxe mais comodidade aos seus usuários, já que estes podem ser acessados durante as 24 horas do dia e a diversos exemplares ao mesmo tempo por apenas um suporte, sem necessidade de pegar filas para realizar seus empréstimos e fazer reservas para utilizá-los, pois um só exemplar está disponível a vários usuários, simultaneamente. Consoante lembram Patriota e Cunha (2006), o livro eletrônico enseja acessibilidade, sobretudo, com as políticas de inclusão as quais oferecem ao leitor contato com vários livros ao mesmo tempo, possibilitando maior difusão da informação. Esta nova modalidade faz com que as bibliotecas tradicionais se tornem híbridas, ou seja, materiais impresso e digital convivendo em um mesmo espaço, unindo assim o melhor dos dois mundos, o impresso e o digital, um complementando o outro (CUNHA, 1994). Essa nova modalidade exige também outra atitude do profissional de Biblioteconomia, o bibliotecário, o qual deve se alinhar às exigências que forem surgindo, se envolvendo nesse novo ciclo e atuando como agente de mudança e provedor da informação (BENÍCIO, 2003). Ele deve estar constantemente atualizado sobre os avanços tecnológicos e reunindo valor a estes conhecimentos, pois ele será um elo entre os meios, as formas de acesso a informação e o usuário.

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceara/UFC, estão entre as bibliotecas que aderiram a esta nova mídia para compor os seus acervos, os tornando diversificados e proporcionando à comunidade universitária um novo meio de complementar a pesquisa e o ensino. Essa nova aquisição, realizada pela UFC, despertou o interesse para a realização de uma pesquisa, com o intuito de verificar se os professores da UFC estão informados a respeito da existência desse acervo e como estes estão sendo recebidos e utilizados pela docência. Que fatores são considerados importantes para o uso dos livros eletrônicos comprados e disponibilizados no sistema de bibliotecas da UFC, pelos professores dos programas de pós-graduação dessa Instituição, privilegiados com esse tipo de acervo? Para responder a esta indagação, definiu-se como objetivo geral desta pesquisa: investigar os fatores considerados determinantes para o uso, pelos professores dos programas de pós-graduação da Universidade Federal do Ceará, dos livros eletrônicos que fazem parte do acervo do Sistema de Bibliotecas dessa Instituição. Decorrem deste os seguintes objetivos específicos: identificar o grau de conhecimento dos professores dos programas de pós-graduação da UFC sobre a existência dos livros eletrônicos comprados e disponibilizados no Sistema de Bibliotecas dessa instituição e as estratégias de acesso e uso desse acervo; investigar se professores de pós-graduação têm o habito de usar em suas atividades acadêmicas e de pesquisa os livros eletrônicos adquiridos pela UFC para seus cursos; avaliar a importância e a satisfação do uso do livro eletrônico do acervo das bibliotecas da UFC nas atividades de pesquisas acadêmicas por parte dos professores de pós-graduação dessa Academia.

2 Revisão de literatura

2 .1 Algumas consideração sobre o livro eletrônico

Desde seu surgimento o homem tentou comunicar-se por meio de pinturas rupestres, entretanto em seus estudos Costa e Ferreira (2008) acrescentam que estas não eram

consideradas escrita por não terem uma organização gráfica. Para chegar ao livro tal como o conhecemos hoje ele passou por vários tipos e formas ao longo do tempo, tendo seu ápice com a invenção da prensa de Gutenberg, com a impressão do primeiro livro a Bíblia Sagrada e chegando ao seu segundo e grande momento com o livro eletrônico (COSTA; FERREIRA, 2008).

Com o surgimento do computador e da *internet*, a leitura se estendeu para outros parâmetros, além da materialidade do papel, a ser realizado por meio de suportes digitais. Com este avanço, o livro torna-se mais acessível, especialmente, com as políticas de inclusão, onde o leitor pode estar em contato com vários livros, simultaneamente, possibilitando uma maior difusão da informação.

Assim como o livro impresso, o livro eletrônico, também, teve suas fases de transição, no processo de consolidação de um produto, com pretensões de substituir os átomos pelos dígitos binários, buscando superar o livro tradicional, tanto na parte cultural quanto comercial (SILVA, 2002).

O livro eletrônico é editado para disponibilização, via *internet,* portanto, difere do livro impresso, por não passar pelos procedimentos tradicionais de edição e venda, possibilitando, assim, que as editoras eliminem custos de impressão e comercialização, o que reduz o seu preço em relação ao das publicações em papel. Permite, ainda, ao usuário, fazer anotações, marcar trechos, pesquisar palavras ou regular a luminosidade da tela.

O Processamento da informação vem sendo alterado com a inserção das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação-NTCI's, no que diz respeito ao seu armazenamento, seleção, recuperação e disseminação. Velhos e sólidos paradigmas vêm sendo alterados, causando uma grande revolução transformando e criando novas necessidades de adaptabilidade.

A partir dessa reflexão, pode-se dizer que com o surgimento de um novo sistema de informação, que no contexto da Biblioteconomia desponta como uma nova realidade de disseminação, acesso e uso da informação em rede. Faz-se referência às bibliotecas virtuais, eletrônicas, e digitais e hibridas, que agrupam suportes não-convencionais e facilitam a disseminação da informação em tempo real, de forma que uma mesma informação pode ser acessada por vários usuários ao mesmo tempo.

Dentro desta realidade, Ferreira (2009, não paginado), ressalta que:

> a convergência dos avanços na computação e nas tecnologias de comunicação tem tido um impacto significativo na maneira como os sistemas de informação estão sendo criados, administrados e utilizados. As bibliotecas, especificamente, estão incorporando novas políticas de desenvolvimento de suas coleções e disponibilizando novos produtos e serviços de informação na Internet.

Com a inserção dos livros eletrônicos nas bibliotecas passando também a fazer parte do acervo, as bibliotecas passaram a ser híbridas, unindo assim o digital e o impresso, agregando fontes e tecnologias diferentes.

Essa nova modalidade fez com que o profissional de Biblioteconomia também se reinventasse, Benício (2003) ressalta que o Bibliotecário tem que agregar valor à informação e não apenas em organizar para preservar, mas organizar para facilitar seu acesso, uso e disseminação que atenda às necessidades advindas da Sociedade da Informação-SI.

Ainda podemos aferir que o bibliotecário da era digital tem que ter um diferencial dos demais, deve ter uma visão proativa e criativa, estar sempre atualizado no que tem de mais moderno, manuseando e propagando a informação.

2.2 Resultados de pesquisas relacionadas ao uso de livros eletrônicos

Não podemos negar que o uso de livros eletrônicos vem crescendo de modo extraordinário em todo o mundo. Entretanto, pouco se sabe sobre a preferência destes frente aos tradicionais, qual o grau de satisfação dos usuários na adesão a esta nova modalidade.

Portanto, nesta seção pretende-se expor um estudo de literatura do uso de livros eletrônicos e mostrando o comportamento dos usuários que aderiram a este novo suporte.

Em sua dissertação de mestrado Barrocas (2014) discorre que uso de livros eletrônicos vem crescendo constantemente em todo o mundo de modo surpreendente. Entretanto, ainda é uma incógnita sobre a preferência que este acervo tem frente ao tradicional e o grau de satisfação dos usuários na adesão a esta nova ferramenta.

Em sua pesquisa sobre estudo de comportamento de consumo de livros digitais no Brasil, Katz (2011) evidenciou que os entrevistados foram leitores de livros impressos e/ou virtuais, e percebeu que os maiores incentivos para o uso dessa nova tecnologia são as vantagens que ela proporciona como: a possibilidade de aumentar o tamanho da fonte, o tipo de letra, a intensidade da luz, a possibilidade de ter o livro em tempo real ao seu lançamento, o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar e sua portabilidade. As desvantagens relatadas por estes usuários foram: o apego ao livro tradicional, à experiência de ir a uma livraria comprar um livro impresso, passear entre as estantes lotadas, sentir o cheiro do livro e folheá-lo e também o preço do livro digital.

Silva (2002) destaca em sua pesquisa que os hábitos culturais pertinentes ao livro foram afetados com o surgimento do livro virtual, principalmente nos quesitos como armazenamento, empréstimo e acesso.

Já Nogueira (2011), na inquirição para sua monografia, investigou o uso dos livros eletrônicos do acervo disponibilizados pela Universidade Federal do Ceará na área de saúde e constatou nos resultados das análises que quase a totalidade dos inqueridos, num total de 96% tem preferência pela leitura em livro impresso. Somente 3 respondentes (ou 4%) disseram preferir a leitura de livros eletrônicos.

Sirihal Duarte (2012) realizou uma pesquisa sobre o uso de livros eletrônicos realizada pela Springer em 2008, com usuários de cinco instituições: Centro de Estudos de Matemática e Computação de Amsterdam, Holanda; Universidade de Illinois, Estados Unidos; Universidade de Muenster, Alemanha; Universidade de Turku, Finlândia; JRD Tata Memorial Library Bangalore, Índia.

Tinha como principal objetivo compreender a aceitação de livros eletrônicos pelos usuários, comportamento destes frente ao uso dos livros eletrônicos e suas percepções acerca das vantagens e desvantagens deste acervo (SIRIHAL DUARTE, 2012).

Tal estudo constatou que entre 52% e 84% dos investigados em cada instituição estavam cientes da disponibilidade dos livros eletrônicos em suas bibliotecas e que 58% e 80% dos investigados em cada instituição já tinham usado o livro eletrônico pelo menos uma vez, quer por meio da sua biblioteca ou de outras fontes. Quanto ao uso dos livros eletrônicos, os pesquisados mencionaram a preferencia por livros impressos como a principal razão para o não uso dos livros eletrônicos. Inferiram que as principais vantagens do livro eletrônico giram em torno da conveniência e acesso à informação. Destacaram também que a capacidade de acessar um livro eletrônico a qualquer hora, em qualquer lugar e de acesso rápido e fácil é muito gratificante. Entretanto, os entrevistados asseveraram suas preferências pelos livros impressos para a leitura de capa a capa, mas reconheceram que os livros eletrônicos são úteis para as necessidades específicas de pesquisa ou como suporte suplementar aos livros impressos.

Foi solicitado também que os usuários fizessem uma comparação entre as vantagens dos livros eletrônicos em relação aos livros impressos. Os pesquisados asseveraram

que os livros eletrônicos apresentam vantagens em relação ao espaço adquirido para armazenamento, acessibilidade, atualização do acervo, e facilidade de se fazer cópias. Entretanto, os livros impressos apresentam vantagens em termos da facilidade de uso e do prazer de leitura.

A Springer afirma também em seu relatório de 2008, que os livros eletrônicos constituem uma parte crescente das coleções de bibliotecas universitárias e de pesquisa, demonstrando as vantagens nas áreas de acessibilidade, funcionalidade e custo-benefício. Os usuários finais estão começando a incorporar livros eletrônicos em sua experiência de informação e hábitos de pesquisa.

3 Materiais e métodos

Este é um estudo de caso, em que se utilizou a metodologia quali-quantitativa, com uma amostragem não probabilística, sob a sustentação de análise dos dados pelo método funcionalista.

A efetivação da pesquisa empírica deu-se por meio de um questionário aplicado à população de professores dos programas de pós-graduação da Universidade Federal do Ceará, beneficiados pelo acervo de livros eletrônicos, com amostra constituída por 45 participantes, distribuídos nos programas de pós-graduação dos centros, faculdades e institutos, a saber: Física (Centro de Ciências), Tecnologia de Alimentos (Centro de Ciências Agrárias), História (Centro de Humanidades), Direito (Faculdade de Direito), Economia (Faculdade de Economia, Administração, Atuárias e Contabilidade), Enfermagem (Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem), Medicina Coletiva (Faculdade de Medicina), Comunicação Social (Instituto de Cultura e Arte), POLEDUC (Representando os cursos de mestrado profissional).

O instrumento de coleta de dados foi o questionário, elaborado e aplicado por meio da ferramenta *Google Docs,* havendo ficado disponível durante 30 dias na *Internet,* contabilizando-se as respostas enviadas só durante esse período. O período de aplicação dos questionários foi de 09 de novembro a 09 de dezembro de 2013.

Após o levantamento dos dados, os mesmos foram organizados de maneira coerente, de forma que fosse possível responder ao problema da pesquisa. Posteriormente, foi realizada uma análise quantitativa em torno dos mesmos, indicando os resultados mais significativos.

Para a tabulação dos dados, utilizou-se o programa Microsoft Excel, que permitiu contabilizar e comparar os dados, bem como calcular os percentuais de cada questão de acordo com as respostas fornecidas, além de possibilitar a criação de planilhas e gráficos.

4 Resultados finais

A pesquisa foi realizada com dois grupos de respondentes: os professores que conhecem o acervo de livros eletrônicos e os que responderam não ter conhecimento deste.

Os resultados do estudo empírico foram estruturados consonantes com as seguintes categorias:

a) Caracterização dos participantes.

O total de participantes da pesquisa que responderam aos questionários foi de 45 docentes.

Destaca-se que o maior número de respondentes são docentes dos seguintes Programas de Pós-graduação: Enfermagem, com 20 %; seguido de Física, que obteve 15%; e

o POLEDUC, com 15%, conforme podem ser observados na Tabela 1.

Tabela 1 – Caracterização dos participantes da pesquisa.

CURSOS	PROFESSORES	%
FÍSICA	7	15%
TECNOL. ALIMENTOS	3	7%
ENFERMAGEM	9	20%
HISTÓRIA	3	7%
DIREITO	5	11%
ECONOMIA	4	9%
MEDICINA COLETIVA	4	9%
POLEDUC	7	15%
COMUNICAÇÃO SOCIAL	3	7%
TOTAL	**45**	**100%**

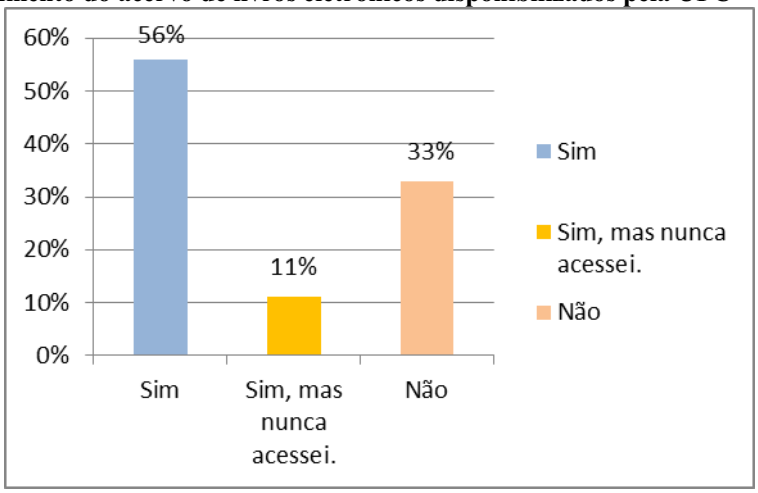
Fonte: Dados da pesquisa

Ao observar esses dados, percebe-se que os programas de Pós-Graduação que menos participaram foram História e Comunicação Social. Esse fato pode ser decorrente da reduzida presença de livros eletrônicos disponibilizados para esses cursos, o que constatamos em uma pesquisa empírica. Porém, lembramos que estamos avaliando um projeto piloto experimental da UFC.

b) **Nível de conhecimento dos pesquisados sobre a existência dos livros eletrônicos comprados e disponibilizados pela UFC**.

Neste quesito foi apresentado um rol de alternativas, a fim de que eles assinalassem aquela que mais lhe conviesse. As respostas a esse questionamento encontram-se no gráfico 1.

Gráfico 1 – Conhecimento do acervo de livros eletrônicos disponibilizados pela UFC

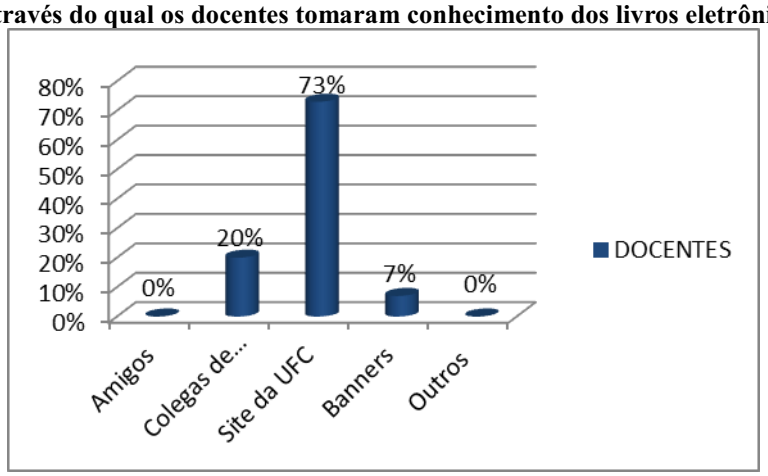


Fonte: Dados da pesquisa.

Com base no gráfico 1 observa-se que houve alteração de resposta (*Sim, Sim, mas nunca acessei,* e *Não*). Evidencia-se que, do total de docentes, 56% responderam "*Sim"*, ou seja, que têm conhecimento de que a UFC adquiriu livros eletrônicos na sua área e que se encontram disponíveis à comunidade acadêmica; 33% deles responderam "*Não"* e, apenas 11% afirmaram "*Sim, mas nunca acessei"*.

Ainda na mesma linha, foi perguntado aos docentes que participaram do estudo empírico e que tem conhecimento desse acervo, como tomaram ciência deste.

Gráfico 2 – Meio através do qual os docentes tomaram conhecimento dos livros eletrônicos.



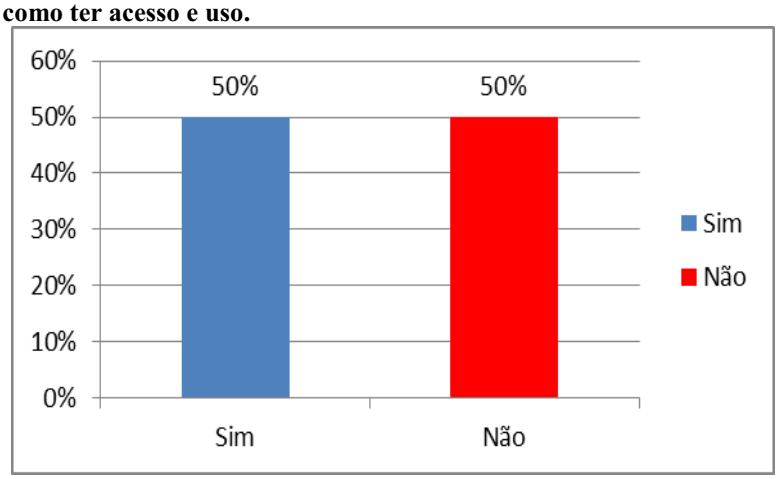
Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico evidencia que os docentes que conhecem o acervo dos livros eletrônicos tomaram conhecimento deste por meio do site da UFC, com 73% do total da amostra, seguido de colegas de universidade, com 20%. Os dados indicam que houve um menor percentual de conhecimento desses livros, por meio de banners, com 7%.

c) **Conhecimento sobre as estratégias de acesso e uso do acervo de livros eletrônicos da UFC**.

Nessa estratégia buscou-se identificar o grau de conhecimento dos participantes que têm conhecimento do acervo, sobre as estratégias de acesso e uso de livros eletrônicos, conforme apresentado no gráfico 3.

Gráfico 3 – Sabem como ter acesso e uso.



Fonte: Dados da pesquisa.

Na amostra analisada, os docentes ficaram empatados, 50% sabem como ter

acesso e utilizar estes livros no acervo da UFC e os outros 50% não sabem.

Ainda nessa questão, foi solicitado que justificassem suas respostas, que são apresentadas separadamente, a seguir:

Docentes:

> Na realidade não procurei por esses livros e não me interessei em lê-los, por isso não sei como ter acesso a eles. (P1)
> Faltou interesse por preferir ler livros em papel que eu compro. (P2)
> Pouca objetividade na pletora de instruções e ineficácia. (P3)
> Interface pouco amigável. (P4)
> Até o momento não tive essa informação, de forma precisa sobre os livros da minha área. (P5)
> Os livros eletrônicos, porém, precisam ser mais bem divulgados entre os professores. (P6)
> A página poderia ser mais amigável. Entendo que está faltando uma melhor divulgação dos e-books comprados pela UFC, inclusive como se deve acessar. O livro que procurei não fazia parte do acervo. (P7)

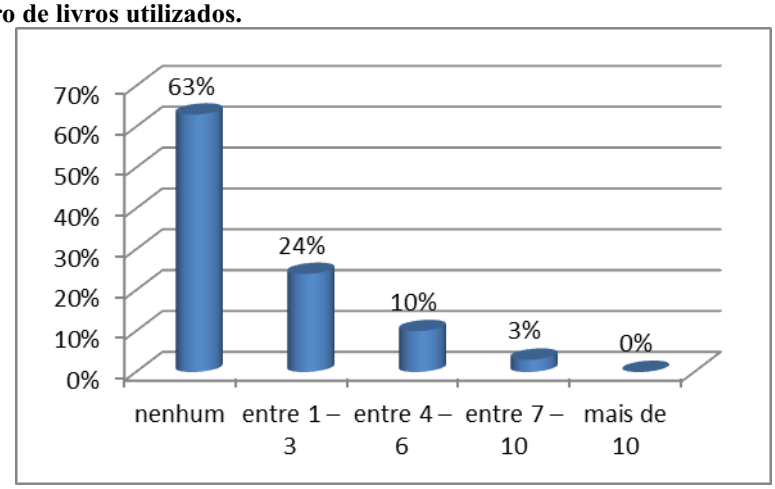
d) **Hábito de uso dos livros eletrônicos em suas atividades acadêmicas e de pesquisa.**

Sabemos que para efetivar a compra de livros em uma Biblioteca é imprescindível adotar uma política de formação e desenvolvimento do acervo determinada pela própria Instituição, formada por uma Comissão de Estudos, que tem como finalidade promover o equilíbrio e a consistência do acervo informacional, com a intenção de satisfazer as necessidades do usuário.

Contudo, a aquisição dos livros eletrônicos difere da dos livros tradicionais e se tratando de um projeto piloto experimental a UFC não seguiu nenhuma política de desenvolvimento de acervo. Percebendo ser esta, uma tendência nas universidades, a UFC resolveu aderir a esta nova modalidade, inserindo em suas listas de compras livros eletrônicos, tornando assim o acervo das Bibliotecas da UFC híbrido, em que os livros eletrônicos complementam as necessidades sentidas pelos livros impressos.

Nessa acepção, foi perguntado aos docentes que têm conhecimento dos livros eletrônicos disponibilizados pela UFC quantos livros eletrônicos da Instituição eles haviam utilizado nos últimos meses. As respostas encontram-se no gráfico 4.

Gráfico 4 – Número de livros utilizados.



Fonte: Dados da pesquisa.

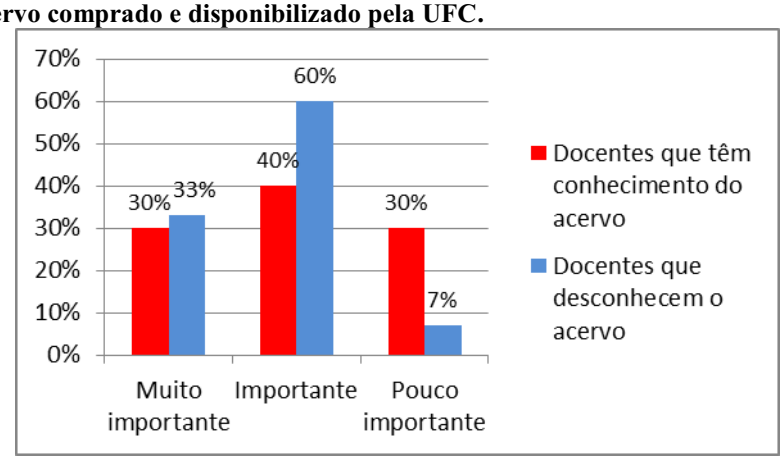
O resultado da análise por 63% dos docentes evidenciou-se a falta de interesse destes pelo acervo de livros eletrônicos. Apreende-se que essa falta de interesse em utilizar o livro eletrônico seja por vários motivos: falta de conhecimento do acervo; pelo fato de os

livros eletrônicos não contemplarem as necessidades dos cursos; em razão de o acervo ter sido adquirido como projeto piloto (sem a participação dos professores), ou simplesmente resistência ao novo.

e) **Importância e satisfação do uso dos livros eletrônicos comprados e disponibilizados pela UFC.**

Nessa categoria foi perguntado aos docentes que têm conhecimento e aos docentes que não têm conhecimento do acervo de livros eletrônico na UFC qual o grau de importância desse acervo para eles. Os resultados da pesquisa enfatizam que os docentes que não têm conhecimento dos livros eletrônicos apontam que estes consideram importantes ou muito importantes (gráfico 5).

Gráfico 5 – Grau de importância de acervo eletrônico entre os docentes que conhecem e os que desconhecem o acervo comprado e disponibilizado pela UFC.

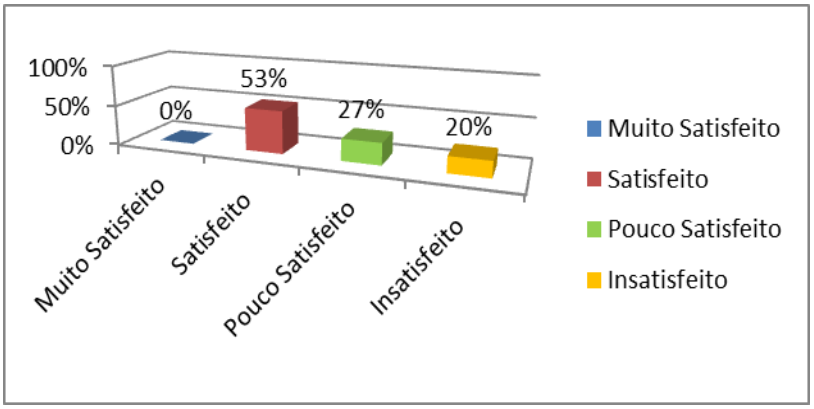


Fonte: Dados da pesquisa.

Neste gráfico identificamos uma situação atípica, o gráfico mostra que os docentes que não têm conhecimento do acervo de livros eletrônicos dão mais importância a este com 60% dos inquiridos, do que os docentes que têm conhecimento deste acervo com 40%.

Ainda nessa categoria foi investigado o grau de satisfação do acervo de livros eletrônicos da UFC pelos docentes que têm conhecimento deste acervo.

Gráfico 6 – Grau de satisfação dos docentes que têm conhecimento dos livros eletrônicos comprados e disponibilizados pela UFC.



Fonte: Dados da pesquisa.

Percebemos que no quesito satisfação, os docentes que conhecem o acervo de livros eletrônicos estão satisfeitos com este, com 53% dos respondentes.

5 Considerações finais

A pesquisa foi realizada no intuito de responder às considerações dos objetivos específicos. **No objetivo que buscou identificar o grau de conhecimento dos professores de pós-graduação da UFC sobre a existência dos livros eletrônicos comprados e disponibilizados pela instituição nos cursos por eles contemplados**, evidenciou-se o fato de que mais da metade dos docentes que participaram da pesquisa conhece o acervo. E em suas respostas descritivas responderam que os **fatores que mais os influenciaram** para o conhecimento deste foram: a gratuidade pelo portal da UFC; a ampla disponibilidade e a praticidade.

Com relação ao **objetivo de verificar se esses docentes conhecem as estratégias de acesso e uso desse acervo**, os achados da pesquisa evidenciaram que metade deles sabe como ter acesso e como usá-lo. Nessa categoria, foi solicitado que fizessem comentários e alguns deles responderam: falta de interesse; preferência pelo livro impresso; interface não amigável e falta de divulgação do acervo.

Quanto ao **objetivo de investigar se os docentes têm o hábito de usar os livros eletrônicos em suas atividades acadêmicas,** verificou-se que mais da metade desse público jamais utilizou um livro desse acervo. Os fatores apontados para esse fato foram: prazer de folhear um livro impresso; a relação de afetividade e prazer proporcionada por este. Em poder desse resultado é possível concluir que esse público ainda não foi conquistado por essa nova mídia, preferindo o livro analógico ao eletrônico.

O último objetivo analisado foi a importância e a satisfação no uso dos livros eletrônicos dos acervos da UFC nas atividades acadêmicas nos programas de pós-graduação. A análise evidenciou que o grau de importância dos docentes que não conhecem o acervo da UFC foi maior do que os que o conhecem. Daí ser lícito deduzir que os que o conhecem o acharam pouco importante pelo fato de os livros não corresponderem às suas expectativas, enquanto os docentes que não os conhecem têm a esperança de que estes venham satisfazer suas necessidades.

Quanto ao quesito **satisfação**, mais da metade dos sujeitos investigados responderam que estão satisfeitos com o acervo de livros eletrônicos. Em virtude do exposto acima é notória certa divergência nas respostas oferecidas pelos sujeitos investigados.

Concluímos então que os fatores que mais influenciaram para o conhecimento e uso desse acervo foram: a gratuidade pelo portal da UFC; a ampla disponibilidade e a praticidade. E os que mais **contribuíram para o desconhecimento destes foram:** preferência pelo livro impresso, falta de uma divulgação mais agressiva pela instituição e o fato de o livro eletrônico precisar de um suporte para seu acesso. Portanto, se presume que os objetivos da pesquisa foram atingidos, pois os fatores que mais contribuíram para sua realização podem ser analisados e revertidos a favor desse acervo.

6 Referências

BARROCAS, A. L**. Avaliação do uso de livros eletrônicos do acervo da Universidade Federal do Ceará nos cursos de pós-graduação.** 2014. 135 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior)) –Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2014. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/ri/bitstream/riufc/8042/1/2014_dis_albarrocas.pdf.>. Acesso em: 28 mar. 2016.

BENÍCIO, C. D. **Do livro impresso ao *e-book***: paradigma do suporte na Biblioteca Eletrônica. João Pessoa: UFP, 2003.142 p.

COSTA, R. R.; FERREIRA, T. C. P. **A Importância da comunicação no contexto empresarial.** Caldas Novas, 2008, 69 p.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

FERREIRA, José Rincon. **A biblioteca digital**. 2012. Disponível em: <http://www.ime. usp . br/~is/infousp/rincon/rincon.htm>. Acesso em: 15 fev. 2015.

NOGUEIRA, J. S. **Os livros eletrônicos e a informação em saúde:** estudo de caso dos estudantes da Faculdade de Ciências da Saúde (UFC**).** 2011**.** 71 p.

PATRIOTA, K. R. M. P.; CUNHA, J. R. C. **Interatividade, Imersão e Leitura não-linear**: os novos meios e as novas linguagens. 2006. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers /nacionais/2006/resumos/R0302-1.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2016.

SILVA, L. O. M. **O Livro eletrônico: mudando paradigmas.** Belém: 2002. Disponível em: <http://xa.yimg.com/kq/groups/19604823/501210 407/name/ O+livro +eletr% C3 %B4nico +-+mudando+paradigmas.pdf >. Acesso em: 08 mar. 2016**.**

SIRIHAL DUARTE, A. B. **Livro eletrônico.** ECI-UFMG, 2012 . Disponível em: <http: // www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source =web&cd=2& ei=P0- yUeqeH8HD0QHP6ICoCw&usg= AFQj CNGjvRd1zQ TvvJ7Rze435tWm 6oar QQ & sig 2=Azm-NPOadQj3FBds YPRm Ow>. Acesso em: 07 mar. 2017.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS DA UFMG: UM ESTUDO DE USUÁRIO

Gracirlei Maria de Carvalho Lima (UFMG) - leleygmc@gmail.com

Nádia Cristina Oliveira Pires (UFMG) - piresaidan@gmail.com

Resumo:

Trata-se de um estudo de usuário da biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias da UFMG, Campus Montes Claros. A abordagem adotada foi a quali-quantitativa que delineou como objetivo analisar a satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do ICA/UFMG. A população da pesquisa foi 266 usuários. Os principais pontos do resultado foram que a biblioteca é um espaço bem frequentado; os serviços mais utilizados pelos usuários são os empréstimos domiciliares e renovação via web e os documentos mais emprestados são os livros e periódicos. Conclui-se que a avaliação pode levantar dados para a tomada de decisões quanto aos produtos e serviços oferecidos possibilitando ações positivas para melhor satisfazer os usuários.

Palavras-chave: *Estudo de usuário. Avaliação dos serviços. Biblioteca universitária*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

A Biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias – ICA, Campus Regional de Montes Claros foi criada em 1960 para atender à demanda do Curso Técnico em Agropecuária. Em 1998 a Biblioteca foi transformada em Biblioteca Universitária, com vistas à criação do curso de Agronomia. Atualmente a biblioteca atende a cinco cursos de graduação: Agronomia, Zootecnia, Engenharia Agrícola e Ambiental, Engenharia Floresta, Engenharia de Alimentos e Administração; três de mestrado: Mestrado em Produção Vegetal, Mestrado em Produção Animal e Mestrado em Território, ambiente e sociedade; e os cursos de especialização em Recursos Hídricos e ambientais e em Residência Agrária. Atende a um público de aproximadamente 1774 usuários, estes estão categorizados em alunos de graduação, especialização, mestrado, professores, funcionários técnico-administrativos e terceirizados.

Os usuários necessitam de informações específicas e têm diferentes necessidades frente ao que a biblioteca oferece. Desta forma, os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca necessitam ser avaliados para se identificar os pontos fortes e fracos, que poderá acarretar melhorias, criação ou descontinuidade dos mesmos.

Para isso faz-se necessário a realização de um estudo de usuário, cujo objetivo geral é analisar a satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do ICA/UFMG. Tem como objetivos específicos: mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca; identificar o conhecimento dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca e conhecer as necessidades dos usuários para o melhoramento dos serviços da biblioteca.

2 Revisão de literatura

A necessidade crescente por serviços de qualidade leva as instituições a buscarem estratégias para satisfazerem seus usuários na busca por seus produtos e serviços. A avaliação de bibliotecas tomando como base a opinião dos usuários é certamente um bom modo de verificar seus principais pontos positivos e negativos.

Para medir a qualidade é preciso avaliar, e segundo Lancaster (1996, p.1), "uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões". Ao considerar a biblioteca como "uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida". O autor ressalta que qualquer avaliação deve medir o êxito dessa interface.

Para uma adequada avaliação, pode-se utilizar de instrumentos que busquem conhecer os produtos, serviços e usuários.

> Os estudos de usuários são um dos instrumentos adequados para a avaliação da qualidade da gestão de informações e dos canais utilizados para comunicá-las aos utentes. É primordial que as decisões que envolvem gerir os recursos informacionais de uma biblioteca sejam adequadas e estrategicamente tomadas, em benefício direto de quem tem necessidade de informação. (MACULAN, 2007, et al. p.1).

O estudo de usuário é instrumento de grande importância por meio do qual se tem a oportunidade de conhecer as necessidades dos usuários. Este estudo torna-se uma ferramenta útil para o planejamento dos serviços, uma vez que, pode-se criar ou extinguir produtos e serviços visando sempre melhorar a qualidade do atendimento. De acordo com Figueiredo (1979, p. 79):

> Estudos de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Para Dias e Pires (2004, p. 11) o estudo de usuários é "uma investigação que objetiva identificar, e caracterizar, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação".

3 Materiais e métodos

A pesquisa foi do tipo descritiva com abordagem quantitativa, com a metodologia baseada em estatística com ênfase na mensuração de resultados, e qualitativa com o aprofundamento na compreensão do grupo pesquisado. Por meio da pesquisa quantitativa juntamente com a qualitativa é possível obter dados numéricos e opiniões do usuário.

Para coleta de dados foi utilizado o questionário (eletrônico) por melhor corresponder aos objetivos do estudo proposto. O qual foi composto por um conjunto de questões apresentadas às pessoas, sem interferência do pesquisador, além de apresentar algumas vantagens como a possibilidade de atingir um grande número de pessoas. (ALMEIDA, 2005, p.65)

O universo da pesquisa foi de 15%[1] dos usuários do sistema de Biblioteca da UFMG vinculados ao ICA, o que representa uma amostra de 266 usuários. Além do vínculo com o ICA o usuário tinha que estar sem nenhuma pendência, nem com a instituição nem com o Sistema de Biblioteca.

O questionário tinha 16 questões fechadas (múltipla escolha) e uma aberta, tendo sido elaborado com o auxílio do software Google Drive®. As perguntas abordaram questões como satisfação, perfil e uso da biblioteca. O formulário foi enviado via correio eletrônico ao participante, os quais foram convidados a participar da pesquisa.

A elaboração da pesquisa começou em outubro de 2015 com a revisão de literatura, elaboração do projeto e do formulário. O projeto de pesquisa foi submetido à Congregação[2], órgão de deliberação superior, do ICA e ao Comitê de Ética em Pesquisa (COEP)[3] da UFMG para aprovação. Logo após a aprovação dos respectivos órgãos, os formulários foram enviados sendo que no mês de janeiro foi feita a análise e compilação dos dados.

4 Resultados finais

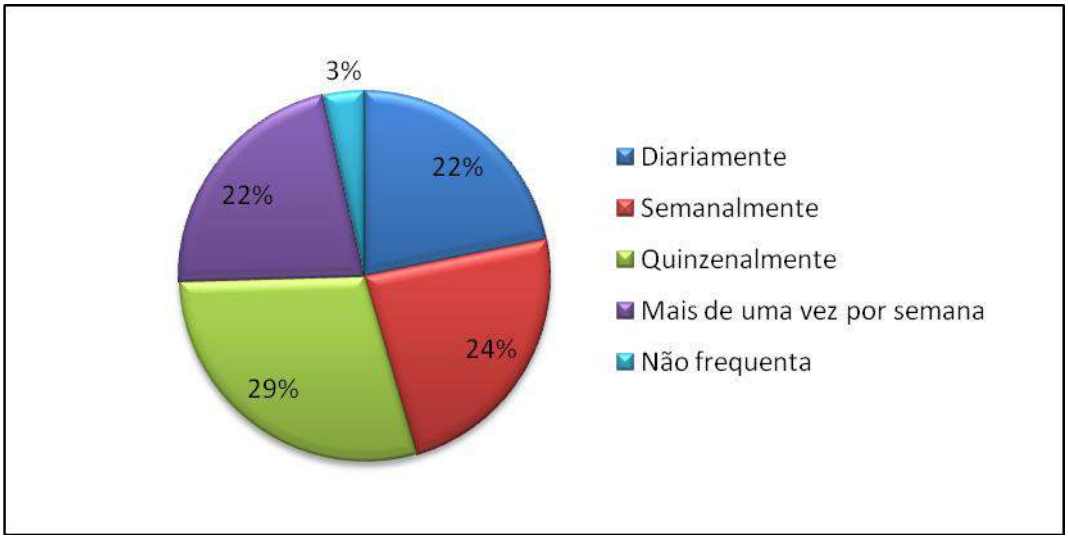
Foram 266 questionários enviados no período do mês de novembro de 2015 e desses 56 responderam. Das categorias que mais contribuíram com o questionário, foram os cursos de graduação em Agronomia e Engenharia de Alimentos com 18% cada um. Em seguida com 16% foram os alunos de Administração, 12% os de Engenharia Florestal e 9% os servidores técnico-administrativos. As outras categorias restantes atingiram uma média de 4%.

Quanto à frequência de uso da biblioteca, se destaca a quinzenal com 29%, seguidos de 24% semanalmente, sendo que, os que utilizam a biblioteca diariamente e mais de uma vez por semana atingem juntos 44%. As pessoas que não utilizam a biblioteca registram somente 3%.

---

[1] Dados referente usuário cadastrado no sistema de biblioteca da UFMG com vinculo com o ICA em 06/2015..
[2] Parecer ICA-280/2015
[3] Projeto: CAAC 050 81151.8.0000.5149

Gráfico 1 – A frequência de uso da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Entre os serviços que a biblioteca oferece, o usuário usa ou já utilizou, o que mais se destaca é o empréstimo domiciliar com 25%. Renovação via web com 18%, seguido de reserva via web com 17%. O acesso ao Portal de Periódicos CAPES obteve 11% de uso e serviço de malote 8%. As orientações sobre normalização de trabalhos acadêmicos atingiram 6%. Em seguida com 5% estão os treinamentos para o uso da biblioteca e acesso à base de dados. Os serviços oferecidos pela biblioteca que são menos utilizados pelos usuários são as redes sociais com 4%, seguidos do Comut, Boletim de Novas Aquisições, ficha catalográfica e ISBN.

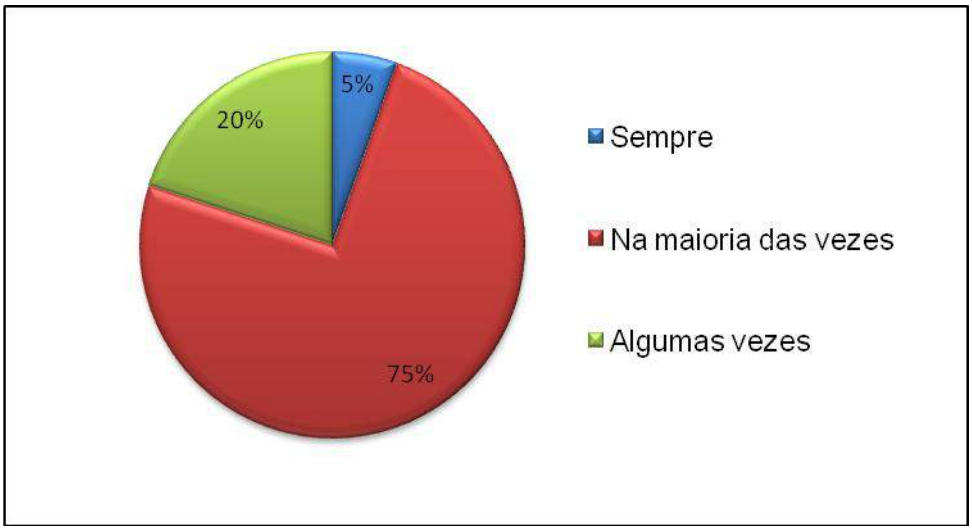
Tabela 1 – Serviços da Biblioteca

Os serviços que a Biblioteca oferece que o usuário usa ou já usou	**Quant.**
Empréstimo domiciliar	46
Renovação via web	33
Reserva via web	31
Acesso ao Portal da Capes	20
Malote	15
Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos	11
Acesso a bases de dados	10
Treinamento para o uso da biblioteca	9
Rede Social	7
Comut	2
Elaboração de ficha catalográfica	1
Boletim de Novas Aquisições	1
Número de ISBN/ISSN	1

Fonte: Dados da pesquisa 2015

A frequência com que os usuários encontram uma informação de que necessitam no acervo da Biblioteca foi muito satisfatória. 75% responderam "na maioria das vezes". 5% responderam "sempre". 20% "as vezes". Somente 20% responderam "Algumas vezes".

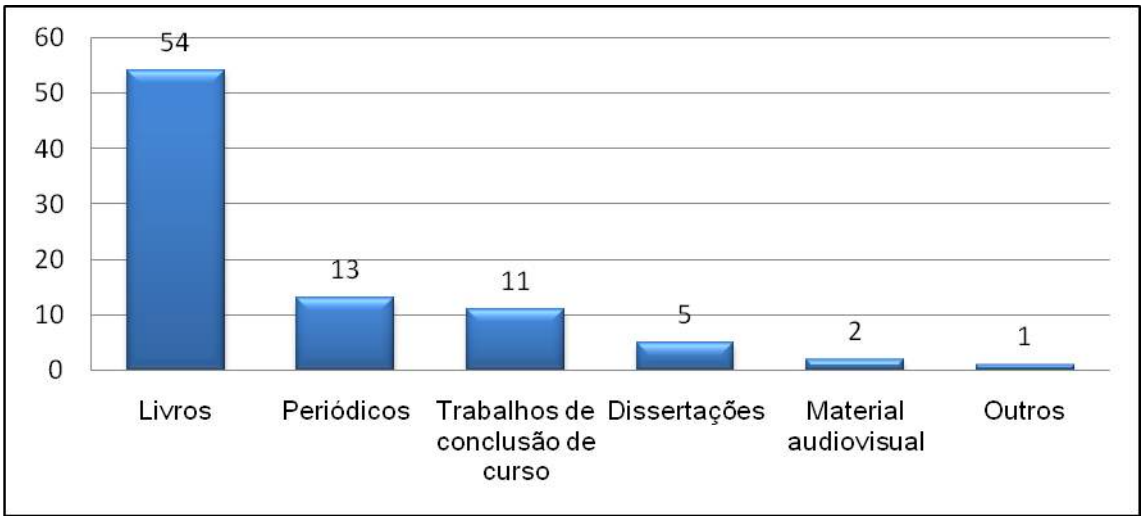
Gráfico 2 – A frequência que o usuário encontra uma informação de que necessita no acervo da Biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

A natureza dos documentos consultados na biblioteca pelos usuários se destaca com 63% livros, 15% periódicos e 13% trabalhos de conclusão de curso. Os menos consultados são as dissertações com 6% e material audiovisual com 2% e 1% outros.

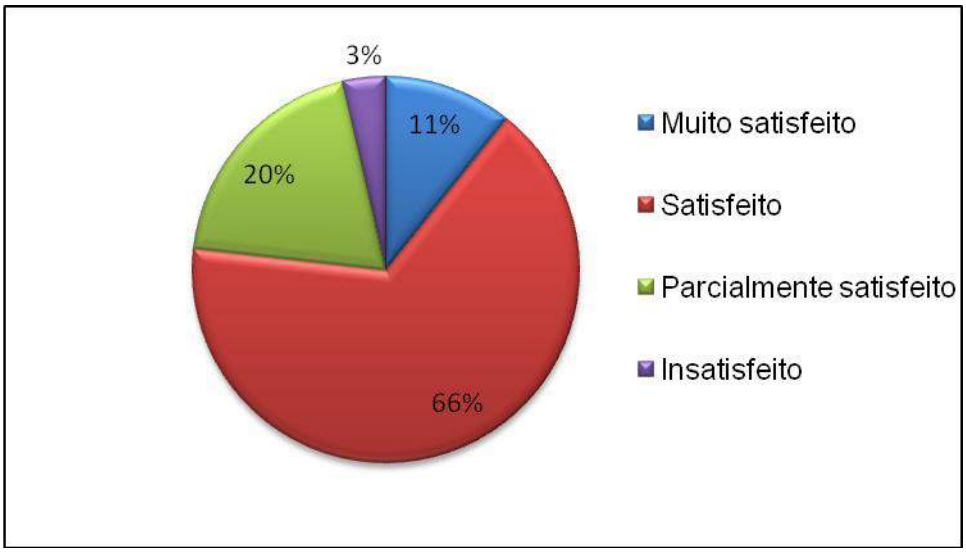
Gráfico 3 – A natureza do documento utilizado pelos usuários.



Fonte: Dados da pesquisa 2015
Nota: A pergunta permitiu a indicação de mais de um documento.

O grau de satisfação em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca foi bastante alto com 77% no total entre "muito satisfeito e satisfeito". Consideram parcialmente satisfeitos 20% e 3% estão insatisfeitos.

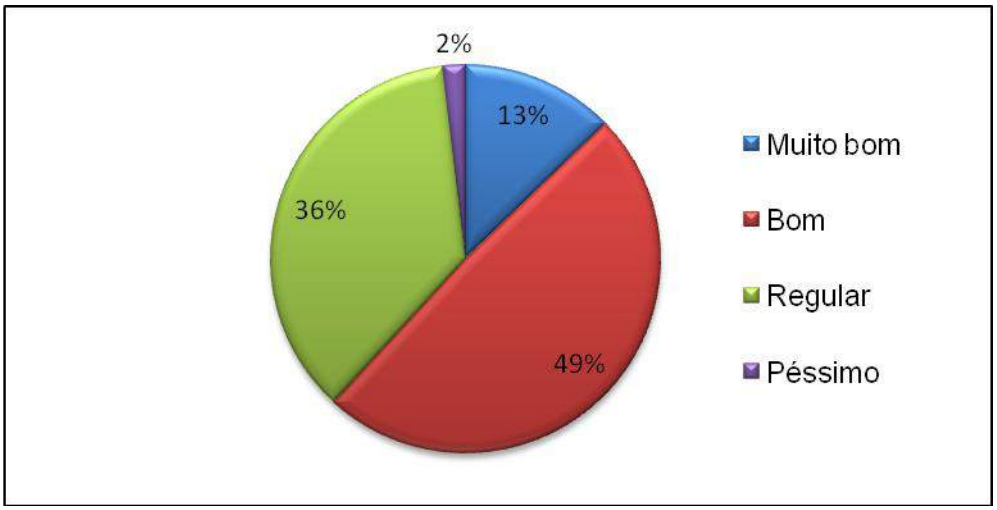
Gráfico 4 – O grau de satisfação geral em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

O nível de conhecimento em relação ao uso do catálogo da biblioteca é considerado muito bom com 13% e 49% bom. O nível de conhecimento foi considerado regular com 36% seguido de apenas 2% que avaliaram como péssimo.

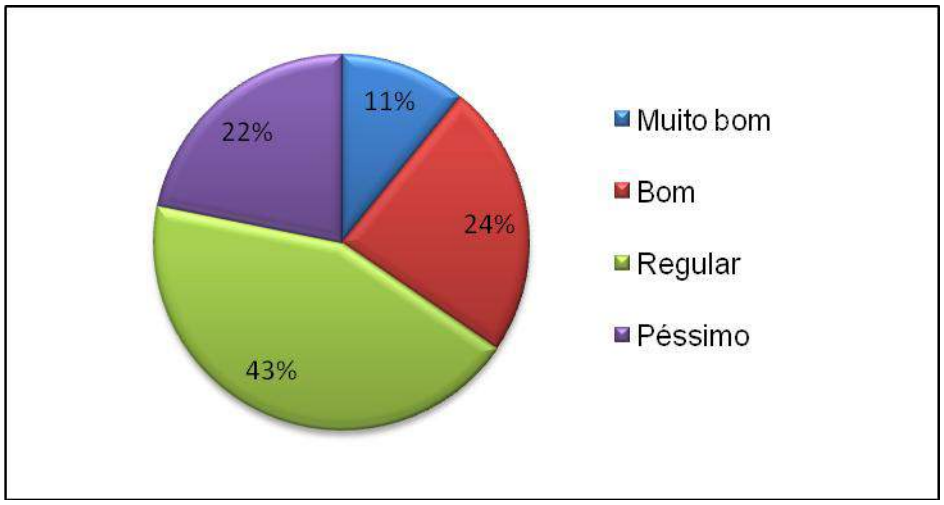
Gráfico 5 – O nível de conhecimento em relação ao uso do catálogo da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

O nível de conhecimento em relação ao uso do Portal da CAPES foi considerado bom por 24% e muito bom por 11%. Entretanto, 43% consideram regular e 22% dos usuários consideram péssimo.

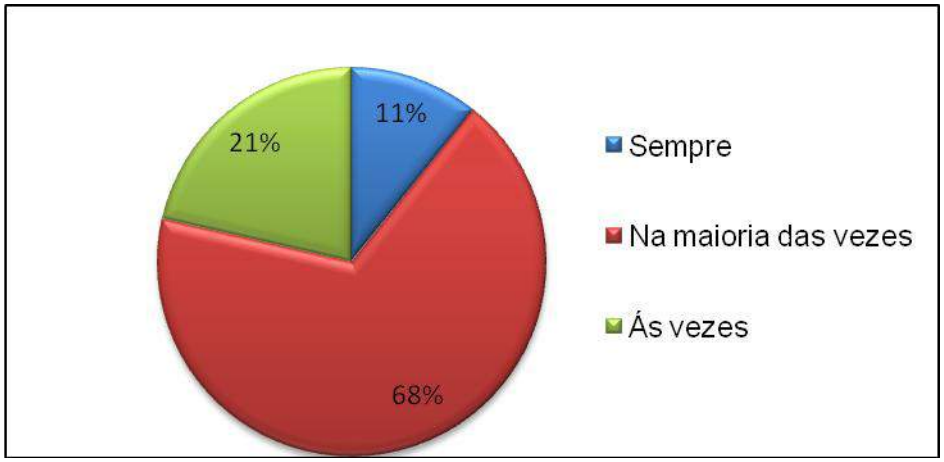
Gráfico 6 – O nível de conhecimento em relação ao uso do Portal da CAPES



Fonte: Dados da pesquisa 2015

A frequência que o usuário consegue encontrar um livro ou periódico na estante é de 68 % na maioria das vezes. 11% sempre e 21 % consideraram que às vezes.

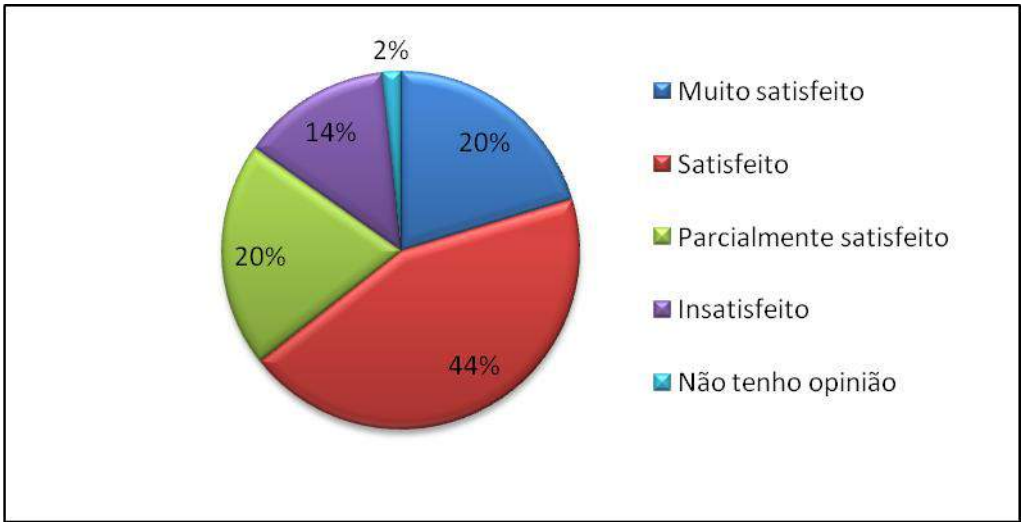
Gráfico 7 – A frequência que o usuário consegue encontrar um livro ou periódico na estante



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Em relação ao ambiente da biblioteca o grau de satisfação geral foi de 64% de satisfeitos e muito satisfeitos. Entre os parcialmente satisfeitos ficaram em 20% e 14% se colocaram insatisfeitos.

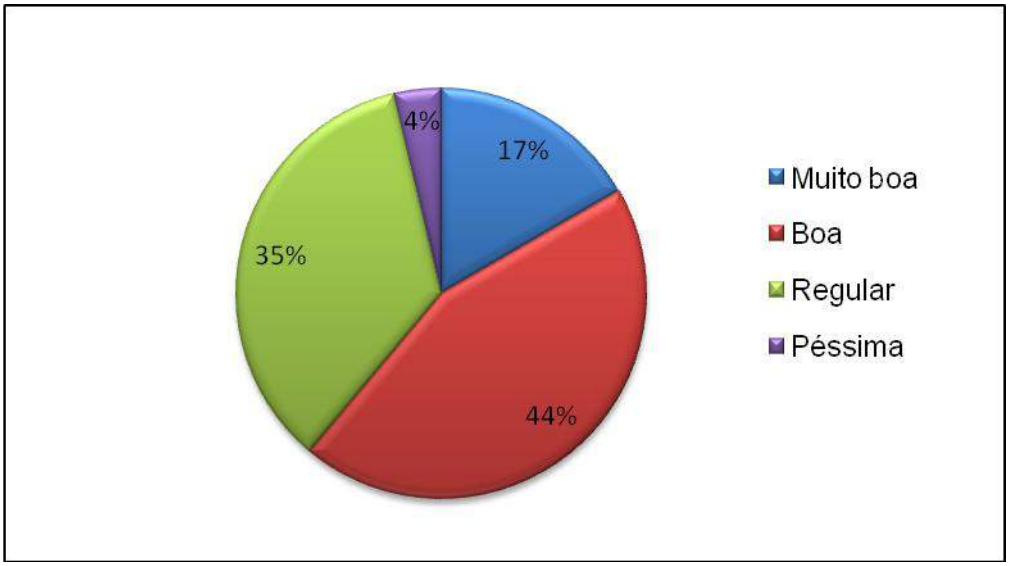
Gráfico 8 – O grau de satisfação geral em relação ao ambiente da biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa 2015

O grau de satisfação em relação à sala de estudo individual foi boa com 44%. Muito boa com 17%. Os usuários que consideram regular foram 35% e 4% avaliaram como péssima.

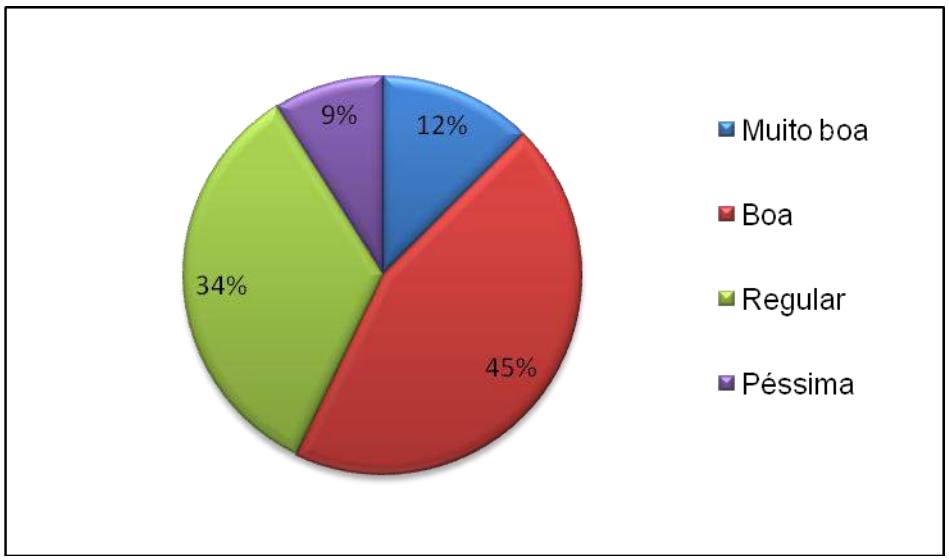
Gráfico 9 – O grau de satisfação em relação à sala de estudo individual



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Em relação à sala de estudo em grupo o grau de satisfação atingiu 45% para os que consideram boa, 12% para os que consideram muito boa, 34% para os que consideram regular e 9% para os que consideram péssima.

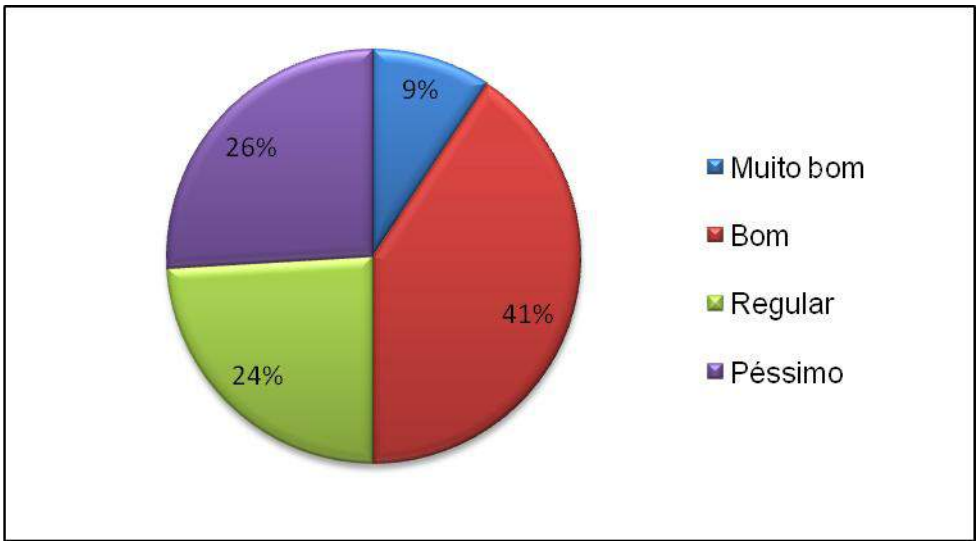
Gráfico 10 – O grau de satisfação em relação à sala de estudo em grupo



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Quanto ao grau de satisfação em relação aos terminais de consulta às bases de dados 9% dos usuários consideram muito bom com e 41% bom. Os que consideram regular foram 24% e os que consideram péssimo somaram 26%.

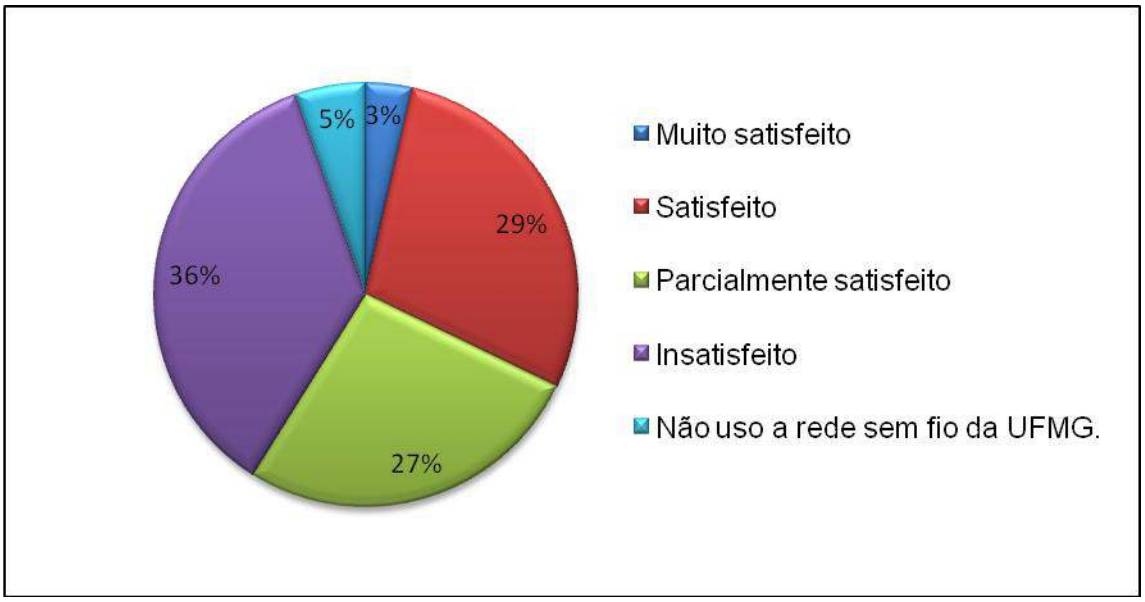
Gráfico 11 – O grau de satisfação em relação aos terminais de consulta às bases de dados



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Em relação ao acesso a Rede sem fio da UFMG, o grau de satisfação é de 3% muito satisfeito, 29% consideram-se satisfeitos, 27% consideram-se parcialmente satisfeitos e 36% consideram-se insatisfeitos.

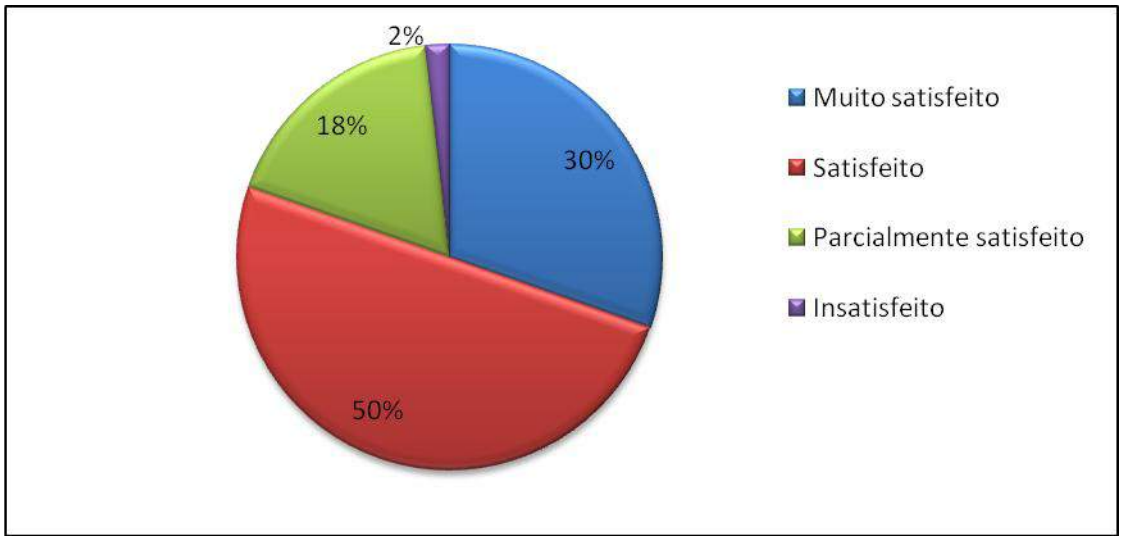
Gráfico 12 – O grau de satisfação em relação acesso a Rede sem fio da UFMG



Fonte: Dados da pesquisa 2015

O grau de satisfação em relação ao atendimento no balcão de empréstimo é muito alto, pois, 30% consideram-se muito satisfeitos, 50% consideram-se satisfeitos, 18% consideram-se parcialmente satisfeitos. Apenas uma pessoa considera-se insatisfeita somando 2%.

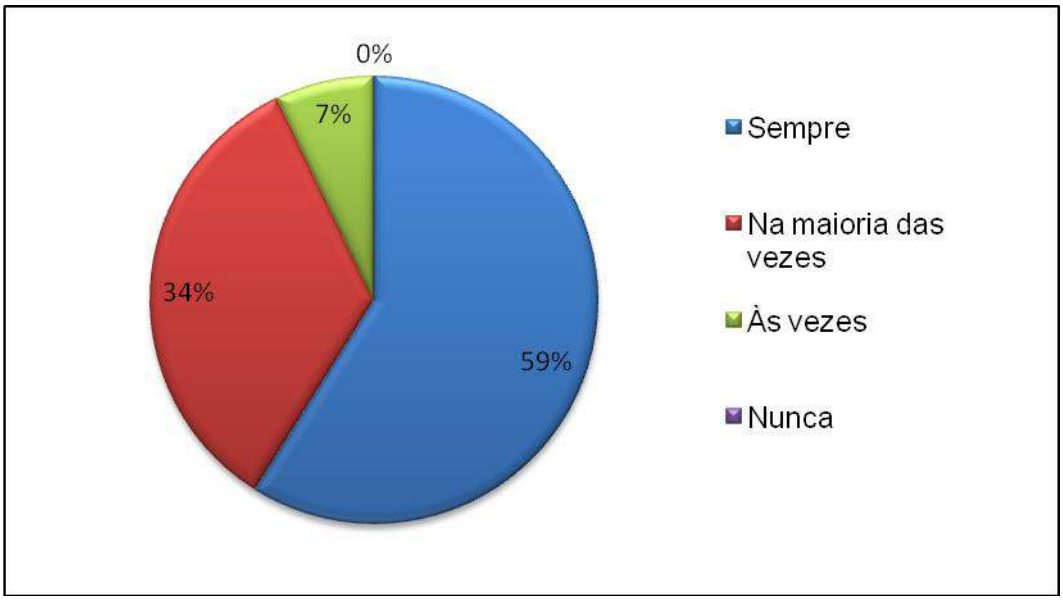
Gráfico 13 – O grau de satisfação em relação ao atendimento no balcão de empréstimo.



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Quando questionados se ao solicitar ajuda a um bibliotecário o usuário era atendido 59% dos usuários responderam que sempre era atendido. 34% responderam que na maioria das vezes e 7% às vezes foram atendido.

Gráfico 14 – Ao solicitar ajuda a um bibliotecário o usuário é atendido



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Na questão aberta foi solicitado que deixassem alguma observação que não foi contemplado nas questões fechadas mais reclamações e sugestões. Entre as principais reclamações citadas foram:

- Instalação de ventiladores e ar condicionados nos ambiente da biblioteca;
- Demora no serviço de malote (solicitação de livros das bibliotecas das unidades dos *Campi* de Belo Horizonte);
- Aparatos tecnológicos (melhorias nos terminais de consulta, teclados, mouse, tomadas para notebooks)
- Espaço (ampliação e melhorias dos espaços de estudos em grupo e individual)
- Mobiliário (melhorias nas cadeiras, mesas e cabines de estudos individuais)

As principais sugestões foram em relação a compra de livros que segundo alguns usuários não estão contemplados no acervo da biblioteca.

5 Considerações finais

O que se observa é que a biblioteca tem em sua maioria uma frequência de usuários diariamente ou mais de uma vez por semana. Algumas pessoas que, esporadicamente pegam algum material para empréstimo, consideraram que não utilizam a biblioteca.

A não utilização do espaço para estudo, não significa o não uso da biblioteca. A frequência periódica dos usuários pode ser adquirida através de campanhas de *marketing*, treinamentos, palestras e outras atividades.

A biblioteca oferece muitos serviços que não são conhecidos ou utilizados pela maioria dos usuários. Uma campanha de divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca seria de extrema importância para o conhecimento dos usuários. A falta de uma página da biblioteca no sítio do ICA dificulta essa divulgação. Além disso, a utilização da Rede Social da Biblioteca com mais intensidade poderia melhorar a divulgação das atividades.

Os serviços que são oferecidos pela biblioteca, são muito bem aceitos e tem boa

satisfação por parte dos usuários. A intensificação de treinamentos sobre a busca ao catálogo do sistema, orientação na localização do acervo e treinamentos ao Portal de Periódicos CAPES, melhoraria ou poderia melhorar ainda mais a satisfação.

Em relação ao acervo da biblioteca, a utilização dos livros é muito grande. Algumas reclamações são referente à necessidade de aquisição de livros na área de Administração Pública, Geotecnologia, Engenharia de Alimentos e Engenharia Florestal.

Recentemente a biblioteca passou por uma reforma que, na medida do possível, sofreu algumas alterações consideráveis. Uma delas foi o guarda-volumes que ficava do lado de fora da biblioteca; instalação de tomadas em todas as cabines; a localização do acervo, que uniu as coleções de periódicos e livros no salão central; a criação da sala de estudo em grupo; realocação do Acervo do Sertão para uma sala maior, com cabines de estudo; criação de um *lounge* para descanso; instalação de tomadas onde fosse possível; e pintura das paredes.

As instalações da Biblioteca agradam a maioria dos usuários, porém alguns se queixam do calor e pedem ar condicionado, ou mais ventiladores que não façam barulho. Reclamam também da sala de estudo individual que deveria ser maior.

Outro fator apontado foi a falta de conforto das cadeiras para se estudar por horas assentado. Porém, as cadeiras que a biblioteca adquiriu recentemente são de boa qualidade e adequadas para uso em espaços como bibliotecas e salas de aula. Campanhas de educação na biblioteca devem ser intensificadas para resolver problemas de comportamento adequado e também do cuidado e preservação do acervo.

A biblioteca possui quatro terminais para consulta ao catálogo de Bibliotecas da UFMG, buscas em bases de dados e Portal de Periódicos CAPES, além de *e-mails* e redes sociais. A biblioteca oferece esses terminais para consultas rápidas e não dispõe de espaço de laboratório para o usuário fazer trabalhos, editoração de textos, apresentações de *slides* e outros serviços. Metade dos usuários consideram esses terminais de consulta bom ou ótimo. Mas a outra metade acha que deveria haver mais terminais e que esses terminais deveriam ter um pacote de serviços *office* para editoração de textos, planilhas e apresentações. Porém, a biblioteca pretende oferecer mais terminais de consulta nos mesmos moldes já existentes, pois não possui espaço para terminais de pesquisa assentado.

O ICA oferece rede sem fio em quase todos os prédios. A maioria considera que a rede sem fio da biblioteca é lenta e cai muito. O setor de informática será informado desses resultados para melhoria do serviço.

Em relação ao atendimento na circulação a maioria está satisfeita. Apesar de ter horário muito extenso e não fechar para almoço, a biblioteca possui um quadro limitado de dois servidores auxiliares. Conta com dois estagiários e uma terceirizada, além dos bibliotecários para cobrir o atendimento da circulação. Porém, treinamentos individualizados deverão ser aplicados para manter o bom padrão de atendimento aos usuários.

Este estudo de usuários poderá nortear os projetos e planejamentos atuais e futuros, dos profissionais que atuam na biblioteca, para melhoria, implantação e retirada, se for o caso, de produtos e serviços oferecidos. É muito importante saber ouvir as demandas para seguir adiante ou parar quando for preciso.

6 Referências

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuário**s. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MACULAN, B. et al. Levantamento de usos e usuários na biblioteca universitária do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais. In: **VII CINFORM** - Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa da Informação, 2007, Salvador. Anais do VII CINFORM, 2007.

Bem-vindos, Calouros! : novas fronteiras para as Bibliotecas do SBU

Maria Helena Segnorelli (UNICAMP) - mhelenas@unicamp.br

Danielle Thiago Ferreira (UNICAMP) - danif@unicamp.br

Eliane Kiyomi Ohy (UNICAMP) - elianeko@unicamp.br

Neiva Gonçalves Oliveira (Unicamp) - neyva@unicamp.br

Márcia Regina Garbelini Sevillano (UNICAMP) - msevilla@unicamp.br

Resumo:

A rapidez na produção de informações nas últimas décadas faz com que sejam necessárias adaptações primordiais e personalizadas para atender as necessidades da comunidade a qual as Bibliotecas Universitárias estão inseridas, sendo necessário extrapolar as barreiras físicas, indo ao encontro do usuário, a fim de apresentar a ele uma biblioteca viva e dinâmica, que fomente o desenvolvimento crítico reflexivo, oferecendo ferramentas que auxiliem na solução de problemas. A partir dessa abordagem, a Coordenação do Sistema de Bibliotecas da Unicamp constituiu, em junho de 2014, um Grupo de Trabalho denominado GT de Capacitação e Recepção aos Calouros com a finalidade de, dentre outros objetivos, desenvolver um programa de recepção aos ingressantes. Após estudos, foram estabelecidos mecanismos que possibilitassem aos alunos ingressantes reconhecer, nos primeiros contatos com a Universidade, a importância da biblioteca na vida universitária, além de acolhê-los e informá-los sobre produtos e serviços disponíveis. Essa ação possibilitou ir ao encontro dos usuários reais e potenciais, transmitindo informações sobre o Sistema de Bibliotecas da Unicamp, realizando o marketing dos serviços e produtos oferecidos e quebrando paradigmas quanto à imagem construída de bibliotecas estáticas e passivas.

Palavras-chave: *Marketing – Serviços de Informação 1. Serviços de Informação – Estudo de usuários 2. Bibliotecas – Orientação aos usuários 3. Bibliotecas universitári*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Marketing da Sustentabilidade (Divulgação ou disseminação?)*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2016

Eixo Temático: 1. Gestão Sustentável

BEM-VINDOS, CALOUROS! : NOVAS FRONTEIRAS PARA AS BIBLIOTECAS DO SBU

Modalidade da apresentação: Comunicação oral

RESUMO

A rapidez na produção de informações nas últimas décadas faz com que sejam necessárias adaptações primordiais e personalizadas para atender as necessidades da comunidade a qual as Bibliotecas Universitárias estão inseridas, sendo necessário extrapolar as barreiras físicas, indo ao encontro do usuário, a fim de apresentar a ele uma biblioteca viva e dinâmica, que fomente o desenvolvimento crítico reflexivo, oferecendo ferramentas que auxiliem na solução de problemas. A partir dessa abordagem, a Coordenação do Sistema de Bibliotecas da Unicamp constituiu, em junho de 2014, um Grupo de Trabalho denominado GT de Capacitação e Recepção aos Calouros com a finalidade de, dentre outros objetivos, desenvolver um programa de recepção aos ingressantes. Após estudos, foram estabelecidos mecanismos que possibilitassem aos alunos ingressantes reconhecer, nos primeiros contatos com a Universidade, a importância da biblioteca na vida universitária, além de acolhê-los e informá-los sobre produtos e serviços disponíveis. Essa ação possibilitou ir ao encontro dos usuários reais e potenciais, transmitindo informações sobre o Sistema de Bibliotecas da Unicamp, realizando o marketing dos serviços e produtos oferecidos e quebrando paradigmas quanto à imagem construída de bibliotecas estáticas e passivas.

Palavras-Chave: 1. Marketing – Serviços de Informação 2. Serviços de Informação – Estudo de usuários 3. Bibliotecas – Orientação aos usuários 4. Bibliotecas universitárias – Marketing.

ABSTRACT

The speed of information production in the last decades has made necessary that some library services be adapted to meet specific needs of university libraries' community members. In other words, university libraries should be freed from the existing physical barriers to really include members' demands, with the objective of offering them a lively and dynamic library, which promotes not only their reflexive and critical development but also the disposal of problem-solving tools. Based on this approach, the Coordinating Board of Unicamp's Library System put forth in June 2014 the Work Group "Training and Reception of New Students", mainly aimed at developing a reception program for incoming students. After some studies, we established mechanisms that enabled new students, during their first contacts with the university, to recognize the importance of the library in the university sphere, to be warmly received and to get informed about the available products and services of university libraries. Through this action, we addressed the needs of real and potential library members. We also gave them further information on the Unicamp's Library System, with the view of doing the marketing of available services and products so as to overcome ancient and enduring paradigms, according to which libraries are fundamentally static and passive.

Keywords: 1. Marketing - Information Services 2. Information Services - Study of users 3. Libraries - Orientation users 4. University libraries – Marketing.

1 Introdução

A Biblioteca universitária é um organismo de extrema importância para a produção do conhecimento junto à comunidade acadêmica. Porém, o panorama atual não comporta mais a atuação de bibliotecas que tenham suas práticas focadas apenas nas tradicionais tarefas técnicas voltadas à organização da informação e conservação de acervos, aliados ao atendimento de usuários que procuram a biblioteca.

Faz-se necessário extrapolar as barreiras físicas da biblioteca, indo ao encontro do usuário, a fim de apresentar a ele uma biblioteca viva e dinâmica, que fomente o desenvolvimento crítico reflexivo, oferecendo ferramentas que auxiliem na solução de problemas.

Neste contexto, a existência de um efetivo canal de comunicação, que promova a mediação da informação e a interação permanente entre os bibliotecários, colaboradores e os usuários é condição absoluta, o que, por sua vez, requer um olhar cuidadoso e principalmente inovador.

A partir dessa abordagem, a Coordenação do Sistema de Bibliotecas (SBU) da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) constituiu, em meados de junho de 2014, um Grupo de Trabalho denominado GT de Capacitação e Recepção aos calouros composto por colaboradores das diversas áreas do conhecimento, com a finalidade de, dentre outros objetivos, desenvolver um programa de recepção aos calouros para a Universidade.

O desafio do Grupo de Trabalho era criar mecanismos que fizessem com que o aluno desenvolvesse percepções para reconhecer, já nos seus primeiros contatos com a Universidade, a importância da biblioteca na vida universitária.

2 Revisão de literatura

2.1 Evolução dos conceitos: marketing da informação e o estudo de usuário

Segundo Silveira (1987, p. 109), “de acordo com o conceito de marketing, o foco principal da biblioteca é o usuário e não o bibliotecário; e o usuário é a razão da existência do bibliotecário”. Diante deste pensamento e para fomentar as iniciativas do SBU e o trabalho aqui proposto, foram levantadas algumas literaturas importantes sobre os estudos de usuários e marketing da informação, que serão abordados a seguir.

Para conceituar ‘marketing da informação’, Amaral (2013, p. 11) traz a seguinte definição “interesse em compreender as necessidades, percepções, preferências, padrões de comportamento para se informar da audiência-alvo, com o intuito de oferecer produtos e serviços de informação que os usuários demandam”.

Ou seja, seria a preocupação e o interesse da biblioteca/instituição pela satisfação do usuário em entender e atender a comunicação/mensagem e o resultado deste relacionamento - dos que demandam e os que oferecem a informação.

> Na Ciência da Informação, os estudos de usuários podem ser vistos como instrumentos de planejamento e gestão no ambiente organizacional e este tipo de estudo podem auxiliar os gestores responsáveis pela provisão de produtos, serviços de informação aos seus usuários no ambiente organizacional. (AMARAL, 2013, p. 6).

Para se realizar estudos de usuários é necessário pensá-los sob duas abordagens: a tradicional e a alternativa. Segundo Ferreira (1997) "na tradicional, tem-se a preocupação de se saber o quanto e como um produto ou serviço é usado, necessitando saber também quais as dificuldades e a satisfação relacionadas ao seu uso; e na abordagem alternativa os estudos são focados e centrados na percepção do usuário".

Diante dessas duas reflexões podemos dizer que existem pontos em comum nestas ações e que segundo Rozados e Piffer (2009, p. 180) tem a ver com o foco dos dois conceitos que é a "busca da satisfação do cliente/usuário, através do conhecimento de seus hábitos, preferências, comportamento, necessidades e demandas". Os autores completam dizendo que no contexto das unidades de informação, os estudos de usuários assumem o mesmo papel que a pesquisa de marketing assume em relação a outros mercados.

Trabalhar com a aplicação dessas técnicas, tanto de estudo de usuários quanto de marketing são importantes para a área da Ciência da informação e segundo Amaral (2011, p. 97) "poderá contribuir no aprimoramento do desempenho da prestação de serviços de informação direcionada para o atendimento e o relacionamento com os diversos públicos das bibliotecas e/ou demais unidades de informação".

Assim, a compreensão das necessidades do consumidor é um princípio fundamental na prática mercadológica. No ambiente de informação não é diferente e Amaral (2013, p. 4) completa recomendando que "a real contribuição do marketing se dá nesta área se os profissionais aprenderem a realizar estudos de usuários com enfoque mercadológico, adotando as técnicas de análise, pesquisa e segmentação de mercado e de análise do consumidor".

Os fundamentos teóricos sobre estudo de usuários e sobre marketing da informação defendem a ideia de aplicação dessas técnicas com o objetivo de valorizar a imagem dos serviços de informação e do bibliotecário, criando novos canais de comunicação entre as bibliotecas e suas comunidades.

2.2 Marketing da informação como forma inovadora para Bibliotecas

Podemos considerar segundo Amaral (2013, p. 12) "o marketing da informação como uma abordagem inovadora da gestão da informação e do conhecimento, também contribuirá para destacar o valor da atuação das unidades e profissionais da informação no desenvolvimento da sociedade".

> As organizações responsáveis pela provisão de produtos e serviços de informação devem estar preocupadas em manter um relacionamento em duas vias com os seus públicos, em especial com os seus usuários, considerados clientes e/ou consumidores, para conhecer seus perfis de interesse pelos produtos e serviços de informação a serem oferecidos (AMARAL, 2013, p. 12).

Assim, as Bibliotecas devem utilizar o potencial da infraestrutura das novas tecnologias da informação e comunicação para o reconhecimento do valor agregado da informação e do conhecimento nos seus processos organizacionais.

Nesta ideia, é preciso disponibilizar os produtos por meio de canais que possam atingir os consumidores e satisfazer suas demandas. Para Rowley (2006, p. 9, tradução nossa), "a distribuição, no sentido de oferecer o serviço certo, na hora certa e no lugar conveniente é particularmente essencial no caso de serviços, pois o valor é considerado transitório".

Continuando com Rowley (2006, p. 9, tradução nossa) ela defende que promoção tanto pode ser divulgar ao público de uma organização os produtos novos ou os existentes, quanto educar os consumidores sobre as características do produto, ou manter a sensibilização do público sobre os produtos existentes.

Como recomendação para o estudo do marketing, temos que ter em mente que

> a natureza do mercado da informação está em evolução contínua, todas as organizações responsáveis pela provisão de produtos e serviços informacionais precisam formar novas alianças estratégicas, identificar novos segmentos de mercado, desenvolver novos produtos e novos relacionamentos com os seus públicos, empregando um completo arsenal de estratégias, táticas, técnicas e instrumentos de marketing para terem sucesso nesse ambiente de mudança de paradigmas na sociedade (ROWLEY, 2006, p. 8, tradução nossa).

Com relação às Bibliotecas Universitárias e sua atuação, estas devem apoiar as políticas e práticas da Universidade a qual atende. Ou seja, estas devem ser parceiras estratégicas, refletindo em como a biblioteca pode participar nos processos de geração de conhecimento na Universidade. Portanto as bibliotecas devem assumir um papel proativo, colaborando intensamente com docentes e pesquisadores, e outros órgãos que compõe a administração superior. Tal colaboração faz com que seguramente a biblioteca esteja presente em todos os momentos de diálogo institucional e de tomada de decisão.

Segundo Amante (2007, p. 3) "neste sentido, e com tais parcerias é possível transformar a biblioteca num ambiente de aprendizagem de forma a colocá-la no coração da Universidade". A biblioteca deve participar das novas comunidades de aprendizagem, em novas formas de gestão e disseminação do conhecimento e na prestação de serviços para públicos mais diversificados, dispersos e nativos digitais.

> …alterar a 'cultura organizacional' e a imagem da biblioteca universitária: de um serviço que está disponível para os seus utilizadores, para um serviço que os procura; de um local que oferece livros e lugares de leitura, para uma entidade que gere e disponibiliza recursos informativos essenciais para o sucesso da actividade escolar, pedagógica e científica (RODRIGUES, 1994, p 3).

Portanto, a biblioteca enquanto organização, precisa conhecer seus parceiros e o ambiente em que se insere. Se agir dessa maneira, poderá com maior facilidade selecionar as oportunidades para agir e se antecipar ao oferecer as informações de interesse de seus usuários. Consequentemente, terá melhores condições para alcançar resultados positivos, ao satisfazer a contento as necessidades de informação desses usuários e fazer melhor uso dos recursos disponíveis (AMANTE, 2007).

Assim, a capacidade do marketing da informação permite que a biblioteca possa se instituir como organizações capazes de gerenciar a informação e o conhecimento na área em que atua, e ações inovadoras são importantes para a visibilidade de seus produtos e serviços.

2.3 Tendências

Neste item sobre tendências e especificamente práticas inovadoras que impulsionam as técnicas do marketing nas bibliotecas, temos como referência o documento *Checking out of the future*, da *American Library Association* (HENDRIX, 2010) que traz estudo sobre as perspectivas das Bibliotecas do século 21 diante das informações tecnológicas e mudanças da sociedade.

Algumas dessas reflexões vão de encontro às novas possibilidades e serviços bibliotecários que se faz necessário serem repensados e implantados diante deste novo conceito de biblioteca do futuro.

Hendrix (2010), nos faz refletir sobre essas mudanças, a princípio no contexto norte-americano, mas que podem ser inspiradoras para as práticas brasileiras. Reflexões essas que giram em torno das seguintes realidades:

> - Tecnologia muda formas de informação tradicional;
> - Digitalização muda cenário do acesso e uso da informação;
> - Novos processos de informação estão mudando bibliotecas, serviços das bibliotecas e bibliotecários;
> - O futuro é colaboração. (HENDRIX, 2010, p. 4, tradução nossa)

A tecnologia é o principal item propulsor destas mudanças. As bibliotecas e os bibliotecários terão um papel de mediadores e de facilitadores para o acesso ao conhecimento na era digital. Os avanços tecnológicos e as redes sociais possibilitam às bibliotecas e aos seus usuários oportunidades de se criar espaços digitais que oferecem serviços de biblioteca e conteúdos relevantes de uma forma que atenda às necessidades de busca de informação, pois a interação comunidade-bibliotecário deve ficar mais ativa e colaborativa. Com certeza, isto é a tendência.

Finalizando tal revisão, apresenta-se mais um exemplo da American Library Association (ALA) que lançou recentemente a campanha *Libraries Transform*[1]com o objetivo de aumentar a consciência pública do valor e do impacto dos serviços oferecidos por bibliotecas e seus profissionais. Nela, são mencionadas as principais tendências para o futuro das bibliotecas como por exemplo, a internet das coisas e biblioteca como *makerspace*, entre outros.

Para ilustrar, vale a pena levantar aqui os exemplos de iniciativas nacionais e internacionais inovadoras em Bibliotecas, apresentadas na pesquisa de Jerômino (2015):

> *1)Harvard Library Lab* (EUA): projeto *Library Innovation Podcasts* (série de entrevistas com bibliotecários inovadores);
> *2)Vancouver Public Library's* (Canadá): projeto *Inspiration Lab* (laboratório de

[1] http://www.ilovelibraries.org/librariestransform/

> inovação na biblioteca);
> *3)The Fashion Library* (Amsterdã): biblioteca que empresta roupas;
> *4)Cambridge University Library* (Inglaterra): projeto *Library Collections* (a biblioteca reúne coleções da comunidade);
> *5)Human Library Organization* (Diversos países): projeto de aprendizado por meio das histórias de pessoas;
> *6)*Biblioteca Pública de Kista (Estocolmo): vencedora do prêmio *Public Library of the Year Award* 2015 (biblioteca pública mais inovadora);
> *7)* Biblioteca das Coisas (EUA): bibliotecas públicas dos EUA emprestam até varas de pescar para a comunidade;
> *8)* Bibliotecas incomuns: iniciativas inovadoras pelo mundo;
> *9)* Bibliotecas como "makerspaces": espaços de inovação;
> *10) Design Thinking* para Bibliotecas: projetos dos bibliotecários thinkers ;
> *11) Crowdsourcing em bibliotecas: bibliotecas colaborativas.*
> *12) Projeto Ateliê Vivo (SP): biblioteca pública de modelagens de roupas*
> *13) Biblioteca Pública Municipal Barreiros Filho: projetos comunitários* (JERONIMO, 2015, p.35).

Portanto, de acordo com PLANES SBU (2015, p. 11) "as necessidades de inovação e mudanças parecem ser ainda mais evidentes no ambiente universitário, já que esse deve ser um lugar de vanguarda quanto à produção de conhecimentos e concepção de novas ideias". Assim esta revisão intentou trazer algumas considerações importantes, literaturas norteadoras e ações práticas sobre a importância da biblioteca na atualidade, no sentido de que as bibliotecas podem e precisam ser colaborativas, inspiradoras e trabalhar com práticas inovadoras que é justamente a proposta desta ação do SBU e que será apresentada mais minuciosamente no item a seguir.

3 Materiais e métodos

Após estudos ficou estabelecido que a estratégia a ser adotada fosse a de transpor os muros da biblioteca e sair ao campus para ter contato direto com os usuários calouros. Este foi o principal mote do Programa de Recepção aos Calouros do SBU.

Um aspecto importante do programa consistiu na elaboração de um projeto de comunicação visual, o qual resultou na produção de banners, faixas e camisetas para serem utilizadas pelos colaboradores que atuaram nas tendas/stands e que propiciasse ao público acadêmico e a toda comunidade a identificação dos bibliotecários e colaboradores participantes da ação de recepção aos calouros.

Em sintonia com os objetivos propostos, os fundamentos teóricos e os procedimentos metodológicos delineados, e visando analisar a adoção rotineira dessa prática no Sistema de Bibliotecas da Unicamp, buscou-se identificar a efetividade das ferramentas, bem como o uso ou não de tecnologia, para o planejamento das próximas edições do Programa de Recepção aos Calouros da Unicamp.

A seguir são relatadas as experiências com as duas edições do Programa.

No ano de 2015 as ações ocorreram nos dias 25 e 26 de fevereiro, no Campus Barão Geraldo (Saguões da Diretoria Acadêmica e Centro de Memória da Unicamp) e Faculdade de Ciências Aplicadas e no dia 27 de fevereiro: Faculdade de Odontologia de Piracicaba,

Faculdade de Tecnologia/Colégio Técnico de Limeira.

Em 2016, as ações ocorreram nos dias 29 de fevereiro e 01 de março, no Campus Barão Geraldo (Saguão da Diretoria Acadêmica) e nos demais campi (Limeira e Piracicaba) da Universidade.

A estrutura envolvida para a implantação da ação consistiu num contingente de aproximadamente oitenta colaboradores na primeira edição e cinquenta na segunda edição do programa, previamente capacitados para oferecer acolhida de forma apropriada aos cerca de três mil e quatrocentos alunos ingressantes. Além de tendas e stands montados em locais estratégicos da Universidade, contendo pufes, mesas de apoio, tablets, banners e faixas de identificação da ação.

Foi oferecido treinamento antecipado com o objetivo de fomentar a atuação dos colaboradores com informações importantes, além da postura a ser adotada na abordagem dos usuários. Além de prestar informações sobre localização, produtos e serviços das Bibliotecas do SBU, algumas recomendações também foram elencadas, como por exemplo, o telefone para situações de riscos e emergências, endereços dos Facebooks que concentram informações sobre ação cultural e cotidiano da Universidade, dentre outros.

Nas tendas e stands, os novos alunos obtiveram informações referentes ao funcionamento das bibliotecas que integram o SBU, bem como outras orientações sobre a rotina da Universidade, como configuração para utilização da rede sem fio, além de ações que promoveram a distribuição de brindes (squeezes, balas, calendários) e lançamento de aplicativos elaborados para esse público específico (Unicamp Serviços, Unicamp Biblioteca e Primeiras Impressões).

Cabe ressaltar que os colaboradores estavam identificados por camisetas especialmente elaboradas para a ação e que foram distribuídos em três turnos entre as tendas e stands, tanto para o atendimento quanto para apoio logístico.

Para a realização destas ações foi necessária a integração com diversos parceiros. Nessa edição contamos com a parceria do Programa Campus Tranquilo (Coordenadoria Geral da Universidade), do Centro de Computação (CCUEC), Instituto Confúcio (divulgação de suas atividades e cursos), Instituto de Logosofia (doação de calendários), além da colaboração de fornecedores na doação de água, squeezes e balas.

A parceria com as 29 bibliotecas do SBU para a execução das atividades e em toda logística que envolve uma ação deste porte também foi efetiva.

4 Resultados parciais/finais

Além da distribuição de 1800 squeezes na edição de 2015 e 2200 na edição de 2016, destacamos um aumento significativo no download do aplicativo “Unicamp Serviços” no período das ações, além de grande aceitação dos demais aplicativos lançados.

Estimamos que acolhemos um público total de 5000 visitantes a cada edição, e podemos afirmar a eficácia do Programa considerando-se os seguintes fatores:

1. O programa foi apresentado no XI Encuentro de Bibliotecas y Editores de Bases de Dados 2015 e recebeu premiação pelo terceiro lugar na modalidade inovação;

2. O Programa de Recepção aos Calouros recebeu votos de congratulações pelo Conselho Universitário (CONSU) desta Universidade;

3. Podemos afirmar, empiricamente, que o aumento da frequência dos calouros nos espaços das bibliotecas do SBU é o resultado das ações do Programa;

4. Houve redução na utilização de copos plásticos pela adoção dos squeezes por parte dos ingressantes, o que contribui com a missão de sustentabilidade elencada nos planejamentos estratégicos do SBU e Unicamp.

Embora não seja possível contabilizar a redução de custos com a execução deste programa, alguns importantes fatores devem ser considerados:

1. Toda a ação ocorreu sem a necessidade de aporte financeiro por parte do SBU, tendo em vista que os produtos oferecidos aos usuários (água, balas e squeeze), além dos itens de comunicação visual (camisetas, banners, faixas e folders) foram custeados pelos parceiros;

2. A ação promoveu a divulgação de fontes de informação adquiridas pela Universidade e CRUESP e do Portal da Capes. Com isso a utilização destes instrumentos é mais frequente e efetiva, resultando num retorno ao investimento da Universidade e governos estadual e federal;

3. A produção do conhecimento gerado pela maior utilização das bibliotecas traz impacto direto na geração de novos produtos e serviços, retornando em benefício à sociedade;

Além destes resultados positivos, também houve redução do tempo e agilidade na execução do atendimento nos balcões das bibliotecas do SBU, visto que os calouros já recebem, no primeiro contato com os colaboradores das ações, informações importantes para sua vida acadêmica que receberiam apenas se comparecessem *in loco* em uma das bibliotecas do SBU.

Essas informações agilizam tanto a rotina do colaborador da biblioteca, como do próprio ingressante, que se familiariza com a rotina universitária rapidamente, além de melhorar a qualidade do atendimento prestado.

5 Considerações parciais/finais

O alto índice de desenvolvimento científico e tecnológico é resultante da era da informação e do conhecimento, bem como das facilidades propiciadas pelos novos produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas do SBU.

Afirmamos que as ações contemplaram as expectativas imediatas além de considerarem necessidades futuras. O Programa também contempla as recomendações dos planejamentos estratégicos do SBU e Universidade.

Isto posto, reconhecemos que o Programa está apto a ser totalmente replicável nas Unidades de Ensino e Pesquisa que executam atividades de recepção aos calouros e até mesmo em outras Universidades.

6 Referências

AMANTE, M. J. Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9., 2007, Açores. **Informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação**: Actas. Lisboa: BAD, 2007. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/346/1/bibliotecasuniversitarias.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

AMARAL, S. A. Estudos de usuários e marketing da informação. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v. 7, n. especial, 2013. Disponível em: <http://www2.marilia.Unesp.br/revistas/index.php/bjis/index>. Acesso em: 15 abr. 2016.

AMARAL, S. A. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 85-98, 2011.
FERREIRA, S. M. S. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Porto Alegre: ABECIN, 1997. (Documentos ABEBD, 2).

HENDRIX, J. C. **Checking out the future**: perspectives from the library community on information technology and 21 st-century libraries. Washington, D.C.: ALA/OITP, c2010. (Policy brief n. 2). Disponível em: <http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/policybriefs/ala_checking_out_the.pdf >. Acesso em: 14 abr. 2016.

JERONIMO, V. **Bibliotecários criativos**: práticas inovadoras no contexto da atuação. 2015. 150 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/158496/TCC_Criatividade%20e%20Inova%C3%A7%C3%A3o_Viviane%20Jeronimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 18 abr. 2016.

PLANES SBU: planejamento estratégico: 2015-2019. Campinas, SP: UNICAMP/SBU, 2015.

RODRIGUES, E. As bibliotecas universitárias e a formação dos estudantes de engenharia no domínio da documentação/informação. In: CONGRESSO NACIONAL DE

BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 5., 1994, Lisboa. **"Multiculturalismo"**: comunicações. Lisboa : Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 1994. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/419/1/BAD1.pdf> Acesso em: 19 abr. 2016.

ROWLEY, J. **Information Marketing**. 2. ed. Aldershot: Ashgate, 2006.

ROZADOS, H. F.; PIFFER, B. P. Pesquisa de marketing e estudos de usuários. **EmQuestão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 169-182, jul./dez. 2009.

SILVEIRA, Amelia (Org.). **Marketing em bibliotecas e serviços de informação**: textos selecionados. Brasília: MCT/CNPq/IBICT, 1987.

BIBLIOTECA DIGITAL DE MONOGRAFIAS DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DA UFRN: RECUPERAÇÃO E DEMOCRATIZAÇÃO NA PRODUÇÃO ACADÊMICA

Mônica Karina Santos Reis (UFRN) - monicabiblioufrn@gmail.com

Hadassa Daniele Silva Bulhões (UFRN) - hadassabulhoes@gmail.com

Cecilia Isabel Santos (UFRN) - cecilia@bczm.ufrn.br

Resumo:

Discute a implantação de um repositório digital de monografias do Curso de Odontologia da UFRN visando disponibilizar a qualquer usuário, a qualquer tempo, de qualquer lugar a literatura produzida no âmbito acadêmico. Conceitua repositórios digitais como coleções digitais que armazenam, preservam, divulgam e dão acesso a produção intelectual de uma determinada comunidade ou área do conhecimento, onde os documentos são disponibilizados na Web sem custos para o usuário final. Destaca as principais vantagens na implantação dos repositórios para autores e instituição. Conclui destacando a importância de aderir a plataforma de acesso aberto visando uma maior promoção e desenvolvimento da Ciência.

Palavras-chave: *Biblioteca Digital de Monografias. Repositórios Institucionais. Produção Científica.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 INTRODUÇÃO

Com a evolução das novas tecnologias disponíveis e o advento da WEB, novas ferramentas e formas de comunicação, organização e preservação do conhecimento surgiram, facilitando a disseminação do conhecimento. Esses avanços tecnológicos permitiram o surgimento de redes de comunicação eletrônica, revolucionando os fluxos de informação, forma de acesso e troca de informação, ampliando assim o espiral do conhecimento.

Até o início dos anos 90, os principais meios de acesso as produções intelectuais eram através das revistas científicas. Weitzel (2006), afirma que as revistas científicas surgiram da necessidade de trocas de experiências científicas entre os cientistas e pesquisadores visando promover o desenvolvimento da ciência.

Com as iniciativas dos arquivos abertos e o movimento de acesso livre, as revistas científicas passaram a dividir sua atenção com os Repositórios Digitais que surgem como alternativa ou complemento dos sistemas tradicional de comunicação científica. Essa nova forma de divulgação do conhecimento permitiu uma maior integração entre comunidades científicas e o compartilhamento de ideias, experiências e do próprio conhecimento.

De uma forma sintética, repositórios digitais são coleções digitais que armazenam, preservam, divulgam e dão acesso a produção intelectual de uma determinada comunidade ou área do conhecimento, onde os documentos são disponibilizados na Web sem custos para o usuário final.

As instituições de ensino superior são responsáveis por grande parte da produção científica do país. As monografias aparecem como importante divulgadores de informação científica, visto que, há no desenvolvimento de uma monografia muito esforço cognitivo, disciplina e comprometimento por parte do aluno e muita exigência e controle por parte do professor, além de que são avaliadas por uma banca examinadora (PETINARI, 2007).

Segundo Pavão (2010), “na sua grande maioria, os documentos gerados como produto de pesquisa encontram-se dispersos dentro das instituições ou armazenados em bibliotecas, o que pode dificultar o acesso devido às barreiras de tempo e espaço”. Os repositórios surgem como forma de minimizar os problemas de acesso aos documentos, permitindo reunir, preservar e divulgar, por meio de arquivos digitais, a produção científica de uma instituição.

Dessa forma, podemos entender que os repositórios digitais de acesso livre muito colaborariam para disseminação da informação produzida e depositada até então apenas no âmbito acadêmico, no suporte papel e de acesso limitado; as monografias (PETINARI, 2007).

A proposta desse artigo é a implantação de um repositório digital das monografias do Curso

de Odontologia da UFRN. A Biblioteca da Faculdade de Odontologia não tem em seu acervo as monografias produzidas pelos alunos da graduação em Odontologia, visto que o acervo não comporta o grande número de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que são produzidos ao final do curso. Com a implantação do repositório, a biblioteca ampliaria seu leque de serviços oferecidos, possibilitando desta forma acesso dessas informações a qualquer usuário, a qualquer tempo, de qualquer lugar, criando a perspectiva de se ter com apenas alguns cliques a literatura produzida no âmbito acadêmico.

2 TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO E A COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA

Os trabalhos de conclusão de curso são documentos originados das disciplinas de final de curso, como forma de avaliar e comprovar os conhecimentos e competências adquiridos durante todo o curso. É uma forma de despertar o lado investigativo e reflexivo do aluno, fazendo que ele deixe de ser mero ouvinte para ser um agente construtor de novos conhecimentos. Geralmente o aluno desenvolve o tema com base em suas observações, pesquisas, interesses e afinidades.

Petinari (2007) apresenta os trabalhos de conclusão e curso como trabalho escrito, sistemático e completo tratando de tema específico (único) e delimitado; um estudo pormenorizado no tratamento (profundidade), mas não extenso no alcance; exigindo metodologia científica e trazendo contribuições importante, originais e pessoais para ciência. Assim, entendemos que faz parte do papel do pesquisador divulgar os resultados de suas pesquisas, gerando informação científica, que sabemos ser insumo básico para o desenvolvimento científico e tecnológico de um país.

Até o início dos anos 90, os principais meios de acesso as produções intelectuais eram através das revistas científicas. Com o surgimento da internet, muitas mudanças ocorreram nos canais de comunicação científica. As facilidades de criação de ferramentas para armazenamento e disponibilização de informação em meio eletrônico revolucionaram a forma de fazer e comunicar ciência. Essa disponibilidade on-line de estoques informacionais, evidenciou novas formas para a comunicação científica, tanto para fins de armazenamento quanto para disseminação e acesso a informação, dinamizando assim o processo de comunicação científica.

A maioria dos TCC, documentos resultados de pesquisas, mesmo sendo produzidos

primeiramente me meio eletrônico, são impressos e arquivados nos departamentos e bibliotecas das Instituições de Ensino Superior (IES), o que dificulta o acesso e coloca colocando em risco a preservação do documento a longo prazo. Para enfrentar esse cenário de acesso limitado e mínima divulgação dos novos conhecimentos produzidos nos TCCs dentro das IES, surge a necessidade de construir e implementar novos ambientes institucionais a fim de reunir, organizar, armazenar, compartilhar, disseminar e preservar informação e conhecimento frutos desses trabalhos. Assim, os repositórios digitais de acesso livre, surgem como alternativa para minimizar os problemas de acesso aos documentos, permitindo reunir, preservar e divulgar, por meio de arquivos digitais, a produção científica da instituição.

Essa nova forma de divulgação do conhecimento permite, assim, uma maior integração entre comunidades científicas e o compartilhamento de ideias, experiências e do próprio conhecimento.

2.1 REPOSITÓRIOS DIGITAIS

Para o IBICT (2013):

> Os repositórios digitais são bases de dados online que reúnem de maneira organizada a produção científica de uma instituição ou área temática, [...] proporcionam maior visibilidade aos resultados de pesquisas e possibilitam a preservação da memória científica de sua instituição [...].

O IBICT ainda destaca que os repositórios digitais podem ser institucionais ou temáticos, onde os repositórios institucionais lidam com a produção científica de uma determinada instituição, e os repositórios temáticos com a produção científica de uma determinada área do conhecimento (IBICT, 2013).

Para Martins, Rodrigues e Nunes (2008, p. 2) repositório digital:

> É aquele onde conteúdos digitais, recursos, estão armazenados e podem ser pesquisados e recuperados para uso posterior. Um repositório suporta mecanismos de importação, exportação, identificação, armazenamento e recuperação de recursos digitais.

Marques e Maio (2013, p. 2), afirmam que os repositórios digitais surgem para:

> Desenvolver uma cultura de publicação de informação científica em

> moldes que facilite a sua visibilidade, avaliação e crítica por parte dos cientistas de uma determinada área do conhecimento ou comunidade, cumprindo o objetivo de investigação, progresso e difusão do conhecimento.

Corroborando com o IBICT (2013), Marques e Maio (2013) ainda afirmam que os Repositórios Digitais se dividem em duas categorias, os Repositórios Institucionais e os Repositórios Temáticos. Onde os Repositórios Temáticos tratam de coleções digitais de uma área específica do conhecimento e os Repositórios Institucionais que "constituem coleções digitais que armazenam, preservam, gerem e divulgam em livre acesso a produção intelectual de comunidades académicas ou científicas" (MARQUES; MAIO, 2013, p. 3).

Segundo Marcondes e Sayão (2009, p. 9) o repositório institucional "é uma biblioteca digital destinada a guardar, preservar e garantir livre acesso, via internet, á produção científica no âmbito de uma dada instituição". Ainda continua destacando que:

> [...] são entendidos hoje como elementos de uma rede ou infraestrutura informacional de um país ou de um domínio institucional destinados a garantir a guarda, preservação a longo prazo e, fundamentalmente, o livre acesso à produção científica de uma dada instituição (MARCONDES; SAYÃO, 2009, p. 10).

De forma geral, entendemos que os repositórios digitais estão ligados ao contexto do movimento de apoio ao livre acesso a informação científica e que, portanto, são criados para facilitar o acesso a produção científica, sem custos para o usuário final, dando maior visibilidade a produção intelectual e aos resultados de pesquisa de forma a organizar e manter a memória institucional.

A construção dos repositórios digitais, em sua maioria, tem sido realizada nas instituições de ensino e pesquisa. Isso por que está inteiramente ligado ao processo de comunicação científica. Para a construção dos repositórios digitais, uma série de aspectos deve ser levada em consideração, desde a aquisição dos kits tecnológicos, até a elaboração das políticas de depósitos.

A maior vantagem da implantação de repositórios institucionais é oferecer acesso irrestrito a documentos científicos, possibilitando um amplo uso dessas informações e assim atingir um público bem maior do que o proposto pelas publicações nos canais formais tradicionais.

Outra grande vantagem é que a visibilidade obtida através do depósito de uma pesquisa científica em um repositório é percebida não somente pelo autor do documento, mas

também a instituição à qual o pesquisador está vinculado. Outra vantagem para a instituição é reunir em um só lugar todo o conhecimento gerado por ela, sem falar que os repositórios oferecem estatísticas de acesso, download e upload dos documentos depositados permitindo a instituição traçar planejamentos estratégicos a partir dessas informações (LEITE, 2009).

O país também se beneficia com a implantação de repositórios institucionais, pois a produção científica brasileira encontra-se dispersa em diversas fontes de informações pelo mundo, o que dificulta a divulgação de dados relativos ao desenvolvimento da Ciência no Brasil e os repositórios institucionais possibilitam minimizar esses dados. Esses dados estatísticos também servirão de subsídio para traçar melhores políticas de informação que favoreçam o planejamento da Ciência no país (LEITE, 2009).

3 Materiais e métodos

Para implantação do repositório de monografias da BSO foi necessário a definição das políticas e diretrizes que dizem respeito, principalmente, a aspectos técnicos, da instituição e da comunidade envolvida da qual o repositório será destinado. O projeto de criação e implantação da BDM da BSO, iniciado em março de 2015, foi executado em três etapas: o planejamento, o desenvolvimento e a implantação.

A BSO enxergou uma oportunidade para criar um repositório de monografias dos cursos de graduação em Odontologia nos mesmos parâmetros do Sistema de publicação Eletrônica (TEDE) e da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFRN (BDTD) cedidos pelo IBICT, contando para tanto com a assessoria especial das bibliotecárias que compõem a equipe do setor de Repositórios Digitais da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM/UFRN). Para a implantação da Biblioteca Digital de monografias da BSO, foi utilizada a metodologia e infraestrutura já existente do Repositório Institucional (RI) da UFRN. Os padrões de metadados utilizados para submissão de documentos também será baseado no já existente utilizado no RI da UFRN.

Serão depositados no repositório apenas os trabalhos de conclusão de cursos de graduação dos alunos do curso de Odontologia da UFRN. A biblioteca será responsável por implantar e manter o repositório. Para adicionar conteúdo ao DSpace, software utilizado pelo RI, é necessário ter o direito de autor do material, ou a permissão para depositar os trabalhos, portanto, todos os trabalhos de conclusão de curso apresentados deveram ter assinado o termo de autorização repassando os direitos a Biblioteca para o deposito no repositório. Futuramente, depois de estabelecida a rotina e o uso do repositório, repassaríamos aos alunos concluintes a responsabilidade do depósito pelo auto arquivamento.

Durante o planejamento foi realizado estudo de viabilidade através de análise técnica e levantamento de requisitos com os usuários, decidindo-se por aproveitar o sistema orientado à código aberto do TEDE/BDTD para enquadrá-lo à nova necessidade da instituição, a BDM. No desenvolvimento foi utilizada toda infraestrutura (equipamento, sistema operacional, aplicativo de proteção dos trabalhos a serem armazenados, código fonte e o banco de dados), bem como as regras de negócio do sistema TEDE/BDTD (critérios, normas, validações).

A partir da documentação original foram identificadas todas as funcionalidades do sistema e levantados os pontos a serem alterados através da reutilização do código fonte. Para a implantação, em março de 2015, foi feita uma comunicação junto aos colegiados de graduação e as coordenações do curso de Graduação em Odontologia, para a sensibilização quanto à importância da biblioteca digital e da alimentação da base, através do envio dos trabalhos monográficos à BSO-DOD.

Nessa etapa do processo a equipe de bibliotecários da BSO/DOD participou das reuniões do colegiado de curso que tinham o propósito de criar a resolução que iria regulamentar a elaboração do trabalho de conclusão de curso exigido para obtenção do grau de Cirurgião Dentista. Nesse ciclo de reuniões foi formulada a Resolução no 01/2015-CCO/UFRN 19/03/2015 que regulamenta a aplicação das normas para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do Curso de Odontologia do Departamento de Odontologia da UFRN e dá outras providências.

No que se refere a inclusão do arquivo na BDM da BSO/DOD a resolução apresenta em seu parágrafo quarto a seguinte orientação: "§ 4° - Caso aprovado, o aluno deverá entregar 1 (uma) cópia do trabalho à Coordenação do Curso de Odontologia - UFRN, com as possíveis correções sugeridas, no formato PDF, para arquivamento no Repositório Institucional, desta Universidade."(UFRN, 2015)

O responsável por alimentar o repositório da BDM foi o secretário da coordenação do curso de Odontologia, sob a supervisão da equipe de bibliotecárias da BSO/DOD. No primeiro mês da implantação e experiência de funcionamento da BDM, foram incluídas 49 monografias do curso de graduação em Odontologia.

4 Resultados parciais/finais

Com a implantação da BDM a BSO/DOD ganhou com a portabilidade e o espaço que seria necessário para acomodar o acervo de monografias nas estantes já que o conteúdo (digital) está armazenado em um servidor, acessível na internet, reduzindo assim os problemas

com espaço físico. Outro benefício alcançado está relacionado à imagem da biblioteca perante a comunidade universitária, pois a BDM é ecologicamente correta por não consumir papel. Ao final do primeiro semestre de implantação da BDM, o repositório já contava com cerca de 90 trabalhos de conclusão de curso, oriundos dos dois semestres do ano de 2014.2 e 2015.1.

5 Considerações parciais/finais

O crescimento da disponibilização dos documentos em meio digital é uma realidade e o repositório digital é um grande aliado para administração desse fluxo. Os repositórios digitais se constituem hoje como um dos principais atores no movimento de acesso livre a informação científica e surge da necessidade de ampliar o acesso a comunicação científica e a disseminação da informação, visando também a manutenção da memória institucional.

Com a implantação do repositório das monografias do Curso de Odontologia da UFRN, a biblioteca ampliou seu leque de serviços oferecidos, possibilitando desta forma acesso dessas informações a qualquer usuário, a qualquer tempo, de qualquer lugar, com apenas alguns cliques a literatura produzida no âmbito acadêmico.

Grandes são as vantagens na implantação desse repositório, tanto para autores das monografias, como para a instituição e, assim, para a promoção do desenvolvimento da Ciência. A visibilidade proporcionada pelo repositório colaboraria para disseminação da informação produzida e disseminada, até então, apenas no âmbito acadêmico. Permitindo também a instituição reunir em um só lugar todo o conhecimento gerado por seus alunos, sem falar que os repositórios oferecem estatísticas de acesso, download e upload dos documentos depositados permitindo a instituição traçar planejamentos estratégicos a partir dessas informações.

Vários países têm apoiado o movimento de acesso livre e adotado plataformas que sigam as recomendações da Iniciativa dos Arquivos Abertos, para que assim, no futuro, seja possível construir uma rede mundial de repositórios interoperáveis com acesso ao texto integral dos documentos ali depositados, independentemente da origem do país de depósito, tudo isso livre de custos e de barreiras de acesso, como o movimento de acesso livre ao conhecimento científico almeja.

6 Referências

IBICT. Repositórios digitais. **Sobre repositórios digitais**. Disponível em: <http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20/repositorios-digitais>. Acesso em: 8 maio 2013.

LEITE, F. C. L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais e acesso aberto. Brasília: IBICT, 2009. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/4841/1/LEITE_ComoAmpliareGerenciar.pdf>. Acesso em: 8 maio 2013.

MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. F. À guisa de introdução: repositórios institucionais e livre acesso. In: SAYÃO, L. F. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memóri, livre acessoe e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009.

MARQUES, A. M. N.; MAIO, S. R. S. **Repositórios Institucionais**. Disponível em: <http://repositoriosdigitais.web.simplesnet.pt/PDF'S/Artigo%20%20Repositorios%20Institucionais.pdf>. Acesso em: 8 maio 2013.

MARTINS, A. B.; RODRIGUES, E.; NUNES, M. B. Repositórios de informação e ambientes de aprendizagem: criação de espaços virtuais para a promoção da leteracia e da responsabilidade social. **Rede de bibliotecas escolares**, n. 3, 2008. Disponível em: <http://www.rbe.min-edu.pt/news/newsletter3/repositorios.pdf>. Acesso em: 8 maio de 2013.

PAVÃO, C. G. **Contribuição dos repositórios Institucionais à comunicação científica**: um estudo na Universidade federal do Rio Grande do Sul. 2010. 152 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Universidade federal do rio Grande do Sul. 2010.

PETINARI, V. S. **Repositórios digitais de acesso livre de monografias na área da Ciência da Informação**. 2007. 117 f. Monografia (Graduação em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2007.

SANTOS JUNIOR, E. R. **Repositórios institucionais de acesso livre no Brasil**: estudos DELFOS. 2010. 177f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília. Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2010. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/5343/6/2010_ErnaniRufinodosSantosJunior.pdf>. Acesso em: 8 maio 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Centro de Ciências da Saúde. Departamento de Odontologia. **Resolução n. 01/2015, CCO/UFRN, de 19 de março de 2015**. Regulamenta a aplicação das normas para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do Curso de Odontologia do Departamento de Odontologia da UFRN e dá outras providências. Natal: UFRN, 2015.

WEITZEL, S. R. O papel dos repositórios institucionais e temáticos na estrutura da produção científica. **Em questão**, v. 12, n. 1, p. 51-71, jan./jun. 2006. Disponível em: <http://revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/viewFile/3709/3497>. Acesso em: 8 maio 2013.

BIBLIOTECA NA PRAÇA: Uma atividade de extensão da Biblioteca Prof. Iranilse Pinheiro da Escola Superior Madre Celeste

Mariana Claudia Teixeira Araujo (ESMAC) - araujo2323@gmail.com

Resumo:

A Biblioteca da Escola Superior Madre Celeste (ESMAC), tem por objetivo apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas no âmbito acadêmico. Nesse sentido, a biblioteca prof. Iranilse Pinheiro, que há pouco mais de quatro anos tem como uma das suas atividades de extensão o projeto "Biblioteca na praça", faz parte de um projeto maior denominado "Ananindeua: um espaço de cultura" e atualmente faz parceria com os cursos de Educação Física e Pedagogia. O projeto tem como proposta inicial ser de caráter integrador a fim de promover para a comunidade do em torno da ESMAC, ações que possibilitem aos participantes usufruir das atividades educativas e recreativas realizadas pela biblioteca e dos cursos participantes que envolvem atividades de incentivo à leitura, à ludicidade, ao esporte e ao lazer. No processo para implantação do projeto foi necessário realizar um levantamento das necessidades da comunidade, capacitar, formar e aperfeiçoar os integrantes, bem como aplicar posteriormente os conhecimentos assimilados durante os cursos. O interesse em participar do projeto foi crescente, à medida em que evoluiu e se considerou a importância das práticas educativas e de incentivo à leitura.

Palavras-chave: *Biblioteca na praça. Biblioteca universitária. Extensão universitária.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

O P**rojeto de extensão:** “Biblioteca: um espaço de cultura e aprendizagem - Ano 2010”, evoluiu em 2015 para “Biblioteca na Praça”, que também faz parte de um projeto maior “Ananindeua: um espaço de cultura”, iniciado em 25 de setembro de 2010. Até setembro de 2015 somente os colaboradores que trabalhavam na biblioteca executavam o projeto. Já em outubro de 2015, o curso de Pedagogia entrou como participante nas atividades lúdicas e educativas e, em 2016, o curso de Educação Física trouxe as atividades de esporte e lazer, com entendimento do grau de relevância e oportunidade para os profissionais e acadêmicos colocarem em prática os estudos obtidos em sala de aula.

Biblioteca na praça surgiu da vontade de interagir, integrar e atuar de forma participativa na comunidade com ações de cunho educativo e social. Dessa forma, a biblioteca Prof. Iranilse Pinheiro vem desenvolvendo atividades de extensão com o intuito de agregar e compartilhar com a comunidade atividades de leitura, esporte e lazer, por compreender que as bibliotecas universitárias devem participar e criar projetos de extensão para comunidade em que estão inseridas seja dentro ou fora de seu espaço acadêmico.

Para Vicentini et. al. (2007, p.2), “uma biblioteca deve servir a diferentes interesses e classes sociais e ser um espaço onde se acumulam contradições, oposições, afirmações, negações, tradições e inovações”. Por entender que a biblioteca é este espaço de contradições e inovações que a realização de projetos se tornam de vital importância para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e igualitária, proporcionando e oportunizando o aprendizado e o acesso ao conhecimento a todas as classes sociais.

Nesse sentido, a biblioteca prof. Iranilse Pinheiro da ESMAC, que há pouco mais de quatro anos tem como uma das suas atividades de extensão o projeto “Biblioteca na praça” faz parte de um projeto maior denominado “Ananindeua: um espaço de cultura” em parceria com os cursos de Educação Física e Pedagogia.

A partir de pesquisas realizadas, detectou-se que a comunidade envolvida é carente de atividades de cunho educativo e cultural e também de espaços públicos gratuitos, além da ausência de políticas públicas adequadas e responsáveis, que visem a melhoria na qualidade de vida dos indivíduos. Assim, o projeto vislumbra em sua proposta ser de caráter integrador a fim de promover para a comunidade do em torno da ESMAC ações que viabilizem condições para usufruir de atividades educativas e recreativas realizadas pela biblioteca e pelos cursos participantes. Essas atividades propostas são centradas no incentivo à leitura, esporte e lazer, sendo realizadas pelos acadêmicos, que compartilham junto à comunidade as vivências e experiências adquiridas durante seu aprendizado acadêmico.

Durante o período inicial foram elaboradas estratégias para perceber a demanda dos prováveis usuários do projeto, bem como a adequação da infraestrutura e a receptividade das crianças em relação às atividades oferecidas. As ações foram constituídas de várias etapas: capacitação em oficinas, palestras, elaboração de formulários e divulgação e apresentação do projeto a comunidade. De início, teve-se a recepção das crianças da comunidade para uma manhã de contação de histórias, pinturas, vídeos oficinas, leitura e familiarização com o ambiente criado em uma área de recreação da instituição, ou seja, um espaço não tradicional, que gerou satisfação e encantamento.

O projeto também gerou interesse por parte de educadores, pais e membros da comunidade, a ponto de muitas das atividades oferecidas atualmente serem ministradas por pais e educadores que passaram a acreditar e frequentar a praça nos dias em que a biblioteca se faz presente, fortalecendo a importância da instituição e da biblioteca para a comunidade local.

2 Revisão de literatura

A Lei de Diretrizes e Base da Educação (1996) e da Constituição Brasileira (1988), institui que a Biblioteca Universitária está inserida nos requisitos de qualidade referente ao processo avaliativo do Ministério da Educação (MEC) das Instituições de Ensino Superior (IES). Assim, as IES estão voltadas para os processos de construção, gestão e disseminação do conhecimento, com ênfase no aprendizado ao longo da vida, necessitando que indivíduos desenvolvam competências em informação no qual as atividades de extensão tem grande participação do progresso político, social e cultural, aprimorando competências profissionais e contribuindo para a evolução social, a própria LDB (1996) e a constituição de (1988) " estabelece que as Universidades devem obedecer ao princípio da indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão, reconhecido como dimensões equivalentes e constitutivas da prática acadêmica [...]

Como fator predominante neste processo os bibliotecários vem desenvolvendo de forma tímida ações de extensão nas IES, a partir da concepção de que suas ações e atividades tem ultrapassado o âmbito específico de atuação da biblioteca universitária no que se refere a Instituição em que está inserida e na percepção e desenvolvimento relacionado ao ensino, pesquisa e extensão. Segundo Carvalho (1972), que compreendia e defendia que a biblioteca devia funcionar "[...] como uma fonte dinâmica de cultura, que deve atender as várias e amplas necessidades de seus frequentadores, sejam eles crianças ou adultos, estudantes ou pesquisadores" Com base neste entendimento e na atuação dos bibliotecários nas últimas décadas percebe-se que a biblioteca há muito vem transcendendo o estereótipo do espaço onde se deve apenas tratar do acervo e aguardar que seu público chegue a ele. Na verdade, é comprovado que em todo o sistema educacional, é decisiva a influência da biblioteca como parte integrante deste método, que a universidade dispõe de um grande instrumento para atingir suas finalidades. Assim, como as IES devem estar voltadas para as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas do país, as bibliotecas devem trabalhar visando a esses mesmos objetivos, condicionadas as finalidades fundamentais das IES. Ferreira (1980, p.7) diz que "[...] não há sentido em universidades desvinculada da realidade socioeconômica, as bibliotecas universitária só poderão ter sentido se estiverem em consonância com os programas de ensino e pesquisa das universidades a que pertencem".

Na realidade, percebe-se o trabalho de extensão como prática recorrente nas IES, mais no contexto particular das bibliotecas o envolvimento direto ainda é recente, e lógico que de forma indireta a biblioteca sempre contribuiu no desenvolvimento de iniciativas de extensão, uma vez que, um dos objetivos é ser o suporte teórico necessário para a produção do conhecimento científico que gera benefícios à sociedade. Entretanto, a participação ativa e o contato direto com a comunidade externa às IES ainda pode ser considerado inseguro, diante das inúmeras possibilidades de atuação que a biblioteca pode apresentar e desenvolver junto a sociedade. Segundo Araújo e Casimiro, 2009, p.1:

Por meio da extensão universitária se concretiza a possibilidade de interferência e mudança social na vida de um indivíduo, quando aliada à leitura, exerce uma valiosa influência social. O hábito da leitura não nasce com o indivíduo [...]. Cabe ao bibliotecário, nos projetos ligados à construção [...], empregar diversas técnicas de incentivo à leitura nas comunidades participantes.

Seguindo o mesmo pensamento:

> De modo geral, às bibliotecas universitárias compete, prioritariamente, a prestação de serviços à comunidade acadêmica. E esse argumento tem sido usado para justificar a ausência de atuação direta da

> biblioteca universitária junto à comunidade externa, sob a alegação de que essa função seria preenchida pelas bibliotecas públicas e comunitárias (MORALES; MESSIAS; OLIVEIRA, 2014, p. 5).

Carvalho (1972, p.3, grifo do autor):

> As atividades das "Extensão Cultural" das bibliotecas são portanto, uma programação extraordinária, mais não dispensável, se considerarmos, que hoje, não se compreendem mais as bibliotecas como um mero depósito de livros, mais como uma fonte dinâmica de cultura [...]

Desta forma, como parte integrante e ativa no processo de ensino e aprendizagem, a biblioteca, neste caso a biblioteca Prof. Iranilse Pinheiro da ESMAC vem atuando na interação entre a IES e a comunidade na qual está inserida. Tornando-se o vínculo permanente entre a universidade e os diversos setores da sociedade. Entendendo que as bibliotecas sempre desempenharam importantes papéis neste processo e representante de um grande volume de informações além de ponto estratégico no desenvolvimento cultural da sociedade, que a construção de projetos de extensão em bibliotecas vieram a contribuir para o reconhecimento e valorização como um espaço de conhecimento e cultura. Para Vicentini et. al. (2007, p.4):

Uma biblioteca deve servir indistintamente a diferentes interesses e classes sociais e ser um espaço onde se acumulam contradições, oposições, afirmações, negações, tradições e inovações. Esses espaços devem ser ocupados segundo as necessidades de sua comunidade e proporcionar-lhes um clima favorável à implementação de programas de pesquisa, cultura e lazer, independentemente das limitações de ordem econômica e social. A preocupação com a cultura e lazer de uma comunidade também deve existir em uma Universidade que reflete e agrega valores nos serviços prestados a milhares de pessoas que diariamente circulam em suas instalações.

Com o objetivo de servir de forma distinta a comunidade em que está, a biblioteca da ESMAC, desenvolve projetos de ações culturais que possibilitem o processo de construção, gestão e disseminação do conhecimento. O Projeto "Ananindeua: uma cidade de leitores" e "Ananindeua: um espaço de cultura" contribui por meio de ações com o desenvolvimento educacional, social e cultural das crianças e adolescentes de Ananindeua. Além de desenvolver a responsabilidade social de professores e acadêmicos dos cursos de graduação e colaboradores da biblioteca da ESMAC.

3 Materiais e métodos

O projeto foi estruturado em 2010 para ser apresentado a comunidade dentro da própria estrutura da IES na área de recreação e em 2015 evolui para sua apresentação na praça. Com uma metodologia interativa e em constante mudança de acordo com a aceitação e validação do público atendido, sendo divido em quatro momentos para sua efetivação.

Capacitar os colaboradores da biblioteca em oficinas para atender as crianças e adolescente da comunidade, visando um melhor atendimento e qualidades nos serviços oferecidos. Neste processo os colaboradores envolvidos nas atividades realizaram cursos de contação de histórias, confecções de fantoches, oficinas de reciclagem, confecção de brinquedos, montagem de livros e pintura facial além de palestras de orientação de como entreter e envolver o público com intuito de como se aproximar da criança sem intimida-la.

Além da necessidade de obter materiais e controlar os custo para a realização das oficinas, arrecadação de materiais que poderiam ser reciclados como as garrafas de plásticos, caixa de fósforos, rolos de papel higiênicos, cubas vazias de ovos entre outros.

Neste período também foram elaboradas planilhas e formulários para relatórios, objetivando identificar o nível de conhecimento dos produtos e serviços que seriam oferecidos pela biblioteca para a comunidade local. A elaboração de um questionário com questões fechadas e abertas e ainda uma questão totalmente aberta para a possibilidade de inclusão de sugestões ou informações complementares, se necessário. Os itens do questionário cobriam as seguintes informações:

a) Identificação da categoria do usuário;
b) Identificação da comunidade de origem;
c) Frequência de uso da biblioteca;
d) Conhecimento e uso de uma biblioteca;
e) conhecimento dos serviços oferecidos pela biblioteca;
f) Como é sua biblioteca dos sonhos?

Após várias discussões com o grupo envolvido, ficou decidido que o projeto deveria ter custo baixo e utilizar materiais da própria biblioteca e da instituição. Desta forma, o investimento financeiro seria para divulgação do projeto como: impressão de folders, panfletos e compra de material (pintura facial, lápis de cor, giz de cera, tinta guache, papel A4). O processo de distribuição dos panfletos e folders aconteceram no próprio espaço da biblioteca, na praça (que hoje acontece o projeto), nas escolas próximas, nas igrejas e nos comércios da comunidade em torno da IES. Após todo os procedimentos concluídos a implantação aconteceu em 25/09/2010 na área de recreação da faculdade 08h as 12hs, a ser apresentado para a comunidade a cada três meses com as seguintes atividades:

a) contação de histórias;
b) apresentação de vídeos (de acordo com a faixa etária);
c) apresentação de teatro (de acordo com a faixa etária);
d) jogos educativos (xadres, damas, quebra-cabeças etc.)
e) pintura livre;
f) brincadeiras de rodas
g) e uma biblioteca repleta de livros (de acordo com a faixa etária).

Utilizando-se dos recursos oferecidos pelo teatro, jogos, brincadeiras e tendo o livro como fonte de inspiração para todas as atividades, o “biblioteca na praça” apresenta a leitura como um dos principais instrumentos de inclusão social e promove a valorização dos cidadãos, propiciando-lhes o exercício do direito de livre acesso à informação e contribuindo para o desenvolvimento intelectual dos cidadãos.

4 Resultados parciais/finais

O Projeto “Biblioteca: um espaço de cultura e aprendizagem” e hoje “Biblioteca na praça” supera expectativas a cada edição. Tendo em vista que em 2010 quando iniciou o público atendido foi de 35 indivíduos no espaço de recreação da instituição:

a) 10 adultos na faixa etária de 20 a 60 anos;
b) 20 crianças na faixa etária de 4 a 10 anos;
c) 05 adolescentes na faixa etária de 12 a 15 anos.

Em setembro de 2015 na 23ª edição a biblioteca atendeu um público de 260 no período da manhã entre os horários de 8h00 as 12h00:

a) 40 adultos na faixa etária de 20 a 60 anos;
b) 40 crianças na faixa etária de 4 a 10 anos;
c) 80 adolescentes na faixa etária de 12 a 15 anos;
d) 100 adolescentes na faixa etária de 16 a 19 anos;

Imagem 1- Contação de história com Fantoche.



Fonte: Registro pessoal, 2011

Imagem 2 – Espaço de leitura, área de recreação da ESMAC



Fonte: Registro pessoal, 2011

Imagem 3- Espaço de leitura na praça



Fonte: Registro pessoal, 2015

Imagem 4- Momento de leitura na praça



Fonte: Registro pessoal, 2015

A cada edição e ampliação do projeto conclui-se que o mesmo vem auxiliar e corroborar com o conceito de uma biblioteca mais participativa e inclusiva, desestruturando as barreiras tradicionais. Onde antes era uma biblioteca que servia para guarda de acervo, hoje é compreendida como um órgão gerador de conhecimento e irrestrito a valorização dos cidadãos, contribuindo ao exercício do direito de livre acesso à informação e ao mundo dos livros e da leitura.

Nesse sentido, entende-se que a participação da comunidade torna-se mais frequente e participativa e cada vez mais exigente na solicitação dos serviços, ainda percebe-se a consistência dos participantes em cada edição, como também a capacidade de envolvimento das mais diversas faixas etárias e grupos sociais. O que nós leva a refletir sobre a grandeza e importância das atividades desenvolvidas bem como sua abrangência das mesmas.

A partir das análises das atividades oferecidas a cotação de histórias e uma das mais procuradas não apenas por crianças, mas também por jovens, adultos e idosos. Em decorrência desse fator desenvolveu-se técnicas de contações que atingissem não apenas crianças mas também o público em geral.

5 Considerações parciais/finais

A participação das bibliotecas das instituições de ensino superior em projetos de extensão torna-se importante para o crescimento de uma comunidade carente de espaços públicos e de atividades de cultura, esporte e lazer. O projeto criado e desenvolvido pela biblioteca da ESMAC vem oportunizando o aprendizado e o acesso ao conhecimento às diversas camadas sociais e rompe com as barreiras e paradigmas existentes nas bibliotecas universitárias, em que muitos membros da comunidade não utilizavam ou até mesmo entravam para conhecer, por acreditar que apenas quem estava cursando uma graduação tinha direito a frequentar seu espaço, hoje o público da comunidade externa utiliza parte dos serviços e produtos o que vem a valorizar a importância da atuação das bibliotecas dentro da comunidade que esta inserida. E atribuição da biblioteca oferecer suporte às diversas atividades que priorizam o acesso à informação, à leitura e à cultura. Desta forma, conclui-se que a biblioteca da ESMAC cumpriu parte de seu papel na sociedade, oferecendo apoio às práticas de ensino, pesquisa e extensão.

Vale ressaltar que as experiências e vivências adquiridas com as atividades de extensão são de extrema relevância para a evolução das relações no processo ensino aprendizagem e na democratização e socialização do conhecimento, e contribui para minimizar as carências de acesso a informação em relação à comunidade em que biblioteca está envolvida.

Assim sendo, considera-se que as promoções educativas e culturais são importantes para as organizações e unidades de informação.

6 Referências

ARAÚJO, F. de P.; CASIMIRO, L. C. da S. R. A importância dos projetos de extensão universitária na formação de cidadãos leitores. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 32., 2009, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: Unirio, 2009. Disponível em: . Acesso em: 18 jan. 2015.

BIBLIOTECA: CAMINHO PARA SE GOSTAR DE LER Célia Silva Cruz Morales1, Lucilene Cordeiro da Silva Messias2 , Maith Martins de Oliveira3

BRASIL, LEI Nº 9.394/96 – Diretrizes e bases da Educação Nacional. Promulgada em 20.12.1996. São Paulo: Cortesia da Editora do Brasil. 2 Plano Nacional de Extensão Universitária. Edição Atualizada Brasil 2000/2001. Fórum dos Pró Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras e SESu – MEC

COSTA, M. E. O. et al. Proposta de criação de um Centro de Extensão Universitária/Sistema de Bibliotecas UFMG. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLITOECAS

UNIVERSITÁRIAS, 15., São Paulo. Anais... São Paulo: USP, 2008

FERREIRA, R. S. Transpondo muros, construindo relações: uma reflexão sobre bibliotecas universitárias e extensão no Brasil. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 9, n. 2, p. 75-88, jan./jun. 2012.

SILVEIRA, F. J. N. da. Biblioteca como lugar de práticas culturais : uma discussão a partir dos currículos de Biblioteconomia no Brasil. 2007. 246f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

VICENTINI, L. et al. O papel da biblioteca universitária no incentivo à leitura e promoção da cidadania. Março, 2007.

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS REDES SOCIAIS: INTERAÇÃO E TROCAS NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

Elaine Hipólito dos Santos Costa (Unifesp) - biblioteca.osasco@unifesp.br

Maria Claudia Ferreira Barbaresco (Unifesp) - barbarescomc@gmail.com

Maria Rosa Carnicelli Kushnir (Unifesp) - rosa.kushnir@unifesp.br

Andreas Leber (UNIFESP) - andreas.leber@unifesp.br

Resumo:

Com o avanço da internet, o contato entre pessoas de diferentes países se tornou mais próximo. As redes sociais passaram a funcionar também como uma rede profissional virtual na qual pessoas com o mesmo interesse debatem e compartilham novidades umas com as outras. As bibliotecas, em busca de acompanhar o desenvolvimento tecnológico e serem ativas na comunicação, estão usando ferramentas que permitem às instituições maior interatividade e comunicação na relação com os usuários reais e potenciais, atingindo públicos inimagináveis. O objetivo deste trabalho é analisar o uso de blog e facebook como ferramentas de comunicação da biblioteca da Unifesp Campus Osasco - EPPEN e como eles podem colaborar para compartilhamento e criação de conhecimentos e de Intelectuais coletivos, como espaços de interação e trocas e sendo agentes na construção do conhecimento. Para tal, usaremos a abordagem conceitual de Pierre Lévy.

Palavras-chave: *Inovação. Redes Sociais. Bibliotecas Universitárias.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Acessibilidade (produtos, serviços e tecnologia)*

1 Introdução

É recorrente lermos que as bibliotecas universitárias são recursos educacionais e que devem promover o acesso à informação, auxiliando o tripé ensino-pesquisa-extensão. Porém, ao aceitarmos que a biblioteca é um recurso, corremos o risco de vê-la apenas como um acervo, uma depositária de livros.

A rápida evolução de ferramentas tecnológicas tem tornado obsoletas bibliotecas que somente possuem acervos físicos e passam os dias à espera de usuários. Numa era de internet, redes sociais, compras *on-line*, e-mail, *smartphones* e *tablets*, não é possível esperar os usuários, as bibliotecas têm que inovar e buscar formas de interagir com eles.

Atualmente, as redes sociais estão presentes em todos os níveis e segmentos da sociedade e, na ciência, não é diferente. Elas possibilitam maior interação entre os atores envolvidos no processo – autores, leitores e editores – de maneira rápida, imediata e interativa, apontando para novas práticas de comunicação e informação, ampliando a visibilidade e alcance das pesquisas realizadas e sua disseminação para a comunidade específica e sociedade em geral (PRÍNCIPE, 2013, p. 199).

Assim, nos questionamos sobre o papel das bibliotecas universitárias dentro do que Lèvy chamou de "intelectuais coletivos". E, ainda, se e como as redes sociais podem contribuir para que a biblioteca seja um espaço de trocas e agente na construção de conhecimentos.

A justificativa deste trabalho se dá por, estando em ambiente universitário, percebermos um aumento na demanda por serviços e produtos virtuais, sendo as redes sociais um canal que oferece interação entre a biblioteca e os usuários.

O presente trabalho tem por objetivo apontar a forma e a importância que as redes sociais da biblioteca possuem no papel de construção do conhecimento coletivo, quando compartilha informações e oferece produtos e serviços aos seus usuários.

2 Revisão de literatura

2.1 As bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias fazem parte da infraestrutura acadêmica e sua relevância vai além das avaliações do MEC ou de uma rotina de circulação (empréstimos, renovações e devoluções) de materiais impressos e, ainda de modo incipiente, recursos multimeios ou digitais. Os produtos e serviços oferecidos são diversificados e continuamente ajustados para atender as demandas pedagógicas e acadêmicas da instituição na qual faz parte.

Cunha (2000) previa que a biblioteca universitária poderia ocupar o importante papel de ser um dos suportes básicos na provisão de informação dentro dos programas de ensino à distância. O sucesso das atividades de uma universidade virtual estaria relacionada à dependência de um acervo digital para que houvesse ligação mais estreita entre os programas de ensino formal e aqueles próprios do ensino à distância (CUNHA, 2000, p. 84).

Ainda para Cunha, nosso maior desafio seria o de acabar com aquilo que nos impede de responder às necessidades de uma clientela em mudança, transformar os processos e estruturas administrativas que caducaram e questionar as premissas existentes (CUNHA, 2000, p. 88).

No âmbito da comunicação científica, "as bibliotecas possuem duas funções básicas: atuar como um arquivo de publicações e torná-las disponíveis para os sujeitos. Essas funções são inter-relacionadas" (MEADOWS, 1999, p. 134). No caso específico da biblioteca universitária suas funções estão voltadas para a comunidade acadêmica.

As bibliotecas universitárias devem ser hoje, na concepção de González de Gómez (2011, p. 240), parte das expectativas e possibilidades da construção dos espaços comuns do conhecimento, aliando as potencialidades das tecnologias de informação com as energias reflexivas e produtivas de seus processos infocomunicacionais, como sua contribuição para tornar permeáveis e interativas as esferas públicas internas dos campos disciplinares e as esferas práticas e instrumentais das complexas sociedades contemporâneas.

As bibliotecas como fundamentais instituições do conhecimento já eram parte da aventura científica e participavam de algum modo da expansão da incipiente indústria editorial, serão incorporadas e ressignificadas à luz das plurais funções que convergem na universidade moderna (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2011, p. 227).

2.2 As redes sociais

A ideia de rede social começou a ser utilizada no início do século XX como forma de identificar as relações entre os vários elementos de um sistema social nas suas diferentes dimensões e o primeiro uso do termo "rede social" data de 1933, quando o psiquiatra Jacob Levi Moreno apresentou a ideia da utilização de diagramas e matrizes para o estudo de relações entre pessoas.

A noção de rede social também está sendo desenvolvida na Antropologia social tendo em vista a análise e descrição daqueles processos sociais que envolvem conexões que transpassam os limites de grupos e categorias (BARNES, 1987, p. 163).

Redes são instrumentos apropriados para a economia capitalista baseada na inovação, globalização e concentração descentralizada; para o trabalho, trabalhadores e empresas voltadas para a flexibilidade e a adaptabilidade; para uma cultura de desconstrução e reconstrução contínuas, Castells (apud MARTINHO, 2003, p. 10).

Para Castells, a sociedade em rede busca esclarecer a dinâmica econômica e social da nova era da informação. As relações que a empresa mantém com suas principais clientelas podem tanto ser um diferencial de concorrência quanto seus produtos ou serviços principais; o modo como a empresa distribui informações e sistemas é elemento essencial na força de suas relações; estar conectada não é mais adequado: as relações empresariais e as comunicações que as sustentam devem existir na trama da "rede". O modelo global em rede abre a infraestrutura informática da empresa a todas as principais clientelas, impulsionando a rede para conquistar vantagem perante a concorrência (CASTELLS, 2011, p. 225).

Marteleto divide as redes em primárias e secundárias. As redes primárias dizem respeito às relações significativas que uma ou mais pessoas estabelecem cotidianamente ao longo de suas vidas (relações de familiaridade, parentesco, vizinhança, amizade, entre outros) e que respondem ao processo de socialização dos indivíduos. O processo é autônomo, espontâneo e informal (MARTELETO, 2009, p. 29). "As redes secundárias formam-se pela atuação coletiva de grupos, instituições e movimentos que defendem interesses comuns (...) Rede social é entendida como uma forma de ação coletiva, resultado de um processo social mais amplo" (MARTELETO, 2009, p. 31).

2.3 Bibliotecas e redes

O tema bibliotecas universitárias e redes sociais é abordado na literatura de forma ampla, como em Maness (2007, p. 48),

> (…) muitas das funções das bibliotecas ao longo da história têm sido proporcionar um lugar de reunião comum, um lugar de compartilhar identidade, comunicação, e ação. Redes sociais permitiriam que

> bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, com base em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem.

Para Burke (2003), "a biblioteca aumentou de importância, assim como de tamanho depois da invenção da imprensa. Dentro da universidade, começava a rivalizar com a sala de conferências, pelo menos em certos lugares" (BURKE, 2003, p. 56). Ele ainda relata que nessa época, algumas bibliotecas não-universitárias passaram a ser locais de "troca de informações e ideias".

> Os espaços públicos das cidades facilitavam a interação entre homens de ação e homens de conhecimento, entre nobres e artesãos, entre o trabalho de campo e o gabinete, em suma entre diferentes conhecimentos. As formas de sociabilidade tinham - e ainda têm - influência sobre a distribuição e até mesmo sobre a produção do conhecimento (BURKE, 2003, p. 57).

Burke (2003) também trabalha o conceito de República das Letras ou Comunidade do Saber, uma comunidade internacional dos estudiosos em que as diferenças de religião eram transcendidas pela cooperação entre os pares.

Já Le Coadic (1996) fala sobre os atores da comunidade científica explicando como elas funcionam. O pesquisador transfere gratuitamente as informações que tem e, em troca, tem confirmações de indivíduos que querem se tornar cientistas. Segundo Castells (2011), diante da renovação das tecnologias e do processamento, ocorrida no século XX, os suportes passaram a apresentar alternativas de comunicação, devido a sua capacidade de convergência. Assim, os usuários, antes meros consumidores da informação, se transformaram em usuários-criadores, produzindo e questionando o conteúdo encontrado na rede. Para Castells:

> Há uma grande interpenetração entre os meios de comunicação de massa tradicionais e as redes de comunicação baseadas na internet. As mídias tradicionais estão usando blogs e redes interativas para distribuir seu conteúdo e interagir com a audiência, misturando modos de comunicação verticais e horizontais (CASTELLS, 2011, p. xv).

Nesta perspectiva interacional, a biblioteca aparece como mediadora e colaboradora de seus usuários. Maness (2007, p. 45) utiliza o termo "biblioteca 2.0" para definir "a aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web".

A biblioteca passa, então, a ser o centro e componente de uma comunidade colaborativa focada em descobertas, capaz de criar vínculos entre grupos e indivíduos. Para Mondini,

> Fazer parte de comunidade das Instituições de Ensino Superior estabelece uma relação de pertencimento, reforça o vínculo institucional dos alunos com a instituição e promove as interações sociais dos alunos em um âmbito maior do que apenas a troca com os colegas do próprio curso (MONDINI et al.,2012, p. 52).

Por sua vez, Alguliyev et al. (2015) trabalham o conceito de bibliotecas digitais, que consistem em compartilhamento, troca, relacionamento, cooperação, o que revela os aspectos sociocêntricos e sociotécnicos desse ambiente.

2.4 Inteligência coletiva

Para tratar mais especificamente sobre o tema das interações sociais, será abordado o conceito de Inteligência coletiva de Pierre Lévy. Para ele, esta é uma inteligência distribuída por toda parte, valorizada, coordenada em tempo real, causando mobilização efetiva das competências. A base e o objetivo da inteligência coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuo das pessoas (LÉVY, 2007, p.28).

Para Lèvy (2007, p. 30), ao valorizarmos o outro de acordo com seus saberes contribuímos para mobilizá-lo, para desenvolver nele sentimentos de reconhecimento que facilitarão, consequentemente, a implicação subjetiva de outras pessoas em projetos coletivos.

Para o autor, a coordenação das inteligências em tempo real baseia-se nas tecnologias digitais da informação, possibilitando que a comunidade coordene suas interações no mesmo universo virtual de conhecimentos (LÉVY, 2007, p. 29). Isso também torna necessário identificar competências, ou seja, reconhecê-las em sua diversidade.

Assim, os saberes oficialmente válidos só representam uma ínfima minoria dos que hoje estão ativos. Essa questão do reconhecimento é capital, pois ela não só tem por finalidade uma melhor administração das competências nas empresas e nas coletividades em geral, mas possui igualmente uma dimensão ético-política (LÉVY, 2007, p. 29).

Ao aceitar como fato que essa inteligência é valorizada e distribuída por toda parte, Lévy propõe que passemos do fato ao projeto:

> Pois essa inteligência tantas vezes desprezada, ignorada, inutilizada, humilhada, justamente por isso não é valorizada. Numa época em que as pessoas se preocupam cada vez mais em evitar o desperdício econômico ou ecológico, parece que se dissipa o recurso mais precioso, a inteligência, recusando-se a levá-la em conta, desenvolvê-la e empregá-la (LÉVY, 2007, p. 29).

Então, pensamos em indivíduos "singulares, múltiplos, nômades e em via de metamorfose", que interagem (LÉVY, 2007, p. 31). Assim sendo,

> Os intelectuais coletivos são as comunidades humanas comunicando consigo mesmas, pensando a si próprias, partilhando e negociando permanentemente suas relações e seus contextos de significações comuns (...). O mundo de um intelectual coletivo não tem nada de estável e objetivo. Resulta de aberturas, elaborações, usos e avaliações mutantes, continuamente reiteradas. De tal modo que esse mundo deriva e transforma-se no ritmo das metamorfoses de seu intelectual coletivo (LÉVY, 2007, p. 169- 70).

2.5 Biblioteca como fator para trocas, experiências e saberes

As interações sociais propiciam a formação de redes com pontos de convergência para a troca de informações. Dessa forma, acredita-se que as redes sociais poderiam atuar, principalmente, como um canal de comunicação entre a biblioteca e seus usuários e vice-versa, bibliotecas e outras bibliotecas, e até mesmo entre os próprios usuários entre si (AGUIAR, 2012, p. 64).

Existem sim desvantagens no uso de mídias sociais, porém, para ajudar na interação com seu público elas cumprem um papel bem eficiente em comunicação. Afinal, através de sua comunicação comumente mais informal e de caráter dinâmico, acabam por atrair visitas que podem se tornar novos usuários da biblioteca (BIBLIOTECAS, 2013).

De acordo com Nassi-Calò (2013), o uso de redes sociais em comunicação científica pode ser assim resumido:

- as redes sociais podem ser usadas para selecionar informação relevante como filtros de conteúdo;
- redes sociais estão sendo utilizadas por editores e publishers para recomendar e avaliar artigos e outros conteúdos científicos, antes restrita a ambientes científicos e instituições de pesquisa;
- as redes promovem interação entre todos os atores envolvidos no processo de comunicação científica - publishers, editores, autores, leitores, e peer reviewers, levando a ações cooperativas;
- redes sociais oferecem uma nova perspectiva para medir impacto científico que vai além das citações, como referências compartilhadas, número de acessos e downloads logo após a publicação, diminuindo o tempo de contagem de citações (2-5 anos);
- redes sociais também provêem novas possibilidades para a comunicação científica, gerando novas formas de disseminação.

Corrêa usa o termo "consumidor 3.0", para o sujeito que utiliza dispositivos eletrônicos para resolver suas questões de informação, fazendo buscas a partir de *smartphones* ou *tablets* conectados à Internet, independentemente de estar presencialmente em seu local de trabalho ou de estudos. Este "consumidor" usa motores de busca como o Google para baixar textos e documentos de seu interesse (CORRÊA, 2016, p. 63).

Em contraponto a isso, Correa apresenta a realidade das bibliotecas, uma realidade analógica de empréstimo de livros. Assim, as bibliotecas precisam reinventar-se a fim de acompanhar as transformações da sociedade digital, e isso exige muito mais uma revolução de atitude do que uma revolução tecnológica (CORRÊA, 2016, p. 65).

Para a autora, as bibliotecas deveriam se transformar em lugares de aprendizado ativo, experimental, com espaço para o diálogo e a criatividade coletivas. Experiências como as de coworking e makerspaces já são realidade em muitos lugares mundo afora e estão apenas começando a ser consideradas no Brasil (CORRÊA, 2016, p. 66).

Por tudo isso que foi exposto até aqui, a Biblioteca do Campus Osasco da Unifesp criou um Blog em agosto de 2011. Inicialmente teve como preocupação a divulgação de uma feira de livros que ocorreu naquele ano bem como algumas matérias relacionadas à periódicos de acesso livre que havia nas áreas da Escola Paulista de Política, Economia e Negócios (EPPEN) da Unifesp.

Após esse momento inicial, e objetivando levar a informação até os usuários quebrando o paradigma da Biblioteca que aguarda a vinda deles, iniciou-se a divulgação de notícias relacionadas aos cursos da EPPEN, além de matérias de divulgação de produtos e serviços da Biblioteca, algumas notícias de interesse público (como transporte e saúde pública), tecnologia voltada aos negócios entre outras.

Além disso, em maio de 2013 foi criada a página da Biblioteca no Facebook, visando disseminar informações e notícias entre o público da Biblioteca, a qual percebeu-se à época que era em sua maioria usuária dessa rede social.

3 Materiais e métodos

Para desenvolver este trabalho, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, levantando a literatura já produzida sobre o tema, analisando alguns conceitos básicos para os nossos questionamentos (redes sociais, intelectuais coletivos, análise de redes sociais). Também fizemos um estudo quantitativo ao analisarmos as métricas do blog da biblioteca (número de acessos e localização geográfica dos acessos).

As métricas aqui descritas foram retiradas tanto da página de administrador do blog (feitas pelo blogger) quanto do Google Analytics, ao qual se iniciou as estatísticas a partir do ano de 2014.

4 Resultados parciais/finais

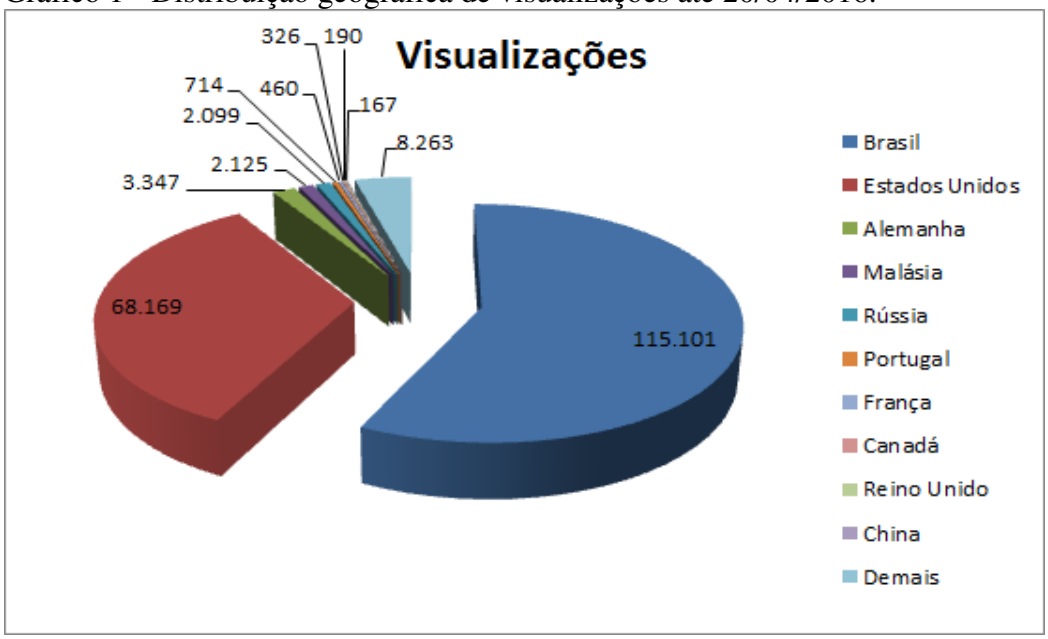
No espaço do saber, cada descoberta é uma criação. Centro de produção e de apreciação das qualidades, não se deixa reduzir nem a flutuações, nem a distribuições de quantidades. No Espaço do saber, conhecer é, em um mesmo movimento, redefinir sua identidade, observar e modificar configurações dinâmicas, entregar-se a uma dialética da avaliação, da decisão e da reavaliação permanente dos critérios de avaliação. O instrumento de conhecimento do Espaço do saber (...) não objetiva nada: serve de ponto de apoio a uma perpétua retomada dos processos de criação e de significação. Ferramenta de conhecimento de si e de valorização das possibilidades incita ao exercício da liberdade (LÉVY, 2007, p. 175).

O espaço biblioteca e a forma livro como estruturas dos processos de organização, disseminação e uso da informação estão sendo confrontados com formas inovadoras de digitalização e virtualização dos registros do conhecimento e da cultura.

Os processos sociais de generalização e intensificação do uso da informação nas dinâmicas produtivas e organizacionais demandam colaboração dos que trabalham com informação. A informação está em toda parte, e a necessidade de saber trabalhar com ela também. Este duplo movimento parece estar produzindo não apenas importantes oportunidades para a Biblioteconomia, mas também inovações nas práticas profissionais e nas bibliotecas juntamente com as redes sociais.

Nesse sentido, em agosto de 2011 foi criado o blog da Biblioteca. Sua criação inicialmente teve em vista somente a comunidade usuária da Biblioteca, mas, como a internet ultrapassa fronteiras, com o Blog ocorreu o mesmo: dentre os 10 países em que ele obteve maiores visualizações estão o Brasil (como seria o natural), Estados Unidos, Alemanha, Malásia, Rússia, Portugal, França, Canadá, Reino Unido e China, além de mais 90 países, de todos os continentes. Considerando-se que a Organização das Nações Unidas (ONU) é composta por 193 países membros, o Blog da Biblioteca do Campus Osasco da Unifesp já obteve visualizações em mais de 50% dos países membros da ONU.

Gráfico 1 - Distribuição geográfica de visualizações até 20/04/2016.



No Gráfico 1 pode ser conferida a distribuição geográfica das visualizações considerando-se os 10 países com maiores números delas bem como a soma dos demais (cerca de 90 países compõem essa estatística).

Até o presente momento (segunda quinzena de abril), ele possui quase duas mil e oitocentas (2.800) postagens e pouco mais de duzentas mil (200.000) visualizações.

Em maio de 2013 foi criada a página da Biblioteca no Facebook, pois percebemos que essa rede social é amplamente utilizada pela nossa comunidade de usuários. Além de dar publicidade às notícias veiculadas pelo Blog, traz também outras matérias de interesse dos usuários, tais como tecnologia, publicações sobre estágios, de interesse público, além dos serviços da Biblioteca. Possui cerca de 500 a 1.000 visualizações por semana, tendo sido curtida por cerca de 700 pessoas.

5 Considerações parciais/finais

Existem muitos trabalhos sobre redes sociais em Bibliotecas sendo realizados em países diferentes e ter acesso a esses exemplos de práticas são fundamentais para a melhoria dos serviços e do perfil dos profissionais de Biblioteconomia no Brasil. Além disso, com esse acervo de informações, é possível criar um bibliotecário atualizado e mais informado das possibilidades da sua área.

De acordo com Aguiar (2012, p. 64) as interações sociais propiciam a formação de redes com pontos de convergência para a troca de informações. Dessa forma, acredita-se que as redes sociais poderiam atuar, principalmente, como um canal de comunicação entre a biblioteca e seus usuários e vice-versa, bibliotecas e outras bibliotecas, e até mesmo entre os próprios usuários entre si. Isso pôde ser observado em nossas redes sociais, pois elas servem de canal para que os usuários possam entrar em contato, tirar dúvidas, fazer sugestões, e, em dados momentos, outros usuários respondiam e ajudavam a quem tivesse dúvidas.

Isso é um exemplo de como a biblioteca pode ser parte de intelectuais coletivos e deixar de ser um mero depósito de livros. As bibliotecas nas redes sociais são mais uma forma de colaborar ativamente na construção do conhecimento de todos que conseguem acessá-la. Sendo mais um canal de acesso para fomentar a inteligência coletiva.

6 Referências

AGUIAR, G. A. de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP**. 184f. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação na Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo), ECA/USP, São Paulo.

ALGULIYEV, Rasim et al. Extraction of social networks in modern digital library environment. **Economics & Sociology**, v. 8, n. 1, p. 308-317, 2015. Disponível em: <http://search.proquest.com/docview/1696717941?pq-origsite=gscholar>. Acesso em: 11 abr. 2016.

BARNES, J. A. Redes sociais e processo político. In: FELDMAN-BIANCO, Bela. (org.). **Antropologia das Sociedades contemporâneas**. São Paulo: Global, 1987. p. 159-194

BIBLIOTECAS de universidades públicas usam redes sociais, **Notíciasbr**, 21 maio 2013. Disponível em: <http://www.noticiasbr.com.br/bibliotecas-de-universidades-publicas-usam-redes-sociais-106294.html>. Acesso em: 25 mar. 2016.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003. 241 p.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Fernando Henrique (pref.). **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2011. 698 p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v. I).

CORRÊA, E. C. D. Consumidor de informação 3.0. In: PRADO, Jorge do (Org.). **Ideias emergentes em Biblioteconomia**. São Paulo: FEBAB, 2016. p. 60-68. Disponível em: <https://ideiasemergentes.files.wordpress.com/2016/03/ideiasemergentesembiblioteconomia1.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010, **Ci. Inf**., Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2016.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf**., BrasÌlia, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15970.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélida. A universidade e a "sociedade da informação". **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 225-242, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/510/pdf_11>. Acesso em: 17 abr. 2016.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. Edições Loyola: São Paulo, 2007.

MANESS, J. M. Teoria da Biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MARTELETO, R. M. **Informação, saúde e redes sociais**: diálogos de conhecimentos nas comunidades da Maré. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009.

MARTINHO, C. **Redes**: uma introdução às dinâmicas da conectividade e da auto-organização. Brasil: WWF, 2003.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MONDINI, Luis Cesar et al. Redes sociais digitais: uma análise de utilização pelas instituições de ensino superior do sistema ACAFE de Santa Catarina. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 11, n. 1, p. 48, 2012. Disponível em: <http://search.proquest.com/docview/1020713079?pq-origsite=gscholar>. Acesso em: 11 abr. 2016.

NASSI-CALÒ, L. Indexação: passo a passo. In: CURSO DE EDITORAÇÃO CIENTÍFICA, 21., SEMINÁRIO SATÉLITE PARA EDITORES PLENOS, 7., 2013, São Paulo. **Anais...** Disponível em:

<http://www.abecbrasil.org.br/novo/eventos/xxi_curso/palestras/quinta/LilianCalo.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2016. Slide 25.

PRÍNCIPE, E. Comunicação científica e redes sociais. In: ALBAGLI, Sarita. **Fronteiras da Ciência da Informação**. Brasília: IBICT, 2013. p. 198-218 Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1020>. Acesso em: 24 mar. 2016.

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: SUA FUNÇÃO SOCIAL ENQUANTO LUGAR DE MEMÓRIA.

Clivea Farias Souto (UFRR) - cliveasou@hotmail.com

Resumo:

A universidade exerce uma importante função na sociedade, pois ela é um espaço fundamental para a construção da identidade sociocultural de um país. A biblioteca universitária, enquanto parte integrante dessa instituição, afirma-se como necessária para colaborar nessa construção. Partindo dessa premissa, este trabalho tem o objetivo de apresentar a função social da biblioteca universitária enquanto lugar de memória. A pesquisa realizada foi a bibliográfica, com informações de teóricos que discorrem sobre o tema, apresentando a função da universidade, a função social da biblioteca universitária, os conceitos de memória, cultura e de identidade. Percebeu-se que cultura e identidade, consideradas fenômenos da organização, da experiência e da ação humana por meio de símbolos, corroboram com ideias de valores, sendo atitudes mentais da coletividade que criam vínculos e que passam a ser registrados na memória.Vimos que é pelo movimento de apropriação de repertórios simbólicos que é possível o sujeito e mesmo uma coletividade inteira construírem e consolidarem seus vínculos identitários. Assim, aferimos que embora exista muitas vezes uma concepção equivocada a respeito da função da biblioteca universitária, vista como um espaço estático, funcional e operacional, pois muitos profissionais bibliotecários que nela atuam se tornam passivos diante do verdadeiro papel que ela deve desempenhar, notamos a sua importância e que em consonância com a função social da universidade desempenha lugar fundamental na construção dos sujeitos sociais.

Palavras-chave: *Universidade. Biblioteca Universitária. Lugar de memória.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

Este trabalho pretende mostrar a função social da biblioteca universitária enquanto lugar de memória destacando seu forte vínculo com a instituição maior da qual faz parte que é a universidade.

Quando a universidade não desempenha a sua vocação primeira, que é a de servir a sociedade, ela corre o risco de prestar-se de reprodução do poder e das estruturas existentes, e não só a sua transformação, tornando-se funcional, operacional e passiva frente ao instituído (CATANI; OLIVEIRA, 2001).

Dentro de um contexto como este, a biblioteca universitária também corre esse risco, mas se esta cumprir o seu propósito de existir, ela poderá servir de base para a transformação de mentalidades e consequentemente da sociedade, desconstruindo também certos conceitos que lhe atribuem. Pois muitas vezes os profissionais bibliotecários que nela atuam se tornam passivos diante do cotidiano acadêmico da sua universidade, onde só esperam o usuário nas suas dependências físicas e não saem para conquistá-lo em seu meio acadêmico e virtual.

Na biblioteca são selecionadas, guardadas e disseminadas as produções culturais e intelectuais de uma sociedade, e tais informações são necessárias para o desenvolvimento de uma nação. Neste sentido, ela apresenta-se como lugar de memória.

Ao aprofundarmos a temática, citaremos teóricos que trabalham conceitos de memória, conceitos de cultura, conceitos de identidade, e tais referências são necessárias para nos fazer compreender a base do assunto proposto, levando-nos a refletir a respeito do valor da biblioteca universitária.

Portanto, este trabalho está estruturado em cinco seções, sendo a primeira, introdução, a qual apresenta a temática de estudo e o objetivo; a segunda seção, a revisão de literatura que explicita alguns conceitos básicos acerca da função da Universidade, bem como a função social da Biblioteca Universitária que discute também a temática acerca da Biblioteca Universitária enquanto lugar de memória apresentando conceitos de memória, de lugares de memória, assim como os conceitos de cultura e de identidade destacando a Biblioteca. A seção três apresenta os materiais e os métodos utilizados para a construção do estudo. A seção quatro apresenta os resultados parciais/finais da pesquisa, por fim as considerações parciais/finais seguida das referências.

2 Revisão de literatura

2.1 A função da universidade

A universidade deve ser reconhecida como uma instituição que desempenha importantes papéis para o desenvolvimento regional, sustentável e humano, na formação de competências e de difusão da experiência cultural e científica da sociedade. Por este motivo se pode considerar o "[...] lócus fundamental para a construção da identidade sociocultural de um país" (MORAES, 1999, p. 56).

A universidade tem a missão não apenas de possibilitar aos alunos a obtenção de um diploma, um emprego ou remuneração satisfatória, ela é também capaz de produzir novos conhecimentos para serem aplicados à realidade social. Sua função se aplica à toda a sociedade, em todos os níveis sociais, para que haja inclusão exercendo tanto uma função social que realiza e exprime de modo determinado a sociedade de que faz parte. Ela não é uma realidade separada e, sim, uma expressão historicamente determinada de uma sociedade (CHAUÍ, 2001).

Além disso, a universidade deve ser capaz de retribuir o investimento que recebe da comunidade, desenvolvendo estudos, pesquisas e projetos de extensão compatíveis com as

reais necessidades da população em benefício comum, ou seja, ela deve contribuir para minimizar os atuais problemas da sociedade.

A função da universidade na sociedade é inquestionável, como afirma Rodrigues (2007, p.49): "Cabe a ela a liderança do sistema educacional, pois é de sua responsabilidade a formação de sujeitos críticos, reflexivos, autônomos e éticos".

Para Trindade (1994, p.3 apud DIAS SOBRINHO 2001, p.166) uma das mais importantes funções da universidade é "estender, por equidade, a setores amplos da sociedade, os conhecimentos gerados e acumulados na instituição". Ou seja, a universidade não produz para si mesma, pois sua função é social.

A universidade como geradora de conhecimento depende dos recursos informacionais, organizados pela biblioteca. Neste sentido, nota-se um ciclo no qual uma produz e a outra registra e divulga o que é produzido. Deste modo a biblioteca universitária tem papel destacado na produção e difusão do conhecimento da universidade (RIBEIRO, 2007).

Conclui-se que a função da universidade é social e está intimamente ligada ao desempenho social que a biblioteca universitária deve desenvolver.

2.2 Biblioteca universitária e sua função social

Ao entendermos a função social da universidade e a sua identidade histórica, podemos afirmar que a biblioteca é parte de grande relevância desta instituição, pois nela encontram-se os acervos que dão a base do conhecimento para a sociedade.

A biblioteca enquanto parte integrante da universidade deve atuar de forma compromissada com o crescimento nacional e com a formação do indivíduo. Neste sentido, Aquino (1996, p. 185-197 apud RIBEIRO, 2007, p. 203) destaca:

> Universidade e biblioteca são agências sociais organizadas para atender as necessidades da comunidade acadêmica e da sociedade de forma geral. Considera-se, portanto, que desta relação surge uma unidade organizacional que reúne os princípios da biblioteca e os da universidade, em diferentes momentos históricos e posicionamentos sociais.

Enquanto agência social ela é moldada de acordo com os padrões, ideologias e valores culturais que regem os modelos de universidade vigente e, por estar condicionada a essa, ambas são reguladas pelo contexto social e político, ao longo da história de cada uma (SILVA, 2010).

Sua função precisa contribuir decisivamente para o ensino, a pesquisa e a extensão, assumindo, assim, seu papel social que é o de promover a infraestrutura documental e a disseminação da informação em prol do desenvolvimento da educação, da ciência e da cultura.

Do ponto de vista funcional a biblioteca é caracterizada como uma organização prestadora de serviço de informação apoiando as atividades de ensino, aos docentes, aos discentes e aos pesquisadores da universidade, pois em seu âmbito inicia o processo de geração de conhecimento (RIBEIRO, 2007).

Neste sentido, as bibliotecas universitárias apresentam-se como lugar de memória, de tradição e de práticas culturais. Assim, podemos entendê-la como espaço onde nosso patrimônio material e imaterial é captado, preservado e disseminado.

2.3 Biblioteca enquanto lugar de memória

O trabalho desenvolvido pelas bibliotecas universitárias, na promoção de uma

infraestrutura documental e na disseminação da informação, é fundamental para o desenvolvimento da educação, da ciência e da cultura de um país.

Em seu ambiente são guardados livros que contêm soluções para sanar as dúvidas. No entanto, este precisa ser um espaço dinâmico e vivo, e com seu trabalho técnico tornar acessível a herança da cultura de um povo captado em sua memória.

2.3.1 Conceitos de memória

De acordo com Jacques Le Goff "A memória, como propriedade de conservar certas informações, remete-nos em primeiro lugar a um conjunto de funções psíquicas, graças às quais o homem pode atualizar impressões ou informações passadas, ou que ele representa como passadas" (LE GOFF, 1992, p. 423).

O estudo da memória passa da psicologia à neurofisiologia, cada aspecto seu interessa a uma ciência diferente, sendo a memória social um dos meios basilares para se abordar as dificuldades do tempo e da história (SILVA; SILVA, 2010).

Conforme Pierre Nora:

> A memória é a vida, sempre carregada por grupos vivos e, nesse sentido, ela está em permanente evolução, aberta à dialética da lembrança e do esquecimento, inconsciente de suas deformações sucessivas, vulnerável a todos os usos e manipulações, susceptível de longas latências e de repentinas revitalizações (NORA, 1993, p. 9).

Para a Biblioteconomia e a Ciência da Informação há diversas maneiras de abordar o termo memória, e para Oliveira e Rodrigues (2011), os estudos nessa área retratam a memória em três categorias:

a) Categoria 1 - Memória humana: aborda a faculdade humana de conservar, recordar e transmitir informações, sentimentos e experiências, bem como sua relação com os processos cognitivos.

b) Categoria 2 - Memória artificial: fala sobre a memória exteriorizada como extensão da memória humana, uma memória adicional possibilitada por recursos tecnológicos, ou um procedimento técnico que permite sua fixação e facilita sua recuperação, seja uma técnica mnemônica, um registro escrito ou um disco rígido.

c) Categoria 3 - Memória social: diz respeito aos registros da informação como memória socialmente construída, representada e compartilhada por um grupo, estejam eles institucionalizados (compondo os acervos de arquivos, bibliotecas e museus) ou não.

Neste estudo, abordaremos brevemente o conceito de memória na perspectiva social, que corresponde a etapa do processo informacional associada ao termo preservação, a partir do pressuposto das informações ou dos documentos que possibilitam a reconstrução de parte da memória de uma coletividade, seja um país ou uma instituição.

Para Gondar (2004, p. 4 apud HOLLÓS, 2010, p. 30) a memória social é vista em caráter:

> [...] transdisciplinar e se produz nos entrecruzamentos da filosofia, da psicologia, das neurociências, das ciências da informação [...] atravessando suas fronteiras e fertilizando um novo campo de problemas, onde o dissentimento resulta em novas ideias.

É nesta interação fronteiriça que ocorre a articulação da memória social, o que não se dá apenas por meio de palavras verbalizadas ou grafadas, mas também por meio de imagens. (CHAGAS, 2009).

Halbwachs (2004, p. 30) dá destaque às memórias coletivas que não deixam de apresentar o seu aspecto social: "nossas lembranças permanecem coletivas, e elas nos são lembranças pelos outros, mesmo que se trate de acontecimentos nos quais só nós estivemos envolvidos, e com objetos que só nós vimos. É porque, em realidade, nunca estamos sós".

Diante deste fato as bibliotecas reúnem o que é importante no que tange ao resultado da memória social, tornando-se assim um lugar de memória.

2.3.2 O que são lugares de memória?

Bibliotecas, museus e arquivos são locais nos quais os cientistas da informação exercem suas práticas. Considerados lugares de memória, bem como a memória das instituições, resultam em apropriações dos conceitos de memória social e memória coletiva bem como emprego de múltiplas extensões, tais como: instituições de memória, centros de memória, arquivos de memória e entidade de memória.

O termo lugar de memória firmado por Nora (1993, p. 13) estabelece que eles nascem e vivem do sentimento de que não há memória instintiva, de que é preciso criar arquivos. Assim ele destaca que: "[...] se o que eles defendem não estivesse ameaçado, não se teria, tão pouco, a necessidade de construí-los. Se vivêssemos verdadeiramente as lembranças que eles envolvem, eles seriam inúteis".

Vieira (2015) observa que quanto menos se vive a memória no interior, maior a necessidade de suportes exteriores.

Nessas extensões, são constantes as referências a uma dinâmica da memória possibilitada pela informação registrada levando a construção, reconstrução, formação, manutenção, recuperação, preservação, conservação, valorização, incorporação, interação, exclusão e destruição da memória (OLIVEIRA; RODRIGUES, 2011).

Tal concepção destaca mais uma vez a função social da biblioteca, agora como lugar de memória que é fruto de produções culturais e identitárias de um povo. Neste sentido, é necessário fazermos uma breve abordagem dos conceitos de cultura e identidade.

2.3.3 Conceitos de cultura e identidade

O conceito de cultura, em seu uso antropológico, surgiu na Alemanha setecentista e inicialmente estava relacionado à noção de alguma qualidade original, um espírito ou essência que uniria as pessoas em nações e separaria as nações umas das outras (CUNHA, 2009).

Essa originalidade nasceria das diversas visões de mundo de diferentes povos, chegando ao entendimento de que eles seriam os autores dessas visões, concepção que ainda permanece.

Para Geertz (1989) a cultura seria como um conjunto de mecanismos de controle, com planos, regras, instruções criadas para governar o comportamento do homem, sendo este homem um animal, dependente de tais mecanismos para ordenar seu comportamento.

Compreendida como preocupação fundamental de todas as ciências humanas a cultura enquanto objeto principal da antropologia é retratada no texto de Sahlins (1997), que defende o seu conceito como fenômeno da organização da experiência e da ação humana por meio de símbolos.

Com ideia semelhante Kuper (2002, p. 286) afirma que "cultura não é uma questão de raça. Ela é aprendida, e não transmitida por genes". Constituindo uma ideia de valores,

uma atitude mental coletiva expressada por meio de símbolos.

Quanto a Jamesom (1993) este acredita que a cultura deve ser sempre vista como um veículo ou um meio através do qual se dá o relacionamento entre grupos que perpetua as ilusões óticas e o falso objetivismo desse relacionamento histórico. O autor ainda destaca que em termos mais comuns, a identidade é concretizada por meio da participação na cultura.

Não há um discurso identitário único, coeso e completo em si mesmo, posto que, o sujeito, através de seus posicionamentos, assume identidades múltiplas nos diversos momentos e espaços onde sua história de vida adquire sentido e encontra ressonância. (SILVEIRA, 2010)

A identidade está profundamente envolvida no processo de relações espaço-tempo e no interior de diferentes sistemas de representação. Elas têm efeitos profundos sobre a forma como as identidades são localizadas e representadas de modo que todas as identidades estão localizadas no espaço e no tempo simbólico (HALL, 2006).

O autor aponta três concepções diferenciadas de identidades que refletem o processo intelectual de mudança do conceito de identidade fixa para uma identidade mais plural. A primeira é a identidade do sujeito do Iluminismo que se baseia numa concepção de indivíduo totalmente centrado, unificado, dotado das capacidades de razão, de consciência e de ação, cujo "centro" consistia num núcleo interior. A segunda é a identidade de sujeito sociológico, que refletia a crescente complexidade do mundo moderno e a consciência de que este núcleo interior do sujeito não era autônomo e autossuficiente. E a última é a identidade do sujeito pós-moderno que indispõe de uma identidade fixa, essencial ou permanente.

A identidade não surge somente de um "eu verdadeiro" e "único", mas do diálogo entre os conceitos, definições e práticas que são representadas pelos discursos de uma cultura. E pelo nosso desejo consciente ou inconsciente de responder aos apelos feitos pelos significados e de sermos interpelados por eles, de assumirmos as posições de sujeito constituídas por nós e para nós. (SILVEIRA, 2010).

Neste sentido, Hall (1997, p. 26-27) nos apresenta seu entendimento a respeito da maneira como as identidades são formadas:

> O que denominamos "nossas identidades" poderia provavelmente ser melhor conceituado como as sedimentações através do tempo daquelas diferentes identificações ou posições que adotamos e procuramos "viver", como se viessem de dentro, mas que, sem dúvida, são ocasionadas por um conjunto especial de circunstâncias, sentimentos, histórias e experiências única e particularmente nossas, como sujeitos individuais. Nossas identidades são, em resumo, formadas culturalmente.

França (2002) ressalta a necessidade de notar que a ideia de identidade é um resultado que tem como elemento de sustentação, discursos, objetos e práticas simbólicas que nos posicionam no mundo e que dizem nosso lugar em relação ao outro. Tais símbolos são construídos por meio de relações, interpessoais que produzem os elementos culturais de um povo.

A identidade não é um assunto apenas pessoal, ela necessita ser vivida no mundo, em um diálogo com os outros. "De um ponto de vista subjetivo, a identidade é descoberta dentro da própria pessoa, e implica identidade com os outros" (KUPER, 2002, p.296).

Apreende-se com essas abordagens, que cultura e identidade, são fenômenos da organização, da experiência e da ação humana por meio de símbolos e estes são construídos a partir de relações interpessoais que produzem os elementos culturais de um povo, corroboram com ideias de valores sendo atitudes mentais da coletividade que criam vínculos e que passam a ser registrados na memória.

Diante disso, a biblioteca universitária se faz importante em seu papel social, como espaço onde o patrimônio material e imaterial é captado, preservado e disseminado.

2.3.4 A Biblioteca

Pode-se definir as bibliotecas como um lugar de memória e de preservação do patrimônio documental, considerando-a como: "um espaço dinâmico e vivo tendo como uma das tarefas fundamentais colecionar, [...], inventariar e, finalmente, tornar acessível a herança da cultura escrita" (CHARTIER, 2002, p.30).

Outrossim, às práticas de sociabilidade que se delimitam em torno e a partir de seu espaço, as bibliotecas se mostram capazes de enunciar ou exibir uma série de construções culturais cujos referenciais expressam de maneira significativa as estruturas históricas, políticas, ideológicas e identitárias sobre os quais uma dada sociedade se constitui, nutre-se e se valoriza (SILVEIRA, 2012).

Se analisada com a sutileza que merece, se torna um indicativo de que a missão das bibliotecas, tal qual como outros lugares de memória, se apresentam como palcos de encenação à dramaturgia da sociedade acolhendo, em virtude disso, "a identidade de uma sociedade ou nação [que pode] ser espelhada por uma biblioteca, por uma reunião de títulos que, em termos práticos ou simbólicos, faça as vezes de definição coletiva". (MANGUEL, 2006; p.241 apud SILVEIRA, 2012 p. 12).

Assim compreendemos a importância da biblioteca no cumprimento da sua função social enquanto lugar de memória e o que ela representa para perpetuar o que de fato é relevante a nível de conhecimento e reconhecimento cultural e identitário de uma nação.

3 Materiais e métodos

Para o desenvolvimento deste trabalho realizamos a pesquisa bibliográfica, com o intuito de responder ao seguinte questionamento: considerando que a biblioteca universitária é o espaço onde nosso patrimônio material e imaterial é captado, preservado e disseminado, qual a sua função social enquanto lugar de memória?

4 Resultados parciais/finais

Diante da abordagem teórico-conceitual foi verificado que cultura e identidade, consideradas fenômenos da organização, da experiência e da ação humana por meio de símbolos, corroboram com ideias de valores, sendo atitudes mentais da coletividade que criam vínculos e que passam a ser registrados na memória.

Em consonância com a instituição maior da qual faz parte, que é a universidade, a biblioteca universitária é o espaço onde nosso patrimônio material e imaterial é captado, preservado e disseminado.

Neste sentido, foi possível aferir no estudo a função social da biblioteca universitária enquanto lugar de memória, pois esta desempenha papel fundamental na construção dos sujeitos sociais.

5 Considerações parciais/finais

Ressaltamos, então, que as discussões apresentadas têm o intuito de refletir a função social da Biblioteca Universitária enquanto lugar de memória, preservação e difusão do conhecimento. A análise esboçada acerca dos conceitos de memória, cultura e identidade, possibilita uma melhor compreensão da temática abordada. Embora exista muitas vezes a concepção errada a respeito da função da biblioteca vista como um espaço estático, funcional e operacional, devido à atuação passiva de seus profissionais bibliotecários, entende-se que esta desempenha papel fundamental na sociedade.

Outrossim, vale ressaltar que, o trabalho teve o intuito de enfatizar a função social da biblioteca universitária como lócus de memória na intenção de contribuir para preservação da cultura e identidade da sociedade.

6 Referências

CATANI, Afrânio Mendes; OLIVEIRA, João Ferreira de. A universidade pública no Brasil: identidade e projeto institucional em questão. In: TRINDADE, Hélgio. (Org.) **Universidade em ruínas**: na república dos professores. Petrópolis, RJ: Vozes, Porto Alegre: CIPEDES, 2001. p. 179-189.

CHAGAS, Mário. Memória política e política de memória. In: ABREU, Regina; CHAGAS, Mário. (Orgs.). **Memória e patrimônio:** ensaios contemporâneos. Rio de janeiro: Lamaprina, 2009. p. 136-167.

CHARTIER, Roger. As revoluções da leitura no Ocidente. In: ABREU, Marcia (Org.). **Leitura, história e história da leitura**. Campinas, SP: Mercado de Letras; Associação de Leitura do Brasil; FAPESP. 2002. p.30.

CHAUÍ, Marilena. **Escritos sobre a universidade**. São Paulo: Editora UNESP, 2001.

CUNHA, Manuela Carneiro da. "Cultura" e cultura: conhecimentos tradicionais e direitos intelectuais. In: _____. **Cultura com aspas**. São Paulo: CosacNaify, 2009. p. 311-373.

DIAS SOBRINHO, José. Concepções de universidade e de avaliação institucional. In: TRINDADE, Hélgio. (Org.) **Universidade em ruínas**: na república dos professores. Petrópolis, RJ: Vozes, Porto Alegre: CIPEDES, 2001. p. 149-169.

FRANÇA, Vera Regina Veiga. Discurso de identidade, discurso de alteridade: a fala do outro. In: GUIMARÃES, C. et al. **Imagens do Brasil**: modos de ver, modos de conviver. Belo Horizonte: Autêntica, 2002. p.27-43.

GEERTZ, Clifford. O impacto do conceito de cultura sobre o conceito do homem. In:_____**A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1989.

KUPER, Adam. Cultura, diferença, identidade. In:_____. **Cultura**: a visão dos antropólogos. Bauru, SP: EDUSC, 2002. p. 285-309.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. São Paulo, SP: Centauro, 2004.

HALL, Stuart. A centralidade da cultura: notas sobre as revoluções culturais no nosso tempo. **Educação & Realidade**, v. 22, n. 2, p.15-46, jul./dez., 1997. Disponível em: <http://www.gpef.fe.usp.br/teses/agenda_2011_02.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2015.

_____. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&ª, 2006.

HOLLÓS, Adriana Cox. Preservação e memória social. In: SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves da. et al. (Orgs.). **Cultura, representação e informação digitais**. Salvador: EDUFBA, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/7335/1/cultura-representacao-informacao-digitais-RI.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2015.

JAMESON, Frederic. Conflictosinterdisciplinarios em lainvestigación sobre cultura. **Alteridades**, v. 3, n. 5, p. 93-117, 1993.

LE GOFF, Jacques. **História e memória**. Campinas: Ed. Unicamp, 1992.

MORAES, Maria Célia Marcondes de. Paradigmas e adesões: temas para pensar a teoria e a prática em educação. **Revista Perspectica**, v. 17, n. 32, 1999. Disponível em: <https:// periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/10522/10068>. Acesso em 10 jun. 2015.

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. **Projeto História**, São Paulo, n.10, p. 7-28, dez., 1993. Disponível em: <http://revistas.pucsp.br/index.php/revph/ article/viewFile/12101/8763>. Acesso em: 07 jul. 2016

OLIVEIRA, Eliane Braga de; RODRIGUES, GeorgeteMedleg. O conceito de memória na Ciência da Informação: análise das teses e dissertações dos programas de pós-graduação no Brasil. **Liinc em Revista**, Rio de janeiro, v.7, n.1, p. 31-328, mar., 2011. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/416/298>. Acesso em: 20 jun. 2015.

RIBEIRO, Maria Solange Pereira. Biblioteconomia na sociedade informatizada: a reconstrução da identidade profissional. In: CASTRO, César Augusto. (Org.). **Conhecimento, pesquisa e práticas sociais em Ciência da Informação**. São Luiz: EDUFMA, 2007. p. 201-223.

RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca. Indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão: referência para a formação em Biblioteconomia e Ciência da Informação. In: CASTRO, César Augusto. (Org.). **Conhecimento, pesquisa e práticas sociais em Ciência da Informação**. São Luiz: EDUFMA, 2007. p. 45-61.

SAHLINS, Marshall. O "pessimismo sentimental" e a experiência etnográfica: por que a cultura não é um "objeto" em via de extinção (parte I). **Mana**, v. 3, n. 1, p. 41-73, 1997.

SILVA, Angela Maria Moreira. A construção das bibliotecas universitárias no Brasil. **Revista Informação & Universidade**, v. 2, n.1, p. 3, 2010.

SILVA, Kalina Vanderlei Paiva da; SILVA, Maciel Henrique. **Dicionário de conceitos históricos**. São Paulo: Contexto, 2006.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. Biblioteca, memória e identidade social. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.15, n.3, p.67-86, set./dez., 2010. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/pci/v15n3/05.pdf>. Acesso em: 11 maio, 2015.

_____. Sendas entre o visível e o invisível: a biblioteca como "lugar de memória" e de preservação do patrimônio. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, v.13, n.5, out., 2012. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/out12/Art_03.htm>. Acesso em: 14 jun. 2015.

VIEIRA, ItalaMaduell. A memória em Maurice Halbwachs, Pierre Nora e Michael Pollak1.In:Encontro Regional Sudeste de História oral: dimensões do público; comunidades de sentido e narrativas políticas, 11, 2015, Niterói, RJ. **Anais...**Niterói, RJ: UFF, 2015. Disponível em: <http://www.sudeste2015.historiaoral.org.br/resources/anais/9/1429129701 _ARQUIVO_Memoria_Itala_Maduell.pdf>. Acesso em: 07 jul. 2016.

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E OS INDICADORES DO SINAES: Estudo do caso UnB

Flor Maria Silvestre (UnB) - silvestreestela@gmail.com

Murilo Bastos da Cunha (UnB) - murilobc@unb.br

Resumo:

Este trabalho pretende obter resposta à seguinte questão: A Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB) cumpre com todos os indicadores do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) para o bom atendimento das necessidades de informação de seus usuários? Para fornecer resposta a esse questionamento, a metodologia adotada foi a análise documentária a partir de fontes de informações, documentos da Universidade de Brasília (UnB) e as publicações geradas pela Comissão Própria de Avaliação, no período 2014, para dar resposta às dimensões dos instrumentos de avaliação do SINAES, a saber: instalações físicas; instalações para o acervo e funcionamento; informatização. Tem-se por pressuposto que se essas dimensões não forem cumpridas, o público-alvo da BCE/UnB deixará de ser usuário e se converterá em não-usuário, tendo em vista não ter conseguido satisfazer suas necessidades de informação naquela biblioteca. Os resultados mostram que a BCE/UnB não está contribuindo no processo de ensino, extensão de os estudantes da UnB.

Palavras-chave: *Avaliação de biblioteca. Biblioteca Universitária. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Universidade de Brasília.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

1 Introdução

A organização da informação tem como objetivo facilitar a recuperação e o uso oportuno da informação nos diversos contextos, para os quais as bibliotecas ofertam uma variedade de serviços que geram custos inerentes de operação. O uso desses serviços dará resposta aos serviços oferecidos pela biblioteca, há, contudo, um conjunto de membros do público alvo que não utilizam física ou virtualmente os serviços das bibliotecas. Nesse caso, esses indivíduos são identificados como "não-usuários". Os lucros de uma empresa se mede em relação à o número de clientes que compraram, então como menciona Srighar (1994) em outras palavras, não só é tentar satisfazer e manter os clientes existentes, mas também tenta atrair os não-usuários de seus produtos. É um jogo de sobrevivência e crescimento no negócio.

Este trabalho pretende obter resposta à seguinte questão: A Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB) cumpre com todos os indicadores do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) para o bom atendimento das necessidades de informação de seus usuários?

Muitos podem ser os fatores pelos quais os não usuários não acessam a um serviço ou consumem um produto. Com as respostas dos objetivos e hipóteses pretende-se contribuir no desenvolvimento da biblioteca universitária da UnB, brindando os recursos necessários para focar seus serviços à os não-usuários, contribuindo está no cumprimento dos objetivos da instituição de ensino superior (IES) ensino, pesquisa e extensão. Pelo exposto pretende-se dar resposta a nosso objetivo por médio dos resultados apresentados pela UnB-CPA[1], Comissão Própria de Avaliação que foi instituída pela Lei 10.861/2004, que criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), toda instituição concernente ao nível educacional em pauta, pública ou privada o constituirá. É a comissão responsável por coordenar os processos de avaliação interna das Instituições de Ensino Superior e pelo fornecimento de informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Anualmente a CPA elabora o Relatório de Autoavaliação da instituição, com informações sobre as dez dimensões de avaliação do SINAES. Para o presente estudo considera-se o item que se refere a biblioteca.

2 Revisão de literatura

Apresentamos uma breve revisão de literatura sobre os conceitos fundamentais da pesquisa, quais sejam, bibliotecas universitárias, a BCE-UnB, SINAES.

2.1. Bibliotecas universitárias – estudo de usuários

As bibliotecas universitárias (BU) constituem um recurso importante para desdobramentos dessas capacidades como indica Amaral (2007). A BU visa atender as necessidades de informação de todos os usuários (estudantes de graduação, estudantes de pós-graduação, professores e pesquisadores) deve ser de suporte no processo de construção do conhecimento. Diante dessa situação nos perguntamos se a BCE/UnB realmente está cumprindo seus objetivos de atender às necessidades de todos os seus usuários.

Todos os tipos de bibliotecas têm como objetivo comum satisfazer as necessidades de informação dos seus usuários alvos. Mais tem usuários que não utilizam fisicamente ou virtualmente os serviços das bibliotecas e, nesse caso são definidos como os "não usuários".

[1] http://www.cpa.unb.br/

Existe uma variedade de estudos sobre os usuários dos diferentes tipos de bibliotecas, contudo, conforme menciona Dumont (1994), são pouco os esforços para estudos de não usuários, apesar de serem esses uma realidade em todas as bibliotecas: a existência dos não usuários.

Hoje os serviços prestados pelas bibliotecas em geral mudaram com o avanço da tecnologia e as mídias sociais que proporcionam outras formas de aprender a lidar com a informação. Uma nova geração de usuários que não utilizam os serviços tradicionais das bibliotecas estáticas as quais se limitam a um espaço físico e com serviços básicos em muito dos casos. Ao respeito Diógenes (2012) em sua pesquisa "A futura biblioteca universitária", nos indica num dos resultados a importância dos indicadores de: tecnologia, estudos de necessidades de informações para atender às necessidades dos usuários envolvidos no processo de ensino-aprendizagem desde as universidades.

> Quanto ao usuário, a exigência deles para acesso cada vez mais rápido aos serviços de informação oferecidos e a necessidade de conhecer o comportamento do usuário são tendências expressivas que colocam o usuário em posição de destaque e chama a atenção de que é a ele que a biblioteca deve servir nas suas necessidades de informação de aprendizagem, ensino, pesquisa e extensão, no âmbito da universidade. (DIÓGENES, 2012, p. 111).

Os usuários de bibliotecas universitárias (BU) são indivíduos ávidos de informação são geralmente autossuficientes na tomada de decisões e toram-se, por sua vez, criadores e coprodutores de informação e conteúdo, usuários autónomos que estão cada vez mais familiarizados com as tecnologias, como descreve Cunha, Amaral, Dantas, 2015 em seu livro estudos de usuários, tem uma outra forma de classificar a esses usuários é de acordo na geração na que pertencem.

> "Usuários da geração Y: também conhecida como geração do milênio ou geração da internet. São os filhos da geração X, que nasceram entre 1980 e 1999. [...] Geração num contexto de crescimento das tecnologias, sistemas de comunicação, intensificação da TV como mídia. Por isso, têm mais intimidade com informática. [...] fizeram várias aulas extraclasse na infância - inglês, esportes etc". (MAGALHÃES, 2010, p. 9)

Cunha (2015) menciona o importante de fazer um estudo de usuários de esse universo amplio e diversificado com a finalidade de entender quais são suas necessidades e como ele fazem para satisfaze-las, esses usuários são autônomos na busca e avaliação da informação a biblioteca universitária em cuja faixa etária se situa tem que conhecer sim esta satisfazendo as necessidades de esses usuários ou eles se convertiam em não usuários.

Existe uma variedade de estudos sobre os usuários dos diferentes tipos de bibliotecas, contudo, conforme menciona Dumont (1994), são pouco os esforços para estudos de não usuários, apesar de serem esses uma realidade em todas as bibliotecas: a existência dos não usuários e quem é o não-usuário, são o público alvo de uma determinada biblioteca que por diversas circunstancias não fazem uso dos serviços que apresenta uma biblioteca, no respeito tem confusões ao pensar que fazer uso da biblioteca é só pegar os livro emprestado ou baixar um artigo da bases de dados, fazer uso da biblioteca também é utilizar os espaços físicos, fazer uso das cabines de internet. Em tal sentido é muito importante ter em consideração todos os aspectos mencionados no primeiro contato dos alunos com a biblioteca este fato pode definir se eles se tornarão usuários ou não-usuários. Quanto mais atrativo for um produto ou um objeto mais ele chamará atenção como indica Rocha, Kafure (2014). "Produtos atrativos funcionam melhor, quanto mais atrativos mais emoções positivas despertam, o que por sua

vez afeta o processo mental tornando o indivíduo mais criativo e resistente aos problemas" (COSTA, 2009, p. 9).

Pelo exposto é muito importante conhecer como a BCE/UnB vem sendo avaliada no componente de Auto avaliação Institucional, relativo ao ano de 2014, o qual foi elaborado sob a coordenação da Comissão Própria de Avaliação (CPA/UnB) nos indicadores de infraestrutura, serviços, coleções e informatização, pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O resultado do item BU é de suma importância no contexto das bibliotecas universitárias.

2. UnB - Biblioteca Central (BCE) e SENAIS

Descrever o processo de avaliação interna da BCE/UnB implica refletir incialmente sobre sua trajetória de 55 anos. No contexto da criação da Universidade de Brasília – UnB em 1962 passando por muitas circunstâncias políticas, sociais e culturais que historicamente a constroem como o modelo de universidade no Brasil.

Na criação da UnB representa o passo por um dos três grandes momentos que marcaram o desenvolvimento da educação superior no DF como menciona Sousa (2010), o primeiro momento vai de 1962 a 1994, corresponde a gênese e instalação das primeiras instituições – uma pública e as demais de natureza privada. É esse primeiro momento que representaria a consolidação da UnB passando ela por reforma no seu plano inicial, mantendo o pensamento dos grandes intelectuais formados nas salas de aulas na época do militarismo e finalmente a UnB atende as demandas sociais de acesso na educação superior.

Agora universidade moderna que promove o ensino a pesquisa e a extensão como suas finalidades essenciais da Universidade de Brasília descritas no estatuto e regulamento geral da UnB. De acordo com o segundo item, do artigo 41, Capítulo V, Título II, do *Estatuto da UnB*, publicado no DOU n. 7, de 11/01/94, e atualizado em 1º/7/2011.

A missão da BCE/UnB é muito clara: "Promover e garantir à comunidade universitária o acesso à informação científica e o compartilhamento do conhecimento científico no âmbito do Sistema de Bibliotecas da UnB, contemplando o ensino, a pesquisa e a extensão" (BCE, 2011). Nesse sentido queremos conhecer de que maneira a BCE/UnB vem contribuindo para a satisfação das necessidades de informação de seus usuários alvos, por meio dos seus serviços e infraestrutura. A não satisfação dos usuários alvos poderia acontecer por muitos fatores: desconhecimentos dos serviços, infraestrutura inadequada, bibliografia desatualizada entre outros, o problema vai além ao fato de fazer um diagnóstico e conhecer as causas do não uso da biblioteca o detalhe principal é que a BCE/UnB não estaria contribuindo no desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão, os usuários alvos ao não satisfazerem suas necessidades de informação. As necessidades insatisfeitas provocam não uso dos serviços tornando-se os usuários alvos da BCE/UnB em não usuários de informação da BCE/UnB.

Nesse sentido, vamos conhecer como a BCE/UnB tem sido avaliada no que se refere as coleções e infraestrutura na última avaliação da UnB realizada através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

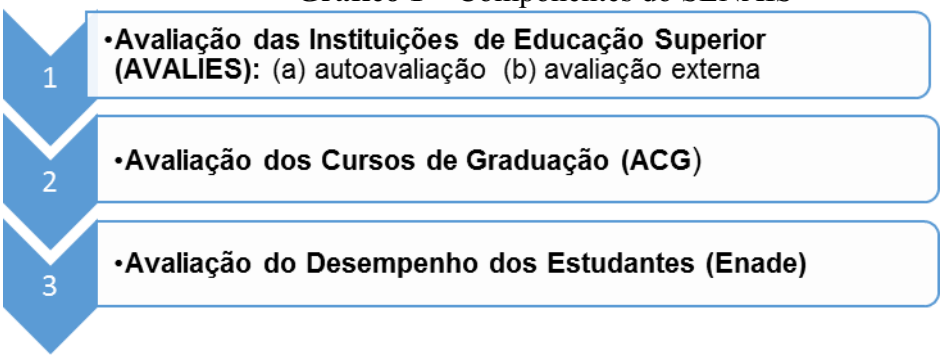
2.2 Avaliação das bibliotecas universitárias no SINAES

Desde 2004, a Instituições Educação Superior (IES) no Brasil é avaliada pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que abrange as instituições,

os cursos oferecidos e o desempenho dos estudantes. É a partir do resultado desta avaliação que é possível para a instituição de educação superior melhorar sua política de gestão e administração. O SINAES foi instituído através da Lei nº 10.861, de 14/04/2004.

O SINAES tem como meta melhorar a qualidade da educação superior, orientar a expansão das ofertas de vagas e aumento permanente da eficácia institucional e da efetividade acadêmica social. (BRASIL, 2004). É constituído por três componentes, (i) avaliação das instituições, (ii) avaliação dos cursos, e (iii) avaliação do desempenho dos estudantes. (BRASIL, 2004).

Gráfico 1 – Componentes do SENAIS



Fonte: Adaptado de (BRASIL, 2004).

As bibliotecas universitárias formam parte neste processo avaliativo considerando-se um item importante para o desenvolvimento dos estudantes como menciona Heloisa Brasil (2011,), assinala que os processos da avaliação institucional do SINAES, as condições das bibliotecas têm grande peso na pontuação do item infraestrutura. Mas, para Holanda (2006), nessa Avaliação do MEC, como é conhecida essa política, a centralidade são as instalações físicas, e nesse sentido há ênfase nas estruturas físicas das bibliotecas. Sendo assim, faz-se importante uma análise do item biblioteca nos componentes do SINAES[2].

2.2.1 Avaliação das instituições e abordagem da biblioteca universitária

Essa avaliação institucional possui duas etapas: a auto avaliação e a avaliação externa in loco. A auto avalição é conduzida pela sua Comissão Própria de Avaliação (CPA) com base nas diretrizes e no roteiro da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES)[3]. A avaliação externa ou avaliação *in loco* tem como referência os relatórios de auto avaliação.

2.2.1.1 Auto avaliação

No documento de orientações gerais para o roteiro do auto avaliação das instituições do CONAES (BRASIL, 2004b) o item referente sobre a avaliação das bibliotecas aparece na dimensão 4.7 – Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação. Exemplo de alguns indicadores desta dimensão seguir:[4]

---

[2] As dimensões de SINAES. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm

[3] http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao_institucional Acesso em: 6 jan. 2016.

[4] https://www.puc-campinas.edu.br/midia/arquivos/2014/jan/proavi---roteiro-autoavaliacao-orient-gerais-20041.pdf

- nº de bibliotecas (central e setoriais);
- acesso a bases de dados e bibliotecas virtuais;
- nº de livros, periódicos e títulos em geral;
- nº e condições de laboratórios de informática;

As perguntas na autoavaliação se complementam para uma visão geral da biblioteca, por exemplo temos perguntas especificas sobre satisfação das necesidades de informação dos usuarios "Qual o grau de satisfação dos usuários com relação ao sistema de acesso aos materiais e a sua consulta, "Qual é a satisfação dos usuários com a quantidade, qualidade e acessibilidade da bibliografia? ". (BRASIL, 2004b) perguntas abertas que se caracterizam por apresentar o parecer dos entrevistados as quais são confrontadas com os indicadores da avaliação interna subsidiando informação para as melhoras das IES.

4.2 Avaliações dos cursos da graduação – bibliotecas universitárias

Conforme o Art. 4º do SINAES a avaliação dos cursos de graduação tem por objetivo identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica, (BRASIL, 2004a). Com relação às bibliotecas são: o 3.6. Bibliografia básica, 3.7. Bibliografia complementar, 3.8. Periódicos especializados (ver quadro 1).

Quadro 1 – Indicadores do SINAE para a biblioteca

Indicador	Conceito
3.6. Bibliografia básica (Para fins de autorização, considerar o acervo da bibliografia básica disponível para o primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas) Nos cursos que possuem acervo virtual (pelo menos 1 título virtual por unidade curricular), a proporção de alunos por exemplar físico passa a figurar da seguinte maneira para os conceitos 3, 4 e 5:	Os conceitos dos cursos variam de 1 a 5
3.7. Bibliografia complementar (Para fins de autorização, considerar o acervo da bibliografia complementar disponível para o primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas)	
3.8. Periódicos especializados (Para fins de autorização, considerar os periódicos relativos às áreas do primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas)	

Fonte: Adaptada do INEP (2015)

Nesse caso, o instrumento da avaliação dos cursos de graduação só permite que o avaliador externo verifique, conforme o descrito nos relatorios emitidos pelas IES, como menciona Heloisa Brasil (2011).

O desenvolvimento de coleções nas bibliotecas universitarias mudou muito com acesso à World Wide Web (WWW) as bibliotecas tradicionais agora são também digitais no respeito Cunha(2010) no seu artigo intitulado "A biblioteca universitária na encruzilhada" enfatiza as mudanças e adaptações que tem que assumir as bibliotecas universitárias como: introdução do livro eletrônico e o surgimento de um novo acervo ligado à dados científicos (*e-science*); o espaço físico da biblioteca; os produtos e serviços, enfatizando a referência digital, o repositório eletrônico; as inovações e tecnologias que afetam a unidade de informação e, por último, a importância da cooperação bibliotecária como elemento facilitador para a absorção

dessas mudanças. A nosso ver todos os elementos mencionados por Cunha (2010) deveriam ser considerados nos critérios de avaliações do SENAIS.

3 Materiais e métodos

A coleta de dados baseado na análise documentária a partir das publicações geradas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), no período 2014, para dar resposta às dimensões dos instrumentos de avaliação do SINAES, no referente ao item biblioteca considerando os itens de instalações físicas; serviços, acervo, funcionamento e informatização.

O Relatório de Auto avaliação Institucional da Universidade de Brasília, é relativo ao ano de 2014, foi elaborado sob a coordenação da Comissão Própria de Avaliação (CPA/UnB) e baseia-se na Nota Técnica INEP/DAES/ CONAES nº 65 publicada em 09 de outubro de 2014[3]. O presente relatório considera as dez dimensões previstas na lei do SENAIS. Apresentamos, a seguir, a descrição dos indicadores do auto avaliação institucional que corresponde ao eixo 5: Infraestrutura Física, dimensão 7, da BCE- UnB.

4 Resultados parciais/finais

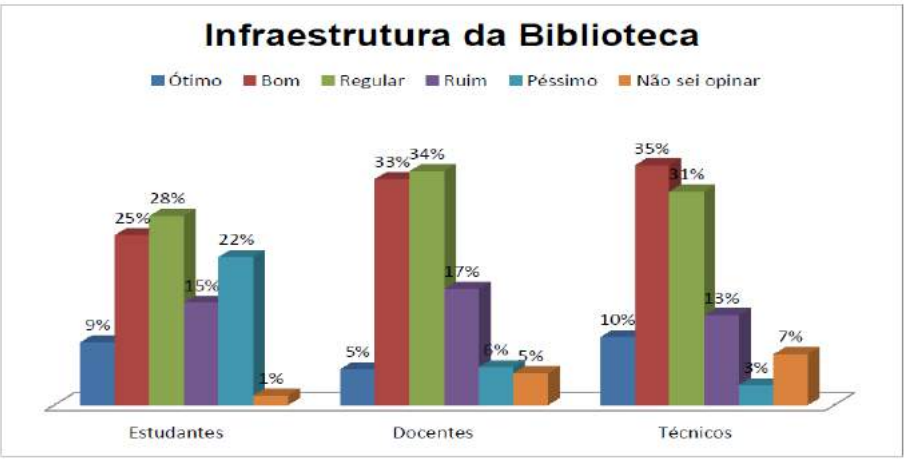
BCE- UnB. Auto avaliação Institucional do SENAIS

Infraestrutura

A comunidade universitária foi consultada acerca da infraestrutura da UnB. No total, foram dezoito quesitos relacionados a instalações físicas, biblioteca, espaços para lazer e atendimento, recursos de tecnologia, entre outros, que professores, técnicos e alunos puderam avaliar e sugerir melhorias. A seguir, apresentam-se os resultados dessa etapa do auto avaliação (UnB, 2015, p. 171).

Quanto à infraestrutura da biblioteca, 15% dos estudantes disseram ser ruim; 22% péssimo e 28% regular entre os docentes, 34% disseram ser regular. Entre os técnicos, as respostas, em sua maioria, se dividiram entre boa (35%) e regular (31%). Os dados mostram que os estudantes, docentes e técnicos percebem as instalações da BC como regular para satisfazem suas necessidades. O indicador que refere na infraestrutura ótimo têm porcentagem muito baixa.

Gráfico 2 – Infraestrutura da Biblioteca



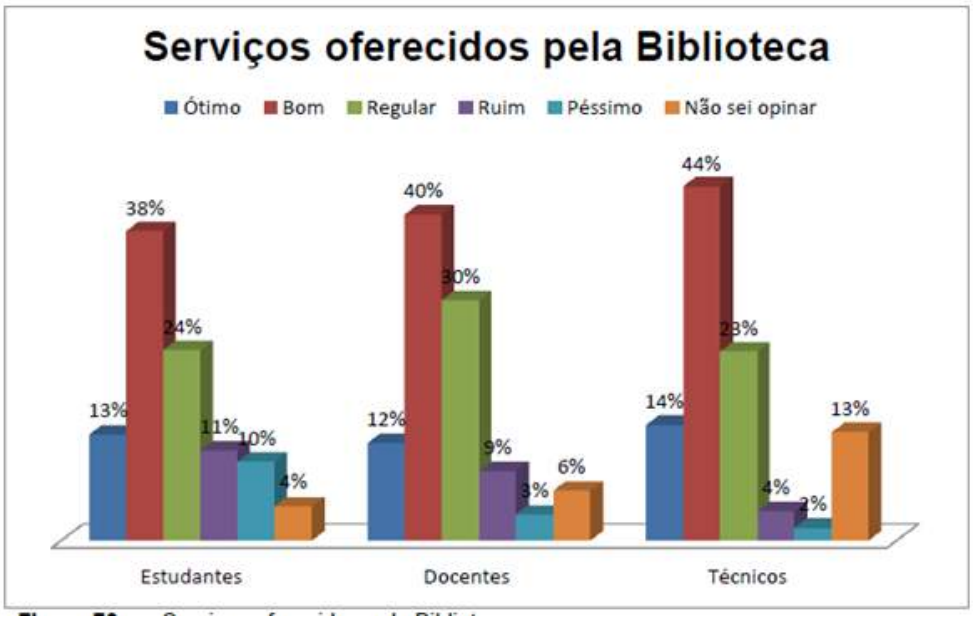
Fonte: UnB (2015, p. 175)

A Biblioteca se caracteriza por ser um lugar agradável, confortável, com iluminação adequada, mesas confortáveis, tomadas suficientes, ventilação adequada, como indica Cunha (2010) ela geralmente é abrigada em belos e espaçosos prédios, com áreas para salas de leitura, para reuniões em grupo com o necessário silêncio e conforto para facilitar as tarefas ligadas ao aprendizado e a interação com o conhecimento registrado e o, mas importante atendendo a seus usuários alvos. Segundo as respostas do gráfico 02 a BCE/UnB não está cumprindo com esses indicadores.

Outro dos indicadores do SINAES é "A quantidade de postos na biblioteca e salas de leitura que são adequadas às necessidades dos usuários? ". Os ambientes da BCE/UnB nos últimos anos foram convertidos num lugar accessível para os "concurseiros" os quais ocupam os espaços destinados para os estudantes como menciona Silva (2013) pode se dever ao grau de dificuldade dos concursos para o ingresso na área pública e à grande concorrência, os candidatos estão cada vez mais procurando formas de se preparar para tal, através de cursinhos preparatórios, cursos via web, grupos de estudos, entre outros. Como nem todos tem acesso, ou até mesmo não se encaixam em uma dessas opções citadas, preferem outros meios, grande parte desse público recorre às bibliotecas públicas ou bibliotecas universitárias, pois ali encontram um ambiente com espaço amplio, silencioso e para se prepararem. A BCE/UnB, nesse caso estaria satisfazendo as necessidades de não usuários alvos.

Em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, segundo os usuários alvos principais os *estudantes*, um 24% opina que os serviços são regulares, 11% ruim, 10% péssimo só um 38% opinam que os serviços são bons.

Gráfico 03 - Serviços oferecidos pela Biblioteca



Fonte: UnB (2015, p. 175)

Os serviços da biblioteca mudaram com o avanço da tecnologia e agora apresentam outros novos serviços tecnológicos como as Cunha (2010, p. 13).

> A biblioteca universitária existe porque presta serviços de atendimento no campus, de forma presencial ou virtual. O atendimento presencial tenderá a

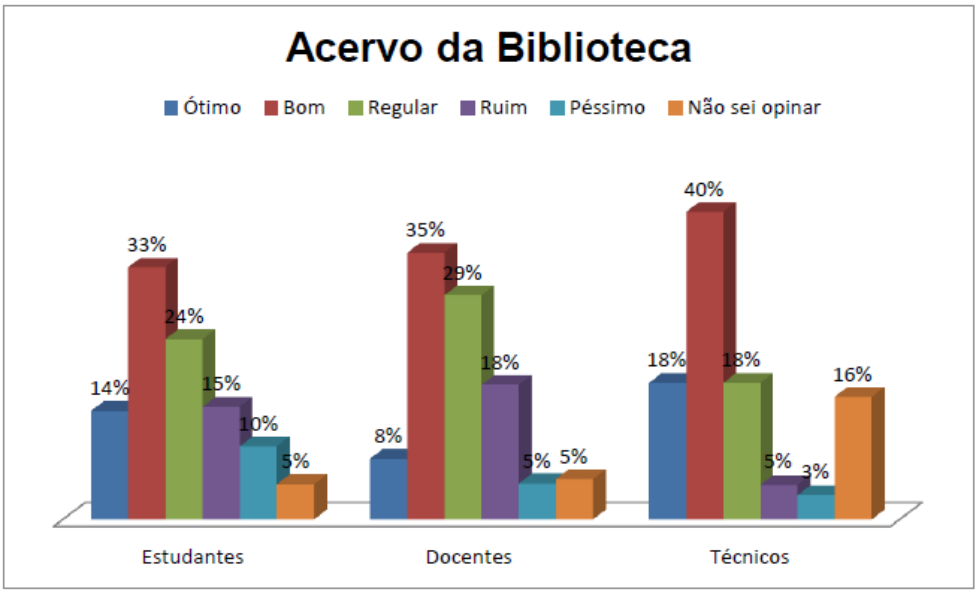
> decrescer à medida que os usuários passem a utilizar, de forma intensa e variada, as inúmeras ferramentas disponíveis na chamada *Web 2.0*. A biblioteca não ficou parada frente a esse avanço e, nos últimos anos, essas ferramentas também passaram a ser usadas em nosso contexto. A nova biblioteca 2.0 é centrada e dirigida para o usuário com aplicações de interação, colaboração e tecnologias multimídias baseadas na internet.

A BCE oferece alguns produtos e serviços digitais apresentados no seu *site*:[http://www.bce.unb.br/servicos-oferecidos/: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações; Biblioteca Digital e Sonora (BDS); Repositório; Biblioteca Digital de Monografias de Graduação e Especialização (BDM); Diretório de Periódicos Acadêmicos; LE UnB – Livros eletrônicos da UnB, biblioteca digital destinada à publicação de livros eletrônicos produzidos na UnB; Repositório de Objetos Digitais de Aprendizagem (RODA), Tradutor online integrado ao site da BCE; Catálogo *online*, bases de dados.

Se os seus usuários alvos não satisfazem suas necessidades de informação, como se pode observar no gráfico 3, inserimos as seguintes questões: A BCE tem um plano de marketing? A BCE conhece como seus não usuários satisfazem suas necessidades de informação? A coleção da BCE está atualizada? A infraestrutura da BCE é adequada? A BCE faz estudos de usuários?

Na questão referida ao acervo da biblioteca, os dados mostram: 24% dos estudantes e 29% dos docentes julgaram regular, seguidos de 33% dos estudantes e 35% dos docentes julgaram bons. As coleções da BCE/UnB não satisfazem as necessidades de informação de seus usuários como se observa no gráfico 04. Só 14% de estudantes e 8% de docentes julgaram as coleções como ótimas

Gráfico 04- Acervo da Biblioteca



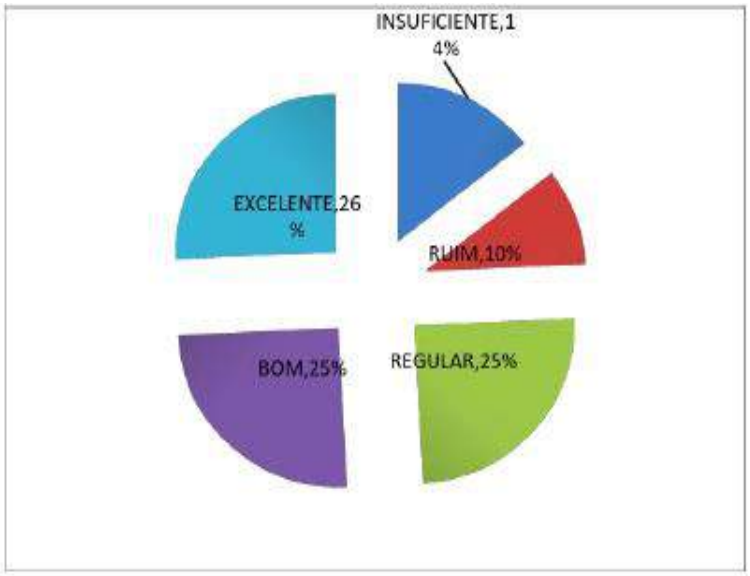
Fonte: UnB (2015, p.177)

No outro componente citado constantemente no relatório da auto avaliação (UnB, 2015, p. 51). No item Apoio Institucional à Disciplina – 1° semestre de 2014**.** CPA /UnB sinala: que o Acesso à bibliografia das disciplinas em bibliotecas da UnB obteve as pontuações mais baixas.

> Este bloco da avaliação discente foi o que obteve as médias mais baixas, se

> comparado ao restante da avaliação. Nenhum dos cinco itens avaliados atingiu média igual ou superior a quatro, o que mostra uma fragilidade institucional que deve ser tratada com atenção nas futuras ações de melhoria. O item "Qualidade das instalações destinadas às aulas teóricas" foi o que obteve o maior desempenho, com média de 3,69 na avaliação; já o aspecto mais mal avaliado foi o "Acesso à bibliografia das disciplinas em bibliotecas da UnB" (UnB, 2015, p. 51).

Gráfico 5 - Acesso à bibliografia das disciplinas em bibliotecas da UnB. UnB 1/2014



Fonte: UnB (2015, p. 51).

Os dados mostram o acesso às bibliografias das disciplinas na BCE/UnB não são suficientes a o 25% declaram que são regulares e o 25% bons. As políticas de aquisições BCE/UnB, deveriam estar em contato direto com as faculdades a fim de comprar material bibliográfico com antecedência. Nesse indicador tampouco a BCE/UnB satisfaze as necessidades de informação dos alunos e docentes.

5 Considerações parciais/finais

O presente trabalho buscou dar resposta na seguinte questão: A Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB) cumpre com todos os indicadores apontados pela política do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) para o bom atendimento das necessidades de informação de seus usuários? Pode-se observar que a (BCE/UnB) não cumpre satisfatoriamente os indicadores do SINAES relacionados a biblioteca universitária como mostra os resultados do último relatório de avaliação institucional da UnB. Esses indicadores ainda são pouco utilizados no contexto bibliotecário brasileiro e podem servir de insumos para complementar os estudos de usuários tradicionalmente realizados no âmbito da BU. É claro que esses indicadores ainda precisam de uma evolução, contemplando outros aspectos da biblioteca.

Os resultados mostraram, baseados na análise documentária, que no item infraestrutura, serviços e coleções da BCE/UnB, os usuários a avaliam como regular, não contribuiriam mais fortemente na promoção da pesquisa, ensino e extensão. No item

infraestrutura poderia ter mudanças imediatas no referente às salas de estudo, se identifica a seus usuários alvos. No item serviço é urgente a promoção e difusão a realização de um plano de marketing contribuirão na identificação dos canais mais adequados para difundir os serviços e benefícios. Na aquisição de novas coleções deveria ser coordenada com as secretarias acadêmicas. A utilização do *marketing* é uma maneira de mostrar a importância da biblioteca e fazê-la visível ante os olhos da comunidade acadêmica.

Em síntese, toda organização da informação tem como objetivo facilitar a recuperação e uso oportuno da informação nos diversos contextos, para o qual as bibliotecas ofertam uma variedade de serviços os quais geram custos inerentes de operação. O uso desses serviços dará resposta na oferta oferecida pela biblioteca, mais tem um grupo de usuários que não faz uso da biblioteca, como se pode observar nos resultados da avaliação externa da (BCE/UnB) no SINAES, conhecer como os não usuários estão satisfazendo suas necessidades de informação contribuirá grandemente para redirecionar um plano de satisfação de necessidades de informação.

6 Referências

AMARAL, Sueli Angélica do (Coord.). **Marketing na ciência da informação.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2007. 229 p.

BRASIL, Heloisa dos Santos. Avaliação do SINAES para bibliotecas universitárias: uma análise da metodologia da avaliação. In: XVII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU, Gramado, 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAC.pdf>. Acesso em: 27 dez. 2015.

BRASIL. Lei nº.10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Diário Oficial[da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 15 abr. 2004a. Seção 1.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. Secretaria de Educação Superior. **Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras**. Brasília, DF, 1994.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR (CONAES). **Orientações gerais para roteiro da auto-avaliação das instituições.** Brasília, DF: INEP, 2004b. Disponível em: < http://www.inep.gov.br/download/superior/sinaes/orientacoes_sinaes.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2016. Brasília: MEC, 2014. Disponível em:

<http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf >. Acesso em: 10 jan. 2016.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. Manual de estudo de usuários da informação. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

CUNHA, Murilo Bastos da. A Biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero**. Revista de Ciencia da Informação, v. 11, n. 6, dez, 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/F_I_onum.htm>. Acesso em: 15 nov. 2015.

DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. **Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira.** 2012. 444 f. Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2012.

DUMONT, L. M. M. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 17, 1994, Belo Horizonte. ***Anais...*** Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994, p. 697-718

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (FUB). Estatuto e regimento geral. Disponível em: <http://www.unb.br/unb/transparencia/downloads/regimento_estatuto_unb.pdf>. Acesso em: 15 de dez. 2015.

HOLANDA, Nilson. História da avaliação. In: **Avaliação de políticas públicas: conceitos básicos sobre avaliação "Ex Post"**. Rio de Janeiro: ABC, 2006.p.133-160.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Resumo técnico do Exame Nacional de Cursos**. Brasília, DF, 2003.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**: instrumento. Brasília, 2010. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento_avaliacao_institucional_externa_recredenciamento.pdf > Acesso em: 8 jan. 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância.** Brasília, DF: MEC, 2015. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf >. Acesso em: 5 jan. 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação.** Brasília, DF: Mec, 2004. Disponível em: <http://www.usjt.br/avaliacao_inst/arquivos/sinaes.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2015

MAGALHÃES, Camila de. Tudo ao mesmo tempo, agora. **Correio Braziliense**, Brasília, p. 9, 5 jul. 2010.

ROSA, Janira Iolanda Lopes da; NASCIMENTO, Núbia Nogueira do. **Bibliotecas Universitárias no contexto acadêmico do Tocantins.** In: ENCONTRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO CENTRO-OESTE BRASILEIRO, 1, 2010, Goiânia. Disponível em: <http://www.ufg.br/this2/uploads/files/219/bibliotecas.pdf >. Acesso em: 20 jan. 2016.

SRIDHAR, M. S. Non-users and non-use of libraries. **Library Science with a slant to Documentation and Information Studies**, 1994, vol. 31, no 3, p. 115-128.

SILVA, Aparecida de Oliveira. **Praga ou apenas usuários deslocados? uma visão acerca dos usuários concurseiros em bibliotecas públicas de Goiânia.** 2013. 64f**.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Goiás, 2013

SOUSA, José Vieira de. **Educação superior no Distrito Federal:** consensos, conflitos e transformações na configuração de um campo. Brasília: Líber Livro, 2013.

VIEIRA, Anna da Soledade. **Visão estratégica da biblioteca central da UnB.** Brasília, 1994. 82 f.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Estatuto e regimento geral da Universidade de Brasília**. Brasília: 2011. Disponível em: <http://www.unb.br/unb/transparencia/downloads/regimento_estatuto_unb.pdf> Acesso em: 10 abril de 2016.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Relatório de Autoavaliação Institucional 2014.** Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.cpa.unb.br/images/cpa/autoavaliacao/relatorio_autoavaliacao_2014.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2016.

Clube do livro: uma inovação em Biblioteca Universitária

Nadia Ficht (PUCPR) - nadia.ficht@pucpr.br

Resumo:

O artigo a seguir busca descrever a implantação de um projeto, denominado Clube do Livro, na Biblioteca da PUCPR Câmpus Maringá. O problema abordado neste artigo é pouca ou nenhuma leitura por parte dos universitários, de livros de entretenimento, por vontade própria. Observou-se que a leitura deste público na sua maioria são de obras relacionadas a sua área de estudo, principalmente e algumas vezes apenas em períodos de avaliações. Os objetivos deste trabalho são despertar o interesse pela leitura, nos universitários da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) - Câmpus Maringá e auxiliar no desenvolvimento do senso crítico destes acadêmicos.

Palavras-chave: *Clube do Livro. Biblioteca Universitária. Leitura. PUCPR Câmpus Maringá.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

"Ler é condição *sine qua non*[1] para a conquista da cidadania e participação social, para o acesso a informação, veiculadas das mais diversas maneiras, bem como para o ingresso no mercado de trabalho." (MATOS; SANTOS, 2006, p.56).

A leitura oferece ao indivíduo inúmeros benefícios, os quais agregam na vida acadêmica e cotidiana, são eles: boa dicção, melhor interpretação de fatos e textos, melhora na escrita, além da constituição de um indivíduo crítico.

Estudos apontam que o brasileiro lê me média 4 livros por ano, um número baixo comparado aos europeus que leem de 8 a 10 obras no mesmo período. Esses dados são observados e comentados ano após ano, e pouco é realizado pelo estado para melhoria destes números.

Baseando-se nestes números e na experiência ao longo de 12 anos em biblioteca universitária, buscou-se identificar um serviço, o qual pudesse despertar em universitários o interesse pela leitura.

O problema abordado neste artigo é pouca ou nenhuma leitura por parte dos universitários, de livros de entretenimento, por vontade própria. Observou-se que a leitura deste público na sua maioria são de obras relacionadas a sua área de estudo, principalmente e algumas vezes apenas em períodos de avaliações.

É de suma importância, incentivar a leitura de outros assuntos a este individuo, assim além de profissionais com amplo conhecimento na área, forma-se cidadãos críticos, transformadores e com conhecimento cultural.

Os objetivos deste trabalho são despertar o interesse pela leitura, nos universitários da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) - Câmpus Maringá e auxiliar no desenvolvimento do senso crítico destes acadêmicos.

A partir destes dados e fatos, foi criado na Biblioteca da PUCPR Campus Maringá o "Clube do Livro", projeto em parceria com os acadêmicos, onde periodicamente são realizados encontros, onde um palestrante (este um leitor universitário), apresenta determinado livro (escolhido pelos organizadores), e o grupo inicia o debate e discussão da obra.

Um fator relevante no Clube do Livro é que os participantes, não precisam necessariamente terem lido a obra em questão, ocorre um debate entre os leitores, e os demais participantes questionam a obra, desde escrita, forma de apresentação entre outros, assim aqueles que ainda não leram o livro saem do Clube com o interesse e curiosidade em realizar a leitura.

O presente artigo é um estudo de caso, o qual estará descrevendo a implantação deste projeto cultural, na Biblioteca da PUCPR Campus Maringá, em 2013.

2 Revisão de literatura

A leitura é um instrumento importante para a aprendizagem e formação de um povo, através dela o indivíduo aumenta seu conhecimento, sua cultura, sua conscientização e senso crítico do mundo ao seu redor.

"Um dos efeitos da leitura é o aprimoramento da linguagem, da expressão, nos níveis individual e coletivo." (SILVA, 1988, p.59).

A universidade enquanto formadora de profissionais e educadora de indivíduos, deve participar e auxiliar no processo de incentivo à leitura, bem como criar projetos e serviços que

[1] Expressão latina "sem o qual não pode ser".

"captem" os jovens para este fim.

> [...] para a formação do leitor, é de fundamental relevância a participação do 'outro', ou seja, a família, a escola e demais espaços envolvidos no ensino e prática da leitura, que devem desenvolver atividades que desencadeiem, apoiem e orientem a ação e reflexão do indivíduo, transformando-o em leitor. (MATOS; SANTOS, 2006, p.63).

Pode-se dizer que ler é um pré-requisito para formação do ser humano, a leitura auxilia no desenvolvimento pessoal e profissional, é um elemento de comunicação, desperta o interesse em assuntos e temas diferenciados, aumenta a criatividade e desperta diferentes visões de mesmos fatos. A leitura permite ao indivíduo compreender o mundo em que vive e a adotar atitudes mais racionais.

> A leitura é um dos meios mais eficazes de desenvolvimento sistemático da linguagem e da personalidade. Trabalhar com a linguagem é trabalhar com o homem. [...] A leitura favorece a remoção das barreiras educacionais de que tanto se fala, concedendo oportunidades mais justas de educação principalmente através da promoção do desenvolvimento da linguagem e do exercício intelectual, e aumenta a possibilidade de normalização da situação pessoal de um indivíduo. (BAMBERGER, 1995, p.10-11)

Observa-se o quão necessária é a leitura para o desenvolvimento do indivíduo, o "universitário leitor", possui mais facilidade no aprendizado, melhor dicção, aumento da criatividade na criação de textos, e grande melhoria na interpretação de fatos, seja escritos ou falados.

A universidade, professores e equipe educadora devem auxiliar no processo de motivar a leitura, despertar no acadêmico o interesse pela mesma.

"A primeira motivação para ler é simplesmente a alegria de praticar habilidades recém-adquiridas, o prazer da atividade intelectual recém-descoberta [...]". (BAMBERGER, 1995). Assim, as instituições, bibliotecas, docentes podem auxiliar neste processo de "despertar" o interesse do universitário.

3 Materiais e métodos

O "Clube do Livro", foi elaborado por um acadêmico do curso de direito da PUCPR Campus Maringá em parceria com a bibliotecária local.

Seu objetivo é despertar o interesse pela leitura, gerar discussões temáticas entre os acadêmicos, com o desafio de despertar o senso crítico e novos pensadores.

O artigo em questão relata, a pesquisa realizada, um estudo de caso, onde "busca aprender a totalidade de uma situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto" (MARTINS, 2006).

O Clube do Livro, ocorre periodicamente na Biblioteca da PUCPR Câmpus Maringá, são encontros de aproximadamente quarenta minutos, onde um palestrante (este acadêmico/leitor universitário) apresenta e abre para debates, uma obra lida recentemente.

Os títulos das obras são escolhidos pela comissão organizadora em parceria com os universitários. Para cada encontro a biblioteca é decorada com cartazes, figuras, entres outros itens que identificam o tema do livro além de atrair a atenção dos demais estudantes a participar do encontro.

Este projeto contou com o apoio da instituição em questão, o núcleo de marketing criou a logo do clube (Figura 1), disponibilizou brindes, como marcadores de página, sacolas retornáveis e marcadores de página.

Figura 1: Logo do Clube do Livro



Fonte: Biblioteca PUCPR Campus Maringá (2013)

Os organizadores criaram uma fanpage em redes sociais (Figura 2), a qual é atualizada diariamente, com informações variadas como: próximos encontros, obras lançadas no mercado nacional e internacional, curiosidades de autores, sorteio de brindes entre outros.

Figura 2: Fanpage do Clube do Livro



Fonte: Biblioteca PUCPR Campus Maringá (2013)

O primeiro encontro do Clube do Livro foi realizado no primeiro semestre de 2013, este de cunho experimental, a obra abordada foi "A culpa é das estrelas", do autor John Green.

O acontecimento foi divulgado na fanpage, nos intervalos através de flyers. A biblioteca foi toda decorada com tnt, figuras, frases, uma decoração simples, sem custos para instituição, como mostra a Figura 3.

Figura 3: Decoração "A culpa é das estrelas"



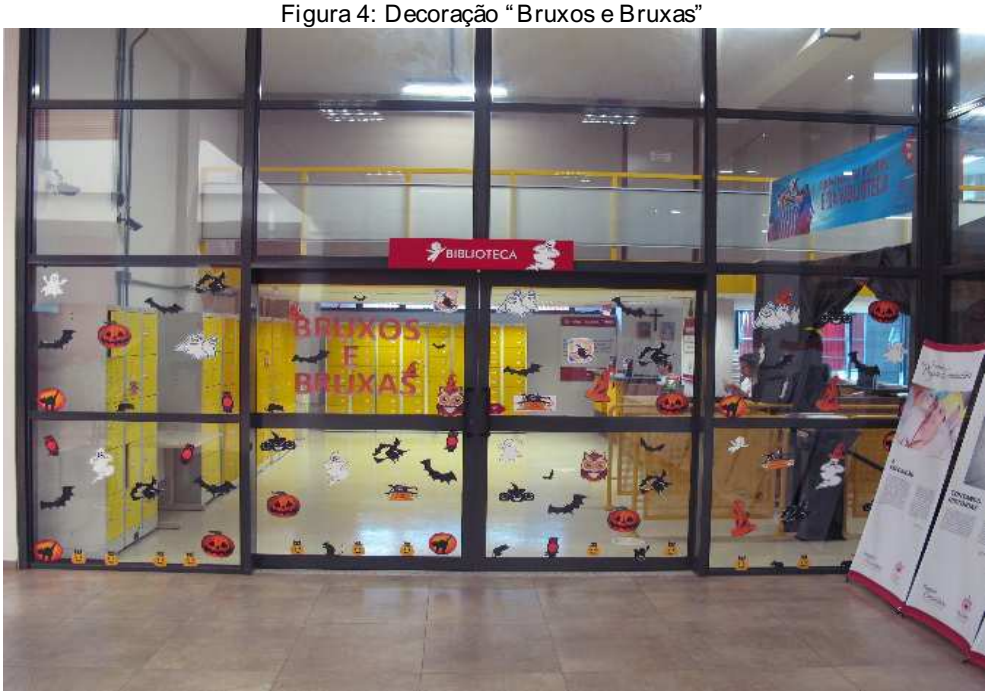
Fonte: Biblioteca PUCPR Campus Maringá (2013)

O experimento foi de grande sucesso, onde nos meses seguintes já foram agendadas novos encontros e livros a serem comentados, entre eles:

- Bruxos e Bruxas, de James Patterson (Figura 4);
- Inferno, de Dan Brown .

Em 2013 totalizaram três encontros do Clube do livro.

Figura 4: Decoração "Bruxos e Bruxas"



Fonte: Biblioteca PUCPR Campus Maringá (2013)

Com a repercussão do projeto, para 2014 a previsão é de oito edições do clube do livro, as obras abordadas foram escolhidas pelos participantes na última edição de 2013. Os encontros ficaram definidos para: março, abril, maio, junho, agosto, setembro, outubro e novembro, algumas das obras escolhidas foram:

- O mau começo, de Lemony Snicket;
- O chamado do cuco, de Robert Galbrailth;
- Queda de Gigantes, de Kenneth Martin Follett;
- O pequeno príncipe, de Antonie Saint-exupéry entre outras.

As primeiras edições de 2014, obtiveram um número maior de participantes, estes com mais sugestões e críticas relacionada a obra, observa-se a comparação da obra à realidade, algo extremamente relevante, pois nota-se que os universitários estão mais observadores e atentos aos acontecimentos cotidianos, situação esta não ocorrida em 2013.

As apresentações das obras, durante o encontro fica a critério do palestrante, a biblioteca faz toda a decoração e prepara o ambiente para o encontro, com projetor de multimídia.

O universo onde se realiza o Clube do Livro, é a cidade de Maringá-PR, no Campus da PUCPR, a população alvo são os acadêmicos da própria instituição.

O Clube do livro, busca o incentivo à leitura e debates além de agregar para o desenvolvimento cultural dos acadêmicos envolvidos.

A ideia central quando criado era de qualidade e não quantidade, buscava-se reunir acadêmicos realmente interessados em leitura, onde gerasse debates e questionamentos sobre as obras, e estes por sua vez, estariam disseminando o projeto e atraindo mais participantes.

Os participantes não precisam ter lido a obra a ser apresentada, este é o ponto alto do Clube, apresenta-se o livro aqueles que leram debatem e criticam, e aqueles que não leram saem do encontro com o interesse pela obra, despertando assim o interesse e motivação para leitura.

4 Resultados parciais/finais

Em 2013 foram realizados três encontros, nestes obteve-se a participação de aproximadamente 30 universitários por edição, dentre os quais a grande maioria haviam lido as obras em questão. Após apresentação do livro, ocorriam alguns questionamentos, mas de maneira simplificada e breve.

A cada encontro observou-se uma mudança no comportamento do grupo participante, apareciam mais críticas e mais debates.

No início do ano letivo de 2014, foi realizada a divulgação do Clube do Livro, sendo a primeira edição para março, além das redes sociais e cartazes foi ainda realizada uma divulgação especial aos calouros da instituição.

A primeira edição foi sobre o livro, Mau começo (Figura 5), do autor Lemony Snicket, é o primeiro livro de uma série denominada Desventuras em Série.

Figura 5: "Mau Começo"



Fonte: Biblioteca PUCPR Campus Maringá (2014)

O resultado foi surpreendente, obtivemos 68 participantes, de diversos cursos, a porcentagem de quem leu a obra foi equivalente aqueles que não leram. O encontro foi bem diferenciado dos anteriores, os participantes já vinham com ideias formadas e as defendiam durante o debate, mencionavam outras obras do mesmo autor, observou-se que pesquisaram e se preparam para o encontro. Questionaram o nome do autor[2].

Nesta quarta edição do Clube do Livro foi possível notar a evolução do público em questão, ocorreram maiores questionamentos, foram demostrados outras visões da mesma obra.

Na quinta edição realizada em abril de 2014, do livro O Chamado do Cuco (Figura 6), os resultados foram novamente surpreendedores. Primeiramente a decoração para edição foi bem chamativa, havia um grande número de acadêmicos e curiosos tentando entender o que "era aquilo". No encontro participaram mais 80 universitários, esta edição foi realizada no saguão da PUCPR Câmpus Maringá, em torno da decoração. Os acadêmicos, questionavam o mistério da obra em questão, discutiam seriamente sobre os possíveis "assassinos", outros criticaram a forma da escrita sendo como exaustiva, mas cativante entre outros vários comentários.

[2] Pseudônimo do escritor Daniel Handler.

Figura 6: "O Chamado do Cuco"



Fonte: Biblioteca PUCPR Campus Maringá (2014)

O grupo inicial de participantes de 2013 (média de 30 universitarios) mantem-se no projeto, esses completamente diferenciados dos novos participantes, são mais criticos, observadores e participativos, os academicos que vão se aproximadando e iniciaram em 2014, são mais timidos e cautelosos nos comentários, quando os fazem.

5 Considerações parciais/finais

Através da implantação deste projeto na Biblioteca da PUCPR Câmpus Maringá, percebeu-se nos universitários locais, um maior interesse pela leitura e a participação de grupos de leitura.

Nos acadêmicos que participam do projeto, foi possível observar um crescimento crítico do indivíduo, a cada edição os participantes, vinham mais preparados, com pré-pesquisas sobre a obra e autores, com questionamentos relacionados ao cotidiano e comparações a outras obras semelhantes.

O Clube do Livro na Biblioteca PUCPR Câmpus Maringá, auxiliou no processo motivacional à leitura de obras de entretecimento, os acadêmicos procuram na biblioteca obras de literatura, solicitam também os livros discutidos e os que serão abordados no Clube, percebeu-se um interesse por parte dos acadêmicos em obras antes "esquecidas" no acervo.

Ressalta-se também um aumento do uso da biblioteca, esses acadêmicos participam mais das atividades da instituição, envolvem-se em projeto, ocorreu uma sociabilidade entre os acadêmicos, a qual é espalhada em todo bloco acadêmico.

"O ato de ler é, fundamentalmente, um ato de conhecimento, que implica perceber as forças e as relações no mundo da natureza e dos homens, explicando-as. É um ato que leva ao exercício da crítica [...]." (GRIGOLETTI, 1995, p.6).

6 Referências

BAMBERGER, Richard. **Como incentivar o hábito de leitura.** São Paulo: Ática, 1995.

GRIGOLETTI, Marilda Pereira. **Importância da formação de alunos leitores e algumas observações na universidade.** . 63 f. Monografia (Especialização em Didática do Ensino Superior) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 1995.

MATOS, Maria Afonsina Ferreira; SANTOS, Nayara Rute da Paixão. Do prazer ao saber: memórias de leitura na comunidade acadêmica da UESB/Campus Jequié. In: TURCHI, Maria Zaira; SILVA, Vera Maria Tietzmann. **Leitor formado, leitor em formação:** leitura literária em questão. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2006.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso:** uma estratégia de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006.

SILVA, Ezequiel T da. **Leitura e realidade brasileira.** 4.ed. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1988.

COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL ATUANDO EM BIBLIOTECAS: RELATOS DE EXPERIÊNCIAS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UEPG EM PARCERIA COM A APAE DE PONTA GROSSA - PR

Maria Luzia Fernandes Bertholino dos Santos (UEPG) - mluzia@gmail.com

Angela Maria de Oliveira (UEPG) - amolivei@uepg.br

Ivani Silva (UEPG) - ivsilva@uepg.br

Eunice Silva Novais (UEPG) - enovais@uepg.br

Vera Lucia Braga da Silva (UEPG) - vlbsilva@uepg.br

Joseani Maria Ferro (UEPG) - jmferro@uepg.br

Resumo:

Este relato apresenta a experiência vivenciada pela Biblioteca Central - unidade Campus de Uvaranas da Universidade Estadual de Ponta Grossa, no projeto de inclusão de portadores de deficiência intelectual, do convênio firmado entre a Universidade e a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE de Ponta Grossa, durante o período de 2007 a 2015, cujos relatos se baseiam na experiência vivida com três estagiários, intitulados A, B e C. Considerando que o processo deve respaldar-se nas três etapas de preparação, qualificação e colocação, alguns questionamentos são apresentados em relação a essa inserção no ambiente de trabalho. Os objetivos foram além de relatar a experiência, elencar os problemas que ocorreram durante o período de atuação; indicar os encaminhamentos para sanar os referidos problemas e apresentar os pontos positivos e negativos da experiência vivida. Concluiu-se que, é possível contar com o apoio desse segmento social atuando como colaborador, que podem desenvolver principalmente o relacionamento afetivo-social e se sentirem úteis e capazes de realizar tarefas e aperfeiçoá-las ao longo de sua atuação. Os resultados, demonstraram uma tentativa de promover a inserção dos estagiários no contexto social do trabalho.

Palavras-chave: *Deficiência intelectual. Inclusão social. Biblioteca Universitária.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão de Pessoas*

Introdução

Este trabalho relata a experiência com estagiários da APAE que atuaram na Biblioteca Central, unidade Campus de Uvaranas, da Universidade Estadual de Ponta Grossa /UEPG durante os anos de 2007 a 2015, como colaboradores da equipe de trabalho.

A grande questão que norteou esse relato respalda-se nas três etapas (preparação, qualificação e colocação) que devem envolver esse processo ou seja, os estagiários enviados estavam preparados para o mercado de trabalho? Qual o nível de qualificação necessária? Como definir o perfil do estagiário para as seções e/ou vagas onde iriam atuar? Estava a equipe do local, para onde foram destinados, preparada para acompanhar e conviver com esse segmento de alunos? A questão da inclusão social deste segmento era um tema discutido com os setores envolvidos?

A proposta deste relato justifica-se por apresentar situações reais e complexas vivenciadas nas rotinas diárias durante o período de atuação do estagiário que exigiram das chefias e servidores um processo de adaptação, compreensão e inserção numa realidade desconhecida que exigia também dedicação e busca de alternativas para que esse convívio se tornasse possível, prazeroso e produtivo, pois não houve um processo de orientação para que os servidores lidassem com o portador de necessidade especial – deficiência intelectual.

O que se apresenta são fatos reais e atitudes, bem como ações empreendidas para incorporar esses colaboradores, no processo de adaptação e capacitação como forma de prepará-los para atuar no mercado de trabalho em sua vida futura.

O objetivo geral deste estudo, foi relatar a experiência na inclusão dos Portadores de Necessidades especiais – deficiência intelectual, em uma das unidades na Biblioteca da Universidade Estadual de Ponta Grossa e os objetivos específicos foram: elencar os problemas que ocorreram durante o período de atuação; indicar os encaminhamentos feitos para sanar os referidos problemas e apresentar os pontos positivos e negativos da experiência vivida.

Na sequência , após uma breve revisão de literatura, serão apresentados os fatos ocorridos com três estagiários colaboradores, elencados como estagiário A, B e C.

Revisão de Literatura

De acordo com a ONU, cerca de 10% da população mundial, aproximadamente 650 milhões de pessoas, vivem com uma deficiência, das quais cerca de 80% dessas pessoas vivem em países em desenvolvimento. Destacaram também que dentre as pessoas mais pobres do mundo, 20% têm algum tipo de deficiência.

A Constituição Federal de 1988 e a Lei nº. 8.213/1991 (Lei da Previdência Social) são os principais institutos que garantem a inclusão dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho, porém ainda se identifica que há falta de um programa de treinamento para acolher e saber lidar com os problemas que poderão ocorrer nesse processo de inserção social.

A Lei de Cotas para portadores de deficiência (Lei 8.213 de 24 de julho 1991), prevê, no art. 93, que toda empresa com 100 ou mais funcionários deve destinar de 2% a 5% (dependendo do total de empregados) dos postos de trabalho a pessoas com alguma deficiência.

De acordo com Grunspun (1999, p. 179):

> retardo mental é uma condição de desenvolvimento interrompido ou incompleto da mente, a qual é especialmente caracterizada por comprometimentos de habilidades manifestadas durante o período do desenvolvimento, que contribuem para o nível

> global da inteligência, isto é, aptidões cognitivas, de linguagem, motoras e sociais, iniciando-se antes de 18 anos de idade.

Santos e Costa (2003, p.1897) salientam que:

> para as pessoas com deficiência possuírem uma formação adequada é necessário proporcionar a elas ambientes, situações e recursos necessários para que sua aprendizagem seja significativa, é necessário realizar adaptações de acordo com suas necessidades.

Foram identificadas diversos trabalhos que relataram o tema relacionado à preparação e a inserção da pessoas com deficiência o mercado de trabalho tais como: Mendes (2004); Quintão (2005); Manzini (2006); Rodrigues et al. (2007); Abreu e Marques (2007); Bezerra (2008); Carmo (2009); Carvalho- Freitas (2009); Moreira et al. (2009); Matos (2009); Luppi et al. (2010); Toldrá et al. (2010); Figueira (2012); Lima et al. (2012); Santos e Costa (2013); Oliveira (2015); Brito e Faria (2015); Marta (2016) entre outros.

Quintão (2005, p.76) realiza algumas reflexões sobre a pessoa portadora de deficiência e sua relação com o social e é categórica ao afirmar que :

> ´não basta estar dentro´ - da escola, das instituições, da empresa, dos espaços públicos e privados – para haver inclusão. É preciso desconstruir uma barreira subjetiva, muito solidificada ao longo de nossa história e que nos torna mais míopes do que já somos.

Por outro lado, a educação profissional, parece não acompanhar a dinamicidade do mercado de trabalho cada vez mais exigente quanto à qualificação do trabalhador. Dentre esses fatores, as pessoas com deficiência mental recebem uma qualificação geralmente oferecida por entidades filantrópicas, que seguem o modelo de *oficinas protegidas* com atividades basicamente artesanais, não condizendo com as exigências do mercado de trabalho atual. (SASSAKI, 1997).

Abreu e Marques (2007) consideram que a realidade do mercado de trabalho mostra-se cruel com toda a sociedade e principalmente com o desempregado com deficiência. Destaca, em sua pesquisa bibliográfica, que além da falta de qualificação de muitas pessoas com deficiência existe a dificuldade da organização de enfrentar a diferença. Conclui a importância da co-responsabilidade entre a pessoa com deficiência e a empresa nesse processo de inclusão. E ainda complementam Abreu e Marques (2007, p.9)

> É comum que no primeiro momento os funcionários da empresa tenham dificuldades de relacionamento com as pessoas com deficiência. Por isso a etapa da sensibilização precede a contratação e garante aprendizado ao grupo. A falta de informação gera desconforto e dúvidas nos funcionários. Por isso, é importante receber bem este novo integrante da equipe, principalmente com o ´bem-vindo´ facilitado por um representante da área. É necessário ser claro e transmitir à equipe todas as informações relativas ao colega com deficiência, qual a função que desempenhará, o que é esperado do mesmo e o tratamento a ser dado. Devemos lembrar que o colaborador com deficiência será mais um funcionário, e que fará ´parte da equipe´.

Barbosa (2009) considera que a nova definição e classificação de deficiência intelectual está centrada no indivíduo – em suas potencialidades e limitações, no seu ambiente, nas suas necessidades e nos apoios que devem ser acrescentados ou eliminados para lhe permitir a construção de uma vida satisfatória

Carvalho-Freitas (2009) analisa as possíveis relações entre as formas como os gestores vêm a deficiência, a adequação das condições de trabalho e a satisfação das pessoas com deficiências em relação a aspectos relevantes para a manutenção da qualidade de vida no trabalho, confirmando em seus resultados a existência de relações significativas entre as

concepções de deficiência compartilhadas pelos gerentes e a adequação das condições e práticas de trabalho na organização.

Para Pedroso e Shinohara (2010, p.144)

> o trabalho com a pessoa com deficiência intelectual, deve ser efetuado por uma equipe multidisciplinar, que realize empreendimentos de cunho educacional e terapêutico, visando o desenvolvimento de habilidades e competências para a vida profissional, mas que também, valorizem os aspectos afetivos envolvidos no processo de inclusão. E ainda consideram importante atuações com os empregadores, orientando nas formas de manejo com os funcionários com necessidades especiais, são importantes, não apenas para o sucesso profissional do propósito (educando), mas também para a formação de agentes multiplicadores dos valores de equidade social e inclusão, possibilitando, desta forma, uma disseminação dos valores de cidadania.

Para Viana (2010, p.22):

> A inserção dos deficientes no mercado de trabalho se constitui num dos meios de viabilizar o processo de integração dessas na sociedade. Através do trabalho eles podem demonstrar suas potencialidades, capacidades e competências, construir uma vida mais independente e autônoma, contribuir para seu sustento e ter maiores possibilidades de expandir suas perspectivas de vida, inclusive sob o aspecto dos relacionamentos sociais.

Freitas e Marques (2010) relatam que o constructo social sobre a pessoa com deficiência, também é um fator importante a ser considerado, quando realizamos uma leitura dos processos de inclusão. Questões históricas e de pressupostos de normalidade são as bases de relação das pessoas em relação à deficiência. Desta forma, a sociedade e as pessoas que vão ter contato com o deficiente intelectual precisam ser trabalhadas para desmistificar paradigmas e ampliar o conhecimento sobre as potencialidades e dificuldades que envolvem o universo da deficiência.

Para Figueira (2012, p.16)

> a sociedade é baseada em padrões e valores, que a incapacitam de lidar com o que é considerado diferente, neste sentido, são os discursos apresentados na sociedade que acabam por influenciar as mentalidades formando imagens, ideias e opiniões, criando diversas representações sobre as pessoas com deficiência.

Ainda salienta Figueira (2012, p.17-18):

> A sociedade deve adaptar-se à realidade de modo a incluir nos seus sistemas sociais pessoas que apresentem incapacidades e necessidades específicas e, simultaneamente, estas devem-se preparar para assumir os seus papéis na sociedade enquanto cidadãos [bem como] [...] oferecer oportunidades de acesso a bens e serviços é essencial dentro de um sistema que beneficie todos os seus cidadãos, de modo a adaptar as suas estruturas e abrindo espaços conforme as necessidades específicas dos grupos, como o caso das pessoas com deficiência, de modo a que estas sejam capazes de interagir e integrar-se naturalmente na sociedade.

A literatura mostra que a legislação é clara e garante o direito, porém é necessário ter a clareza do que caracteriza a deficiência intelectual, da necessidade de qualificação, da adequação das condições de trabalho e a integração com a sociedade que deve adaptar-se criando espaços e condições de trabalho para satisfação pessoal do deficiente.

Materiais e Métodos

Este relato constitui-se numa pesquisa qualitativa, baseado em uma revisão bibliográfica sobre o tema que aborda a inclusão do deficiente intelectual atuando no ambiente de trabalho. Contempla ainda, transcrição dos relatos do Bibliotecário responsável pela unidade da Biblioteca Central –campus de Uvaranas, onde os três estagiários da APAE atuaram, em períodos distintos, de 2007 a 2015.

Resultados

Especificamente na UEPG, a inclusão de pessoas com necessidades especiais ocorreu através de contrato firmado, em setembro de 2007, entre a Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG e a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE da Escola de Educação Especial Profa. Maria de Lourdes Canziani da cidade de Ponta Grossa, quando a Universidade passou a oferecer estágio remunerado com objetivo de oportunizar aos alunos da APAE, experiências práticas que possibilitassem a complementação do processo de formação profissional, conforme o Projeto intitulado "Inclusão através do Trabalho."

Foram disponibilizadas nove (09) vagas para vários setores da Universidade Estadual de Ponta Grossa, distribuídas nos seguintes locais: Divisão de Materiais e Patrimônio; Restaurante universitário centro; Seção de limpeza e zeladoria; Biblioteca Central Prof. Faris Michaele; Restaurante Universitário campus de Uvaranas e Horticultura e Rouparia no Colégio Agrícola. (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA. RESOLUÇÃO CA nº 319, 2007).

Segundo informações fornecidas pela assistente social da APAE, responsável pelo projeto, o encaminhamento para as vagas respaldou-se na capacidade de aprendizagem e nas limitações de cada indivíduo selecionado e de acordo com o grau de deficiência que se enquadrasse nas atividades que iriam exercer nos órgãos/setores que se propuseram a recebê-los.

Desta forma, a Biblioteca Central – unidade Campus de Uvaranas, recebeu no período de 2007 a 2015 03 (três) estagiários da APAE, na proposta de estar contribuindo para o desenvolvimento da cidadania conforme preconiza Pedroso e Shinohara (2010).

No entanto, no início desse processo observou-se que havia despreparo dos funcionários para receber a pessoa com essa deficiência e saber lidar com a limitação de cada um, surgindo dificuldades para conduzi-los e orientá-los no ambiente de trabalho, conforme preocupação já enfatizada por Abreu e Marques (2007) e Carvalho e Freitas (2009).

Ocorre assim, uma fase de observação e conhecimento de seu comportamento e identificação das suas habilidades e grau de deficiência para executar tarefas compatíveis com as suas possibilidades e limitações que pudessem aliar as tarefas possíveis com a rotina de serviços da Biblioteca, já alertados de que suas principais habilidades eram manuais mecânicas. Procedeu-se então uma fase de relacionamento e socialização citada por Vianna (2010).

Apresenta-se então, os relatos da Bibliotecária chefe da unidade, sobre os três estagiários APAE, que colaboraram com a Biblioteca durante o período mencionado, intitulados aqui como Estagiário A, B e C.

1º. Relato – Estagiário A

Características: sexo masculino na faixa etária de aproximadamente 20 anos, tempo aproximado de atuação – 2 meses.

> "___ Logo percebemos que não tinha condições de trabalhar com o público, visto que o serviço que poderíamos designar à ele seria o controle da entrada e saída de materiais da biblioteca e das chaves dos armários. Foi, então, designado

> para o setor de Encadernação, onde não se adaptou com o serviço e ainda não houve receptividade do responsável pelo setor para acolhê-lo e instruí-lo. Ainda observou-se que o seu comportamento pessoal precisa ser trabalhado em conjunto com a assistência social da APAE, no sentido de desenvolver regras de boas maneiras no ambiente de trabalho."

Mediante os relatos à assistente social da APAE concluiu-se que o melhor encaminhamento seria substituí-lo por outro aluno, intitulado aqui como estagiário B.

2º. Relato – Estagiário B
Características: sexo feminino na faixa etária de aproximadamente 17 anos. Tempo aproximado de atuação – 2 anos e meio.

> "___ De início observou-se que o estagiário B demonstrou-se esperto e com facilidade de entender os processos do serviço de controle de entrada e saída dos usuários e empréstimo de chaves do guarda-volumes. Porém também apresentava comportamentos de: teimosia excessiva e falta de limites para seguir as regras; apego exagerado por alguns colegas de trabalho; em alguns momentos agressividade com outros colegas por ciúmes e ainda problemas constantes com a higiene pessoal."

Mesmo com todos os problemas relatados, várias tentativas foram feitas, para tentar sanar as dificuldades, tais como: muitas conversas com a estagiária e chefia imediata, com a assistente social da APAE e até mesmo com a família na tentativa de amenizar as questões elencadas, buscando a permanência da estagiária. Porém, devido a continuidade de reclamações recebidas dos usuários, chegou-se à conclusão, que o desligamento seria a melhor decisão. Para dar continuidade ao projeto a mesma foi substituída por outro aluno, intitulado aqui como Estagiário C.

3º. Relato – Estagiário C
Características: sexo feminino, na faixa etária de aproximadamente 17 anos. Tempo aproximado de atuação - 4 anos.

> "___ Foi a estagiária que mais permaneceu no estágio, esperta, aparentemente tranquila, com facilidade para aprender os serviços e interessada. Os problemas observados não afetavam o desenvolvimento do trabalho. No último ano de sua atuação passou a ter mudanças de comportamento psicológico se tornando uma pessoa introspectiva e afastando-se da convivência com a equipe. Novamente foi realizado o contato com a assistente social da APAE, que informou que a mesma estava tomando medicamentos que interferiam em seu comportamento, porém nada foi feito para reverter esse quadro, e quando observou-se que não tinha mais condições de manter a estagiária, pois já não conseguia mais desenvolver as atividades que lhe foram atribuídas solicitou-se o afastamento da mesma."

Considera-se que apesar do desligamento dos estagiários ao fim de uma etapa de colaboração, durante o período de convivência houve pontos positivos e negativos elencados no quadro 1.

Quadro 1 – Pontos positivos e negativos da atuação de estagiários APAE – na Biblioteca

Pontos positivos	Pontos negativos
Empenho da equipe em colaborar com a proposta de inclusão desse segmento social.	Condutas de comportamento pessoal não adequadas ao ambiente.
Contatos e apoio da assistente social da APAE.	Falta de acompanhamento da família em alguns momentos.
Inserção o estagiário num contexto social de trabalho.	A limitação mecânica para atividades, pela limitação intelectual.
Atribuição tarefas e responsabilidade ao estagiário, melhorando sua autoestima.	A falta de compreensão do público externo em respeitar as limitações
Capacitação do estagiário para atuar no mercado de trabalho.	Desligamento a pedido por não se resolverem as dificuldades encontradas.
Experiência de colaborar com um colega no ambiente de trabalho, contribuindo para o seu desenvolvimento.	Falta de orientação especializada com treinamentos para a equipe que recebe o deficiente intelectual que pode muitas vezes não se propõe a colaborar com o estagiário.
Tentativa de mudar um quadro social, com mudanças de paradigmas da equipe da Biblioteca Central.	Rotina de trabalho com atividades mecânicas, superior a 2 anos, podem ter influenciado a desmotivação e falta de interesse.

Considerações finais

Os oito anos de vivência da inserção de deficientes intelectuais nas atividades da Biblioteca, sob a proposta do Projeto da APAE, para preparar seus alunos para o mercado de trabalho, foi um período de grande experiência e aprendizado, pois quando existe a vontade, o esforço e colaboração da equipe para atingir os objetivos propostos pelo projeto a inclusão é possível.

Observou-se, no entanto, que é necessário realizar um trabalho de conscientização de toda a equipe e contar com sua colaboração desde o período de adaptação e em todo o tempo que possa durar o período de estágio, conforme preconiza Freitas e Marques (2010) reforçando a questão dos paradigmas e dificuldades.

Pode-se afirmar que os servidores da equipe procuraram ajudar, orientar e contribuir para a profissionalização e aprendizado dos estagiários, desde orientações básicas pessoais até a capacitação para executar as atividades práticas rotineiras.

Observou-se ainda, que a cada novo estagiário que vinha atuar na Biblioteca, a experiência anterior do servidor, contribuía para a condução para um novo relacionamento e evolução desse processo. A abertura e aceitação positiva da equipe, tornou a inserção mais fácil com resultados efetivos.

Outro detalhe a ser destacado é que, com inovações tecnológicas implantadas nos serviços operacionais, algumas atividades não puderam mais ser exercidas pelos estagiários da APAE, cujas contratações futuras desse segmento exigirão conhecimento básico de informática.

Considera-se que as experiências mostraram que é possível contar com o apoio desse segmento social atuando como colaborador, que podem desenvolver principalmente o relacionamento afetivo-social e se sentirem úteis e capazes de realizar tarefas e de aperfeiçoá-las ao longo de sua atuação. Percebe-se que, vão gradativamente perdendo a timidez e ficando

desinibidos a medida em que se inserem na rotina e que seu desenvolvimento pessoal poderia ser ainda melhor havendo a participação mais efetiva da família.

O acompanhamento e conversas sistemáticas entre os responsáveis e a assistente social, que supervisiona os alunos, é um fator muito importante para orientação e encaminhamentos que devem ser feitas no decorrer do estágio.

A inclusão social do deficiente intelectual ainda restringe-se ao trabalho mecânico, mas de alguma forma pode fazê-lo sentir-se uma pessoa mais útil, contribuindo para sua autoestima e enfrentamento de sua condição no contexto social.

Referências

ABREU, J. A.; MARQUES, V. **Gestão de pessoas com deficiência**: um olhar da psicologia. Aedb Artigos, jun. 2007 Disponível em: http://www.aedb.br/seget/arquivos/ artigos07/1308_Artigo%20gestao%20de%20pessoas%20com%20deficiencia%20um%20olhar%20da%20psicologia%20SEGET07(2).pdf. Acesso em: 20 fev. 2016.

BEZERRA, V. M. M. **Inclusão social de portadores de deficiências:** avaliação da efetividade do Projeto APAE/UnB. 2008, 52 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: http://bdm.unb.br/handle/10483/1245. Acesso em: 20 fev. 2016.

BRASIL. **Lei no. 8213 de 24 de julho de 1991.** Dispõe sobre Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm. Acesso em: 16 fev. 2016.

BRITO, C. S. de; FARIA, V. M. Análise metodológica do processo de inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho da APAE de Coronel Fabriciando, MG. **EDFeportes.com, Revista Digital,** Buenos Aires, ano 19, n. 200, enero 2015.

CARMO, O. S. do. A importância da inclusão digital para jovens portadores de deficiência mental no mercado de trabalho. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL: O ESTADO E AS POLÍTICAS EDUCACIONAIS NO TEMPO PRESENTE, 5., 2009. **Anais eletrônicos**... Uberlândia: UFU, 2009. Disponível em: http://www.simposioestadopoliticas.ufu.br/ imagens/ anais/pdf/BP01.pdf. Acesso em: 20 fev. 2016.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Inserção e gestão de pessoas com deficiência: um estudo de caso. **RAC,** Curitiba, v. 13, ed. esp. p. 121-138, jun. 2009.

FIGUEIRA, D. S. S. F. **Acesso ao mercado de trabalho**: o caso das pessoas com deficiência mental. 2012. 55 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia – Exclusões e Políticas Sociais) – Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2012. Disponível em: https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/2759/1/diana%20disserta%C3%A7%C3%A3o%20final.pdf. Acesso em: 20 jan. 2016.

FREITAS, M. N. C.; MARQUES, A. L. Formas de ver as pessoas com deficiência: um estudo empírico do construto de concepções de deficiência em situações de trabalho. **Rev. Adm. Mackenzie** (Online) v. 11, n. 3, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/ram/v11n3/a07v11n3.pdf. Acesso em: 16 abr. 2016.

GRUNSPUN, Haim. **Criança e adolescente com transtornos psicológicos no desenvolvimento.** São Paulo: Atheneu, 1999.

LIMA, R. D. et al. A pessoa com deficiência intelectual no mercado de trabalho em Gurupi – TO: um estudo de caso. **Revista CEREUS,** v.4, n. 2, p. 67-84, ago. 2012.

LUPPI, M. F. et al. **Inclusão do deficiente intelectual no mercado de trabalho**. Tangará da Serra, 2010, 77 f. Monografia (Especialização em Educação Especial e Inclusão) - Instituto MT de Pós-Graduação – Faculdade Católica de Cuiabá, Cuiabá, 2010. Disponível em: http://www.tangaradaserra.apaebrasil.org.br/arquivo.phtml?a=17062. Acesso em: 20 maio 2016.

MARTA, T. N. **Exclusão social x vida digna**: direito ao trabalho das pessoas com deficiência, uma questão de princípios. Disponível em: http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/160. Acesso em: 16 fev. 2016.

MANZINI, E. J. Inclusão de pessoas com deficiência mental no trabalho. Disponível em: Acesso em: Resenha de GOYOS, C.; ARAUJO, E. **Inclusão social:** formação do deficiente mental para o trabalho. São Carlos: Rima, 2006.

MATOS, A. L. S. **O processo de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.** Porto Alegre, 2009, 69 f. Monografia (Especialização em Educação Especial e Processos Inclusivos) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em: http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/17903/000725954.pdf?...1. Acesso em: 20 maio 2016.

MENDES, E. G. et al. Estado da arte das pesquisas sobre profissionalização do portador de deficiência. **Temas em Psicologia**, v. 12, n.2, p. 105-118, 2004.

MOREIRA, L. et al. O trabalho para os portadores de necessidades especiais: um caminhar pela diversidade através dos conceitos de poder, minoria e deficiência. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., 2009. **Anais eletrônicos**... Curitiba, 2009. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2009/2009_ENGPR352.pdf. Acesso em: 14 fev. 2016.

OLIVEIRA, A. et al. **A inclusão da pessoa deficiente no mercado de trabalho**. 2008, 24 f. Trabalho Acadêmico (Curso de Administração) – Faculdade Novos Horizonte, 2008. Disponível em: http://www.unihorizontes.br/proj_inter20081/adm/inclusao_da_pessoa_deficiente.pdf. Acesso em: 14 fev. 2016.

A ONU e as pessoas com deficiência. Disponível em: https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/. Acesso em: 20 fev. 2016.

PEDROSO, C.; SHINOHARA, M. H. Educação para e pelo trabalho: a inclusão da pessoa com deficiência intelectual no mercado de trabalho. **Cadernos de Pós-graduação em Distúrbios do Desenvolvimento,** São Paulo, v. 10, n.1, p.138-45, 2010.

QUINTÃO, Denise T. de R. Algumas reflexões sobre a pessoa portadora de deficiência e sua relação com o social. **Rev. Psicologia e Sociedade,** n.17, p. 75–80; jan./abr. 2005.

RODRIGUES, C. M.; MENDES, T. T.; VENTURA, A. F. Em debate: a inclusão de portadores de deficiência mental no mercado de trabalho. In: MOSTRA ACADÊMICA UNIMEP, 5; SIMPÓSIO ENSINO DE GRADUAÇÃO, 5., 2007. **Anais eletrônicos**... Disponível em: http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/5mostra/4/298.pdf. Acesso em: 14 abr. 2016.

SANTOS, A. C; COSTA, M. P. R. da. Diferentes perspectivas sobre a preparação e inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO ESPECIAL, 7, 2013. **Anais eletrônicos....** Londrina, 2013. Disponível em: http://www.uel.br/eventos/congresso multidisciplinar/pages/arquivos/anais/2013/AT06-2013/AT06-001.pdf. Acesso em: 16 fev. 2016.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997. 174 p.

TOLDRÁ, R. C.; MARQUE, C. B.; BRUNELLO, M. I. B. Desafios para a inclusão no mercado de trabalho de pessoas com deficiência intelectual: experiências em construção. **Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo**, v. 21, n. 2, p. 158-165, maio/ago. 2010.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA. RESOLUÇÃO CA nº 319, 2007. Disponível em: http://www.pitangui.uepg.br/secrei/externas_ca/resolucoes/RESCA2007 /Resca319.2007.pdf. Acesso em: 14 fev. 2016.

VIANA, Alvanei dos Santos. **A inserção dos surdos no mercado de trabalho:** políticas públicas, práticas organizacionais e realidades subjetivas. 2010, 140 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Administração). Universidade do Grande Rio, 2010. Disponível em: <http://www.unigranrio.br/pos/stricto/mest-aDI/pdf/dissertacoes/dissertacao-alvaneidos-santos-viana.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2016.

COMISSÃO TÉCNICA DE CATALOGAÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA IMPLANTAÇÃO NO INSTITUTO FEDERAL DO PARANA-IFPR

Elisete Lopes Cassiano (IFPR) - elisete.cassiano@ifpr.edu.br

Cler Rosane Coldebella Muraro (IFPR) - cler.muraro@ifpr.edu.br

Fabiane Ferreira (IFPR) - fabiane.ferreira@ifpr.edu.br

Hugo Avelar Cardoso Pires (IFPR) - hugo.pires@ifpr.edu.br

Resumo:

Observamos nas últimas décadas um aumento na produção e disseminação de documentos, decorrente da evolução tecnológica. Nesse cenário o profissional da informação deve dispor de ferramentas que assegurem a identificação, a organização e localização dos registros o conhecimento. O uso de tecnologias no serviço de bibliotecas crescem de forma constante, especialmente no que diz respeito a construção de formas de representação descritiva, agilizando processos e facilitando a recuperação da informação. O processo de catalogação requer a retirada de dados de um documento, os quais são transformados em uma ficha catalográfica ou num registro em formato MARC para a formação de um catálogo e consequente recuperação pelo usuário. O AACR2 serve como um padrão externo para inserir conteúdo no formato MARC. Nesse contexto, o presente trabalho tem por objetivo apresentar as estapas de criação de uma Comissão Técnica de Catalogação, bem como apontar as dificuldades e vantagens de ter um grupo de trabalho voltado para a padronização dos acervos das bibliotecas do IFPR. Dentre os objetivos específicos citamos: criação e divulgação de regras de catalogação; checagem por relatórios das atividades relativas a catalogação; orientação dos bibliotecários responsáveis pela catalogação na unidade; compartilhamento de planilhas com informações básicas de catalogação; padronização das atividades de catalogação. Por fim, aponta e analisa o estado atual da Comissão e sugere rotinas para que todas as bibliotecas sigam o mesmo padrão e possam, dessa forma, oferecer de maneira organizada e concisa o melhor trabalho para seus usuários, além de integrar o Catálogo da Rede Pergamum.

Palavras-chave: *1. Catalogação Descritiva 2. Comissão de Catalogação 3. Bibliotecas IFPR*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL
XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2016

Eixo Temático: Responsabilidade Política, Técnica e Social

COMISSÃO TÉCNICA DE CATALOGAÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA IMPLANTAÇÃO NO INSTITUTO FEDERAL DO PARANA-IFPR

RESUMO

Observa-se nas últimas décadas um aumento na produção e disseminação de documentos, decorrente da evolução tecnológica. Nesse cenário o profissional da informação deve dispor de ferramentas que assegurem a identificação, a organização e localização dos registros do conhecimento. O uso de tecnologias nos serviços de bibliotecas cresce de forma constante, especialmente no que diz respeito a construção de formas de representação descritiva, agilizando processos e facilitando a recuperação da informação. O processo de catalogação requer a retirada de dados de um documento, os quais são transformados em uma ficha catalográfica ou num registro em formato MARC para a formação de um catálogo e consequente recuperação pelo usuário. O AACR2 serve como um padrão externo para inserir conteúdo no formato MARC. Nesse contexto, o presente trabalho tem por objetivo apresentar as etapas de criação de uma Comissão Técnica de Catalogação, bem como apontar as dificuldades e vantagens de ter um grupo de trabalho voltado para a padronização dos acervos das bibliotecas do Instituto Federal do Paraná (IFPR). Dentre os objetivos específicos citamos: criação e divulgação de regras de catalogação; checagem por relatórios das atividades relativas a catalogação; orientação dos bibliotecários responsáveis pela catalogação na unidade; compartilhamento de planilhas com informações básicas de catalogação; padronização das atividades de catalogação. Por fim, aponta e analisa o estado atual da Comissão e sugere rotinas para que todas as bibliotecas sigam o mesmo padrão e possam, dessa forma, oferecer de maneira organizada e concisa o melhor trabalho para seus usuários, além de integrar o Catálogo da Rede Pergamum.

Palavras-Chave: Catalogação Descritiva. Comissão de Catalogação. Bibliotecas IFPR.

ABSTRACT

We observed in recent decades an increase in the production and dissemination of documents, resulting from technological change. In this scenario the information professional must have tools to ensure the identification, organization and location of records knowledge. Use of technology in the library service grow steadily, especially as regards the construction of forms of descriptive representation, streamlining processes and facilitate retrieval of information. The cataloging process requires the removal of a document data, which are processed in a catalog entry or a record in MARC format for the formation of a catalog and subsequent recovery by the user. The AACR2 serves as an external standard to enter content in MARC format. In this context, this paper aims to present the steps of creating a Cataloging Technical Committee, as well as point out the difficulties and advantages of having a working group focused on the standardization of collections of libraries Instituto Federal do Paraná (IFPR). Among the specific objectives we quote: creation and dissemination of cataloging rules; checking for reports of activities related to cataloging; orientation of librarians responsible for cataloging the unit; sharing spreadsheets with basic information cataloging; standardization of cataloging activities. Finally, it points out and analyzes the current state of the Commission and suggests routines so that all libraries follow the same pattern and can thus offer an organized and concise way the best work for your users, and integrate the catalog of Pergamum Network.

Key-words: Descriptive Cataloguing. Commission Cataloguing. IFPR Libraries.

1 INTRODUÇÃO

A rede de educação profissional no Brasil cresceu exponencialmente na última década e a criação dos Institutos Federais de Educação (IFs) fez com que o número de escolas que possuem Ensino Médio aliado aos cursos técnicos e cursos superiores aumentassem consideravelmente.

Com tal expansão, alguns desafios surgiram também para os servidores e profissionais que atuam nesses espaços. No que concerne às bibliotecas desses IFs, a multiplicidade de usuários e de acervo (trata-se de uma biblioteca escolar ou universitária?), bem como a necessidade da criação de padrões de descrição para melhor trabalho executado por parte dos bibliotecários e consequente recuperação de informação por parte dos usuários, tornam-se desafios para as instituições.

Cabe aqui definir o conceito de padrão. O dicionário Aurélio define padrão como "aquilo que serve de base ou norma para avaliação; medida. Objeto que serve de modelo à feitura de outro" (p. 602). Segundo a ISO (International Organization for Standardization) (ISO *apud* Dziekaniak et al, 2008) um padrão pode ser entendido como "[...] um documento aprovado por um organismo reconhecido que provê, pelo uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características de produtos, processos ou serviços cuja obediência não é obrigatória".

A utilização de padrões sempre permeou o contexto biblioteconômico, seja pelo uso das classificações (CDD e CDU), seja pelo processo de catalogação e indexação, seja pela utilização do formato MARC. Grande parte dos atos feitos por bibliotecários no processamento técnico seguem padrões. Em instituições com um grande número de bibliotecas e bibliotecários atuando, criar padrões de ações para o processamento técnico torna-se de extrema importância, uma vez que diminui a possibilidade de erro por parte dos catalogadores, bem como permite a criação de informações que seguem uma norma e facilitam a recuperação da informação por parte dos usuários.

Nesse contexto, este trabalho propõe-se a descrever a necessidade da criação da Comissão de Catalogação no Instituto Federal do Paraná, criada através da Portaria n. 1486, de 16 de julho de 2015. Para tal, faz-se um breve histórico da Educação Profissional no Brasil. Discute a importância da catalogação e da criação de padrões de catalogação e por fim aponta novos desafios e metas para que a Comissão de Catalogação possa contribuir efetivamente para a melhora significativa dos serviços oferecidos ao usuário final.

2 A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL: BREVE HISTÓRICO

A educação profissional no Brasil tem suas origens no século XIX, com a criação de instituições que amparavam jovens órfãos e pessoas que não dispunham de condições socioeconômicas favoráveis para que não cometessem crimes, ou conforme Moura (2010), "que não continuassem a praticar ações que estavam na *contraordem dos bons costumes*" (p.62; grifo do autor). Segundo o autor, tal característica era condizente com a sociedade escravocrata da época, que surgiu dependente da coroa portuguesa, que recebeu influências de povos holandeses, franceses, dentre outras, que resultou em uma ampla diversidade cultural e

de condições de vida, o que marcou os descendentes de cada um dos estratos da sociedade (MOURA, 2010).

Durante o século XX há o esforço por parte do poder público na organização da formação profissional, com mudança do foco assistencialista para uma educação que atendesse às necessidades do campo econômico, sobretudo na formação da mão-de-obra do setor industrial que se desenvolvia no país (MOURA, 2010). Tal característica de se adequar às realidades econômicas do país e suprir a carência de mão de obra se faz presente durante a maior parte da história da educação profissional do país nas décadas seguintes, com a criação de instituições e políticas que pudessem propiciar a formação desses trabalhadores.

Avançando na história da educação profissional brasileira, os anos 1930 foram importantes para o desenvolvimento educacional no país como um todo e para a educação profissional. Após tal década, importantes leis e ações por parte dos governos foram criadas para estruturação do ensino profissional no país. Crivellari e Sima (2015) destacam como tais marcos:

> 1937 – a transformação das Escolas de Aprendizes e Artífices em Liceus Industriais a partir da Lei nº 378; 1942 – a transformação dos Liceus Industriais em Escolas Industriais e Técnicas por meio da Lei nº 4.127; 1959 – a transformação das Escolas Industriais e Técnicas em Escolas Técnicas Federais em 1959; 1971 – a transformação do currículo do segundo grau em técnico-profissional de forma compulsória por meio da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira; 1978 – as primeiras transformações de Escolas Técnicas Federais em Centros Federais de Educação Tecnológica; 1996 – a disposição de capítulo próprio sobre a educação profissional na LDB; 2005 – o início do Plano de Expansão da Rede Federal; e 2008 – a criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (p. 29)

Com o objetivo de oferecer formação de ensino médio integrado ao ensino técnico, além de educação em nível de graduação e pós-graduação, os Institutos Federais (IFs) foram criados pela Lei 11.892 em 29 de dezembro de 2008. De acordo com o segundo artigo da respectiva lei, os institutos se caracterizam por ser instituições pluricurriculares e multicampi, especializadas em ofertar educação profissional e de qualidade nas diferentes modalidades de ensino (BRASIL, 2008).

A função de formação de mão de obra dos IFs é destacada no sétimo artigo da lei, que menciona que um dos objetivos dos Institutos é o de "ministrar cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica" (BRASIL, 2008)

Cabe destacar que tal política de criação de Institutos vem ao encontro de uma política federal de expansão do ensino técnico profissionalizante no país, que por mais que venha crescendo nos últimos anos, ainda se apresenta como deficitária. Moura (2010) afirma que a oferta de ensino profissional no âmbito federal, alcança apenas 10,73% do número de matrículas nesses cursos e que tal oferta ainda é menor que do âmbito privado, que representa 54,8% do número de matrículas.

O Instituto Federal do Paraná (IFPR) foi criado pela lei de 2008, após a integração do Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná e das Escolas Agrotécnicas Federais de Castanhal e Marabá. Possui como grande missão promover a educação profissional e tecnológica, pública, de qualidade, socialmente referenciada, por meio do ensino, pesquisa e

extensão, visando à formação de cidadãos críticos, autônomos e empreendedores, comprometidos com a sustentabilidade.

Atualmente, o IFPR é composto por vinte e quatro (24) Campus espalhados pelo estado do Paraná, que oferecem uma gama variada de cursos integrados de Ensino Médio, técnico e superior (nas modalidades bacharelado e licenciatura) (IFPR, 2016).

Cada campi possui uma biblioteca composta por acervo que visa dar subsídios ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas nas unidades do IFPR. Quanto à sua tipologia, Crivellari e Sima (2015, p. 30) destacam que as bibliotecas dos IFs, de um modo geral, "devem estar inseridas num contexto de educação básica e superior, ou seja, é biblioteca escolar e biblioteca universitária ao mesmo tempo, tendo em vista as finalidades, características e objetivos estabelecidos pela Lei n. 11.892 de 2008."

Diante da multiplicidade de materiais que tais características trazem para as bibliotecas dos Institutos Federais, a criação de padrões para nortear a catalogação dos acervos possibilita que as tarefas realizadas pelos bibliotecários sejam realizadas com menos erros e com um nível descritivo que atenda às necessidades dos usuários. Desta forma, pensar no processo de catalogação e na criação de comissões para estabelecer tais padrões, pode ser uma das formas para otimização do trabalho bibliotecário dentro de tais instituições.

3 O PROCESSO DE CATALOGAÇÃO E OS DESAFIOS DO BIBLIOTECÁRIO

O avanço das tecnologias da informação e comunicação, e consequentemente sua aplicação nas diversas áreas, especialmente nas bibliotecas, possibilita o acesso rápido e a difusão da informação. Nesse sentido a catalogação é um processo que codifica os dados disponíveis nos recursos informacionais dispondo os mesmos para a recuperação pelos usuários. De acordo com Mey (1995, p. 38): "A catalogação compreende três partes: descrição bibliográfica, pontos de acesso e dados de localização." Assim, a descrição bibliográfica é o meio de identificação dos itens no acervo.

Observa-se nas últimas décadas um aumento significativo na produção e disseminação de documentos, decorrente da evolução tecnológica. Diante desse cenário o profissional da informação deve dispor de ferramentas que assegurem a identificação, a organização e a localização dos registros do conhecimento. A prática da catalogação vem embasada por meio de padrões internacionais, através dos quais são estabelecidas as regras que nortearão as atividades, que envolve desde a análise do item até a sua disseminação.

Independentemente do tipo de catálogo adotado pela biblioteca é necessário que ao se preparar o catálogo preste-se atenção aos seguintes itens: uniformidade das informações, economia na preparação e na manutenção economizando recursos e tempo.

Em 1969 editou-se no Brasil a tradução para o português da versão americana com o título de Código anglo-americano de catalogação, ou AACR2. O AACR2 visto como uma norma internacional que subsidia o tratamento da informação dispõe de regras que norteiam o trabalho da representação dos itens do acervo. O AACR2, como um código usado de forma internacional e atualmente em uso com o formato MARC favorece o intercâmbio de dados bibliográficos e catalográficos.

Santos e Corrêa (2009, p. 20) definem a catalogação como "mecanismo essencial para a padronização e descrição das informações, construída a partir de regras que ofereçam o

máximo de padronização e minimizem as interpretações individuais."

O bibliotecário responsável por executar as atividades de catalogação deve estar atento aos detalhes que envolvem as tarefas, visto que o compartilhamento em rede, como o sistema de bibliotecas, pode interferir no trabalho de outros bibliotecários e até mesmo no acesso a coleção pelos usuários.

Assim, este trabalho tem como objetivo geral utilizar ferramentas para a padronização das ações feitas por parte dos bibliotecários dos campi do IFPR e a solução de dúvidas que surgem quanto à utilização do sistema. Os objetivos específicos são: criar e divulgar regras de catalogação; verificar, por meio de relatórios, as atividades desenvolvidas, relativas a catalogação; orientar os bibliotecários responsáveis pela catalogação na unidade.

4 A COMISSÃO DE CATALOGAÇÃO DO IFPR

A Comissão de Catalogação de Recursos Informacionais no software Pergamum do Instituto Federal do Paraná é vinculada à Comissão de Gerenciamento do Sistema Pergamum da instituição. Criada pela Portaria n. 1486, em 16 de julho de 2015 e com validade de 12 (doze) meses, a Comissão de Catalogação tem por finalidades:

a. Fixar regras de catalogação, a partir das normas AACR2/MARC21 e Classificação Decimal de Dewey (CDD);
b. Orientar a equipe de bibliotecários sobre as diretrizes de catalogação adotadas para a atividade de catalogação do âmbito do IFPR;
c. Avaliar a produção de registros bibliográficos no sistema Pergamum, quanto a correta aplicação dos critérios e padrões fixados, apontar erros e instruir a correção destes, junto a qualquer membro da equipe de bibliotecários, no que couber.

Ao iniciar o trabalho, neste primeiro ano, a Comissão buscou articular ações no sentido de orientar os bibliotecários do Sistema de Bibliotecas do IFPR a realizarem o processo de catalogação de forma eficiente. Desta forma, após reuniões realizadas através da ferramenta Hangout, foram definidas as seguintes atividades como prioritárias:

a. Divulgar a criação da Comissão de Catalogação para todos os bibliotecários do IFPR, bem como seus objetivos e finalidade;
b. Criar um instrumento de fluxo de atividades entre os membros da comissão;
c. Compartilhar planilhas com informações básicas de catalogação;
d. Disponibilizar o Manual de Catalogação;
e. Estabelecer um prazo para a resposta ao (s) bibliotecário (s) que envia dúvidas. Tal prazo foi estipulado em 72 horas;
f. Desenvolver um FAQ (serviço de perguntas e respostas) para a otimização do tempo útil da comissão e também dos bibliotecários;
g. Possibilitar treinamento individual para os novos bibliotecários no Campus Curitiba (por possuir maior acervo e número de bibliotecários);
h. Articular a participação de pelo menos um bibliotecário de cada campi em um curso à distância sobre o Formato de Autoridades Marc.

4.1 Panorama das Ações da Comissão de Catalogação

Alguns fatores têm dificultado o avanço do trabalho da Comissão para que ela se efetive de forma completa e possa realizar o trabalho proposto de forma integral. A equipe reduzida, a falta de material de apoio e as poucas horas disponíveis para atender as demandas dos bibliotecários, são alguns exemplos de problemas que dificultam o trabalho de atendimento. Deste modo, torna-se evidente, que alguns itens ainda precisam ser alinhados pela Comissão de Catalogação para que ela possa se tornar efetivamente funcional e articulada.

Entretanto, apesar de seu pouco tempo de criação, alguns processos criados já alteraram o perfil do acervo e consequentemente a dinâmica dos bibliotecários. Mais atentos, observa-se que os profissionais vêm realizando os processos de catalogação e indexação com menor número de erros e questionando mais sobre eventuais dúvidas.

A reunião das dúvidas surgidas em um FAQ vem permitindo que os questionamentos possam ser compartilhados. Incentivar o uso maior de tal ferramenta por parte dos bibliotecários, para que perguntas já respondidas não sejam refeitas e para que estes tenham maior autonomia, torna-se também um desafio para a Comissão. Além disso, a Comissão vem pensando em ações que envolvam mais os bibliotecários e os incitem a colaborar nos processos e sugerir melhorias e/ou adaptações.

Como ações futuras, a Comissão visa a conferência de todos os cadastros inseridos no Sistema Pergamum, bem como a orientação ao bibliotecário responsável pela catalogação, quando identificado cadastro incompleto, duplicado ou autoridade incompleta, por exemplo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os desafios das bibliotecas dos Institutos Federais passam por questões muito mais amplas do que somente o trabalho de classificação e catalogação. Dada a multiplicidade de materiais e do número de bibliotecas que muitas vezes compõem as redes dos IFs dos estados, a criação de padrões de catalogação colaboram para a manutenção de uma base de dados mais homogênea, facilitando o trabalho de bibliotecários e a recuperação da informação por parte dos usuários.

Prestes a completar um ano da publicação da Portaria n. 1486 de 16 de julho de 2015, que estabelece a criação da Comissão de Catalogação de Recursos Informacionais, é possível avaliar como positivo o processo de organização de um Sistema Integrado de Bibliotecas para o IFPR.

A criação da Comissão Técnica de Catalogação de Recurso Informacionais, bem como a Comissão de Gerenciamento do Sistema Pergamum do IFPR são pontos estratégicos para a implementação de metodologias para acesso e uso uniforme da catalogação e da base de dados.

Entende-se que a solidificação deste trabalho se dará no momento em que todos os bibliotecários do IFPR estiverem cientes sobre o impacto que o trabalho organizado e metódico da catalogação agrega na qualidade de uma base de dados e, consequentemente, na qualidade do serviço oferecido ao usuário final.

A partir desta organização será possível incluir o IFPR na Rede Pergamum, rede esta

que congrega todas as bibliotecas que utilizam o mesmo software e compartilham informações de núcleo comum a respeito de uma obra.

A missão da Comissão neste sentido, não é o de anular os erros, e sim, orientar os profissionais que fazem o trabalho de catalogação entenderem e utilizarem as regras estabelecidas para melhor fluidez do processo. Afinal trata-se de uma atividade ligada ao profissional, a pessoas, que sempre tem dúvidas e invariavelmente cometem erros.

6 REFERÊNCIAS

BRASIL. **Congresso Nacional. Lei n. 11.892 de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm>. Acesso em: 20 abr. 2016.

CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi; SIMA, Aline Michelle. Biblioteca universitária, escolar e comunitária: o caso da biblioteca comunitária "Professora Ebe Alves da Silva" do IFMG. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 14, n. 1, p. 28-48, dez. 2015. ISSN 1678-765X. Disponível em: <http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8640597>. Acesso em: 20 abr. 2016. doi:http://dx.doi.org/10.20396/rdbci.v14i1.8640597.

DIEKANIAK, Gisele Vasconcelos et al. Uso do padrão MARC em bibliotecas universitárias da região Sul do Brasil 10.5007/1518-2924.2008v13n26p188. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 13, n. 26, p. 188-200, jan. 2008. ISSN 1518-2924. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p188>. Acesso em: 20 abr. 2016.

INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ. **IFPR.** Disponível em: <http://www.ifpr.edu.br/>. Acesso em 17 abr. 2016.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

MOURA, Dante Henrique. Ensino médio e educação profissional: dualidade histórica e possibilidades de integração. MOLL, Jacqueline et al. **Educação profissional e tecnológica no Brasil contemporâneo:** desafios, tensões e possibilidades. Porto Alegre: Artmed, 2010. 312p.

PADRÃO. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Míniaurélio:** o minidicionário da língua portuguesa. 7. ed. Curitiba: Positivo, 2008. p.602

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CORRÊA, Rosa Maria Rodrigues. **Catalogação**: trajetória para um código internacional. Niterói: Intertexto, 2009.

CONSIDERAÇÕES SOBRE A IMPORTÂNCIA DE UMA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS

Bruno Pacheco Coelho Leite (UFES) - brunopcleite@gmail.com

Resumo:

Esse artigo traz os conceitos de Engenharia Social, as estratégias de ataques utilizadas pelos engenheiros sociais e os tipos de ameaças e vulnerabilidades que podem ser exploradas por esses indivíduos. Além disso, relata quais ações são necessárias para o estabelecimento de uma segurança da informação efetiva. Detalha o que vem a ser uma Política de Segurança da Informação e os procedimentos necessários para dar ciência aos funcionários sobre a sua existência. Apresenta um estudo de caso sobre a Política de Segurança da Informação nas bibliotecas do Instituto Federal do Espírito Santo. Informa sobre as melhores maneiras para prevenir possíveis perdas, danos e destruição das informações presentes nessas unidades de informação. Os procedimentos utilizados para este estudo se alicerçam na realização de pesquisa bibliográfica constituída por livros e artigos científicos pertinentes ao tema proposto. Assim, busca analisar os efeitos de uma Política de Segurança da Informação nas Bibliotecas do referido instituto, destacando-se os aspectos ligados a fatores humanos. Além disso, a pesquisa teve como objetivos específicos levantar informações sobre a engenharia social, identificar os tipos de ameaças e vulnerabilidades que contribuem para a ação dos engenheiros sociais nessas bibliotecas e apresentar os propósitos de uma Política de Segurança da Informação. Os resultados obtidos a partir desse estudo poderão ser úteis para bibliotecas que apresentam características semelhantes e estão inseridas em instituições com realidades similares.

Palavras-chave: *Segurança da informação; Engenharia social; Bibliotecas.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 Introdução

Esse estudo[1] traz uma proposta de visão que vá além de investimentos centrados em segurança física e tecnológica, mas que se atente para os aspectos ligados a segurança humana, considerada o elemento mais frágil dentro de uma organização.

Diante do imenso volume informacional gerado diariamente, as bibliotecas atentaram-se para a adoção das tecnologias de informação e comunicação com o intuito de aperfeiçoar a prestação de seus serviços. A partir dos avanços tecnológicos foi possível proporcionar uma prática moderna de gestão para os bibliotecários. Além disso, contribuiu para que essas unidades de informação ofertassem seus serviços para além de suas estruturas físicas.

A oferta de novos serviços advindos do uso das tecnologias da informação trouxe questionamentos quanto aos aspectos relacionados à salvaguarda de suas informações. Através dessas indagações a segurança da informação tem se mostrado como algo que tem preocupado muito as organizações. Deve-se a isso a complexidade de estabelecerem-se metodologias que garantam a proteção das informações por completo.

Conforme vão sendo estabelecidas as melhores práticas para a segurança da informação, também são desenvolvidas táticas para burlá-las. Dessa forma, é preciso ter ciência de que a segurança da informação não contempla somente investimentos em ativos físicos e tecnológicos, é preciso acompanhar a contribuição dos recursos humanos na exposição dessas informações e como os engenheiros sociais se aproveitam dessas vulnerabilidades.

O estabelecimento de uma Política de Segurança da Informação tem o papel fundamental de divulgar a filosofia da empresa em relação à segurança da informação e direcionar as ações a serem tomadas pelos seus funcionários em situações de ameaças.

A atenção desse estudo está voltada para medidas que garantam a segurança da informação nessas unidades de informação, tendo em vista o grande fluxo de pessoas que passam diariamente por esses locais. Para tanto, essa pesquisa levanta informações sobre a engenharia social, e realiza um estudo de caso que visa mostrar os tipos de ameaças e vulnerabilidades que contribuem para a ação dos engenheiros sociais nessas bibliotecas. Além disso, apresenta os propósitos de uma Política de Segurança da Informação.

2 Revisão de literatura

Essa seção apresenta uma revisão de literatura pertinente aos temas abordados nesse estudo, na qual subsidia às análises e discussões frente aos dados coletados no marco empírico.

2.1 Engenharia social e estratégias de ataque

De acordo com Fontes (2006, p. 120) o termo Engenharia Social refere-se ao "[...] conjunto de procedimentos e ações que são utilizados para adquirir informações de uma organização ou de uma pessoa por meio de contatos falsos sem o uso da força, do arrombamento físico ou de qualquer brutalidade". Por sua vez, um dos precursores e especialista na área, Mitnick (2003, p. 6) diz que a Engenharia Social "usa a influência e a persuasão para enganar as pessoas e convencê-las de que o engenheiro social é alguém que na

[1] Apresenta recortes pertencentes a um trabalho de conclusão de curso de Pós-Graduação *lato sensu* (Gestão Estratégica da Tecnologia) submetido à Universidade Gama Filho, intitulado como "Política de segurança da informação: estudo de caso das bibliotecas do Ifes".

verdade ele não é, ou pela manipulação". E complementa dizendo que como resultado, obtêm-se informações com ou sem o uso de recursos tecnológicos.

O engenheiro social consegue analisar o contexto em que se encontra a informação desejada e espera até que a melhor oportunidade para a obter apareça. Não há um horário e dia estabelecido para o ataque, ele aguarda o melhor momento para montar o cenário, seja através de um encontro ou uma simples conversa. A partir do enredo criado ele consegue retirar as informações sem que suas vítimas notem que estão sendo manipuladas para essa finalidade (SILVA et al., 2012).

Nessa perspectiva, considera-se a Engenharia Social como uma forma de ataque, onde o atacante consegue cativar pessoas e assim obter as informações desejadas sem que suas vítimas percebam. Sendo assim, percebe-se a importância de se estabelecer procedimentos que previnam a ação desses indivíduos em bibliotecas, tendo em vista a movimentação constante de pessoas em busca de informações que atendam às suas necessidades. Entretanto, é possível que pessoas mal-intencionadas obtenham informações privilegiadas, que cabem somente aos bibliotecários conhecê-las.

O engenheiro social beneficia-se da simpatia e do poder de convencimento para acessar as informações pretendidas. Assim, ao comunicar-se com algum empregado de determinada instituição utilizar-se-á de alguns artifícios para envolver a vítima. Silva (2012) relata que o encantamento por parte do contratado pelo novo emprego pode favorecer o ataque do engenheiro social, tendo em vista sua dedicação e a vontade em mostrar-se disponível em ajudar. Nesse caso, o novo funcionário deve ser instruído a respeito de como agir no trabalho e saber lidar em situações de ameaças, para que não se torne alvo de ação do engenheiro social.

Ao conhecer os meios utilizados pelo engenheiro social em seus ataques, torna-se possível que as organizações se previnam contra possíveis investidas junto as suas informações. Além disso, devem atentar-se para o comportamento de seus empregados, principalmente para aqueles que de alguma forma demonstram descontentamento, pois os mesmos, através de alguma motivação, poderão adulterar informações preciosas ou até mesmo fornecê-las para pessoas mal-intencionadas.

2.2 Ameaças e vulnerabilidades

De acordo com Sêmola (2003), as ameaças constituem-se em agentes ou condições que são responsáveis por danificarem e comprometerem as informações e seus ativos por meio da exploração de vulnerabilidades. Ou seja, são situações em que se corre o risco de perdas informacionais por meio de alguma vulnerabilidade existente. Sendo assim, Peixoto (2006) classifica as ameaças em relação a sua intencionalidade, dividindo-as em grupos, a saber:

- **Ameaças naturais** – Ligadas aos fenômenos da natureza;
- **Ameaças involuntárias** – Na maioria das vezes são causadas por erros, acidentes, falta de energia entre outros. São inconscientes e suas causas geralmente estão ligadas ao desconhecimento;
- **Ameaças voluntárias** – Associam-se a Engenharia Social. Ocorrem pela ação de seres humanos como *hackers*, invasores, espiões, ladrões, disseminadores de vírus de computador, incendiários e são causadas de forma proposital (PEIXOTO, 2006, p. 43).

Já no que se refere às vulnerabilidades, Sêmola (2003) afirma ser a representação de uma fragilidade, que ao ser explorada por ameaças, permite a ocorrência de um incidente, afetando as características das informações. A partir dessa ideia tem-se que somente as

vulnerabilidades não geram incidentes, sendo preciso um agente causador ou condições favoráveis (ameaças) para que essa situação ocorra.

Os exemplos de vulnerabilidades expostas por Sêmola (2003) são as seguintes:

> - **Físicas** – Instalações prediais mal elaboradas; falta de mecanismos para combater incêndios; riscos de explosões;
> - **Naturais** – Desastres naturais, como enchentes, terremotos, tempestades, e outros, como falta de energia, acúmulo de poeira, aumento de umidade e de temperatura que podem danificar ou causar mau funcionamento dos computadores;
> - ***Hardware*** – Falha no funcionamento dos recursos tecnológicos (desgaste, obsolescência, má utilização) ou erros decorrentes da instalação;
> - ***Software*** – Problemas provenientes de erros ao executar a instalação ou na configuração, que trazem como consequência, acessos indevidos, vazamento de informações, perda de dados ou indisponibilidade do recurso quando necessário;
> - **Mídias** – CD's, DVD's, fitas, entre outros, podem ser perdidos ou avariados. A radiação eletromagnética pode estragar diversos tipos de mídias magnéticas;
> - **Comunicação** – Acessos a locais em que não há permissão ou perda de comunicação;
> - **Humanas** – Falta de treinamento de pessoal, vazamento de informações confidenciais, falta de aplicações das rotinas de segurança, erros ou omissões; ameaças terroristas, sabotagens, greves, vandalismo, roubo, destruição da propriedade ou dados, invasões ou guerras (SÊMOLA, 2003, p. 48-49).

A descrição das particularidades de cada um dos termos acima contribui para a compreensão de como essas condições/fragilidades comportam-se no contexto organizacional. É importante ressaltar que nas duas ocasiões há a presença do fator humano como agente causador de algum incidente que comprometa as propriedades pertencentes às informações.

2.3 Segurança da informação

O termo segurança envolve todas as ações praticadas junto às políticas, aos procedimentos e às medidas técnicas para causar o impedimento de acesso não autorizado, alterações, roubos ou danos físicos aos sistemas de informação (LAUDON; LAUDON, 2011).

No que tange à informação, Sêmola (2003, p. 45) afirma ser como um grupo de dados utilizados "para a transferência de uma mensagem entre indivíduos e/ou máquinas em processos comunicativos".

Algumas medidas de segurança são estabelecidas para que a proteção da informação seja efetuada de forma objetiva, prevenindo-se contra a ocorrência de incidentes. Para isso, são utilizadas práticas, procedimentos e mecanismos que impeçam que ameaças explorem vulnerabilidades. Conforme Sêmola (2003), essas medidas de segurança controlam o risco de ataque ou limitam o seu impacto e caracterizam-se como:

> - **Preventivas**: medidas de segurança que tem como objetivo evitar que incidentes venham a ocorrer. Visam manter a segurança já implementada por meio de mecanismos que estabeleçam a conduta e a ética da segurança na instituição. Como exemplos podemos citar as políticas de segurança, instruções e procedimentos de trabalho, especificação de segurança, campanhas e palestras da política de segurança (*firewall*, antivírus, configurações adequadas de roteadores e dos sistemas operacionais etc.);
> - **Detectáveis**: medidas de segurança que visam identificar condições ou indivíduos causadores de ameaças, a fim de evitar que as mesmas explorem vulnerabilidades. Alguns exemplos são: análise de riscos, sistemas de detecção de intrusão, alertas de segurança; câmeras de vigilância, alarmes, etc.;
> - **Corretivas**: ações voltadas à correção de uma estrutura tecnológica e humana

> para que as mesmas se adaptem às condições de segurança estabelecidas pela instituição, ou voltadas à redução dos impactos: equipes para emergências, restauração de *backup*, plano de continuidade operacional, plano de recuperação de desastres (SÊMOLA, 2003, p. 49).

Aprofundando-se na literatura, Sêmola (2003) considera a Segurança da Informação como uma prática de gestão de riscos de incidentes que garantam a proteção da informação sobre os três princípios básicos que norteiam a implementação dessa prática: confidencialidade, integridade e disponibilidade. Para isso, regras seriam definidas para subsidiarem as ações a serem realizadas sobre todos os momentos do ciclo de vida da informação: manuseio, armazenamento, transporte e descarte, favorecendo a identificação e o controle de ameaças e vulnerabilidades.

Proteger a informação segundo Sêmola (2003) significa garantir:

> - **Confidencialidade**: Toda informação deve ser protegida de acordo com o grau de sigilo de seu conteúdo, visando a limitação de seu acesso e uso apenas às pessoas para quem elas são destinadas;
> - **Integridade**: Toda informação deve ser mantida na mesma condição em que foi disponibilizada pelo seu proprietário, visando protegê-las contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais;
> - **Disponibilidade**: Toda informação gerada ou adquirida por um indivíduo ou instituição deve estar disponível aos seus usuários no momento em que os mesmos delas necessitem para qualquer finalidade (SÊMOLA, 2003, p. 45).

Fontes (2006) ainda acrescenta as seguintes propriedades:

> - **Auditabilidade**: o acesso e o uso da informação devem ser registrados, possibilitando a identificação de quem fez o acesso e o que foi feito com a informação;
> - **Não repúdio de autoria**: o usuário que gerou ou alterou a informação (arquivo de texto ou mensagem de correio eletrônico) não pode negar o fato, pois existem mecanismos que garantem sua autoria (FONTES, 2006, p. 12).

Verifica-se ao analisar os princípios acima, que o problema junto às práticas de segurança de informação limita-se a aspectos pertencentes a dois mundos diferentes e por vezes conflitantes: o mundo da tecnologia e o mundo dos seres humanos (SILVA, 2007). Portanto, é preciso que se estabeleçam medidas de proteção que tenham como escopo a segurança física, tecnológica e a humana, sendo esta última a mais complexa, pois envolve características psicológicas, socioculturais, emocionais e outras inerentes ao ser humano, que podem se manifestar de diferentes maneiras conforme a realidade de cada indivíduo.

2.4 Política de segurança da informação

De acordo com Fontes (2006) a política de segurança dispõe para todos os usuários que de algum modo estão em contato com a informação qual é a filosofia da organização sobre esse recurso, com o intuito de garantir que toda a informação da empresa e de seus clientes esteja preservada contra possíveis perdas, danos, destruição e/ou mau uso. Complementando as particularidades do termo, Caruso (2006) especifica que por política de segurança considera-se política gerada, estabelecida e em contínuo processo de revisão, aplicada a todos os níveis da organização, com regras de fácil compreensão e estrutura gerencial e material de apoio a essa política, claramente mantida pela alta hierarquia. Nesse sentido, Sêmola (2003) nos diz que a política deve ser personalizada, devendo-se estipular

padrões, responsabilidade e critérios para o manuseio, armazenamento, transporte e descarte das informações.

É importante ressaltar que de nada adianta o investimento na elaboração de uma política de segurança da informação sem que haja a preocupação em divulgá-la. Essa falta de publicidade tem sido um dos fatores que mais tem contribuído para que a política de segurança da informação se torne ineficaz. Mesmo sendo uma das maiores vilãs, a falta de comunicação não é o único problema presente. É preciso que as organizações personalizem suas ações de defesa conforme o contexto em que seus ambientes se encontram, preocupando-se sempre em revê-las. O objetivo dessa revisão é antecipar-se aos possíveis danos que podem ser causados às informações.

Assim, conforme Caruso (2006) a política de segurança deve conter orientações claras a respeito de alguns aspectos, tais como:

- **Objetivos da segurança**: deve explicar de forma rápida e sucinta a finalidade da política de segurança;
- **A quem se destina**: deve definir claramente quais as estruturas organizacionais e os ocupantes de funções aos quais a política se aplica;
- **Propriedade dos recursos**: deve definir de forma clara as regras que regerão os diversos aspectos relacionados com a propriedade de ativos de informações;
- **Responsabilidades**: deve definir de forma clara quais os tipos de responsabilidades envolvidas com o manuseio de ativos de informações, a quem ele deve ser atribuído e quais os mecanismos de transferência;
- **Requisitos de acesso**: deve indicar de forma clara quais os requisitos a serem atendidos para o acesso a ativos de informações;
- **Responsabilização**: deve indicar as medidas a serem tomadas nos casos de infringência às normas;
- **Generalidades**: nesta seção da política podem ser incluídos os aspectos que não cabem nas demais. Pode-se incluir aqui uma definição dos conceitos envolvidos, um glossário e uma indicação das normas acessórias (CARUSO, 2006, p. 57).

Ao desenvolver uma política de segurança da informação é importante que a organização identifique os principais riscos que tornam suas informações suscetíveis a ataques. Vale lembrar que a política de segurança deverá estabelecer os mecanismos e metas a serem alcançados no que se refere à salvaguarda destas informações, além disso, necessita-se realizar revisões periódicas sobre essas medidas haja vista o aprimoramento das técnicas de ataques.

2.5 Bibliotecas

As bibliotecas se enquadram em diferentes categorias. Suas características variam conforme a faixa etária e os públicos as quais se destinam. As bibliotecas objetos desse estudo atendem desde alunos de ensino médio até alunos de pós-graduação. Dessa forma, possuem características híbridas, tanto de bibliotecas escolares, que tem por objetivo principal a oferta de livros e material didático para alunos e professores, quanto de bibliotecas universitárias, que possuem como foco o fornecimento de infraestrutura bibliográfica e documental aos cursos, pesquisas e serviços ofertados pela instituição onde essas se encontram (FONSECA, 2007).

De acordo com Tarapanoff (1982, apud DRUCKER, 1973), estudos realizados com base na teoria das organizações permitem caracterizar a biblioteca como sendo uma instituição ou organização de serviço sem autonomia própria. Dessa forma, os serviços prestados por ela fornecem assistência bibliográfica e documental às funções de ensino, pesquisa e extensão através da sua principal matéria-prima, a informação.

No que tange a organização das coleções existentes em seus espaços, as bibliotecas podem ser de dois tipos, centralizadas ou descentralizadas/departamentalizadas. São centralizadas quando seus acervos são organizados e gerenciados por uma única direção, ou seja, há uma biblioteca central que dá os comandos para serem executado pelas outras. Já as descentralizadas/departamentalizadas, na qual se enquadram as bibliotecas desse estudo, possuem acervos próprios em cada unidade de ensino da instituição e possuem autonomia nas suas decisões (SILVA; ARAUJO, 2003).

Conforme apresentado acima, por ser tratar de uma organização de serviço próprio sem autonomia, e por ter características de uma organização, necessita-se que a biblioteca disponha de um suporte administrativo que atenda a toda sua estrutura. Para isso, é necessário estabelecer um conjunto de medidas tais como legislação, regulamentação, definição clara dos seus objetivos e responsabilidades, hierarquia, raio de influência, funções/atribuições e coordenação (SILVA; ARAUJO, 2003).

Percebe-se que os bibliotecários exercem tanto as funções técnicas, quanto as informacionais e administrativas. Isto se justifica em razão do contexto complexo em que as organizações estão inseridas atualmente, exigindo habilidades que são desenvolvidas no dia-a-dia, e que possibilitam a esses profissionais analisar e desenvolver soluções para os problemas que envolvam suas bibliotecas (MACIEL; MENDONÇA, 2006).

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo – Ifes, possui dezessete *campi* em funcionamento, e outros estão em processo de implantação[2]. Cada *campus* é contemplado por uma biblioteca, que é administrada, em média, por dois bibliotecários. Essas unidades de informação visam atender às necessidades informacionais dos cursos de ensino médio integrados com técnicos, cursos de graduação e pós-graduação.

Através da implantação de um sistema de gerenciamento de bibliotecas, o Pergamum®, os serviços prestados por essas bibliotecas foram aprimorados e como consequência trouxeram agilidade no atendimento e processamento das informações. Porém, a quantidade de pessoas atendidas diariamente é enorme, o que favorece a ocorrência de possíveis falhas na operacionalização desse sistema, tais como alteração e divulgação das informações registradas. Vale ressaltar que a base de dados do sistema Pergamum® é compartilhada, ou seja, todas as bibliotecas do IFES possuem acesso, sendo permitida a manipulação desses dados.

3 Materiais e métodos

Esse trabalho constitui-se de um estudo de caso. O objetivo geral da pesquisa foi analisar os efeitos de uma Política de Segurança da Informação nas Bibliotecas do Ifes destacando-se aspectos ligados a fatores humanos. Além disso, a pesquisa teve como objetivos específicos levantar informações sobre a engenharia social, identificar os tipos de ameaças e vulnerabilidades que contribuem para a ação dos engenheiros sociais nessas bibliotecas e apresentar os propósitos de uma Política de Segurança da Informação.

Para a fundamentação teórica do trabalho foi realizada uma pesquisa bibliográfica com o intuito de auxiliar na investigação dos assuntos pertinentes aos temas centrais desse estudo. Assim, foram utilizados livros, normas e artigos científicos provenientes das áreas de Tecnologia da Informação e Biblioteconomia.

O instrumento utilizado para a obtenção dos dados valeu-se da aplicação de um questionário (QUESTIONÁRIO 1) de autoria própria composto por 15 (quinze) perguntas baseadas na norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005. Tal ferramenta contribuiu para a evolução desse estudo.

[2] Situação referente ao ano de 2013.

Questionário 1 - Pesquisa sobe Política de Segurança da Informação

Questionário baseado na norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005 - Tecnologia da informação - Técnicas de segurança - Código de prática para a gestão da segurança da informação		
Perguntas		**Opções de resposta**
1	Na instituição onde sua biblioteca está inserida há uma política de segurança da informação aprovada pela alta administração, publicada e comunicada?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
2	A direção apoia ativamente a segurança da informação, atribuindo e reconhecendo responsabilidades de forma explícita?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
3	É realizado um inventário de todos os ativos (físicos, tecnológicos e humanos) atribuindo responsabilidade a um proprietário?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
4	Há assinatura de termos que contemplem as responsabilidades dos funcionários em relação à confidencialidade, proteção dos dados, ética, uso apropriado dos recursos e dos equipamentos da organização?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
5	Há uma definição de perímetros e controles de acesso físico à biblioteca tais como paredes, portões de entrada controlados por cartão ou balcões de recepção com recepcionista?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
6	Há procedimentos documentados para atividades como inicialização e desligamento de computadores, geração de cópias de segurança (*backup*), manutenção de equipamentos e tratamento de mídias?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
7	O sistema de gerenciamento de biblioteca é alimentado corretamente através da checagem das entradas de dados permanentes (por exemplo, nomes, endereços, telefones dos usuários)?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
8	Há um canal de contato que seja de seu conhecimento que esteja sempre disponível e em condições de assegurar uma resposta adequada e oportuna em relação a incidentes de segurança da informação?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
9	Há planos desenvolvidos e implementados para a manutenção ou recuperação das operações referentes aos sistemas de gerenciamento de bibliotecas que assegurem a disponibilidade da informação após a ocorrência de interrupções ou falhas?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
10	Há um processo ordenado de encerramento de atividades que inclua a devolução de equipamentos e retirada de direitos de acesso?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
11	Há treinamento apropriado para conscientização da importância de mecanismos para a segurança da informação?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
12	Na biblioteca onde atua há segregação de funções e ambientes?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
13	Há políticas, procedimentos e controles para proteger a troca de informações em todos os recursos de comunicação (inclusive correio eletrônico, telefone e sistemas de informação)?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
14	Os servidores e usuários da biblioteca são orientados a seguir boas práticas de segurança da informação na seleção e uso de senhas?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei
15	Há políticas de mesa limpa e tela limpa (sem anotações à mostra)?	( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei

Fonte: elaborado pelo autor.

A coleta dos dados ocorreu através da aplicação de questionário em formato eletrônico. A proposta era de que pelo menos um representante (bibliotecário) de cada biblioteca respondesse. Dessa forma, os entrevistados tiveram o prazo de uma semana para responder as questões. Das dezessete bibliotecas para as quais o questionário foi encaminhado, conseguiu-se a resposta de dez.

4 Resultados finais

Com o intuito de facilitar a apresentação dos dados coletados, optou-se por agrupar os resultados conforme algumas orientações descritas pela norma ABNT NBR ISO/IEC 27002 (2005, p. 8) no que tange a códigos de prática para a gestão da segurança da informação.

- **Política de segurança da informação.** Quando perguntados se há uma política de segurança da informação na instituição, somente 10% dos respondentes afirmaram ter conhecimento de sua existência.
- **Comprometimento da direção com a segurança da informação.** De acordo com os levantamentos, 30% dos entrevistados afirmaram que a direção apoia ativamente a segurança da informação, atribuindo e reconhecendo responsabilidades de forma explícita.
- **Responsabilidade pelos ativos.** No que tange as propriedades dos recursos, 60% dos bibliotecários afirmam que são efetuados inventários que abranjam todos os ativos da instituição, atribuindo responsabilidades a um proprietário.
- **Segurança em recursos humanos.** Diante das análises, 50% dos entrevistados desconhecem a existência de termos que contemplem as responsabilidades dos funcionários em relação à confidencialidade, proteção de dados, ética e uso apropriado dos recursos e equipamentos.
- **Procedimentos e responsabilidades operacionais.** Somente 20% dos respondentes afirmaram haver procedimentos documentados para atividades como inicialização e desligamento de computadores, geração de cópias de segurança (*backup*), manutenção de equipamentos e tratamento de mídias. A respeito da existência de políticas, procedimentos e controles para proteger a troca de informações em todos os recursos de comunicação, 50% dos entrevistados afirmaram existir.
- **Controle de acessos.** Em relação ao controle de acessos, 70% dos bibliotecários afirmaram haver controles de acesso físico nas bibliotecas, tais como paredes, portões de entrada ou balcões de recepção. Em contrapartida, apenas 30% dizem ocorrer um processo ordenado de encerramento de atividades que inclua a devolução de equipamentos e a retirada de direitos de acesso.
- **Gestão de incidentes de segurança da informação.** Quando perguntados se há um canal de contato que possam consultar que assegure uma resposta adequada e oportuna em relação a incidentes de segurança da informação, 70% dos respondentes afirmam conhecê-lo.
- **Gestão da continuidade do negócio.** Por fim, 50% dos entrevistados afirmam haver planos para a manutenção ou recuperação das operações referentes ao sistema de gerenciamento de biblioteca que assegurem a disponibilidades da informação após a ocorrência de interrupções ou falhas.

Além desses, foi possível compilar outro dado considerado importante para essa pesquisa, onde 90% dos bibliotecários afirmaram não haver um treinamento apropriado para conscientização da importância de mecanismos para a segurança da informação.

5 Considerações finais

A pesquisa realizada mostrou que até o ano de 2013 havia o desconhecimento por parte dos bibliotecários sobre a existência de uma Política de Segurança da Informação que estivesse efetivamente implementada no Ifes.

Foi possível verificar também que nem todas as bibliotecas são contempladas por inventários que atribuam responsabilidades pelos ativos a um responsável, deixando-os vulneráveis para a prática de vandalismo e roubo. Além disso, não está estabelecido em todos os *campi* à assinatura de termos que assegurem responsabilidades em relação à confidencialidade, proteção dos dados, ética e uso apropriado dos equipamentos, permitindo brechas para o vazamento de informações confidenciais, sabotagens e destruição de dados.

A pesquisa mostrou, que embora as bibliotecas façam parte da mesma instituição, não está claro ainda para os bibliotecários, os procedimentos necessários para um relacionamento consciente com as informações. Essa realidade tem relação com a distância geográfica existente entre os *campi*, pois dificulta o acompanhamento de aplicações de rotina. Além disso, cada *campus* possui características próprias de administração, norteadas pela realidade da região onde este está inserido.

É notável, com base nesse estudo, a necessidade de treinamentos que conscientizem a importância de mecanismos que garantam a segurança da informação nessas bibliotecas, pois não há procedimentos que subsidiem às tomadas de decisões relativas ao gerenciamento consciente das informações em situações de ameaças e vulnerabilidades.

O propósito de uma Política de Segurança da Informação, neste caso, visa orientar e apoiar medidas necessárias para a gestão da segurança, estabelecendo padrões conforme a filosofia da organização, abrangendo todas as estruturas do seu organograma. É possível também que essa política seja personalizada conforme a demanda de cada setor.

Os resultados obtidos a partir desse estudo permitem concluir que as informações pertencentes a essas bibliotecas não se encontram seguras. As vulnerabilidades humanas estão presentes e a probabilidade da ocorrência de vazamentos de informações é alta. Esse trabalho contribui para que as bibliotecas com características similares se atentem para a necessidade de realizar ações que contemplem a segurança das suas informações.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISSO/IEC 27002**: tecnologia da informação: técnicas de segurança: código de prática para a gestão da segurança da informação. Rio de Janeiro, 2005.

CARUSO, C. A. A.; STEFFEN, F. D. **Segurança em informática e de informações.** 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Senac São Paulo, 2006.

FONSECA, E. N. da. **Introdução à biblioteconomia**. 2. Ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

FONTES, E. **Segurança da informação:** o usuário faz a diferença. São Paulo: Saraiva, 2006.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais.** 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. 1. ed. rev. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MITNICK, K. D.; SIMON, W. L. **A arte de enganar:** ataques de hackers: controlando o fator humano na segurança da informação. São Paulo: Pearson Makron Books, 2003.

PEIXOTO, M. C. P. **Engenharia social e segurança da informação:** na gestão corporativa. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

SÊMOLA, M. **Gestão da segurança da informação:** uma visão executiva. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

SILVA, C. S. da et al. Engenharia social: o elo mais frágil da segurança nas empresas. **Revista Eletrônica do Alto Vale do Itajaí**, v. 1, n. 2, dez. 2012. p. 29-40. Disponível em: <http://www.revistas.udesc.br/index.php/reavi/article/viewArticle/2840>. Acesso em: 02/07/2013.

SILVA, D. R. P. da; STEIN, L. M. Segurança da informação: uma reflexão sobre o comportamento humano. **Ciências & Cognição**, v. 10, 2007. p. 46-53. Disponível em: <http://www.cienciasecognicao.org/revista/index.php/cec/article/download/628/410>. Acesso em: 02/07/2013.

SILVA, D. A. da; ARAUJO, I. A. **Auxiliar de biblioteca**: técnicas e práticas para formação profissional. 5. ed. Brasília: Thesaurus, 2003.

SILVA, F. C. C. da; SCHONS, C. H.; RADOS, G. J. V. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta e modelo. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1691>. Acesso em 10/09/2013.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária como uma organização social. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Brasília, v. 1, n. 1, 1982. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003204&dd1=4c414>. Acesso em 10/09/2013.

CONSTRUÇÃO DE REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS: A EXPERIÊNCIA DA USP - UNIDADES DE SÃO CARLOS E RIBEIRÃO PRETO - (EESC, FDRP, ICMC, IFSC, IQSC/USP)

Teresinha das Graças Coletta (EESC USP) - coletta@sc.usp.br

Maria Helena Di Francisco (IFSC/USP) - mhelena@ifsc.usp.br

Juliana de Souza Moraes (ICMC/USP) - jumoraes@icmc.usp.br

Gracielli Batista Pepe (IFSC/USP) - gracielli@ifsc.usp.br

Leonardo Henrique da Silva Ruiz (FOB/USP) - leohsruiz@fob.usp.br

Edmar Martineli (USP) - edmar@sc.usp.br

Resumo:

Um repositório institucional foi criado pela equipe das bibliotecas do campus USP de São Carlos em parceria com o Centro de Tecnologia da Informação de São Carlos. Seu objetivo foi o armazenamento, a organização, a preservação e a disponibilização de documentos que registram a memória histórica das unidades. Para a criação da sua estrutura de representação, comum a todos os repositórios independente da unidade, foi usado o software DSpace e outras ferramentas auxiliares. Dez coleções foram definidas para atender às necessidades das unidades e o padrão de metadados utilizado foi o Dublin Core (DC). Por se tratar de um repositório que abrange vários tipos de materiais e suportes, foi necessária a customização de outros metadados. O processo de avaliação dos repositórios é contínuo, visando aprimoramentos e ajustes, assim como o acompanhamento das inovações tecnológicas e de sistemas para atualização de suas ferramentas de suportes.

Palavras-chave: *Repositórios institucionais; Representação de informação; Metadados; Dublin Core; DSpace; Acesso aberto; Memória institucional*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

CONSTRUÇÃO DE REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS: A EXPERIÊNCIA DA USP - UNIDADES DE SÃO CARLOS E RIBEIRÃO PRETO - (EESC, FDRP, ICMC, IFSC, IQSC/USP).

Resumo

Um repositório institucional foi criado pela equipe das bibliotecas do campus USP de São Carlos em parceria com o Centro de Tecnologia da Informação de São Carlos. Seu objetivo foi o armazenamento, a organização, a preservação e a disponibilização de documentos que registram a memória histórica das unidades. Para a criação da sua estrutura de representação, comum a todos os repositórios independente da unidade, foi usado o *software DSpace* e outras ferramentas auxiliares. Dez coleções foram definidas para atender às necessidades das unidades e o padrão de metadados utilizado foi o *Dublin Core (DC)*. Por se tratar de um repositório que abrange vários tipos de materiais e suportes, foi necessária a customização de outros metadados. O processo de avaliação dos repositórios é contínuo, visando aprimoramentos e ajustes, assim como o acompanhamento das inovações tecnológicas e de sistemas para atualização de suas ferramentas de suportes.

Palavras chaves

Repositórios institucionais; Representação de informação; Metadados; Dublin Core; DSpace; Acesso aberto; Memória institucional.

Abstract

An institutional repository was created by the staff libraries of University of São Paulo, in São Carlos campus, in partnership with the Information Technology Center. His goal was the storage, organization, preservation and availability of documents that registry the historical memory of these units. For the creation of its structure, which was common to all repositories, it was used the DSpace software and other auxiliary tools. Ten collections were set to comply with the needs of units, and the metadata standard used was the Dublin Core (DC). Because it is a repository that covers various types of materials and supports, it required the customization of others metadata. A continuous evaluation process is taking place aimed the improvement and adjustments, in addition the monitoring of technological innovations and systems to update their tool support.

Keywords

Institutional repositories; Information representation; Metadata; Dublin Core; DSpace; Open Access; Institutional memory.

1 Introdução

O projeto de um repositório institucional para as unidades do campus de São Carlos e Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – USP nasceu da necessidade de tratamento, armazenamento e preservação, e da vontade de tornar acessível, uma coleção de fotos da biblioteca do Instituto de Física de São Carlos (IFSC) que retrata toda a sua história. Ao longo do seu planejamento, o projeto foi ampliado para abrigar diferentes coleções de documentos, com objetivo principal de preservar a memória institucional do IFSC e, paralelamente, disponibilizar tais documentos para a comunidade. O repositório ainda atenderia a Lei de

transparência da informação, ampliaria a visibilidade e o acesso às atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pelo IFSC.

Para o desenvolvimento do projeto buscou-se diferentes parcerias, além do apoio da diretoria do IFSC. O Centro de Tecnologia da Informação de São Carlos (CeTI-SC), experiente no desenvolvimento de repositórios, foi convidado a participar do projeto, assim como as demais unidades do campus de São Carlos: Instituto de Química de São Carlos (IQSC), Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação (ICMC), Escola de Engenharia de São Carlos (EESC) e a Faculdade de Direito, situada no campus de Ribeirão Preto.

O projeto conjunto, baseado no trabalho inicial da equipe do IFSC, foi estruturado como um grande repositório composto por diferentes tipos de coleção e seus respectivos metadados, atendendo às necessidades e interesses das unidades envolvidas.

Até então poucas instituições utilizavam um repositório institucional com a finalidade de preservar a memória histórica da instituição. Nesse sentido, pode ser citada a Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ-USP) que tem na preservação o objetivo final do seu repositório institucional.

As definições para repositórios institucionais em muitas situações os relacionam diretamente à informação científica produzida pela instituição, como cita Leite (2009, p. 21), por exemplo:

> Um repositório institucional de acesso aberto constitui, portanto, um serviço de informação científica - em ambiente digital e interoperável - dedicado ao gerenciamento da produção intelectual de uma instituição. Contempla, por conseguinte, a reunião, armazenamento, organização, preservação, recuperação e, sobretudo, a ampla disseminação da informação científica produzida na instituição.

Sob esse foco, a USP têm sido uma das pioneiras na criação de repositórios institucionais voltados para a produção científica, como foi a criação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (BDTD)[1] em 2001 e, posteriormente, em 2012, a da Biblioteca Digital da Produção Intelectual da Universidade de São Paulo (BDPI)[2], abrangendo, assim, toda a produção científica produzida pelos seus docentes, pesquisadores, funcionários e discentes.

Nesse sentido, pesquisando sobre repositórios institucionais e avaliando estruturas e metadados de conhecidos repositórios, como o RepositóriUM[3], da Universidade do Minho, o LUME[4] da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), o Repositório Digital da UFMG[5] e o repositório temático do Acervo Histórico da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP)[6], concluiu-se ser perfeitamente viável e adequado criar um repositório institucional com coleções que tratassem da memória histórica das unidades. Ao mesmo tempo, sabendo da importância de incluir também as coleções de produção científica e de teses e dissertações nos repositórios das unidades, optou-se pelo uso de uma ferramenta que além de permitir a criação das novas coleções sobre a memória histórica, ainda possibilitasse a disponibilização de coleções já existentes da produção científica (BDPI e BDTD) a partir da técnica de *harvesting.* Dessa maneira, o repositório institucional seria formado por coleções de produção científica e coleções sobre a memória histórica.

Iniciava-se assim, em 2013, a criação dos Repositórios Institucionais (RIs) das Unidades do Campus USP de São Carlos e da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, como

[1] http://www.teses.usp.br/
[2] http://www.producao.usp.br/
[3] https://repositorium.sdum.uminho.pt/
[4] http://www.lume.ufrgs.br/
[5] https://dspaceprod02.grude.ufmg.br/dspace/
[6] http://www.acervohistorico.fmvz.usp.br/

um projeto conjunto, mas com a possibilidade de composição de coleções conforme a necessidade e interesse de cada uma delas, sendo a memória histórica das mesmas o seu maior enfoque.

2 Breve revisão de literatura

Armazenar, organizar, preservar e disseminar informação são as principais tarefas dos sistemas de informação desde suas origens, independente da infraestrutura disponível, seja ela manual ou automática. A evolução dos sistemas de informação, sob a perspectiva da tecnologia, ofereceu e vem oferecendo continuamente mais e melhores opções para a execução de cada uma dessas tarefas, impactando positivamente no atendimento ao seu objetivo final: o acesso à informação.

Os Repositórios Institucionais (RIs) são exemplos dessa evolução, e tipos de sistema de informação que além de armazenar, organizar, preservar e disseminar a informação possibilita o acesso à informação na íntegra e em meio digital, imediatamente após a consulta.

Para o IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, os repositórios institucionais são antes Repositórios Digitais (RDs), isto é, bases de dados on-line que reúnem de maneira organizada um dado tipo de informação, para a qual estão vinculados um ou mais arquivos, que podem ser de vários formatos. Os repositórios digitais podem ser institucionais ou temáticos, sendo que os institucionais lidam com a produção científica de uma determinada instituição e os temáticos com a produção científica de uma determinada área do conhecimento (IBICT, 2016).

A princípio, os repositórios institucionais surgiram com o objetivo de ampliar a divulgação e a visibilidade da produção científica de universidades e instituições de pesquisa (FREITAS, 2015). A partir da compreensão dos repositórios institucionais como solução simultânea para o conhecido paradoxo ‘usar e preservar’, o objeto dos RIs foi estendido a outros tipos de informação que também começaram a ser agregados a esse tipo de sistema de informação, tais como documentos históricos e imagens de arte, entre muitos outros.

Relacionado a esse ponto de vista, Lynch, já em 2003, entendia os repositórios institucionais como sistemas mais amplos em termos de conteúdo quando os definia como um “conjunto de serviços que uma instituição oferece aos membros de sua comunidade, visando ao gerenciamento e disseminação dos materiais digitais criados pela instituição e pelos membros de sua comunidade” (LYNCH, 2003 apud LEITE; COSTA, 2006, p. 213). Os materiais digitais criados pelos membros de uma comunidade certamente englobam outras coisas além da produção científica.

Dodebei (2009), Marcondes e Sayão (2010) e Sousa Filho et al. (2012), em suas discussões sobre os repositórios institucionais, mencionam a caraterística do acesso aberto, característica essa atribuída como fundamental na definição desse tipo de sistema.

Acesso aberto é a disponibilização de publicações na íntegra de forma livre e pública na internet, que permite seu uso por qualquer usuário. Tais usos compreendem: a leitura, o download, a cópia, a impressão, a distribuição, a busca ou o link com o conteúdo completo, bem como a indexação ou o uso para qualquer outro propósito legal. A única ressalva é para a reprodução e a distribuição, onde devem ser respeitados o direito do autor e a integridade do seu trabalho, na forma de citação e indicação da autoria. (MOVIMENTO, 2016).

O acesso aberto vem ao encontro dos anseios da comunidade científica, insatisfeita com o modelo tradicional de publicação científica, e da oportunidade de simplificação dos processos de publicação que a evolução da tecnologia oferece. (COSTA; LEITE, 2016), Entretanto, no que concerne à disponibilização de toda a produção científica, os gestores de repositórios institucionais ainda se deparam com questões sobre os direitos autorais, na medida em que nem toda a academia incorporou a filosofia do acesso aberto para publicar

seus resultados de pesquisa e ainda mantém seus direitos autorais vinculados a empresas comerciais de publicação científica.

Quando se menciona repositórios institucionais fala-se obrigatoriamente em maior visibilidade das informações de uma instituição, do compartilhamento de informações, da melhoria do processo de comunicação e também da questão da preservação dessas informações. Esses tópicos estão sempre atrelados aos Ris, uma vez que são seus principais benefícios.

A preservação é um tópico indispensável nas discussões para a construção dos repositórios institucionais, e passa tanto pela preservação dos objetos originalmente em papel e que foram digitalizados, como também pelos objetos que nasceram digitais, chamados de nato-digitais.

A digitalização por si só não pode ser entendida como preservação. Ela amplia e possibilita a universalização do acesso, proporciona diferentes saídas para os usuários, além da simultaneidade do acesso, mas não pode ser vista como sinônimo de preservação. Assim como também os documentos nato-digitais não se preservam por terem essa natureza.

Preservar, segundo Wheatley (2004), significa que as informações serão mantidas na íntegra, sem danos, perdas ou alterações; serão encontradas e extraídas pelos usuários a partir de servidores ou de arquivos; serão interpretadas e compreendidas pelos usuários e essas ações terão longo prazo.

Para tanto, repositórios institucionais precisam ser detalhadamente planejados nos seus vários aspectos, como: a estrutura de representação da informação e seus respectivos metadados, a infraestrutura tecnológica, a divisão dos papéis dos diferentes usuários, os processos de povoamento e, muito especialmente, as políticas, tanto de povoamento, como de uso e de preservação das informações neles contidas.

Ainda, de acordo Wheatley (2004), os repositórios institucionais não são exclusivos do contexto acadêmico, são sistemas para quaisquer tipos de instituições que desejam armazenar, preservar e acessar suas próprias informações sejam elas de qualquer natureza.

Com essa breve contextualização e posicionamento diante da vasta literatura já existente, esse trabalho compreende os repositórios institucionais como o modelo de sistema de informação capaz de viabilizar o uso e a preservação simultaneamente, sem prejuízo de nenhum, e em consonância com o movimento de democratização da informação, em especial às produzidas por instituições públicas.

3 Materiais e métodos

Para desenvolver os RIs foi criado um grupo de trabalho. Esse grupo foi composto por representantes das bibliotecas de cada unidade participante e também da equipe do CeTI-SC. A coordenação geral ficou sob a responsabilidade da equipe de bibliotecários do IFSC. As bibliotecas das unidades ficaram responsáveis pelo estudo e definição da estrutura de representação das coleções, seus metadados e documentos de apoio; a equipe do CeTI-SC ficou responsável pela questão do desenvolvimento, implementação e configuração do *software* dos repositórios, além do suporte e manutenção pós-desenvolvimento.

3.1 Ferramentas de suporte

A escolha pelas ferramentas de suporte dos RIs foi baseada na experiência positiva da USP quando da criação da Biblioteca Digital da Produção Intelectual (BDPI) em outubro de 2012; soma-se a isso a experiência adquirida da equipe do CeTI-SC. Outro ponto que contribuiu para a escolha foi o fato do *software* ser um dos mais usados mundialmente para o desenvolvimento de repositórios, o que garantiria também a possível interoperabilidade dos

RIs com outros repositórios nacionais e internacionais.

Assim, o conjunto de ferramentas escolhido foi:

- *Software DSpace*[7] *(Hewlett Packard and MIT)* que trata-se de uma plataforma que permite o depósito e a disponibilização de documentos em qualquer formato (texto, vídeo, áudio e dados) e a indexação do seu conteúdo. O *DSpace* é implementado originalmente em *Java* e usou-se Banco de Dados *PostgreSQL*.

Principais customizações realizadas:

- Principais interfaces com o usuário
  - Customização da interface XMLUI (Edição de páginas xsl)
  - Edição de código javascript
  - Edição de páginas de estilo (CSS)
  - Edição de figuras
  - Edição de arquivo de tradução (Português, Espanhol e Inglês)
- Funcionalidades adicionadas ao *DSpace*
  - Autenticação com senha única USP
  - Vocabulário Controlado da USP
  - Identificação de autores USP
  - Visualizador de arquivos de vídeos integrado à página
  - Personalização de buscas
- Fluxo de submissão (papéis para usuários)
  - Depositante
  - Revisor
  - Publicador
- Intercâmbio de dados através do protocolo *OAI-PMH*[8] - *Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting*, o que permitiria que os metadados pudessem ser coletados e compartilhados entre repositórios.

3.2 Estrutura de representação das coleções dos RIs e respectivos metadados

Foram desenvolvidas 10 novas coleções para comporem os RIs. Cada coleção é formada por uma estrutura única de representação e metadados. O RI de cada unidade pôde ser constituído com o número e tipo de coleção que melhor respondesse às suas necessidades, políticas e interesses, com exceção para a coleção 'Antônio Junqueira de Azevedo', exclusiva da FDRP. Além das novas coleções, ainda haveria a opção por mais duas coleções já existentes na USP, a BDTD e a BDPI.

3.2.1 Definição das coleções

- Coleção 'Antônio Junqueira de Azevedo': coleção específica da FDRP para tratar a coleção recebida como doação da família Junqueira de Azevedo;
- Clipping: conjunto de matérias divulgadas nas diferentes mídias sobre ensino, pesquisa e extensão desenvolvido na unidade;
- Eventos: registro dos eventos realizados na unidade, com sua participação direta ou indireta;

[7] http://www.dspace.org/
[8] https://www.openarchives.org/pmh/

- Material de divulgação: materiais criados e desenvolvidos pela unidade para a divulgação das suas atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- Memória audiovisual: fotos, vídeos e áudios produzidos sobre a unidade e pela unidade;
- Memória documental: documentos antigos e/ou históricos sobre a unidade, cuja seleção fica sob a responsabilidade de cada unidade;
- Objetos educacionais: anotações de aula, apostilas, experimentos, *softwares*, entre outros objetos de apoio ao ensino;
- Prêmios: homenagens, placas, medalhas, entre outros tipos de prêmios recebidos pela unidade ou por seus servidores;
- Projetos: projetos de pesquisa e administrativos elaborados por servidores da unidade;
- Relatórios: relatórios administrativos e das atividades de ensino, pesquisa e extensão, produzidos na unidade.

E as coleções da USP já existentes e alimentadas para o RI por meio de *harvesting:*

- Produção científica: produção científica, acadêmica, técnica e artística gerada pelas pesquisas desenvolvidas na unidade; nesse caso alimentada a partir da BDPI;
- Teses e dissertações: teses e dissertações defendidas na unidade; nesse caso alimentada a partir da BDTD.

3.2.2. Definição dos metadados

Os metadados de cada uma das coleções foram definidos segundo o padrão *Dublin Core (DC)* e sua escolha foi pautada nas mesmas razões para a escolha do *software:* a experiência da USP com esse padrão e o fato de ser o mais usado mundialmente. A palavra metadado significa dados sobre um dado, isto é, dados que descrevem um recurso de informação. O Dublin Core é um vocabulário de metadados que se tornou padrão, formado por um conjunto de elementos de metadados que podem descrever quaisquer tipos de informação, uma vez que são flexíveis e podem se adaptar às particularidades de cada sistema de informação (DUBLIN, 2016).

Inicialmente o grupo de trabalho formado pelas bibliotecas buscou identificar quais eram os metadados necessários para representar as informações de cada uma das coleções, uma vez que as mesmas reúnem um grande número de informações diferentes e também em suportes diferentes.

Após a identificação desses metadados necessários, foi realizada uma avaliação do documento resultante e a devida qualificação de cada metadado com seu correspondente no padrão DC. Foi observado que informações importantes para a descrição de alguns recursos não estavam contempladas o que fez com que o grupo de trabalho customizasse novos metadados, como também ocorreu na ocasião da definição dos metadados da BDPI.

Os metadados customizados pelo grupo de trabalho passaram a ser identificados com a sigla da unidade que sugeriu a criação, e depois de aprovados pelo grupo, foram identificados como “usp.elemento”, para organização e documentação da história da estrutura de representação. Os demais metadados retirados diretamente do padrão DC são identificados como “dc.elemento”.

Para cada coleção foi definido um conjunto de metadados. O Quadro 1 ilustra o conjunto de metadados para a coleção Eventos.

COLEÇÃO	CAMPO	METADADOS DUBLIN CORE/CUSTOMIZADOS
Eventos	Assunto	dc.subject
	Autor	dc.contributor.author
	Autor externo/Afiliação	usp.autor.externo
	Autor institucional	dc.contributor
	Classificação/Indexação/Armazenamento	dc.subject.classification
	Data de copyright	dc.date.copyright
	Data final	usp.date.end
	Data inicial	usp.date.initial
	Descrição e resumo	dc.description.abstract
	Descrição e resumo em outro idioma	usp.description.abstracttranslated
	Função do Autor	dc.contributor.other
	Instituição organizadora	usp.contributor.organizator
	Local de produção/realização	usp.description.local
	Natureza (Picklist 7)	usp.internacionalizacao
	Notas	dc.description.notes
	Série	dc.relation.ispartofseries
	Título	dc.title
	Título alternativo	dc.title.alternative
	URL	dc.identifier.url
	Veja também	icmc.isreferencedby

Quadro 1 – Conjunto de metadados da coleção de Eventos.

Foi necessário gerar qualificadores para alguns metadados como para o nome do campo, metadado DC, metadado customizado, informações sobre a necessidade de repetitividade do campo, informações sobre sua obrigatoriedade, tipo de campo (dropdown/picklist, texto ou data) e, por último, a etiqueta do campo com as informações para sua padronização. Para os nomes dos campos foram feitas as versões em inglês e espanhol. O Quadro 2, a seguir, exemplifica.

NOME DO CAMPO	METADADO DUBLIN CORE/CUSTOMIZADO	REPETITIVO	OBRIGATÓRIO	TIPO DE CAMPO	ETIQUETAS DOS CAMPOS
Abrangência	dc.spatial			Texto	Inserir a área geográfica de alcance do documento em questão. Dever ser preenchido, preferencialmente, com a maior área geográfica indicada ou suspeita, de forma a abarcar outras áreas geográficas menores e também atendidas. Caso a área geográfica alcançada seja pontual, indicá-la. Exemplos: Brasil; Estado de São
Acessibilidade do original	icmc.description.acessibility			Dropdown/Picklist	Selecionar o tipo de acessibilidade correspondente
Agencia de fomento	dc.description.sponsorship	X		Texto	Inserir o nome das Agências de Fomento conforme padronização adotada pela unidade, incluindo o número do processo quando constar. Para cada agência, clicar no botão "Add". Exemplo 1: FAPESP (09/08131-1) ; Exemplo 2: CNPq ; Exemplo 3: FAPESP.

Quadro 2 – Qualificações dos metadados.

Novamente a exemplo da BDPI, os 'autores USP' são identificados automaticamente a partir da utilização do sistema corporativo da USP; de forma semelhante acontece com os assuntos atribuídos aos recursos de informação com a possibilidade de uso do Vocabulário Controlado do SIBi/USP.

3.3 Implementação dos repositórios institucionais

Após definição das coleções e dos seus respectivos metadados, a equipe do CeTI-SC trabalhou no desenvolvimento do sistema dos repositórios. Os mesmos ficaram abrigados temporariamente no servidor do CeTI-SC para testes e observações. Nesse período foram realizados pilotos contemplando todas as etapas de povoamento dos repositórios, sejam elas, a submissão, a revisão e a publicação de documentos das diferentes coleções, incluindo o arquivamento do PDF. Também neste período, identificou-se inconsistências na estrutura de representação das coleções e na definição de novos metadados.

Finalizados os testes, cada unidade buscou um local para hospedar o seu repositório e foi iniciada a etapa de povoamento e a divulgação do repositório para toda a comunidade. Tanto o site dos repositórios, como o endereço para o seu acesso mantém um padrão, e são distinguidos pela logomarca e nome da unidade em questão.

3.3.1 Definição de políticas

Apesar dos RIs terem sido desenvolvidos com uma mesma estrutura, eles são independentes e cada unidade definiu suas próprias políticas de povoamento para cada uma das coleções. Muitas unidades envolveram outros setores além das bibliotecas, como as equipes das áreas administrativas, acadêmicas e de comunicação para atuarem na tarefa de povoamento dos seus repositórios, uma vez que as novas coleções criadas têm relação direta com as informações geradas por essas diferentes áreas. Cada biblioteca responde pela coordenação do repositório institucional da sua unidade, englobando inclusive o treinamento das equipes envolvidas. A política de cada unidade pode ser encontrada no site de cada um dos repositórios que, dentre outros tópicos, aborda também a questão dos direitos autorais.

3.3.2 Documentação

Para cada campo do RI foi definido uma etiqueta que continha informações para o cadastramento de forma a padronizá-lo, entretanto, devido a diversidade de materiais cobertos pelos RIs foi necessário padrões mais específicos de cadastramento das informações, e para tanto, cada unidade ficou com a responsabilidade de elaborar o seu próprio tutorial de cadastramento, conforme o seu entendimento. Tal documentação é imprescindível para manter a consistência e a qualidade dos dados inseridos no repositório, bem como fundamental para o treinamento das equipes envolvidas. A Figura 1, abaixo, ilustra uma parte do tutorial de cadastramento do repositório institucional do IFSC.

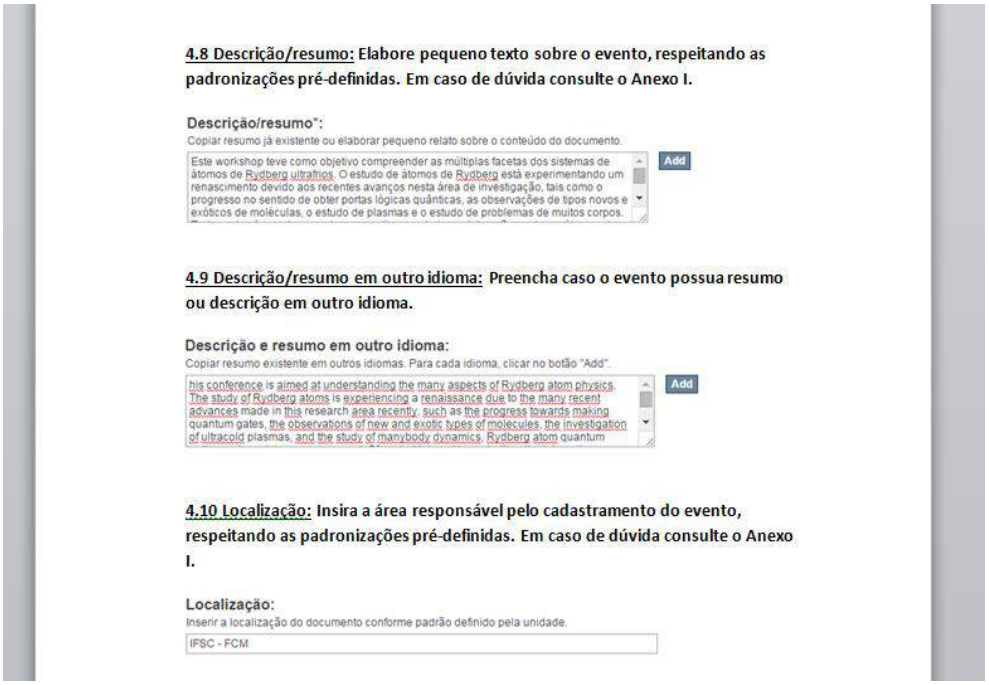


Figura1 – Parte do tutorial de cadastramento.

4 Resultados parciais e finais

Em outubro de 2015, durante a XV Semana do Livro e da Biblioteca realizada conjuntamente entre as unidades do campus da USP de São Carlos, foram lançados os RIs que já tinham sido implementados em servidores das suas próprias unidades; esses podem ser consultados pelos seguintes endereços:

- Repositório Institucional do ICMC: http://repositorio.icmc.usp.br/
- Repositório Institucional do IFSC: http://repositorio.ifsc.usp.br/
- Repositório Institucional do IQSC: http://repositorio.iqsc.usp.br/

Os demais repositórios estão na etapa final de implementação para o início de seu povoamento efetivo.

As 12 coleções que podem compor o repositório institucional de cada uma das unidades cobrem uma diversidade de tipos de documentos que registram não apenas a produção técnico-científica de suas unidades, mas as atividades administrativas, de cultura e extensão e a memória da instituição sob a forma de documentos, imagens e sons.

Atualmente os três RIs, acima citados, somam 6766 registros e 1333 visualizações em seis meses. Esse número sempre será crescente, tanto pela ativação dos RIs da FDRP e EESC em breve, como também pela enorme demanda existente nas unidades e a inserção dos processos de povoamento na rotina diária das equipes envolvidas.

A experiência de desenvolver conjuntamente um repositório institucional tem sido enriquecedora para todo o grupo de trabalho e o processo contínuo de povoamento tem fomentado aprimoramentos e até mesmo identificado a necessidade de novas coleções, como, por exemplo, a coleção de patentes e a coleção GestãoEESC, ambas em estudo.

Para um futuro próximo, o módulo de estatística está sendo desenvolvido e com a adoção do sistema da Universidade do Minho de Portugal. Além disso, o registro dos RIs junto ao IBICT[9] e aos diretórios internacionais como *Registry of Open Access Repositories*

[9] http://www.ibict.br/

(ROAR)[10], *Directory of Open Access Repositories (OpenDOAR)*[11] está na dependência da finalização da versão em inglês e em espanhol da documentação dos RIs. O grupo de trabalho entende que tais registros são de suma importância, pois além de propiciarem maior visibilidade, imprimem credibilidade aos repositórios.

Quanto aos metadados customizados pelo grupo de trabalho, esses têm sido sistematicamente repassados à equipe responsável pelo desenvolvimento da BDPI, com o objetivo de registrar o seu uso, padroniza-los e torna-los interoperáveis entre os sistemas, especialmente entre os da própria USP.

Abaixo os sites dos RIs já implementados:



Figura 2 – Sites dos RIs.

5 Considerações finais

As unidades de ensino e pesquisa da Universidade de São Paulo possuem uma quantidade incalculável de documentos que retratam a sua história. Em sua maioria, esses documentos estão armazenados em arquivos próprios e com pouca ou nenhuma acessibilidade, mesmo a universidade tendo uma atuação eficiente na gestão de arquivos.

A digitalização dos documentos que refletem a memória histórica da unidade e os documentos nato-digitais, quando disponibilizados em um repositório institucional, tornam-se acessíveis à qualquer pessoa, momento ou local, além da garantia de existência em longo prazo. Os RIs aqui apresentados tornaram possíveis e acessíveis essas memórias.

Com o entendimento da necessidade constante de aprimoramento e de continuidade desse trabalho, o grupo propôs avaliações contínuas dos RIs, assim como o acompanhamento

[10] http://roar.eprints.org/
[11] http://www.opendoar.org/

imprescindível das inovações tecnológicas, dos modelos de sistemas e da atualização das ferramentas utilizadas, por exemplo, a já identificada necessidade de migração para a versão 5.5 do *software DSpace,* o que viabilizará o aprimoramento do pacote estatístico e a criação de um portal único para a busca integrada nos cinco repositórios institucionais.

A despeito de todos os benefícios citados, é importante salientar que será necessário um contínuo investimento humano para a identificação e tratamento dos documentos existentes nas unidades, que são entendidos como parte da memória histórica de cada uma, lembrando, ainda, que os documentos de hoje serão os documentos da memória histórica de amanhã.

6 Referências

COSTA M.P.; LEITE, F.C.L. Acesso aberto no mundo e na América Latina: uma análise desde o Open Access Initiative Budapest. **Transinformação**, v.28, n.1, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/2318-08892016002800003>. Acesso em 03 de maio de 2016.

DODEBEI, V. Repositórios institucionais: por uma memória criativa no ciberespaço. In: MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. F.; TOUTAIN, L. B.; ROSA, F. G. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais:** políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2010.

DUBLIN CORE METADATA INITIATIVE. **Metadata basics.** Disponível em: <http://dublincore.org/metadata-basics/>. Acesso em: 03 maio 2016.

FREITAS, M. A. **Diretrizes para o depósito da produção científica em repositórios institucionais.** 2015. 214p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2015.

IBICT - INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Sobre os repositórios digitais.** 2016. Disponível em: <http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20/repositorios-digitais/repositorios-brasileiros>. Acesso em: 03 maio 2016.

LEITE, F.C.L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira:** repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília, DF: IBICT; 2009. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/775/4/Como%20gerenciar%20e%20ampliar%20a%20visibilidade%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20cient%C3%ADfica%20brasileira.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2016.

LEITE F.C.L.; COSTA, S. Repositórios institucionais como ferramentas de gestão do conhecimento científico no ambiente acadêmico. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n. 2, p. 206-219, 2006.

MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. F. À guisa de introdução: repositórios institucionais e livre acesso. In: MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. F.; TOUTAIN, L. B.; ROSA, F. G. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais:** políticas, memória, livre acesso e preservação**.** Salvador: EDUFBA, 2010.

MOVIMENTO Acesso Aberto. <Disponível em: http://www.acessoaberto.org/>. Acesso em:

03 maio 2016.

SOUSA FILHO, A.L. et al. Importância dos repositórios institucionais na preservação intelectual: em foco na gestão do conhecimento. **Múltiplos olhares em Ciência da Informação**, v. 2, n.2, out. 2012. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/1696/1145>. Acesso em: 03 maio 2016.

WHEATLEY, P. **Institutional repositories in the context of digital preservation.** (DPC Technology Watch Series Report 04-02). Leeds: Digital Preservation Coalition, 2004. Disponível em: http://dpconline.org/advice/technology-watch-reports. Acesso em 03 de maio de 2016.

Cooperação para o acesso do trabalhador à informação e conhecimento

Telma Tupy de Godoy (UNISOCIESC) - tel.godoy@gmail.com

Kazuo Hatakeyama (UNISOCIESC) - khatakeyama@uol.com.br

Resumo:

Este trabalho parte do pressuposto que a cooperação entre o Serviço Social da Indústria – SESI e seu programa Indústria do Conhecimento – SESI-IC com a Fundição Tupy S/A é um elemento importante para viabilizar o acesso à informação e aquisição do conhecimento. Tem por objetivo relatar os resultados obtidos com as ações desenvolvidas no Projeto SESI/IC, visando o acesso do trabalhador à informação e conhecimento. No aspecto metodológico, a pesquisa que fundamentou esse trabalho é caracterizada como exploratória, descritiva, de cunho quantitativo, qualitativo, fazendo uso do tipo estudo de caso. Utilizou como instrumentos de coleta de dados os relatórios anuais de frequência, de empréstimos de materiais da biblioteca e um questionário individual distribuído aos seus usuários, o que permitiu identificar a necessidade, a busca e o uso da informação na perspectiva do modelo de uso da informação. Concluiu que a implantação de uma unidade do projeto SESI/ IC, na Fundição Tupy S/A, resultou na promoção do acesso à informação e conhecimento do trabalhador da empresa. Verificou que os usuários da Biblioteca que fizeram uso efetivo da informação tiveram satisfeitas as necessidades de compreensão e esclarecimento de problemas; puderam determinar o que fazer; e, ainda, utilizaram como uso pessoal.

Palavras-chave: *Necessidade e uso da informação. Acesso à informação. Indústria do conhecimento.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão do Conhecimento e da Informação*

Cooperação para o acesso do trabalhador à informação e conhecimento

RESUMO

Este trabalho parte do pressuposto que a cooperação entre o Serviço Social da Indústria – SESI e seu programa Indústria do Conhecimento – SESI-IC com a Fundição Tupy S/A é um elemento importante para viabilizar o acesso à informação e aquisição do conhecimento. Tem por objetivo relatar os resultados obtidos com as ações desenvolvidas no Projeto SESI/IC, visando o acesso do trabalhador à informação e conhecimento. No aspecto metodológico, a pesquisa que fundamentou esse trabalho é caracterizada como exploratória, descritiva, de cunho quantitativo, qualitativo, fazendo uso do tipo estudo de caso. Utilizou como instrumentos de coleta de dados os relatórios anuais de frequência, de empréstimos de materiais da biblioteca e um questionário individual distribuído aos seus usuários, o que permitiu identificar a necessidade, a busca e o uso da informação na perspectiva do modelo de uso da informação. Concluiu que a implantação de uma unidade do projeto SESI/ IC, na Fundição Tupy S/A, resultou na promoção do acesso à informação e conhecimento do trabalhador da empresa. Verificou que os usuários da Biblioteca que fizeram uso efetivo da informação tiveram satisfeitas as necessidades de compreensão e esclarecimento de problemas; puderam determinar o que fazer; e, ainda, utilizaram como uso pessoal.

Palavras-chave: Necessidade e uso da informação. Acesso à informação. Indústria do conhecimento.

ABSTRACT

Contribution of the knowledge to industry worker´s information

This research work parts from the presupposition that the cooperation between the SESI-Industry of Knowledge (SESI-IK) and the Fundição Tupy S/A (TFSA) is an important element to become viable the access to the information and the acquisition of knowledge. This paper has an objective to report results obtained of the access to the information of the worker. Analyze the contributions of the SESI-IK Project for the access of the worker to the information and knowledge. In the methodological aspect, the research is characterized as exploratory, descriptive, quantitative, qualitative, making the use of the case study type. Utilized as data collection tool the annual reports of attendance, the borrowing of materials from the library and the personal questionnaire distributed to users, which allowed to identify the needs, the search and use of information in the perspective of the model of use of information. It has concluded that the implantation of the unit of SESI-IK project, in the TFSA, resulted in the promotion of access to the information and knowledge of worker of the foundry. It has noticed that the users of the library that made effective use of information had as needs the comprehension and explanation of problem; determine what to do or how to do thing and for own use.

Keywords: Needs of information. Use of information. Access to information. Knowledge industry.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade mundial vive um momento dinâmico do ambiente econômico no qual, a gestão pró ativa do conhecimento assume um papel central para a competitividade das empresas e dos indivíduos. O recurso "conhecimento" adquire, neste contexto, cada vez mais importância para o desempenho empresarial. Segundo Terra (2005), várias evidências encontradas em diversos estudos mostram que a abertura econômica global vem impondo importantes desafios às empresas brasileiras e aumentando a necessidade de investimento em tecnologia, em educação e em gestão do conhecimento (GC). A velocidade para identificar e responder com eficácia as alterações do mercado mundial reforça a importância do conhecimento no processo de gestão das organizações atuais. Para que as experiências, conhecimentos e *expertises* se tornem acessíveis para as empresas é importante que elas adotem métodos de formalização desses saberes de maneira a possibilitar a criação de novas competências e o estimulo à inovação, além da geração de valor para seus clientes (Rocha, 2010).

Araujo, *apud* Alvim (2006), assegura que a busca por informação se tornou característica de uma sociedade marcada pelo processo de globalização de mercados, velocidade dos avanços tecnológicos e pela competitividade sistêmica. O próprio conceito de uma sociedade da informação reforça que ter informação ou, ao menos, ter garantido o acesso a ela, passa a ser um diferencial de uma nova era.

A informação e o conhecimento tornaram-se os fatores mais importantes no ambiente competitivo das organizações, sendo considerados os principais componentes para manter o nível de competitividade, envolvendo produção, troca, venda de produtos e serviços (Romani & Borszcz, 2006). A relevância da informação é universalmente aceita; sua gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados ao sucesso desejado. A informação é também, considerada e utilizada como um instrumento de gestão (Tarapanoff, 2001). Para Lira (2008), o acesso à informação permite ao sujeito que com ela interage construir conhecimentos que contribuam para gerar novas ideias, resolver problemas, tomar decisões e melhorar o relacionamento interpessoal. Barreto (1994), afirma que a informação quando corretamente assimilada, produz conhecimento e tem o poder de modificar o estoque mental de informações do indivíduo trazendo benefícios para o seu desenvolvimento e também para o da sociedade em que ele vive.

Nas organizações a busca pelo conhecimento, como fonte de inovação e obtenção de um diferencial competitivo, traz a necessidade de ambientes para criação e compartilhamento do conhecimento (Lira, Cândido, Araújo, & Barros, 2008). A velocidade para identificar e responder com eficácia as alterações do mercado reforça a importância da GC.

As empresas que atuam com base no conhecimento, estabelecem "suas ações na compreensão do ambiente, de suas necessidades, e são alavancadas pelas fontes de informação disponíveis e pela competência de seus membros" (Choo, 2006, p.31). O conhecimento na empresa é construído por meio da interatividade das pessoas, compartilhando informações e experiências que são transformadas em conhecimentos, concebendo desta forma, o aprendizado e o desenvolvimento organizacional (Davenport e Prusak, 2003).

A diversidade e coexistência de fontes e meios de acesso à informação desmistificam a crença de que o advento das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tornaria

ultrapassados os meios e suportes convencionais como é o caso do livro. Ao contrário, a experiência tem mostrado que a articulação das diversas *mídias* e suportes propicia a ampliação do espaço de construção do conhecimento**.** O ato de ler como processo que possibilita o acesso à informação e apropriação desta em conhecimento compreende, dentre outros, a leitura de texto e imagem que se apresentam nas mais diversas *mídias* Serviço Social da Indústria [SESI] (2008).

2 O USO DA INFORMAÇÃO

A busca, o processamento e a análise das necessidades dos usos da informação vêm se tornando um componente importante de pesquisa em várias áreas, entre elas, a psicologia cognitiva, sistemas de informação, tomada de decisão, antropologia social, aprendizagem organizacional e difusão da inovação (Lira *et al.,* 2008).

Os primeiros estudos de como as pessoas se comportam quando buscam e usam a informação foram apresentados na conferência sobre informação científica da Royal Society, em 1948. Naquela ocasião duas comunicações se destacaram: uma sobre o comportamento de duzentos cientistas britânicos que serviam em órgãos do governo, universidades e institutos particulares de pesquisa na busca da informação; e outra sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres. Tais estudos foram patrocinados por associações profissionais que precisavam elaborar seus programas para responder à explosão de informações científicas e novas tecnologias, e "também foram iniciados por bibliotecários, administradores de centros de informação e laboratórios, que precisavam de dados para planejar seu serviço..." (Choo, 2006, p.67).

Ao longo das décadas seguintes, o esforço de maior compreensão permitiu que as fontes de informação fossem definidas como qualquer recurso que responda a uma demanda de informação, produto ou serviço de informação, uma pessoa ou grupo de pessoas ou uma organização. Elas abrangem manuscritos, documentos, dados ou registros, publicações impressas e eletrônicas, pessoas, organizações, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte, que forneçam informações que possam ser acessadas para responder a certas necessidades, desejos ou demandas (Periotto, 2010).

Choo (2006) relaciona o uso da informação com uma tríade: necessidade, busca e uso da informação. A necessidade surge quando uma pessoa reconhece vazios em seu conhecimento e em sua capacidade de dar significado a uma experiência. Na busca de informação o indivíduo busca, intencionalmente, explicações que possam mudar seu estado de conhecimento. E agem sobre várias influências, nos âmbitos cognitivo, afetivo e situacional. A influência cognitiva tem origem em diferentes estratégias de busca de esclarecimento e são ativadas para preencher diferentes lacunas do saber. No afetivo, o estado emocional e psicológico determina diferentes preferências e métodos de buscar a informação. No âmbito situacional, as características do trabalho determinam a maneira de acessar e usar os resultados adquiridos. O uso da informação é o estágio final, é a seleção e o processamento das informações que resultam em novos conhecimentos ou ações.

Para Davenport e Prusak (2003, p.61) GC é "o conjunto de atividades relacionadas à geração, codificação e transferência do conhecimento". Os autores afirmam que se baseia no bom aproveitamento dos meios disponíveis na organização de forma orientada para o conhecimento. A GC pode ser vista como um processo em analogia com a qualidade total,

pois quem garante a qualidade é o próprio indivíduo, na execução de suas tarefas no dia-a-dia de trabalho. Para estes autores o conhecimento é empregado nas organizações, quer elas gerenciem ou não esse processo. Mas o emprego da GC implica na transferência formalizada, sendo necessário o desenvolvimento de uso e aplicabilidade.

3 LOCAL DE PESQUISA

O Projeto SESI-IC é uma parceria do Departamento Nacional do Serviço Social da Indústria - SESI/DN e Ministério da Educação - MEC, lançado em 2006, tem como proposta permitir que o trabalhador e seus familiares tenham acesso à informação e apropriação do conhecimento. Dos onze princípios que sustentam o projeto, o sétimo diz: "O projeto SESI – IC organiza-se como centro de multimeios, com biblioteca, DVDteca, CDteca e *Internet*, onde os sujeitos/usuários tem a oportunidade de acesso à informação e apropriação do conhecimento" (SESI, 2008, p.3).

Na década de 1960 existiam duas bibliotecas na Fundição Tupy S/A. A primeira com 200 volumes – romances, aventuras, história, contos. E outra especializada na área metal mecânico, situada no parque industrial da Tupy, no bairro Boa Vista. Seu acervo de 500 volumes era formado exclusivamente por livros técnicos, revistas, anais de congressos e normas técnicas. A finalidade da biblioteca técnica era suprir as necessidades informacionais dos seus pesquisadores e engenheiros atuantes na empresa (Crispim, 2009).

Em 2007, a Tupy firmou parceria com o Serviço Social da Indústria (SESI) para implantação do projeto SESI-IC. Para atender ao projeto foi construído um prédio para abrigar a nova biblioteca no parque industrial da fundição. Sendo o SESI o responsável pela construção do edifício, fornecimento de equipamento, mobília, montagem do acervo inicial com cerca de 1.200 novos títulos entre romances, biografias, didáticos, autoajuda, literatura infanto-juvenil, filmes de ficção, documentários, oito computadores para acesso à *Internet*, assinaturas de jornais e revistas, pois "alcançar todos os grupos etários existentes fazia parte da parceria entre a fundição Tupy e SESI" (Crispim, 2009, p.211).

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi desenvolvida de forma exploratória descritiva, de cunho quantitativo e qualitativo fazendo uso de: a) relatórios anuais de frequência e de empréstimos de materiais entre 2006 e 2011; e b) resposta do questionário individual, elaborado a partir dos critérios da "Proposta de diagnóstico de gestão do conhecimento em bibliotecas" de Castro (2005) e do modelo de busca e uso da informação de Choo (2006), para a coleta de dados. Portanto, de um estudo de caso realizado na Biblioteca Tupy/ SESI, unidade do SESI – IC, instalada na Fundição Tupy S/A., Joinville, SC.

Para análise do objetivo de promover o acesso à informação aos colaboradores, como dito acima foram utilizados os dados de frequência dos usuários e empréstimos de materiais da Biblioteca Tupy/SESI (BTS), coletados por intermédio dos relatórios do período 2006 a 2011. A amostra sobre os empréstimos é ilustrada na tabela 1.

Ano	Quantidade de empréstimos	Frequência de usuário
2006	1.470	609
2007	4.077	2.504
2008	25.921	21.396
2009	21.864	17.922
2010	22.221	18.163
2011	17.959	13.989

Tabela 1 - Identificação da amostra
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.98)

A frequência de acesso anual dos usuários demonstra acréscimo após um ano de implantação do sistema de cooperação conforme ilustrado na figura 1.

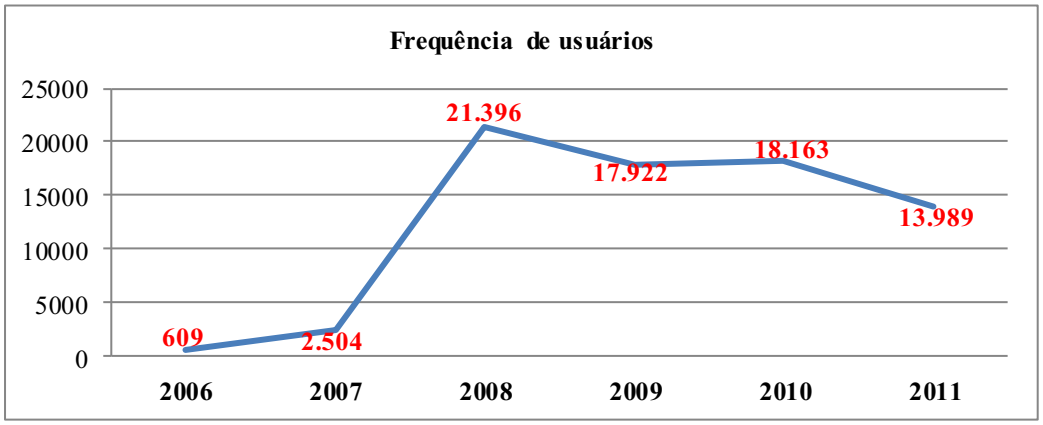


Figura 1: Acesso à Biblioteca no período 2006 a 2011
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.65)

Quanto à retirada de materiais do acervo da BTS constatou-se o aumento do volume de empréstimos de todos os tipos de materiais constantes da biblioteca, bem como no número de acesso dos funcionários. Isso pode ser atribuído a implantação da nova biblioteca e as ações empreendidas para atrais os usuários.

Em relação à utilização do serviço de empréstimo domiciliar de mídia impressa, DVD e frequência dos usuários no período 2008 até 2011, percebe-se na análise dos relatórios que, em 2008, a quantidade de empréstimos e frequência não apenas cresceu em relação a 2007, como atingiu seu ápice de atendimento.

A questão que se impõe é a diminuição gradativa ou a tendência de queda dos totais obtidos nos anos que se seguem. Um dos fatores que podem explicar essa variação seriam a implantação (2008) e posterior suspensão (2009) da “Hora do Conto”, aos sábados, para os filhos dos colaboradores que promovia a interação de funcionários e seus dependentes – ou estratégia empresarial de abrir espaço para a inclusão de membros das famílias de seus colaboradores. Tratava-se do contar ou da “contação” de histórias no espaço da biblioteca, atividade realizada uma vez no mês para os filhos dos funcionários da fundição, dos três aos doze anos de idade.

A “contação” de histórias se caracterizava não apenas como incentivo à leitura; ela permitia ainda a integração da criança no espaço de trabalho de progenitor (a) e o fortalecimento da relação entre a empresa e a família de seus funcionários. Além disso, ela ainda funcionava como uma forma da criança ter maior contato com o acervo de literatura infanto-juvenil, o que contribuiu para o aumento da frequência em relação a 2007, em 754% e os empréstimos em 535%. Vale lembrar que a promoção de atividades de estímulo à leitura também é um dos princípios do projeto SESI – IC.

Em 2009 houve um declínio da busca por materiais e frequência na biblioteca, o que pode ser atribuído às férias coletivas que a Fundição Tupy S/A concedeu aos seus colaboradores em função da desaceleração da economia brasileira e também a suspensão da atividade “Hora do Conto”.

Se a queda significativa do número de empréstimos e de usuários em 2009 pode ser explicada pelas férias coletivas da empresa, o fenômeno de ligeira recuperação do ano seguinte não se manteve como tendência de crescimento o que pode ser observado pelos totais encontrados em 2011. Uma das explicações possíveis foi o fim da atividade “Hora do Conto” ou o descontinuar de uma prática dinâmica, agregadora de usuários.

Para complementar os dados da pesquisa e identificar o tipo e nível de necessidade da busca e uso da informação obtida na biblioteca, foi elaborado um questionário com base no modelo de Choo (2006).

Adotou- se esse modelo, pois permite o mapeamento das necessidades, busca e usos da informação obtidos pelos usuários de serviços de informação. A partir da análise da proposta deste modelo foram definidas as perguntas. O questionário foi dividido em duas partes, sendo a primeira com a caracterização geral do respondente: idade, sexo e escolaridade; e a segunda parte “Busca e uso da informação”, com 17 perguntas.

Os critérios de avaliação das respostas da segunda seção foram: “sempre”, “muitas vezes”, “às vezes”, “raramente” e “nunca”. A partir das respostas do questionário foi desenvolvida a análise dos dados.

Na primeira seção, caracterização do respondente, observou-se que a faixa etária variou entre 20 a mais de 50 anos, sendo que 48% encontram-se na faixa de 31 a 40 anos; em segundo lugar vem à faixa de 21 a 30 anos, representando 30%, conforme ilustrado na tabela 2. A maioria são homens, representando 78% em relação às mulheres, conforme ilustrado na tabela 2.

Faixa etária	Quantidade	%
Até 20 anos	**1**	**2%**
21 – 30 anos	**15**	**30%**
31 – 40 anos	**24**	**48%**
41 – 50 anos	**7**	**14%**
Mais de 50 anos	**3**	**6%**

Tabela 2 - Faixa etária dos respondentes
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.69)

Quanto a frequência por gênero, a predominância foi do sexo masculino, tendo em vista que a natureza industrial da empresa de fundição demanda intensa força de trabalho muscular, conforme ilustra a tabela 3.

Sexo	Quantidade	%
Masculino	**39**	**78%**
Feminino	**11**	**22%**

Tabela 3 - Sexo dos respondentes
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.69)

Quanto a escolaridade 40% dos respondentes tem curso superior completo, 30% médio completo e apenas 10% não concluíram o curso superior, conforme representado na tabela 4.

Escolaridade	Quantidade	%
Médio completo	**15**	**30%**
Técnico completo	**10**	**20%**
Superior completo	**20**	**40%**
Superior incompleto	**5**	**10%**

Tabela 4 - Respondentes por escolaridade
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.70)

Na segunda parte do questionário, no quesito busca e uso da informação, procurou-se identificar a premência de conhecimento de acordo com o modelo adotado que considera ainda níveis de necessidade e classes de uso da informação.

As deficiências ou falhas de conhecimento para o desempenho das tarefas organizacionais e a tomada de decisões são o principal gerador de necessidade de informação cognitiva. Para reconhecê-la têm-se as respostas das perguntas 1, 2, 4, 6, 8, 10, 12 e 13, explicitadas no quadro 1:

Necessidade cognitiva	Questão	Perguntas
	1	Você frequenta a BTS?
	2	Você busca fontes de informação na BTS?
	4	O material que você retira da BTS é para fins profissionais?
	6	O material que você retira é para você?
	8	A BTS facilitou seu acesso a livros e outras fontes de informação?
	10	Você comprava livros antes da implantação da BTS?
	12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?
	13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?

Quadro 1 - Necessidade cognitiva
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.70)

Situações sociais em que a informação satisfaz as necessidades afetivas ou emocionais estão representadas nas perguntas 1, 2, 3, 5 e 12, conforme demonstradas no quadro 2.

Necessidade afetiva ou emocional	Questão	Perguntas
	1	Você frequenta a BTS?
	2	Você busca fontes de informação na BTS?
	3	Você retira material da BTS para lazer?
	5	O material que você retira é para família?
	12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?

Quadro 2 - Necessidade afetiva ou emocional
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.71)

As perguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 12 e 13 tratam da necessidade que levou o respondente a buscar informação na biblioteca. Os materiais disponibilizados no acervo da biblioteca são procurados pelos usuários em razão de uma necessidade de informação que varia de acordo com a situação podendo ser para uma tarefa que está realizando, uma necessidade de lazer, para familiares, resolver problemas particulares, tomada de decisão, entre outros.

Para identificar o nível de necessidade de informação, foram elaboradas as perguntas, conforme ilustrado no quadro 3.

	Pergunta	Perguntas
Nível de necessidade	3	Você retira material na BTS para lazer?
	4	O material que você retira é para fins profissionais?
	5	O material que você retira é para família?
	13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?

Quadro 3: Perguntas para coletar dados sobre o nível de necessidades
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.71)

Essas indagações relacionam-se com o nível de necessidade tipo "formalizado" e "instrumental", pois segundo Choo (2006, p.101), no primeiro estágio o indivíduo consegue fazer uma descrição de sua necessidade, e o segundo ocorre quando a informação é usada para que o usuário saiba como e o que fazer; está relacionada com a importância que ele atribui a informação para determinar o que fazer ou solucionar um problema.

Percebe-se pelo resultado que a demanda existente por livros de literaturas, revistas e quadrinhos (pergunta 3) foi atendida, pois 48% dos usuários da biblioteca utilizaram os materiais para lazer. Quanto a busca para fins profissionais (pergunta 4) a maioria raramente procura informação para esta necessidade. A demanda por livros técnicos, normas e periódicos especializados já era suprida pela Biblioteca Técnica da Tupy antes da implantação do projeto, e no momento de preenchimento do questionário apenas 22% buscavam informações para esclarecimentos de problemas profissionais.

Na busca de informação instrumental, concluiu-se que 30% dos respondentes vão à biblioteca com esta finalidade (pergunta 13). No que se refere a formalizar uma lacuna de conhecimento pode-se observar que 42% emprestam livros para atender uma necessidade de informação da família (pergunta 5).

Os percentuais dos resultados das respostas “sempre” ou “muitas vezes” encontrados em cada uma das perguntas estão na tabela 5.

Nível de necessidade de informação		%de participantes que responderam sempre ou muitas vezes
Pergunta	**Instrumental e formalizado**	
3	Você retira material para lazer?	48%
4	O material que você retira é para fins profissionais?	22%
5	O material que você retira é para família?	42%
13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?	30%

Tabela 5 – Nível de necessidade de informação
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.72)

Entre os tipos de necessidade estão a “compreensão do problema”, ou seja, a informação é utilizada para permitir uma melhor compreensão de um determinado problema e “esclarecimento” é usada para criar um contexto ou para dar significado a uma situação.

Estão associadas com o tipo de necessidade esclarecimento e compreensão do problema as perguntas relacionadas na tabela 6.

Tipo de necessidade de informação		**% de participantes que responderam sempre ou muitas vezes**
Pergunta	**Compreensão e esclarecimento**	
6	O material que você retira é para você?	66%
7	Você encontra na BTS o material que deseja?	66%
12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?	24%

Tabela 6 – Tipo de necessidade de informação
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.74)

A busca da informação é então o processo pelo qual o indivíduo a procura de modo a mudar seu estado de conhecimento, conforme os preceitos do modelo adotado: durante a busca manifestam-se alguns comportamentos típicos, entre os quais identificar e selecionar as fontes, extrair e avaliar a informação, estender, modificar ou repetir a busca. O usuário vai procurar suprir a necessidade buscando informações a partir de basicamente duas fontes, as formais e informais. Entre as formais estão as bibliotecas. Nesta pesquisa, o colaborador da fundição busca na BTS. As perguntas que permitiram identificar a busca estão relacionadas na tabela 7.

Busca de informação		% de participantes que responderam sempre ou muitas vezes
Pergunta		
1	Você frequenta a BTS?	64%
2	Você busca fontes de informação na BTS?	54%
8	A BTS facilitou seu acesso a livros e outras fontes de informação?	86%
9	Você já tinha o hábito de frequentar outras bibliotecas antes da implantação da BTS?	22%
10	Você comprava livros antes da implantação da BTS?	20%
11	Após a implantação do projeto SESI Indústria do Conhecimento você passou a comprar livros?	8%

Tabela 7 – Busca de informação

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.76)

Após a análise do percentual das respostas "sempre" e "muitas vezes" das perguntas 1, 2 e 8 percebe-se que o objetivo do projeto SESI – IC de facilitar ao trabalhador (a) e sua família o acesso à informação disponível em mídia impressa e eletrônica e na *Internet* e a apropriação do conhecimento foi atingido. Os resultados destas perguntas estão na tabela 7.

O uso da informação é o estágio final do modelo: a partir do reconhecimento de um vazio em seu conhecimento, o indivíduo inicia a busca de informação e fará uso dela. O uso envolve a seleção e o processamento; o usuário interpreta a informação encontrada, que pode responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação. O resultado da utilização da informação é, portanto, uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo e em sua capacidade de agir.

As perguntas 3, 4, 12, 13, 14, 15, 16 e 17, quadro 4, registram o uso da informação.

Uso da informação	
Perguntas	
3	Você retira material da BTS para lazer?
4	O material que você retira da biblioteca é para fins profissionais?
12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?
13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?
14	Você socializa os conhecimentos que adquire por meio da biblioteca com seus colegas de trabalho?
15	Você tem oportunidade de apresentar seus conhecimentos de forma explícita?
16	Você participa de situações sistemáticas de troca de conhecimento?
17	Você relaciona os novos conhecimentos aos anteriores e os reorganiza gerando novos conhecimentos?

Quadro 4 – Perguntas de sobre o uso da informação

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.78)

Para análise do uso da informação obtida na BTS foi utilizada a classificação preconizadas por Taylor (1991). As perguntas e a classes estão descritas no quadro 5.

Classes de uso	Pergunta	Descrição
Pessoal. Criar relacionamentos	3	Você retira material da BTS para lazer?
Esclarecimento. Criar contexto ou dar significado	4	O material que você retira da BTS é para fins profissionais?
Compreensão de problema. Melhorar a compreensão de problemas, **e pessoal**	12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?
Instrumental. Determinar o que ou como fazer	13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?
Motivacional. Motivar, manter um envolvimento pessoal	14	Você socializa os conhecimentos que adquire por meio da biblioteca com seus colegas de trabalho?
Factual. Determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento	15	Você tem oportunidade de apresentar seus conhecimentos de forma explícita?
Confirmativa. Verificar outra informação	16	Você participa de situações sistemáticas de troca de conhecimento?
Esclarecimento	17	Você relaciona os novos conhecimentos aos anteriores e os reorganiza gerando novos conhecimentos?

Quadro 5 - Classes de uso da informação
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.78)

Na tabela 8 estão relacionados os percentuais das perguntas que identificaram o uso da informação.

Uso da informação		**% de participantes que responderam sempre ou muitas vezes**
Pergunta	Descrição	
3	Você retira material da BTS para lazer?	48%
4	O material que você retira da BTS é para fins profissionais?	22%
12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?	24%
13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer?	30%
14	Você socializa os conhecimentos que adquire por meio da biblioteca com seus colegas de trabalho?	48%
15	Você tem oportunidade de apresentar seus conhecimentos de forma explícita?	32%
16	Você participa de situações sistemáticas de troca de conhecimento?	26%
17	Você relaciona os novos conhecimentos aos anteriores e os reorganiza gerando novos conhecimentos?	46%

Tabela 8 - Uso da informação com os percentuais
Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.79)

Os fatores que se destacam na busca e uso da informação são: esclarecimento, pessoal e motivacional. Nas demais classes a informação é utilizada em quantidades similares.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A premissa na qual se estrutura o projeto SESI- IC é o reconhecimento que a necessidade de informação pode ser entendida como a percepção da diferença entre o estado desejado e a situação real, ativando o processo de busca e decisão do pelo uso da informação Como dito acima, esse projeto tem por objetivo promover a inclusão digital e o acesso às fontes de informação estruturadas e se operacionaliza com a implantação de uma biblioteca com acervo de literaturas de vários gêneros, quadrinhos, DVDs, e equipamentos para acesso à *Internet,* concebidos especialmente para atender as lacunas existentes na promoção do acesso à informação e ao conhecimento. O público alvo são os trabalhadores e seus dependentes.

Este estudo procurou demonstrar a importância de projetos como o SESI–IC são relevantes para possibilitar o melhor acesso à informação e conhecimento. A coleta e análise dos relatórios de frequência e de empréstimos de materiais, no período de 2006 a 2011, permite afirmar que o novo espaço e serviços oferecidos promoveram significativo aumento do acesso à informação. Pode-se concluir que a implantação do projeto atingiu seus objetivos principais.

As respostas às perguntas utilizadas para avaliar o nível de necessidade mostram que os respondentes reconhecem a lacuna no próprio conhecimento e conseguem descrever sua necessidade.

O estado emocional e psicológico determinam diferentes preferências e métodos de buscar a informação. O resultado dessa pesquisa revelou que a necessidade pela informação que possibilite uma melhor compreensão de algum problema e seu respectivo esclarecimento é a que se destaca entre as demais, 66% dos respondentes busca a informação para dar um significado à uma situação, a fim de alcançar um determinado objetivo. Na busca de informação seja para os diferentes níveis e tipos de necessidade, 86%, dos usuários, reconhecem que a Biblioteca Tupy/SESI promoveu o acesso à informação.

Concluiu-se que projetos como o SESI – IC mostram-se relevantes para possibilitar o acesso à informação e conhecimento, e tanto do ponto de vista da empresa como da comunidade o investimento pode proporcionar os resultados esperados. Cabe ressaltar que o exemplo da "Hora do Conto" torna evidente que não basta disponibilizar o acesso à informação. É fundamental que se promovam atividades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, oferecer múltiplas possibilidades de leitura e, com isso levar os usuários a ampliar seus conhecimentos e suas ideias.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, N. C. de. **Análise do uso da informação por empresários de microempresas alimentícias do Estado de Minas Gerais**. In: VII ENANCIB, Marília, SP. 2006. Disponível em: http://www.marilia.unesp.br/sistemas/enancib/viewpaper.php?id=62 Acesso em: 1 julho 2012.

BARRETO, A. de A. **A questão da informação**. São Paulo em Perspectiva, v.8, n.4, out./dez. 1994.

CASTRO, G. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias: um instrumento de diagnóstico.** 2005 160p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de

Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005

CHOO, W.C. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.** 2.ed. São Paulo, SENAC, 2006.

CRISPIM, A. C. **Relato de experiência: biblioteca TUPY SESI, projeto Indústria do Conhecimento**. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 14, n. 1, p.206-215, jan./jun. 2009.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial.** 15.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 237p.

GODOY, T. A. T. de. **Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador à informação e conhecimento.** 2012 102p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – IST Instituto Superior Tupy. Programa de mestrado em Engenharia da Produção, Joinville,SC, 2012

LIRA, W.S.; CÂNDIDO, G.A; ARAÚJO, G.M.; BARROS, M.A. **A busca e o uso da informação nas organizações.** Perspectiva, ciência e informação, Belo Horizonte, vol.13 n.1, p.166-179, jan./abr. 2008.

PERIOTTO, C. **Análise e uso da informação em pequenas empresas de base tecnológica incubadas no polo tecnológico de São Carlos,** SP, 2010. Dissertação (mestrado) – Universidade de São Carlos. Programa de pós-graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, São Carlos, SP, 2010. Disponível em: http://www.bdtd.ufscar.br/htdocs/tedeSimplificado//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3312 Acesso em: 21 ago. 2012.

ROCHA, M. A. **Gestão do conhecimento em bibliotecas: o caso do Sistema Integrado de Bibliotecas da Univali,** 2010. TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) – Curso de Graduação em Biblioteconomia, UFSC, Florianópolis, 2010.

ROMANI, C.; BORSZCZ, I. (orgs) **Unidades de informação: conceitos e competências**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006. 133p.

SESI. **Projeto SESI Indústria do Conhecimento**: Santa Catarina. Florianópolis, SESI, 2008.

_____ **SESI Indústria do Conhecimento**. Disponível em: http://www.sesi.org.br/industriadoconhecimento. Acesso em: 10 dez. 2011

TARAPANOFF, K. (org.) **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2001. 344p.

TAYLOR, R.S. **Information Use Environments**. **In:** DERVIN, B., VOIGT, M.J. (orgs.). **Progress in Communication Science**. Norwood: Ablex Publishing, 1991

TERRA, J.C.C. **Gestão do conhecimento**. 5.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 315p.

Descarte na coleção de periódicos da Biblioteca FAMED/HCPA

Helen Rose Flores (UFRGS) - helen.flores@ufrgs.br

Liana Franzen (UFRGS) - lfranzen@ufrgs.br

Romilda Aparecida Teofano (HCPA) - 00039078@ufrgs.br

Resumo:

Este trabalho relata a experiência de descarte de parte da coleção de periódicos da Biblioteca FAMED/HCPA, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). Uma biblioteca universitária cuja especialidade envolve Medicina (curso criado em 1898) e Nutrição (curso criado em 2000), fundada em 1900, possuindo um acervo que data do final do século XIX. O desenvolvimento de coleções é uma atividade importantíssima para o futuro da Biblioteca, cujo acervo cresce a partir da aquisição de materiais selecionados dentro de uma política previamente estabelecida. A avaliação sistemática da coleção deve ser entendida como um processo contínuo, observando-se o uso e o interesse que o material disponível provoca, visto que o foco é a comunidade e o acervo deve estar adequado às suas necessidades. Optou-se fazer a avaliação de descarte nos títulos recebidos em doação, por não envolverem custos de aquisição para a Instituição. Até esta etapa do processo foram excluídos 404 títulos de um total de 1.205 existentes inicialmente. O acervo conta atualmente com 801 títulos, dos quais 71 ainda deverão ser analisados. Embora o processo ainda não tenha sido concluído podemos afirmar que a atividade foi positiva para o desenvolvimento de coleções da Biblioteca FAMED/HCPA, no que se refere ao desbastamento da coleção de periódicos e consequente otimização de seu espaço físico. Além disto houve o aprimoramento dos bibliotecários envolvidos, que passaram a conhecer melhor as particularidades da coleção, bem como discutiram seu desenvolvimento e descarte.

Palavras-chave: *Desenvolvimento de coleções. Descarte. Biblioteca Universitária. Periódicos*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

1 Introdução

Este trabalho relata a experiência de descarte de fascículos da coleção de periódicos, recebidos em doação pela Biblioteca FAMED/HCPA, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Uma biblioteca universitária cuja especialidade envolve Medicina (curso criado em 1898) e Nutrição (curso criado em 2000), fundada em 1900, possuindo um acervo que data do final do século XIX.

Algumas das características das bibliotecas universitárias são a dinamicidade e a flexibilidade de suas ações, isto se aplica também em suas políticas de seleção e avaliação de coleções, as quais fazem parte de seu acervo, a fim de garantir a sua adequação à comunidade universitária, aos objetivos da biblioteca e da própria Instituição.

O desenvolvimento de coleções é uma atividade importantíssima para o futuro da biblioteca, cujo acervo cresce a partir da aquisição de materiais selecionados dentro de uma política previamente estabelecida, mas, se nada é descartado, o espaço físico para armazenamento de suas coleções fica inviável.

O tamanho do acervo influi nas questões administrativas e financeiras da biblioteca tendo em vista que envolve também acesso aos títulos. A avaliação sistemática da coleção deve ser entendida como um processo contínuo, observando-se o uso e o interesse que o material disponível provoca, visto que o foco é a comunidade e, portanto, o acervo deve estar adequado às suas necessidades.

2 Revisão de literatura

As bibliotecas universitárias possuem a missão de prover a necessidade documentária e informacional para apoiar as atividades da universidade, centrando seus objetivos nas necessidades de informação de seu público.

Sobre este tema Miranda (2007, p. 3) coloca:

> As bibliotecas universitárias atuam como órgãos de apoio informacional, dando suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, com seus acervos quer centralizados ou descentralizados (bibliotecas setoriais). Seus objetivos provêm da finalidade da própria universidade.

Desta maneira, o crescimento e a atualização do acervo deverá ocorrer de maneira racional e equilibrada para subsidiar efetivamente as necessidades da comunidade universitária, conforme apontam Dias, Silva e Cervantes (2013). É essencial atribuir a devida relevância ao desenvolvimento da coleção no processo de planejamento e tomada de decisões em uma biblioteca. Segundo os mesmos autores é um trabalho de planejamento ininterrupto, envolvendo as atividades de seleção, aquisição, desbastamento e avaliação constante.

Segundo Vergueiro (1989), a política de desenvolvimento de coleções irá funcionar como parâmetros que contribuirá na tomada de decisão dos bibliotecários em relação à escolha do material a ser adicionado ao acervo e à própria administração dos recursos informacionais. A política fornecerá uma exposição do estado geral da coleção, demonstrando o método para alcançar os objetivos e dar subsídios para os bibliotecários argumentarem com as autoridades superiores, tanto para a liberação de novas aquisições como para recusas incoerentes.

O acervo de uma biblioteca pode ser formado pela reunião de diferentes coleções como, por exemplo, livros, periódicos, jogos, mapas, etc. Neste estudo vamos relatar uma experiência de descarte de parte do acervo de periódicos de uma biblioteca universitária.

Conforme Miranda (2007) os periódicos são considerados uma fonte de informação primária, sendo indispensáveis na divulgação dos resultados de pesquisas e relatos de experiências recentes, facilitando o acompanhamento constante dos avanços em cada área. Podem abordar assunto específico ou abranger mais de uma área do conhecimento, dependendo da limitação de sua cobertura.

A atividade de descarte do acervo de uma biblioteca necessita de uma política de desenvolvimento de coleções, onde os objetivos da instituição em que a biblioteca está inserida estejam claros e explícitos. Por este motivo somente iniciamos o estudo sobre o descarte na coleção de periódicos em 2012, após a divulgação do documento "Sugestão de critérios para avaliação da coleção de periódicos na identificação de títulos passíveis de descarte", contendo definições da Comissão de Alienação e Desfazimento de Material bibliográfico da UFRGS, o qual está disponível internamente para uso restrito da Instituição, mediante senha.

Em nossa unidade o descarte se fez necessário devido a questões como racionalização do espaço físico disponível e necessidade de acomodação de outras coleções e setores da biblioteca. Conforme Silva, Castro Filho e Quirino (1995) as questões de espaço físico são relevantes, pois uma biblioteca não pode ser vista como depósito, onde as obras ficam paradas, sem conservação e sem uso.

Sendo assim, no ato de renovar os espaços para armazenamento e para melhorar o acesso dos usuários ao material, começa o processo de desbastamento, o qual deve ser dinâmico e contínuo como apontam Dias, Silva e Cervantes (2013).

A expansão da coleção de periódicos recebidos através de doações não foi acompanhada por uma política claramente definida, e seus critérios foram sendo modificados através dos anos, mas nem sempre sendo registrados oficialmente. A coleção de periódicos da biblioteca atualmente é formada principalmente por periódicos nas áreas de medicina e nutrição, e identificamos que a falta de uma política clara de desenvolvimento da coleção contribuiu fortemente para o alto índice de periódicos obsoletos e/ou sem importância relevante para a área.

Para Miranda (2007, p. 3):

> No tocante à formação de acervos de biblioteca o diferencial se dá pela filtragem adequada das informações obedecendo a padrões estabelecidos de seleção que garantam a disponibilidade de obras confiáveis nos diversos suportes informacionais. Assim sendo, é imprescindível conhecer as necessidades da comunidade a fim de permitir um planejamento com qualidade e eficácia no desenvolvimento e formação das coleções
> (...)
> Para que a informação tenha qualidade é necessário que seja relevante, confiável, atual, acessível, precisa, oportuna e deve ser ajustada às demandas e expectativas dos usuários. O valor da informação está associado à utilidade que ela apresenta para o público a quem se destina.

Na criação da política do desenvolvimento de coleções é necessário que seja estabelecido o objetivo para dar o direcionamento no crescimento do acervo, visando a identificar critérios para o recebimento de doações, descarte e reposição de material.

Conforme Silva, Castro Filho e Quirino (1995) os critérios de uso (dados estatísticos), aparência (estado físico), conteúdo, interesse, idioma e idade são alguns fatores que devem ser observados na seleção do descarte, através do exame direto da coleção aplicando padrões quantitativos e qualitativos de análise, tanto para a política de desenvolvimento de coleções como para o descartes. As obras devem ser divulgadas e utilizadas, pois caso contrário, serão esquecidas pelos usuários.

3 Materiais e métodos

Inicialmente foram realizadas discussões a fim de estabelecer critérios a serem aplicados aos títulos sob avaliação, seguindo definições da Comissão de Alienação e Desfazimento de Material Bibliográfico da UFRGS.

O acervo de periódicos da Biblioteca FAMED/HCPA era composto por 1.205 títulos discriminados conforme sua origem na Tabela 1.

Tabela 1 - Acervo de periódicos da Biblioteca FAMED/HCPA

Origem dos Periódicos	Número
Publicações FAMED/UFRGS	10
Indexação no LILACS	13
Doação HCPA (fusão das Bibliotecas)	196
Compra	439
Doações diversas (passível de análise)	545
Títulos online	2
Total títulos assinados	1.205

Fonte: Dados do estudo

A decisão sobre o descarte foi discutida com a Direção da Faculdade de Medicina e registrada em Ata de Reunião com Técnicos-Administrativos da Biblioteca.

Incluiu-se, portanto, neste processo, somente títulos adquiridos por doação. Primeiramente foi feita uma listagem contendo os 545 títulos passíveis de análise, equivalentes a 46% do acervo.

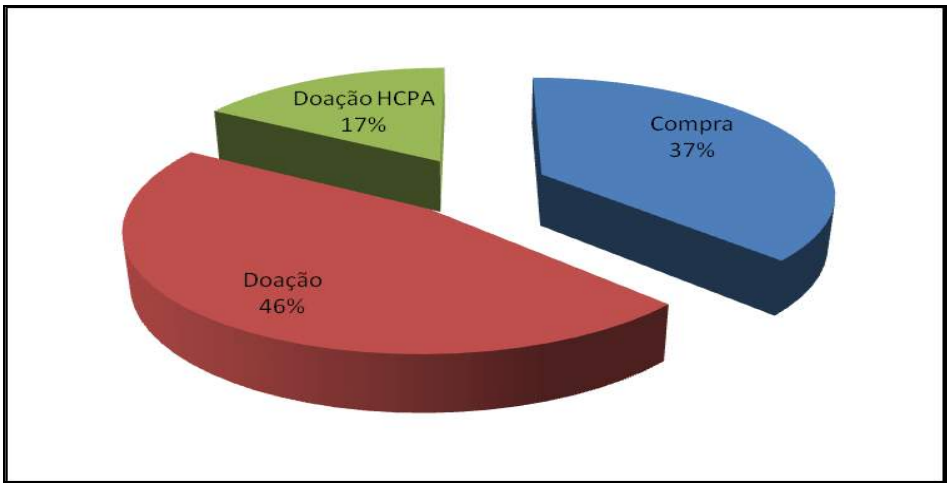


Gráfico 1 - Proporção de doações em relação ao total de títulos da coleção

Fonte: Dados do estudo

Foram excluídos do processo os títulos editados/publicados pela FAMED/UFRGS, os títulos que pertenciam à Biblioteca do HCPA, antes da fusão das bibliotecas ocorrida em 1990, independentemente do tipo de aquisição, e os indexados pela Biblioteca FAMED/HCPA na Base de Dados LILACS, em função de convênio interinstitucional entre a UFRGS e a BIREME, listados no quadro a seguir:

Títulos FAMED	Títulos LILACS
Anais da Faculdade de Medicina de Porto Alegre	Acta Médica (Porto Alegre)
Arquivos do Instituto de Anatomia	Jornal Brasileiro de Neurocirurgia
Arquivos de Medicina Preventiva	Medicina e Cirurgia
Bisturi	Movimento
CAM	Pesquisa Médica (Porto Alegre)
Informativo da Faculdade de Medicina	Revista AMRIGS
Revista dos Cursos	Revista HCPA
Revista de Medicina (Porto Alegre)	Revista do HPS
Revista de Medicina ATM	Revista Médica (Hospital São Vicente de Paulo)
Temas de Nefrologia	Revista Médica da Santa Casa
	Revista de Medicina da PUCRS
	Revista de Psicanálise
	Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul

Quadro 1 - Relação dos títulos não incluídos no processo
Fonte: Dados do estudo

Todas as decisões tomadas levaram em conta que as alterações propostas resultaram em atualizações nos registros bibliográficos existentes no catálogo da UFRGS, onde consta a transcrição da coleção de periódicos.

O processo foi organizado em etapas, pelas quais passaram todos os títulos, conforme segue:

Primeira etapa

Foram coletados alguns dados sobre os títulos, tais como:

- Número de consultas nas estatísticas de uso da coleção de periódicos reunidas durante um período de 12 anos;
- Número de analíticas associadas ao título, definido a partir de consulta ao Catálogo das Bibliotecas da UFRGS (SABi);
- Existência ou não do mesmo em outra biblioteca do Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS), a partir da consulta ao SABi;
- Ocorrência do título e fascículos em bibliotecas brasileiras nos catálogos coletivos (CCN/IBICT e SeCS/BIREME);
- Indexação em alguma Base de Dados (Ex.: IMLA, LILACS, MEDLINE, etc.);
- Acesso aberto (SciELO, Governamentais, OMS, OPAS).

Segunda etapa

Após a análise dos dados foram selecionados para descarte:

- Títulos com uma média de menos de 10 consultas anuais e não indexados em alguma base de dados;

- Completeza da coleção (coleções com muitas falhas ou muito pequenas)
- Títulos com no máximo 100 analíticas associadas;
- Parte do título que possui acesso aberto on-line, permanecendo no acervo os fascículos que estão disponíveis somente em papel;
- Título existente no acervo de outra biblioteca do Sistema de Bibliotecas da UFRGS.

Terceira etapa

Esta etapa revelou-se mais lenta, tendo em vista termos que esperar respostas aos nossos contatos com outras bibliotecas para dar continuidade a cada atividade, e foi efetuada a partir da seleção do título para descarte:

- Consulta ao catálogo da UFRGS para verificar se o título existe em outra biblioteca do Sistema;
- Nos casos em que outra biblioteca do SBUFRGS possuía o título, verificamos suas possíveis falhas e enviamos uma mensagem explicando nossa intenção de descarte, perguntando do interesse em receber os fascículos faltantes para completar a sua coleção;
- Em caso positivo foram feitas as devidas anotações e notas de transferência de fascículos no sistema. Após efetuou-se o envio físico dos mesmos, os quais foram empacotados e remetidos para a biblioteca;
- Em caso negativo os títulos foram localizados em outras bibliotecas através dos catálogos coletivos (SeCS/BIREME e CCN/IBICT), a fim de verificar sua existência e possíveis falhas nas coleções;
- Primeiramente foi verificada a existência do título na coleção da BIREME, para detectar possíveis falhas em sua coleção, tendo em vista ser uma instituição com a qual temos convênio;
- Caso a BIREME não possuísse o título localizamos o mesmo em outras bibliotecas brasileiras, procurando identificar fascículos que ninguém tinha;
- Enviamos uma mensagem para a biblioteca recebedora explicando nossa intenção de descartar determinados fascículos e perguntando se a outra biblioteca aceitaria receber fascículos faltantes para completar a sua coleção;
- Em caso positivo demos baixa dos fascículos no sistema e os mesmos foram empacotados e remetidos para a biblioteca;
- Tentadas todas estas alternativas e tendo recebido respostas negativas os fascículos foram descartados, após darmos baixa dos mesmos no sistema.

Quarta etapa

No descarte parcial do título no acervo, ficamos somente com parte da coleção disponível em papel. A parte atualmente disponível em acesso aberto, como SciELO, Governamentais, OMS, OPAS, etc. deverá ser acessada em sua versão on-line. Anotações foram feitas nos registros dos fascículos informando a baixa, possibilitando assim futuras consultas. Nestes casos foi inserido o campo 856 no registro bibliográfico do título do periódico para direcionar a consulta ao texto completo em meio eletrônico.

Após realizadas as baixas dos fascículos comunicou-se aos catálogos coletivos CCN/IBICT e SeCS/BIREME, a retirada total ou parcial de nossa coleção, para fins de atualização.

Quinta etapa

Definido o número de analíticas existentes para cada título foi preciso estabelecer uma rotina de correção dos registros bibliográficos das mesmas, bem como salvar em meio eletrônico os artigos correspondentes, garantindo a possibilidade de futuras consultas uma vez que não mais teríamos o material impresso.

Título integralmente excluídos do catálogo	Título que continuam no catálogo
Campo controle 008 - 23 Forma do item: neste subcampo foi preciso acrescentar a opção **s** que identifica documentos eletrônicos	Campo controle 008 - 23 Forma do item: neste subcampo foi preciso acrescentar a opção **s** que identifica documentos eletrônicos
Campo 245, inserir o subcampo **h** e preenche-lo com a opção [recurso eletrônico]	Campo 245, inserir o subcampo **h** e preenche-lo com a opção [recurso eletrônico]
Inserir o campo 510 nota de indexação	Campo 510 já consta no registro bibliográfico do título do periódico
Inserir campo 773 para "analíticas sem pai", visto que não teremos mais o título em nosso catálogo, excluindo o campo LKR ANA* existente	No caso de "analítica com pai" os dados da obra no todo já estão registrados no campo LKR ANA*
Inserir campo 856 caso o artigo esteja disponível na internet	Inserir campo 856 caso o artigo esteja disponível na internet
Inserir campo LKR ITM*, referente a entrada de ligação entre registros bibliográficos para indicar em que volume físico está armazenado o arquivo com o artigo completo	Inserir campo LKR ITM*, referente a entrada de ligação entre registros bibliográficos para indicar em que volume físico está armazenado o arquivo com o artigo completo, permanecendo o campo LKR ANA* quando o texto em papel está localizado em outra biblioteca do sistema

* LKR é um campo de ligação existente no software Aleph

Quadro 2 - Síntese das etapas seguidas para correção dos registros das analíticas

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Central. Manual de Registro Bibliográfico do SABI. Disponível em: http://www.ufrgs.br/documenta/manuais-sabi/registro-bibliografico. Acesso em: 14 abr. 2016.

4 Resultados parciais

O processo de descarte na coleção de periódicos da Biblioteca FAMED/HCPA teve início após a divulgação, em 2012, de estudo realizado pela Comissão de Alienação e Desfazimento de Material Bibliográfico da UFRGS, onde foram definidos os materiais passíveis de descarte, bem como políticas da instituição para implementação da atividade.

Segundo consta no documento da referida Comissão:

> Periódicos são materiais bibliográficos, porém não classificados como permanentes. Isso desobriga a elaboração de processos administrativos para sua retirada da coleção, embora requeiram a observação de algumas rotinas no Sistema de Bibliotecas da UFRGS.

Durante o período em que estivemos efetuando a análise dos títulos passíveis de descarte, a atividade foi interrompida inúmeras vezes devido a outras demandas da Biblioteca. Até o momento, dos 545 títulos passíveis de análise, foram analisados 474 títulos, conforme dados do Gráfico 2.

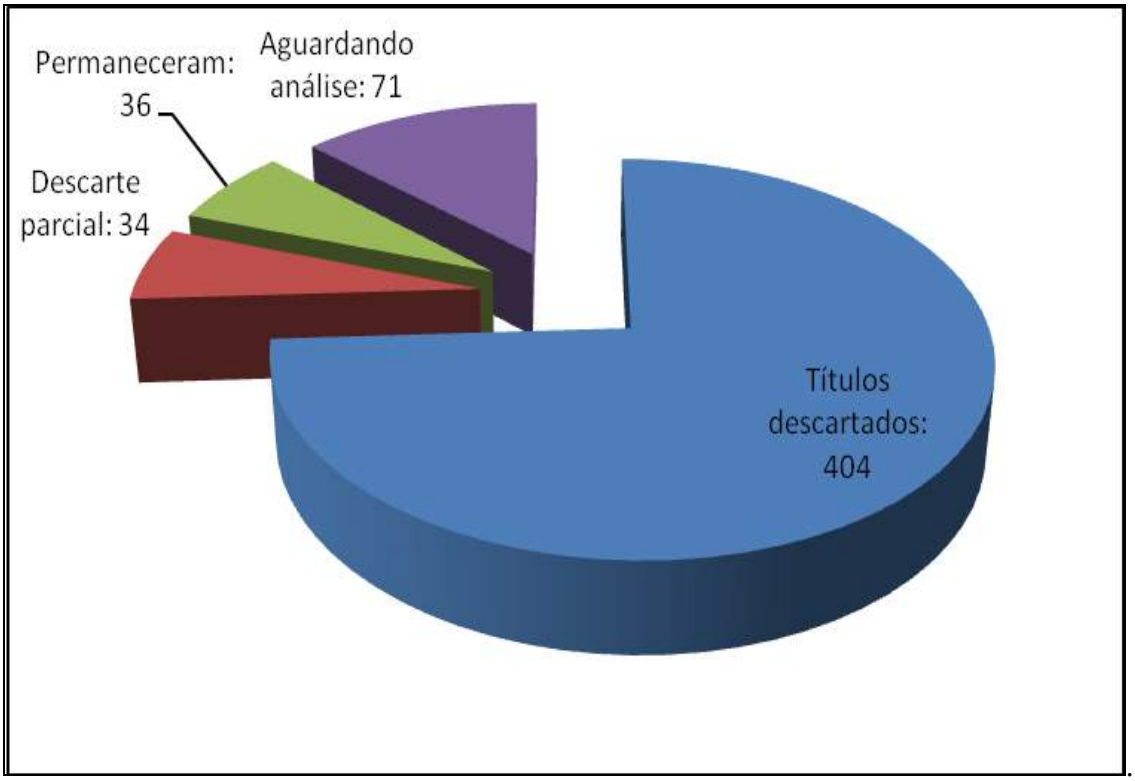


Gráfico 2 - Títulos passíveis de análise
Fonte: Dados do estudo

5 Considerações parciais

A política de desenvolvimento de coleções é uma necessidade de todas as bibliotecas e tem por finalidade definir critérios para o desenvolvimento e atualização de seus acervos, otimizando assim os seus espaços, sendo o descarte uma etapa deste processo.

Optou-se fazer a avaliação de descarte nos títulos recebidos em doação, por não envolverem custos de aquisição para a Instituição.

Até esta etapa do processo foram excluídos 404 títulos de um total de 1.205 existentes inicialmente, tendo sido baixados 24.682 fascículos referentes aos mesmos.

Dos 404 títulos descartados totalmente encontram-se aqueles em que :

- Há ocorrência em outra biblioteca do SBUFRGS;
- Toda a coleção está on-line;
- Tiveram número baixo de consultas;
- Não eram indexados em bases de dados;
- Possuíam coleções muito pequenas ou com muitas falhas.

Nos 34 títulos que tiveram descarte parcial encontram-se aqueles que possuíam acesso aberto on-line somente a partir de determinada data, permanecendo portanto, os fascículos existentes somente no formato em papel em relação ao seu uso.

Permaneceram todos os fascículos de 36 títulos, mesmo alguns estando on-line, pelos seguintes motivos:

- Possuírem muitas analíticas;
- Serem muito utilizados;
- Serem títulos de ligação e/ou por serem históricos.

O acervo conta atualmente com 801 títulos, dos quais 71 ainda deverão ser analisados.

Embora o processo ainda não tenha sido concluído podemos afirmar que a atividade foi positiva para o desenvolvimento de coleções da Biblioteca FAMED/HCPA, no que se refere ao desbastamento da coleção de periódicos e consequente otimização de seu espaço físico. Além disto houve o aprimoramento dos bibliotecários envolvidos, que passaram a conhecer melhor as particularidades da coleção, bem como discutiram seu desenvolvimento e descarte.

6 Referências

1. DIAS, Geneviane Duarte; SILVA, Terezinha Elizabeth da; CERVANTES, Brígida Maria Nogueira. Políticas de informação nas bibliotecas universitárias: um enfoque no desenvolvimento de coleções. **RDBCI**, Campinas, SP, v. 11, n. 1, p. 39-54, jan. 2013. ISSN 1678-765X. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/572>. Acesso em: 11 abr. 2016.
2. MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **RDBCI**, Campinas, SP, v. 4, n. 2, *p. 1-19*. jan. 2007 Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/367>. Acesso em: 11 abr. 2016.
3. SILVA, Márcia Regina; CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes; QUIRINO, Paula Oliveira Desbaste e descarte em bibliotecas universitárias: mapeamento da produção científica. **BJIS**, Marília (SP), v. 6, n. 2, p. 49-64, jul./dez. 2012. Disponível em: http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/2146/2377. Acesso em: 11 abr. 2016.
4. UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Sistema de Bibliotecas. Comissão de Alienação e Desfazimento de Material Bibliográfico. **Descarte de periódicos no SBUFRGS**. Atualizado em junho de 2012.
5. UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Central. Manual de Registro Bibliográfico do SABI. Disponível em: http://www.ufrgs.br/documenta/manuais-sabi/registro-bibliografico. Acesso em: 14 abr. 2016.
6. VERGUEIRO, W. C. S. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989.

EDUCAÇÃO E GÊNERO EM PUBLICAÇÕES CIENTÍFICAS BRASILEIRAS: um estudo a partir da base Educ@

Denise Regina Quaresma da Silva (UFRGS) - denisequaresmadasilva@gmail.com

Helen Rose Flores (UFRGS) - helen.flores@ufrgs.br

Resumo:

O texto inicialmente conceitua Gênero e após discutir como o tema relata um estudo sobre a produção bibliográfica sobre Educação e Gênero disponível na Base de Dados Educ@, e publicada de 2010 a 2014. Trata-se de estudo bibliométrico que analisa os artigos incluídos na base eletrônica Educ@: publicações online de educação (http://educa.fcc.org.br), foi escolhida como fonte de informações, tendo em vista os 36 títulos de periódicos sobre Educação que arrola, bem como o fato de utilizar a metodologia SciELO (Scientific Eletronic Library Online - http://www.scielo.br), que possui recursos de busca que possibilitam a recuperação de artigos digitais de origem nacional em formato integral. Como estratégia de busca foi utilizado índice de artigos, sendo nele eleitos os seguintes termos assim combinados: (1) "educação" and (2) "gênero" e (3) "gênero e educação". A busca resultou na localização de 37 artigos que foramanalisados. Os resultados mostram um crescimento no número de artigos sobre Educação e Gênero constantes na base Educ@ nos anos de 2013 e 2014, o que reflete expansão da área, sendo uma de suas expressões o crescimento da produção científica. Na área de Educação, a discussão sobre Gênero precisa ser incentivada para ampliar os horizontes de todos os envolvidos (docentes, discentes e demais participantes da escola), diminuir os preconceitos e incentivar o respeito a diversidade.

Palavras-chave: *Estudo biblimétrico. Educação e gênero.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

O interesse em estudar o tema Educação e Gênero surgiu a partir do Seminário Introdução aos Estudos de Gênero e Educação, realizado durante o Mestrado em Educação na Unilassale (RS).

Para constituir a população desse estudo, escolheu-se o artigo científico como fonte de dados, uma vez que esse formato de literatura representa atualmente o tipo de publicação mais aceito pela comunidade científica.

Silva (2004) citado por Silva e Hayashi (2008) afirma que a maioria da produção técnica e científica é publicada em periódicos científicos que os artigos arbitrados e publicados em periódicos constituem o padrão de disseminação da pesquisa científica nas diversas áreas do conhecimento e constituem os indicadores do desenvolvimento científico de um país ou do desempenho individual de um cientista ou instituição. O periódico científico é considerado pela autora o principal modelo dentre os canais de comunicação da ciência, representando o espaço de divulgação dos registros dos resultados de pesquisa e elaboração teóricas.

O objetivo deste estudo é localizar artigos que tratem do tema Educação e Gênero, publicados durante o período de 2010 a 2014, identificando os periódicos onde foram publicados, autoria individual ou múltipla e aspectos tratados.

2 Revisão de literatura

Inicialmente buscamos identificar o significado de Gênero a fim de subsidiar a discussão sobre o tema, e encontramos em Scott (1994) citada por Carvalho (2011) a afirmação de que gênero é a organização social da diferença sexual percebida, não significando que reflita ou implemente diferenças físicas fixas e naturais entre homens e mulheres, esclarecendo que gênero é o saber que estabelece significados para as diferenças corporais, sendo que estes variam de acordo com as culturas, os grupos sociais e no tempo, já que o corpo não determina univocamente como a divisão social será estabelecida.

Corroborando esta ideia temos a afirmação de Meyer (2004) de que o conceito de gênero remete a todas as formas de construção social, cultural e lingüística que diferenciam mulheres de homens, incluindo processos que produzem seus corpos, distinguindo-os e nomeando-os como corpos dotados de sexo, gênero e sexualidade. Para ela o conceito de gênero privilegia o exame dos processos que instituem essas distinções biológicas, comportamentais e psíquicas percebidas entre homens e mulheres, nos afastando de abordagens que tendem a focalizar subordinações que seriam derivadas do desempenho de papéis, funções e características culturais estritas de mulheres e homens, para aproximar-nos de abordagens que tematizam o social e a cultura, em sentido amplo, como sendo constituídos e atravessados por representações múltiplas, provisórias e contingentes de feminino e de masculino e que, ao mesmo tempo, produzem e/ou ressignificam essas representações.

As considerações de Vianna e Finco (2009) complementam esta definição ao afirmar que ultrapassar a desigualdade de gênero pressupõe a compreensão do caráter social de sua produção, a maneira como nossa sociedade opõe, hierarquiza e naturaliza as diferenças entre os sexos, reduzindo-as às características físicas tidas como naturais e, consequentemente, imutáveis. Implica perceber que essa visão é reforçada pelas explicações oriundas das ciências biológicas e também pelas instituições sociais, como a família e a escola, que não reconhecem o processo de construção dessas preferências, sempre passíveis de transformações.

Uma vez que a disciplina falava de Educação e Gênero procuramos subsídios para discutir o tema, e no texto de Oliveira (2011) lemos sobre a importância da discussão sobre Gênero na Educação, ao falar do sofrimento oriundo das relações onde as diferenças não são

respeitadas. Estas relações não envolvem somente alunos, mas do corpo pedagógico, os docentes, os prestadores de serviço para a escola e nós mesmos. Ensinar sobre formas de se relacionar de modo diferente do que é estabelecido, é contribuir para uma maior compreensão da diferença, "prevenindo" assim os preconceitos arraigados ao senso comum. E esse é o papel da educação, que a partir de um viés científico e laico deve disseminar a discussão sobre a importância de compreender as diferentes formas de relação, ensinar o respeito. Ressalta o fato de que quando falamos de preconceitos falamos de violência.

Ainda falando o estudo de Educação e Gênero encontramos no texto de Meyer (2004) a lembrança de que educar envolve o conjunto de processos pelos quais indivíduos são transformados ou se transformam em homens e mulheres no âmbito de uma cultura e que esta engloba as práticas de significação lingüística e os sistemas simbólicos através dos quais os significados (que permitem a mulheres e homens conhecer e nomear seus corpos como corpos sexuados e, com isso, entender suas experiências e delimitar modos de ser e de viver). Alem disto tais estudos deveriam levar-nos a perguntar mais frequentemente quais posições de sujeito a linguagem destas políticas e programas está produzindo e legitimando para mulheres e homens, pais e mães, filhos e filhas e, consequentemente, que sujeitos de gênero elas estão constituindo e educando.

Após a busca de material instigou-nos conhecer a produção bibliográfica disponível sobre o assunto, e refletimos sobre a importância de saber o que foi publicado e ter acesso aos documentos.

Para o desenvolvimento de qualquer área do conhecimento é fundamental que a literatura produzida esteja visível para os pesquisadores e estudiosos. Assim sendo, os dados sobre a produção científica tem sido cada vez mais objeto de estudos quantitativos – considerados estudos bibliométricos. Conforme a definição constante nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) publicados pela BIREME, onde bibliometria é definida como: "O uso de métodos estatísticos na análise de um corpo de literatura para revelar o desenvolvimento histórico de campos de assuntos e padrões de autoria, publicação e uso. Antigamente chamada bibliografia estatística". Os estudos da literatura produzida por uma instituição, uma área do conhecimento ou um tema pressupõe o estabelecimento de variáveis ou aspectos a serem mensurados, a partir da definição do que se quer medir.

Araújo (2006), sintetizando o texto de Vanti (2002) explica que bibliometria envolve a aplicação de técnicas estatísticas e matemáticas para descrever aspectos da literatura e de outros meios de comunicação (análise quantitativa da informação). Inicialmente conhecida como "bibliografia estatística" (termo cunhado por Humlme em 1923), o termo foi mencionado por Ortlet em 1934 no seu "*Traité de Documentation*", sendo popularizado apenas em 1969 a partir de um artigo de Pritchard que discutia a polêmica "bibliografia estatística ou bibliometria".

Estudos bibliométricos traçam um perfil de uma área do conhecimento, contudo são sempre imagens parciais, devidos as limitações estabelecidas pelo pesquisador, tais como: tipo de documentos, fontes de indexação, área geográfica, período de tempo, etc., sendo também possível combinações destes enfoques.

A partir da discussão anterior podemos dizer que este é um estudo bibliométrico descritivo, com resultados baseados em informações fornecidas a partir de um recorte da literatura científica sobre Educação. Naseer e Mahmood (2009) mencionam que a bibliometria inclui dois tipos de estudos: descritivos e avaliativos. Os estudos descritivos referem-se à produtividade obtida pela contagem de livros, periódicos e outros formatos de comunicação, enquanto que os estudos avaliativos estão relacionados ao uso da literatura por meio da contagem de referências e citações em trabalhos de pesquisa.

3 Materiais e métodos

A base eletrônica Educ@: publicações online de educação (http://educa.fcc.org.br), foi escolhida como fonte de informações, tendo em vista os 36 títulos de periódicos sobre Educação que arrola, bem como o fato de utilizar a metodologia SciELO (Scientific Eletronic Library Online - http://www.scielo.br), que possui recursos de busca que possibilitam a recuperação de artigos digitais de origem nacional em formato integral.

Na Figura 1 pode ser vista a página da base Educ@ disponível na internet, podendo ser visualizadas as opções da busca iniciais, para periódicos, artigos e relatórios. Observa-se contudo que na data de realização da consulta a opção relatórios ainda não estava disponível.



Figura 1 - Página da base Educ@
Fonte: Educ@. Disponível em: http://educa.fcc.org.br. Acesso em 11 maio 2015.

Como estratégia de busca foi utilizado índice de artigos, sendo nele eleitos os seguintes termos assim combinados: (1) "educação" and (2) "gênero" e (3) "gênero e educação". A escolha foi feita a partir da consulta ao índice disponível na base e o recorte temporal compreendeu o período de 2010 a 2014, com a utilização da seguinte expressão limitadora: 2010 or 2011 or 2012 or 2013 or 2014.

Para registro dos dados foi criada uma planilha eletrônica como o uso do software Excell, nela foram incluídas colunas para registro das variáveis a serem analisadas: (1) Título do periódico porque indica o reflexo da aceitação editorial para publicação de estudos sobre gênero; (2) Autor ou autores, para que pudéssemos identificar a preferência por autoria individual ou coletiva; (3) Ano de publicação do artigo porque permite identificar tendência, trajetória, utilização e aceitação de estudos de gênero por parte das revistas; (4) Palavras-chave escolhidas pelos autores para representar o/os assuntos discutidos no texto, que possibilita a identificação dos aspectos sobre o tema central encontrados nos textos; (5) Título do artigo, que embora não fosse uma variável a ser analisada, poderia eventualmente facilitar sua localização, caso fosse necessário retornar ao mesmo para dirimir dúvidas. Não foi necessária submissão do projeto do presente estudo a nenhum Comitê de Ética em Pesquisa,

porque foram utilizadas exclusivamente fontes documentais públicas.

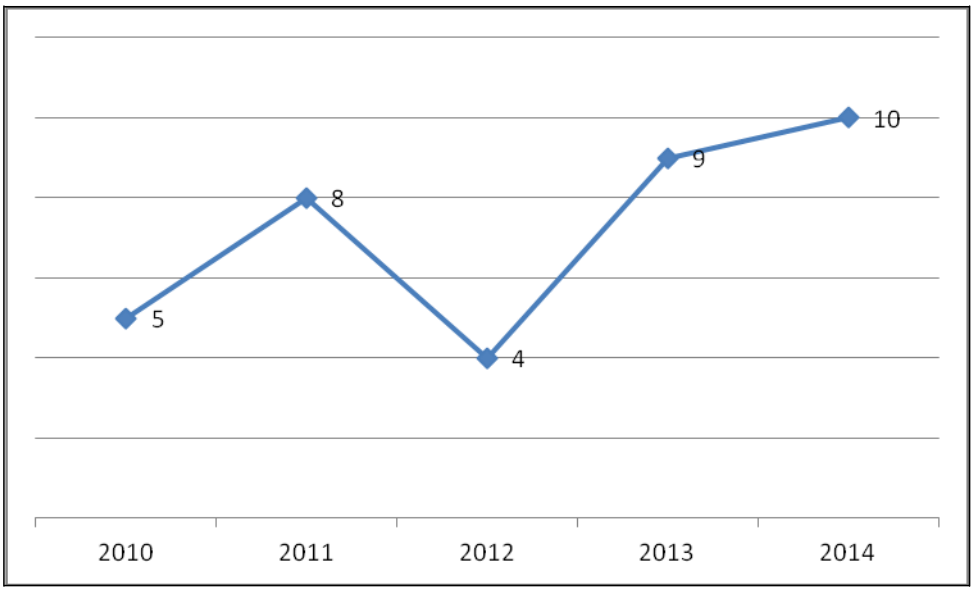
4 Resultados parciais/finais

A busca resultou na localização de 37 artigos, sendo eliminado 1 artigo após a leitura dos textos, tendo em vista que o mesmo tratava de "gênero literário".

Distribuição temporal

A quantificação da produção de artigos apresentou oscilações entre crescimento e queda durante os 5 anos analisados (2010 a 2014), porém notou-se maior crescimento a partir de 2013. Nos anos de 2013 e 2014 se concentraram 52,78% do total de artigos que discutem Educação e Gênero. É importante salientar que esse aumento não teve a influência do aumento de títulos das revistas, que permaneceu o mesmo durante o período.

Gráfico 1 - Distribuição anual dos artigos

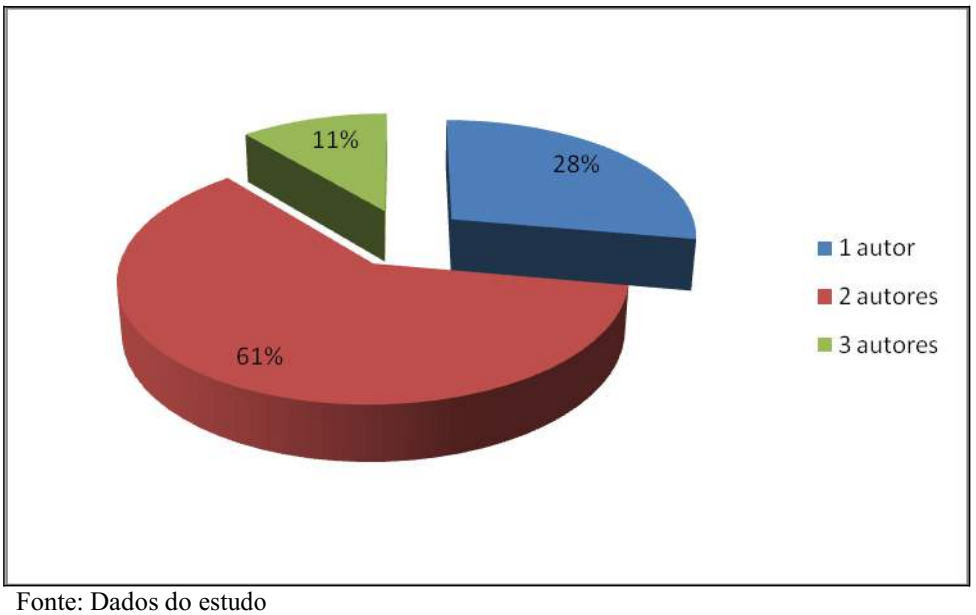


Fonte: Dados do estudo

Autores

A autoria única, foi encontrada em 10 artigos, e a co-autoria concentra o maio número de trabalhos (16 artigos), sendo que o número máximo encontrado foi de 3 autores em um documento.

Gráfico 2 - Número de autores por artigo



Fonte: Dados do estudo

Periódicos de publicação dos artigos

Dos 36 títulos de periódicos indexados na base Educ@, 18 publicaram artigos enfocando Educação e Gênero durante o período analisado, estando os mesmos listados na Tabela 1.

Tabela 1 - Títulos dos periódicos

Título	Ocorrência
Cadernos de pesquisa	3
Contrapontos	3
Educação, formação e tecnologias	1
Educação e pesquisa	1
Revista de educação (PUC-Campinas)	1
Educação e realidade	1
Educar em revista	8
Educação: teoria prática	2
Educação e contemporaneidade	1
Educação (Santa Maria)	2
Educação (UNISINOS)	1
Leitura: teoria e prática	1
Práxis educativa	1
Revista de educação pública	1
Revista brasileira de educação	4
Revista brasileira de educação física e esporte	1
Revista brasileira de educação médica	1
Revista estudos femininos	3
Total	36

Fonte: Dados do estrudo

Nesta lista se destaca o periódico Educar em Revista que publicou o maior número de artigos sobre Educação e Gênero durante o período pesquisado (8 artigos). Segundo informação constante em seu site o periódico Educar em Revista é publicado pelo Setor de Educação da Universidade Federal do Paraná e destina-se a publicação de trabalhos científicos inéditos que tratem de temas relacionados à Área de Educação.

Características temáticas dos artigos

Para determinação da temática discutida nos artigos analisados foram utilizadas as palavras-chave estabelecidas pelos autores, tendo em vista que na opção "pesquisa de artigos" não foi possível localizar descritores utilizados para indexá-los na base.

Na Tabela 2 encontram-se listados os 82 termos ou expressões selecionados a partir das palavras-chave, bem como o número de ocorrências encontradas nos artigos.

Tabela 2 - Palavras-chave

Assunto	Ocorrência
Ação social	1
Atividade docente	1
Atividades laborais	1
Avaliação	2
Barbie	1
Ciências	1
Classe	1
Classe socioeconômico	1
Conflitualidades	1
Corpo	1
Cuidado-educação	1
Cultura e educação	1
Desigualdade de gênero	2
Desigualdades sociais	1
Diálogo	1
Diferenças sexuais	1
Discursos de gênero	1
Docência	1
Educação	10
Educação de jovens e adultos	2
Educação escolar indígena	1
Educação especial	1
Educação feminina	2
Educação física	1
Educação física escolar	1
Educação formal	1
Educação indígena	1
Educação infantil	7
Educação médica	1
Educação sexual	3
Educação superior	1

Escola	1
Escrita	1
Esporte	1
Estereótipo	1
Estereótipos de gênero	1
Estilo	1
Estudos de gênero	1
Formação	1
Formação docente	2
Gênero	22
Gênero e educação	1
Gênero e sexualidade	1
Gênero na educação infantil	1
História da educação	1
Imagem	1
Infância	3
Intervenção pedagógica	2
Juventude	1
Kaxinawá	1
Literatura	1
Manuais escolares	1
Masculinidade	1
Masculinidade e feminilidade na docência	1
Matemática	1
Metodologia arqueológica foucaultiana	1
Mídia impressa	1
Modos	1
Moratória social	1
Mulheres	1
Pedagogias de gênero	1
Política educacional	1
Pós-estruturalismo	1
Prática docente	1
Práticas corporais	1
Práticas de numeramento	1
Preconceito de gênero	1
Processo de ensino-aprendizagem	1
Relações criança-criança	1
Relações de gênero	5
Relações raciais	1
Representação	1
Revistas	1
Sexualidade	2
Significações	1
Situação de pobreza	1
Socialização	1
Superdotação	1
Teatro	1

Trabalho docente	1
Voto	1
Xakriabá	1

Fonte: Dados do estudo

Nota-se que não há um controle de vocabulário para o estabelecimento de descritores de assunto, cada autor estabelece as palavras-chave a partir do texto, ou de sua compreensão sobre o tema, podendo eventualmente haver mais de um termo ou expressão que represente o mesmo conceito, além do uso indiscriminado de singular e plural.

Todos estes fatores podem influir na quantidade de dados recuperados, ampliando ou restringindo o número de artigos localizados.

A partir do termo Educação, por exemplo, pudemos localizar artigos cujas palavras-chave são: Cuidado-Educação (1), Cultura e Educação (1), Educação (10), Educação de Jovens e Adultos (2), Educação Escolar Indígena (1), Educação Especial (1), Educação Feminina (2), Educação Física (1), Educação Física Escolar (1), Educação Formal (1), Educação Indígena (1), Educação Infantil (7), Educação Médica (1), Educação Sexual (3), Educação Superior (1), Gênero e Educação (1), Gênero na Educação Infantil (1), História da Educação (1).

O mesmo acontece com o termo Gênero, a partir do qual encontramos: Desigualdade de Gênero (2), Discursos de Gênero (1), Estereótipos de Gênero (1), Estudos de Gênero (1), Gênero (22), Gênero e Educação (1), Gênero e Sexualidade (1), Gênero na Educação Infantil (1), Pedagogias de Gênero (1), Preconceito de Gênero (1), Relações de Gênero (5).

Detectamos a partir destes dados que limitar a busca por qualquer um destes termos ou expressões ao invés de Gênero do geral poderá empobrecer o resultado, limitando a quantidade de artigos recuperados.

5 Considerações parciais/finais

Os resultados do estudo mostram um crescimento no número de artigos sobre Educação e Gênero constantes na base Educ@ nos anos de 2013 e 2014, o que reflete expansão da área, sendo uma de suas expressões o crescimento da produção científica. O conteúdo da base é um reflexo da publicação científica e da política editorial das revistas indexadas, mas é fundamental que os autores que estudam e discutem Educação e Gênero em seus textos tenham uma produção contínua de qualidade que possibilite sua seleção pelos editores das revistas e continuem alimentando a base.

Outro aspecto interessante é que embora em 10 artigos tenhamos tipo autoria individual, podemos ver uma tendência crescente da autoria múltipla ou compartilhada.

Silva (2002, p. 1) a este respeito coloca que: Na ciência, a imagem do cientista como um ser isolado faz parte do passado. Na atualidade, o processo de produção do conhecimento científico requer associações, negociações, alinhamentos, estratégias e competências para interligar o maior número de elementos que darão viabilidade à construção do conhecimento.

A quantidade de documentos de autoria múltipla encontrados na base corrobora a afirmação acima e reforça a ideia de colaboração entre os pesquisadores.

O fato de que 18 dos 36 títulos de periódicos indexados (35 correntes e 1 encerrado) terem aceito artigos sobre Educação e Gênero mostra que nas políticas editoriais dos mesmos há espaço para o tema, e embora o número possa ser considerado pequeno num primeiro momento, destacamos que somente foram analisados os últimos 5 anos das revistas.

Outra questão que pode ser levantada é o quanto os autores sabem ou precisam saber mais sobre a política editorial do títulos ao qual pretendem submetem seus artigos. Saber a classificação das revistas em índices como o Qualis, por exemplo, é importante para a seleção

dos títulos, mas o que garante a publicação do artigo é a sintonia do texto submetido à revista com sua política editorial.

Quanto ao assunto entendemos que ao limitar a basca a este campo limitamos também o número de artigos recuperados, mas escolhendo a opção de Educação X Gênero pela ocorrência das palavras, sem nenhuma limitação, esbarraríamos no mesmo problema que temos no Google e em outros buscadores, que recuperam uma quantidade grande de informação sem interesse, pois a ocorrência das palavras no texto não quer dizer que o assunto esteja sendo discutido, pode ter sido apenas mencionado o termo ou expressão associando-o a outro conceito. Como por exemplo gênero literário, gênero discursivo, etc.

A escolha de palavras-chave nem sempre representativas ou suficientemente claras para representação do tema do artigo pode ser um fator de dispersão no momento da recuperação dos dados, alguns termos ou expressões descontextualizados podem referir conceitos diferentes daqueles que os autores quiseram exprimir ao selecioná-los.

Segundo Miguéis et al. (2013) o uso das palavras-chave potencia o acesso ao conteúdo dos documentos para além da informação que é representada pelo título e resumo, traduz o pensamento dos autores e mantém o contacto com a realidade da prática quotidiana, acompanhando a evolução científica e tecnológica, que é refletida pelos documentos. A investigação sobre a importância e características das palavras-chave tem incidido sobre a eficiência na recuperação da informação; a extração automática a partir de diferentes metodologias e algoritmos, o uso por parte dos autores e editores, a aplicação e utilização de metatags e a comparação com os títulos, resumos, textos e descritores atribuídos.

Assim a escolha das palavras que representarão os artigos precisam de mais investimento, ou seja, os autores devem dedicar a elas o tempo necessário para pensar por exemplo: "como quero que meu artigo seja recuperado", ou "quem quero alcançar com este texto?".

A questão terminológica as vezes parece "escapar" aos pesquisadores no momento de divulgar sua produção, o óbvio para um pode ser estranho para outro, ou pelo menos passível de interpretação diferente. Principalmente se estivermos lidando com pessoas de áreas de conhecimento distintas, para quem termos iguais representam conceitos diferentes.

O tema mereceria um estudos mais aprofundado, envolvendo um número maior de títulos e abrangência temporal, a fim de mapear com propriedade o que temos publicado sobre Educação e Gênero, bem como a evolução das discussões sobre o tema. Outro aspecto que não foi analisado nesta ocasião, mas é um tradicional foco de pesquisas bibliométricas é a bibliografia citada nos artigos, que pode ampliar o angulo de abrangência de conteúdo, na medida que mostra a idade da bibliografia, sua origem, e tipo de documentos envolvidos.

Na área de Educação, a discussão sobre Gênero precisa ser incentivada para ampliar os horizontes de todos os envolvidos (docentes, discentes e demais participantes da escola), diminuir os preconceitos e incentivar o respeito a diversidade.

6 Referências

BIREME. **DECS:** Descritores em Ciências da Saúde. Disponível em: http://decs.bvs.br/. Acesso em 15 jun. 2009.

CARVALHO, Marília Pinto de. O conceito de gênero: uma leitura com base nos trabalhos do GT Sociologia da Educação da ANPEd (1999-2009). **Rev. Bras. Educ.**, Rio de Janeiro , v. 16, n. 46, p. 99-117, abr. 2011 . Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v16n46/v16n46a06.pdf. Acesso em: 13 maio 2015.

DIAS, Gonçalo; MENDES, Rui. Efeitos do contínuo de níveis de interferência contextual na aprendizagem do "putt" do golfe. **Rev. Bras. Educ. Fís. Esporte,** v. 24, n. 4, dez. 2010.

GUEDES, Vânia; BORSCHIVER, Suzana. Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão da informação e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica. In: CINFORM – ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: ICI/UFBA, 2005.

MEYER, Dagmar Estermann. Teorias e políticas de gênero: fragmentos históricos e desafios atuais. **Rev. bras. enferm.**, Brasília , v. 57, n. 1, p. 13-18, fev. 2004 . Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/reben/v57n1/a03v57n1.pdf. Acesso em 15 maio 2015. http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672004000100003.

MIGUÉIS, Ana et al. A importância das palavras-chave dos artigos científicos da área das Ciências Farmacêuticas, depositados no Estudo Geral: estudo comparativo com os termos atribuídos na MEDLINE. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Brasil, v. 4, n. 2, p. 112-125, dez. 2013. ISSN 2178-2075. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/69284>. Acesso em: 19 maio 2015. doi:http://dx.doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v4i2p112-125.

NASEER, M. M.; MAHMOOD, K. Use of bibliometrics in LIS research. **LIBRES: Library of Information Science Research Eletronic Journal,** v. 19, n.2, p. 1-11, sept. 2009.

OLIVEIRA, Polyanna Claudia. **A importância do ensino sobre questões de gênero na educação**. 2011. Disponível em: http://www.uel.br/projetos/lenpes/pages/arquivos/aOLIVEIRA%20%20Polyanna%20Claudia.pdf. Acesso em: 11 maio 2015.

SILVA, Edna Lúcia da. Rede científica e a construção do conhecimento. **Informação e sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 12, n. 1, p.120-148, 2002. Disponível em: http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/156. Acesso em 13 maio 2015.

SILVA, M. R. Análise bibliométrica da produção científica docente do programa de Pós-graduação em Educação Especial/UFSCar: 1998-2003. 2004. 168f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Educação Especial, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2004.

SILVA, Rosemary Cristina da; HAYASHI , Maria Cristina Piumbato Innocentini. Revista Educação Especial: um estudo bibliométrico da produção científica no campo da Educação Especial. **Revista educação especial**, Santa Maria (RS), n. 31, p. 117-136, 2008. Disponível em: http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/educacaoespecial/article/viewFile/15/pdf_1. Acesso em: 11 maio 2015.

VANTI, Nadia Aurora Peres. Da Bibliometria a Webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p.152-162, maio/ago. 2002.

VIANNA, Claudia; FINCO, Daniela. Meninas e meninos na educação infantil: uma questão de gênero e poder. **Cadernos Pagu**, Campinas, n. 33, p. 265-283, julho-dezembro de 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/cpa/n33/10.pdf. Acesso em 12 maio 2015.

ELABORAÇÃO DE CRITÉRIOS DE VALORAÇÃO PARA OBRAS DOADAS PARA FINS DE PATRIMONIAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES

Suzana Mingorance (UNILA) - su_mingo@hotmail.com

Resumo:

Este trabalho pretende apresentar um Relato de Experiência sobre Elaboração e implantação de critérios de valoração para livros doados para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA. Estes critérios foram elaborados com o objetivo de atender as necessidades do Setor de Patrimônio para fins contábeis. O texto também apresenta a metodologia utilizada para sua instauração e inserção na Política de Desenvolvimento de Coleções. Através de um quadro explicativo apresenta o procedimento para atingir o critério de valor a partir das características físicas e dados relacionados à publicação do material bibliográfico doado, possibilitando a atribuição do valor independente de análise do conteúdo literário.

Palavras-chave: *Patrimônio. Política de Desenvolvimento de Coleções. Critérios de Valoração.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

Eixo Temático: Formação e Gestão de Coleções de todas as naturezas

ELABORAÇÃO DE CRITÉRIOS DE VALORAÇÃO PARA OBRAS DOADAS PARA FINS DE PATRIMONIAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES.

RESUMO

Este trabalho pretende apresentar um Relato de Experiência sobre Elaboração e implantação de critérios de valoração para livros doados para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA. Estes critérios foram elaborados com o objetivo de atender as necessidades do Setor de Patrimônio para fins contábeis. O texto também apresenta a metodologia utilizada para sua instauração e inserção na Política de Desenvolvimento de Coleções. Através de um quadro explicativo apresenta o procedimento para atingir o critério de valor a partir das características físicas e dados relacionados à publicação do material bibliográfico doado, possibilitando a atribuição do valor independente de análise do conteúdo literário.

Palavras-chaves: Patrimônio. Política de Desenvolvimento de Coleções. Critérios de Valoração.

ABSTRACT

This article intends to present a Experience's Relatory about elaboration and implantation of price taging criteria for donate books in the Library's System of Federal University of Latin America Integration. Those criteria were elaboreted in order to attend the Patrimony Section's needs supplying accouting purposes. The text also presents the methodology used for its implementation and insertion in the Coletion's Development Policy. Through an explicative board it is presented the procedure to obtain the value criteria from the physical characteristics and data related to the publication of the donated bibliographic material, allowing value assignment regardless the analysis of the literary content.

Keywords: Patrimony. Coletion's Development Policy. Price Taging criteria.

1 Introdução

Este trabalho pretende apresentar os critérios elaborados para possibilitar a inserção de valor em obras doadas para o SISBIUNILA – Sistema de Bibliotecas da UNILA e deste modo atender as necessidades do Setor de Patrimônio desta mesma Instituição, colaborando para a revisão e atualização da Política de Desenvolvimento de Coleções.

A Universidade Federal da Integração Latino-Americana – UNILA, começou a ser estruturada em 2007 pela Comissão de Implantação – instituída pela SESu/MEC por meio da Portaria n. 43 de 17 de janeiro de 2008 presidida por Hélgio Trindade[1] – com a proposta de criação do Instituto Mercosul de Estudos Avançados – IMEA em convênio com a Universidade Federal do Paraná – UFPR e a Itaipu Binacional. No dia 12 de dezembro de 2007, o então Presidente da República, Luís Inácio Lula da Silva apresentou ao Congresso Nacional o projeto de lei que viria mais tarde criar a Universidade Federal da Integração Latini-Americana – UNILA.

O projeto de Lei foi aprovado por unanimidade em todas as comissões por que passou, tanto na Câmara dos Deputados quando no Senado Federal, demonstrando assim a prova inconteste do interesse da sociedade em criar uma Universidade inovadora e voltada à integração Latino-Americana.

Após a sanção da Lei 12. 189 pelo presidente Lula em cerimônia realizada em Brasília no dia 12 de janeiro de 2010 foi dado início à instalação provisória da UNILA no Parque Tecnológico Itaipu – PTI, em Foz do Iguaçu – PR, a qual inicializou suas atividades acadêmicas ainda naquele ano, no dia 16 de agosto. Na ocasião, a Universidade já contava com cerca de 200 alunos oriundos do Brasil, Paraguai, Uruguai e Argentina, subdivididos em 6 cursos de graduação.

Desde então, a Universidade tem recebido muitas doações de materiais bibliográficos advindos de outras Instituições de Ensino, bem como de Institutos de Pesquisa e Fomento, doações de autores, editoras, etc. Com essa demanda, foi necessário elaborar uma Política de inserção de Valores aos livros doados, conforme solicitado pelo Setor de Patrimônio da UNILA.

Os livros adquiridos por meio de compra pela Universidade, seguem uma política organizada através de listas conhecidas como PPC, ou seja, Projeto Pedagógico Curricular,

1 Professor titular de Ciência Política, ex-reitor da UFRGS e membro da Câmara de Educação Superior do CNE.

elaboradas em conjunto com coordenadores dos cursos de modo a atender às bibliografias básicas e complementares que correspondam às necessidades dos cursos. As compras são realizadas através da abertura de processos e contam com as Notas Fiscais para prestar as informações necessárias ao Setor de Patrimônio.

No caso das doações, não se tem acesso às notas fiscais e deste modo o valor dos livros doados é desconhecido, tornando-se assim uma questão a ser tratada através de uma política específica visando atender as exigências do Setor de Patrimônio, uma vez que estas obras sejam incorporadas ao acervo.

Deste modo, o Setor de Formação e Desenvolvimento de Coleções em conjunto com o Setor de Patrimônio buscaram alternativas para elaborar uma Política que suprisse a necessidade de inserção de valor às obras doadas, descartando a possibilidade de pesquisa de cada obra pois, além do grande volume de doações que se formou desde a instauração da Universidade, muitas doações vieram de outros países da América Latina dificultando assim o acesso às casas publicadoras, pois além do fato de algumas não existirem mais por serem publicações antigas, algumas obras doadas não tiveram sua procedência identificada na ocasião da doação devido à ausência de procedimentos específicos descritos na Política de Desenvolvimento de Coleções.

A partir desta necessidade, a Política de Desenvolvimento de Coleções do SISBIUNILA passou por uma revisão e atualização, enfatizando a questão das doações de modo a elaborar critérios e procedimentos que servissem de diretrizes no tratamento das obras perante sua inserção no acervo e que atendesse às exigências relacionadas ao seu patrimônio.

Considerando o grande volume de doações já inseridas no acervo, a impossibilidade de acesso às notas fiscais com os valores e a dificuldade de identificação de procedência de muitas delas, iniciou-se um trabalho de elaboração de critérios através de pesquisa na literatura das áreas de Biblioteconomia e Contabilidade tendo como objetivo possibilitar a inserção de valores nas obras doadas.

2 Revisão de literatura

Para identificar os parâmetros possíveis e disponíveis na literatura para estabelecer os critérios de valor para os livros doados foram pesquisadas obras da área de Biblioteconomia e Contabilidade, além das questões sobre patrimônio público, além de consulta a Políticas de Desenvolvimento de Coleções de outras Universidades Públicas.

A intenção foi detectar meios de elaborar um critério que agilizasse a atribuição de valor para as obras doadas sem que fosse preciso pesquisar sobre cada item - pois isso implicaria muito tempo e ainda a impossibilidade de ter acesso às informações de alguns materiais por serem estrangeiros ou de baixa tiragem – mas garantir que o valor atribuído, mesmo que simbólico, respeitasse as características do material, considerando suas peculiaridades.

Através das Normas Brasileiras de Contabilidade (CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE, 2012) foi possível ter acesso às informações relacionadas ao que diz respeito aos critérios de valoração para bens públicos, no entanto não há especificidades para materiais bibliográficos. Foram observadas as questões que tratam dos bens públicos para obter o entendimento de base contábil para posteriormente observar suas implicações no caso de materiais bibliográficos doados.

Sobre desenvolvimento de coleções foi observada a importância de estabelecer critérios principalmente no recebimento de materiais doados, verificando sempre sua viabilidade para o acervo, pois segundo Vergueiro (1989) os critérios para recebimento de material doado devem ser tão rigorosos quanto para a compra, pois é preciso analisar sua viabilidade e relevância para a biblioteca e a comunidade atendida. A política de desenvolvimento de coleções deve considerar os objetivos institucionais e as necessidades de sua comunidade (FIGUEIREDO, 1998), bem como, elaborar planos para corrigir as fraquezas das coleções enquanto mantém as fortalezas que envolvem critérios e diretrizes às ações que deverão ser empreendidas em relação ao acervo (EVANS, 2000).

Apesar haver muito material literário que trata de desenvolvimento de coleções e questões relativas à doações, não foi possível identificar nenhum documento que relacionasse as doações a questões de valor e patrimônio. A partir do pressuposto de Weitzel (2013) de que ao elaborar uma Política de Desenvolvimento de Coleções cabe ao bibliotecário responsável em conjunto com Comissões definir os critérios para valorizar a coleção, foi possível compreender que numa situação específica como a tratada neste artigo, é necessário que se elabore critérios específicos que possam sanar as necessidades encontradas.

Deste modo, a pesquisa se voltou para Políticas de Desenvolvimento de Coleções de outras Instituições Públicas Federais para observar a ocorrência de situações similares. Encontrou-se respaldo na Política de Desenvolvimento de Coleções da Universidade Federal do Paraná – UFPR (2013), que trata da questão de elaboração e inserção de valor para livros doados na página 19, a qual consta um quadro que descreve características dos livros e

valores correspondentes a elas para aplicação no material.

Deste modo, ficou estabelecido em reunião entre o SISBIUNILA e o Setor de Patrimônio (registrada em Ata em 25 de março de 2015) a necessidade de elaboração de critérios para valoração de livros doados para fins de patrimoniamento de acordo com a realidade da UNILA.

3 Materiais e métodos

A partir das pesquisas na literatura relacionada à Biblioteconomia, Contabilidade e Patrimônio visando identificar diretrizes para elaboração de critérios para valoração de materiais bibliográficos doados, foi possível identificar as reais necessidades da questão relacionada à UNILA, principalmente após consultar Políticas de Desenvolvimento de Coleções de outras Universidades.

Deste modo, através de reunião entre as partes, registrada em Ata, ficou acordado que seriam desenvolvidos os critérios para inserção de valores para as obras doadas para o SISBIUNILA. A metodologia utilizada considerou as reais necessidades do Setor de Patrimônio para elaborar os critérios considerando prioritariamente o respeito às obras e seu conteúdo literário e se deu da seguinte maneira:

Primeiramente, foi estabelecido que os valores serviriam de base simbólica para o item doado e não necessariamente uma aproximação ao valor real, deste modo, foram consideradas as características utilizadas para elaborar o quadro que definiria os valores de acordo com o seu conjunto. As características utilizadas para elaborar os valores se basearam em aspectos físicos de conservação e a data de publicação do material. Não foram considerados nestas características os valores literários, pois os livros doados que foram inseridos no acervo passaram por seleção previamente através da Comissão de Seleção, estipulada na Política de Desenvolvimento de Coleções. Esta seleção acontece periodicamente para selecionar o material doado que será inserido no acervo, considerando sua relevância para a comunidade de usuários atendida pelo SISBIUNILA.

Em seguida foram estipulados os valores que corresponderiam a cada conjunto das características, utilizando-se de método dedutivo a partir de análises qualitativas.

Após a elaboração das características e dos valores, foi elaborado um quadro para cruzamento das informações de cada livro doado e deste modo obter o valor relativo,

conforme apresentado nos resultados a seguir.

4 Resultados Finais

Após a elaboração das características e valores para a inserção nos materiais doados, chegou-se ao seguinte resultado:

DEFINIÇÃO DOS ESTADOS FÍSICOS:

Péssimo:

* Avançado estado de deterioração;
* Cor escura (marrom, esverdeada, acinzentada, etc.);
* Contaminado (mofo, fungos, traças, bolor, manchas de alimentos ou bebidas, marcas de goteiras frequentes, etc);
* Grifado (escritas à caneta, lápis ou tinta, com grifa texto neon ou lápis de cor ou similares);
* Capa caseira (encapado com plástico ou papel, durex ou outro material;
* Rasurados, rasgados, com páginas faltantes que comprometam a compreensão do conteúdo; carimbos particulares ou de outras instituições.

Ruim:

* Estado médio de deterioração;
* Cor escura (amarelado, marrom claro, manchas de alimentos ou bebidas, sujeiras em geral);
* Contaminado (mofo, fungos, sujidades de alimentos ou bebidas, etc.);
* Rasurados ou rasgados;
* Grifados.

Bom:

* Páginas pouco ou não amareladas;
* Conteúdo integral das páginas;
* Sem rasuras ou rabiscos;
* Sem capas domésticas ou além da própria do livro.

Perfeito:

* Novo ou praticamente novo;
* Páginas brancas (ou da cor que se propõe);
* Sem carimbos ou grifos;
* Sem rasuras ou rasgaduras;
* Conteúdo integral e acessível.

TABELA PARA ANÁLISE DE OBRA DOADA E INSERÇÃO DE VALOR CONFORME SUAS CARACTERÍSTICAS.

Estado\ Data	Antes de 1950	1950-2000	2000-2010	2010-2020
Péssimo	R$1,00	R$1,00	R$5,00	R$5,00
Ruim	R$1,00	R$1,00	R$5,00	R$5,00
Bom	R$5,00	R$5,00	R$10,00	R$15,00
Perfeito	R$5,00	R$5,00	R$15,00	R$15,00

Obs: Os valores estipulados nesta tabela serão atualizados a cada 05 anos para garantir sua viabilidade.

Depois de elaborar o quadro acima e com a aprovação das partes, o documento constando estes critérios foi publicado em Boletim de Serviço (https://www.unila.edu.br/sites/default/files/boletim_137_30012015.pdf) para conhecimento e formalização.

Cabe dizer que livros em estado **péssimo** ou **ruim**, só serão mantidos no acervo caso façam parte das bibliografias básicas e complementares e não seja possível a compra de outros exemplares por motivos maiores, como publicações esgotadas ou ausência de exemplares à venda.

5. Considerações Finais

Após a elaboração e formalização destes critérios, torna-se possível a concretização da sua inserção nos materiais doados. A aplicação destes critérios se dará em dois momentos. O primeiro momento diz respeito aos livros doados que já foram selecionados e inserido no acervo. Deste modo, elaborou-se um relatório constando os títulos doados presentes no acervo para retirada e atualização dos dados, ou seja, a inserção dos valores correspondentes tanto na catalogação quanto no corpo físico do livro. Após a inserção do valor em todos os livros já constantes no acervo, será elaborado o Relatório constando os dados básicos da obra, número de patrimônio e valor atribuído, que será encaminhado para a Chefia da biblioteca que então

encaminhará ao Setor de Patrimônio para realização dos processos contábeis.

Os livros doados que ainda não foram inseridos no acervo, passarão pela seleção e então pelo tratamento técnico e ali receberão os valores atribuídos. Esse procedimento será registrado via Relatório, enviado para a chefia da Biblioteca e encaminhado para o Setor de Patrimônio para fins contábeis, seguindo esse fluxo continuamente.

Estas ações ainda estão previstas, considerando que os livros doados do acervo estão passando atualmente pelo processo de inserção de valor, e estes resultados são parciais pois sua aplicação está em avaliação para aperfeiçoamento da ação. Serão feitas alterações nestes procedimentos caso seja observada a sua necessidade durante todo o processo, e toda o desenvolvimento será incorporado à Política de Desenvolvimento de Coleções do SISBIUNILA.

6 Referências

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Normas Brasileiras de Contabilidade**: Contabilidade aplicada ao Setor Público: NBCs T 16.1 a 16.11. Brasília: Conselho Federal de Contabilidade, 2012.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Formação e Desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Paulo: EdUFSCAR, 2003.

EVANS, G. E. **Developing library and information center collection**. 4 th ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2000.

FERREIRA, M. da S. **Acervos Bibliográficos**: Desenvolvimento de Coleções. Recife, PE: Fundaj, 2015.

FIGUEIREDO, N. M. Seleção de livros. In: MACHADO, U. S. (ed.). **Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Brasília: ABDF, 1982, v.1, p. 1-48.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO. Vice-Reitoria de Graduação. Rede de Bibliotecas e Divisão de ensino de Graduação. **Política de aquisição e atualização de acervo bibliográfico da UPF.** Passo Fundo: UPF. Disponível em: <http://www.upf.br/biblio/images/stories/pdf/Poltica_aquisio_e_atualizao_de_acervo_bibliogrfico_da_UPF__outubro_de_2015.pdf>. Acesso em 10 nov. 2015.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Política de Desenvolvimento de Coleções da biblioteca Universitária da UDESC.** Disponível em: <http://www.udesc.br/arquivos/id_submenu/902/pdc2011.pdf>. Acesso em 20 abr. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas (SiBi) da UFPR**. Curitiba: UFPR, 2013.

VERGUEIRO, W. **Desenvolvimento de Coleções**. São Paulo: Polis, 1989.

WEITZEL, S. da R. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. 2.ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

EMPRÉSTIMO DE SACOLA RETORNÁVEL JUNTO AOS LIVROS NUMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DO ESPÍRITO SANTO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Danielly Crystine Peixoto (UVV) - daniellypeixoto@yahoo.com.br

Marcileia Seibert de Barcellos (IFES) - marcileia.seibert@ifes.edu.br

Resumo:

Considerando o papel educativo que a biblioteca universitária deve realizar com seus usuários, o projeto objetiva conscientizar o público que frequenta a Biblioteca Central e utiliza o serviço de empréstimos de livros, para que esses sejam capazes de compreender seu importante papel na preservação do meio ambiente, fazendo-os refletir sobre suas atitudes no dia a dia, modificando o hábito de usar sacolas plásticas para acondicionar seus livros, substituindo-as por sacolas retornáveis, colaborando, assim, com a diminuição de intoxicação do ecossistema e com foco na sustentabilidade. Este trabalho tem o intuito de identificar, após uma avaliação final, onde se realizou um estudo de caso, com pesquisa exploratória, através de relatórios do Sistema Pergamum, a quantidade de usuários que optaram pela prática de empréstimos das sacolas ecológicas, bem como identificar possíveis sinistros, além de fazer uma avaliação quanto à durabilidade do material com que foram confeccionadas as sacolas, nesses últimos quatro anos de uso. Pretende-se, com tais ações, não somente informar a comunidade acadêmica sobre os prejuízos que as sacolas plásticas lançadas no meio ambiente têm causado ao nosso habitat natural, como também oferecer-lhes alternativas para substituí-las a médio e longo prazo, bem como disponibilizar uma vasta programação que mobilize nossos usuários de forma a reconhecer a responsabilidade social que todo cidadão deve ter.

Palavras-chave: *Sacola Retornável 1. Preservação do meio ambiente 2. Empréstimo 3.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

A Biblioteca torna-se uma instituição democrática por excelência ao prestar serviços de informação para os usuários de sua comunidade acadêmica e também ao conscientizá-los na compreensão do seu papel enquanto sujeitos históricos e cidadãos capazes de integrar-se plenamente numa sociedade que vive constantes transformações.

Nesse sentido, o projeto, a princípio, consistiu na conscientização do público que frequenta a Biblioteca Universitária Central da Universidade Vila Velha (UVV) e utiliza o serviço de empréstimos de livros, com foco na sustentabilidade e ação social voltada à valorização do meio ambiente. Com a elaboração dessa proposta, espera-se que os usuários da Biblioteca Central sejam capazes de compreender seu importante papel quanto o equilíbrio e a preservação do meio ambiente e, ainda, de refletir sobre suas atitudes no dia a dia, modificando o hábito de usar sacolas plásticas para acondicionar seus livros, substituindo-as por sacolas retornáveis, colaborando com a diminuição de intoxicação do meio ambiente.

Diante disso, pretende-se aprimorar os serviços oferecidos pela Biblioteca Central, a fim de fazer com que nosso usuário reflita sobre a importância da preservação ambiental e do consumo sustentável, de forma a perceber a relevância do uso da sacola ecológica retornável, em vez de sacolas plásticas, conscientizando os usuários sobre os impactos da produção excessiva de lixo no meio ambiente, visando que os mesmos repensem acerca de suas atitudes cotidianas, produzindo e estilizando sacolas retornáveis, para armazenar de forma segura o material emprestado e que deverá ser devolvida junto com o livro no momento da devolução de seu empréstimo.

Em sintonia com o papel educativo que a biblioteca universitária deve realizar e com a necessidade de conscientizar seus usuários, pretendemos não somente informar nossa comunidade acadêmica sobre os prejuízos que as sacolas plásticas lançadas no meio ambiente têm causado ao nosso *habitat* natural, como também oferecer-lhes alternativas para substituí-las a médio e longo prazo, bem como disponibilizar uma vasta programação que os mobilize de forma a contribuir com a responsabilidade social que todo cidadão deve ter.

2 Biblioteca x Sustentabilidade

A biblioteca é um espaço no qual há um vasto repositório de informações oriundas das mais diversas produções literárias, as quais estão disponíveis para consulta e que contribuem para a aprendizagem permanente. Segundo José Barboza Mello (1972), a origem de sua palavra vem do "grego biblion, livro, e theke, caixa, cofre, armazém ou depósito de livros. [...] Acervo formado por livros gravados em placas de argila, pedras ou metais. [...]" (MELLO, 1972, p. 212).

Wilson Martins (2001) relata que a história das bibliotecas físicas antecede a criação dos livros na forma impressa como se conhece hoje, e é, até mesmo, anterior aos seus manuscritos. Elas tiveram sua origem como depositárias de informações em suportes como tabletes de argila - bibliotecas "minerais"-, e também em rolos de papiros, pergaminhos e códices - bibliotecas "animais e vegetais", respectivamente. Ao longo do tempo, essas transformações ocorridas fizeram com que a visão de que as bibliotecas eram "depósito de livros" foi deixando de existir e nos últimos anos este estigma foi dando lugar a um conceito novo de que a biblioteca é um espaço de transmissão da cultura e do conhecimento, disponibilizando a comunidade o acesso a seu acervo.

A criação da Universidade é o maior acontecimento medieval, que decide o destino de toda a civilização. Hoje, as atividades exigidas à Biblioteca são totalmente diferentes daquelas

realizadas antigamente. Na sociedade do conhecimento, a biblioteca universitária passa por um momento importante no que se refere ao seu papel de apoio ao processo educacional.

As Bibliotecas Universitárias são organizações complexas com inúmeras funções e serviços que foram desenvolvidos ao longo do tempo, dessa forma, fica evidente que a Biblioteca, com todas as transformações realizadas, carrega em si uma responsabilidade de assumir o papel social de forma perene, visto que sua principal atividade é transmitir cultura.

Diante do exposto, o ambiente de uma Biblioteca não é visto somente como depósito, mas também como um espaço que exerce as funções educacional, informacional, cultural e de lazer, além da consciência cidadã. Ainda nesse contexto, em que a Biblioteca se torna importante no processo cultural e cidadão, é importante uma reflexão sobre atividades sustentáveis, principalmente aquelas práticas que podem fazer parte da rotina das bibliotecas, com a intenção de promover uma consciência ambiental. É notável a urgência de uma consciência ecológica, considerando os problemas e as agressões praticadas ao planeta. Nesse momento, a Biblioteca entra como colaboradora para a educação ambiental, incorporando práticas sustentáveis nas pequenas atividades diárias (ARRUDA; GOMES, 2011).

Há mais de 10.000 anos é que surgiam as primeiras embalagens, as quais eram utilizadas como simples recipientes para guardar água ou estocar alimentos. Tais utensílios, nada mais eram que as cascas de coco ou conchas do mar, usadas em seu estado natural, sem qualquer beneficiamento. Ainda hoje, existem muitos materiais reutilizáveis no mundo, tais como no passado, e temos plena consciência de que, se nos esforçarmos, será possível vivermos sem os descartáveis vindos do plástico, através da conscientização do passado e presente, para a preservação do futuro da nossa geração (A HISTÓRIA..., 2007).

Por isso, entendemos que a utilização de sacolas plásticas para acondicionamento de material bibliográfico após o empréstimo por parte dos usuários, tinha que ser revista, uma vez que tal prática prejudica o meio ambiente. Sabemos, por exemplo que um simples saco plástico é derivado de petróleo e sua degradação no ambiente pode levar séculos. Depois de usadas, muitas sacolas são descartadas de maneira incorreta, aumentando a poluição e entupindo bueiros que escoam as águas das chuvas ou indo parar nas matas e oceanos, sendo ingeridas por animais que morrem sufocados ou presos nelas. Pouquíssimas chegam a ser recicladas. (BRASIL, 2016).

Diante de tais informações, nos articulamos e elaboramos o projeto, além de urgir em nós, bibliotecários, a necessidade de fazermos algo em benefício do nosso meio ambiente. Movidos por tais pensamentos e por pedidos de nossos dirigentes, surgiu a ideia de substituirmos nossas sacolas plásticas descartáveis por sacolas não descartáveis (retornáveis).

3 Materiais e métodos

A implantação do empréstimo das sacolas retornáveis na UVV foi previamente elaborada em comum acordo com a Direção da Biblioteca e foi aprovada preliminarmente pela Vice-Reitoria e com a ciência do Setor de Comunicação Institucional. O objetivo da proposta operacional de empréstimo das sacolas retornáveis foi algo experimental, sendo que foram encontrados muitos desafios na realização de tal trabalho, os quais foram estudados com toda a cautela necessária.

Num primeiro momento, as sacolas retornáveis foram cadastradas no Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas (Pergamum), num único acervo, e foram gerados aos poucos seus respectivos exemplares. Após tal procedimento, anexamos uma etiqueta de identificação para leitura do código de barras em um pequeno bolso transparente, confeccionado especificamente para a efetuação do empréstimo domiciliar deste item. (FIGURA 1).



Figura 1 – Código de barras para empréstimo
Fonte: Comunicação Institucional – UVV (2012)

O empréstimo domiciliar das sacolas retornáveis foi facultado aos alunos de graduação e aos funcionários da Instituição, que poderiam retirá-las, por empréstimo, juntamente com seu material bibliográfico impresso (livros), por um período de sete dias úteis. Já os alunos de pós-graduação e professores poderiam retirá-las, juntamente com seu material bibliográfico impresso, por empréstimo, por um período de 14 dias úteis. Porém, os usuários só poderiam retirar uma sacola retornável quando acompanhada de seu material bibliográfico impresso, por empréstimo. Ou seja, não seria permitido o empréstimo somente de sacolas retornáveis.

Caso o usuário devolvesse o material bibliográfico atrasado, ele teria que efetuar o pagamento de uma multa de R$1,00 (um real) por exemplar e por dia (exceto sábados e domingos e feriados). Em caso de sinistro da sacola retornável, o usuário de posse da responsabilidade de tal material deverá justificar-se pessoalmente no Setor de Atendimento ao Usuário e/ou com alguma bibliotecária de plantão.

Tais atividades iniciaram em meados do ano de 2012, e consistiu num primeiro momento numa fase experimental e de adaptações, mas com o projeto já implantado e em pleno vapor, surgiu a necessidade de averiguação dos resultados esperados. Avaliação do material que foi confeccionado as sacolas retornáveis, quantificar o número de empréstimos dessas sacolas juntos aos seus livros entre outros detalhes que pudemos explanar mediante à nossa pesquisa.

Inicialmente, sabemos que dar início a uma pesquisa, em qualquer campo do conhecimento humano, é como partir a uma viagem instigante e desafiadora, pois traz consigo uma sensação do novo em confronto com o desconhecido, ou seja, urge o preenchimento de algo que se encontra insuficiente, e até escasso, na nossa área de estudo. A pesquisa, segundo José D'Assunção Barros (2007), é uma atividade para dar-se prosseguimento a esse processo, ou melhor, a essa viagem em busca do desconhecido ou do preenchimento de certas lacunas do âmbito científico.

Em parte, demonstrar-se-á também como uma pesquisa do tipo levantamento, que apresenta a vantagem da investigação direta da realidade, de certa maneira econômica e rápida, ao permitir entrevistar os sujeitos, cujas opiniões se desejam conhecer. Nessa perspectiva, Antônio Carlos Gil (1999, p. 20) afirma que "[...] as pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer [...] procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida [...] obter as conclusões correspondentes dos dados coletados."

Após a coleta, os dados foram organizados e tabulados manualmente, sendo apresentados em gráficos com a intenção de facilitar a descrição e a análise dos resultados obtidos. Segundo Gil (2008, p.102), "o processo de análise dos dados envolve diversos procedimentos: codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos [...] pode ocorrer também a interpretação dos dados, que consiste fundamentalmente, em estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos […]."

Os dados foram coletados a partir dos relatórios emitidos pelo Sistema Pergamum, no período outubro de 2012 a março de 2016.

4 Resultados parciais/finais

Inicialmente, para colocar em prática o projeto, foram confeccionadas 997 sacolas, dentre as quais 420 foram catalogadas e inseridas no Sistema Pergamum, sendo direcionadas das seguintes formas: 400 sacolas foram disponibilizadas para empréstimos na Biblioteca Central e 20 sacolas encaminhadas para empréstimo na Biblioteca Setorial *Business School*, que fica localizada em um Shopping.

Especificamente, a pesquisa objetivou conhecer o índice de empréstimos das sacolas retornáveis, no período de 2012 a 2016. Podemos concluir através dos dados obtidos e expostos no Gráfico 1, que a campanha foi bem aceita pelos usuários das Bibliotecas, pois houve um crescimento constante de empréstimos das sacolas retornáveis pelos alunos que pegam livros emprestados.

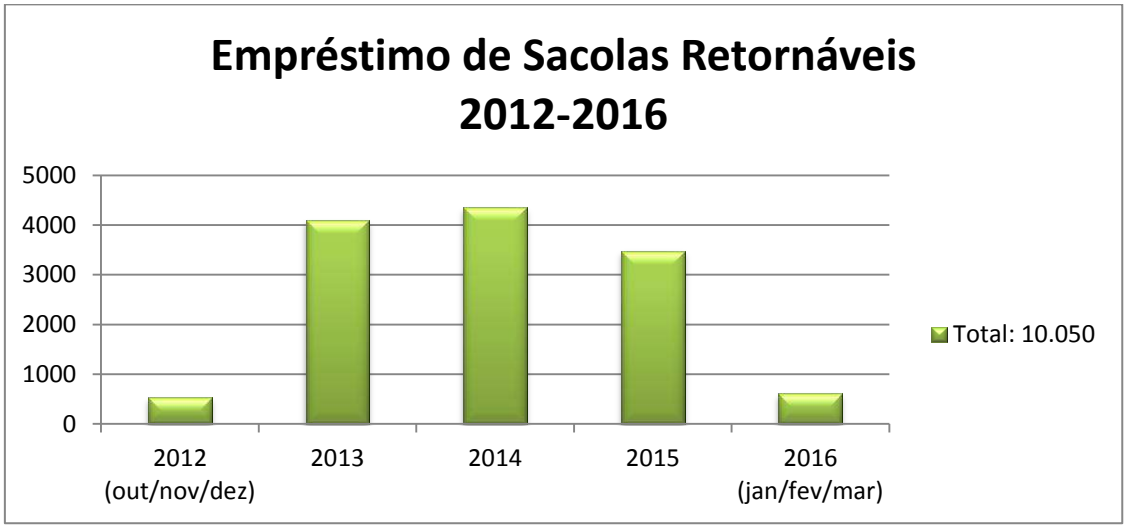


Gráfico 1 – Empréstimo de Sacolas Retornáveis 2012-2016
Fonte: Dados gerados pelo Sistema Pergamum.

Observa-se no Gráfico 1 que o ápice de utilização das sacolas foi em 2014, que corresponde 33,% dos empréstimos realizados entre 2012 e 2016. Indica também, que, em 2013, três meses depois da implantação do projeto, o índice de empréstimo das sacolas retornáveis aumentou consideravelmente, registrando 31% dos empréstimos e confirmando a boa aceitação por parte dos usuários, visto que em 2012 o índice indicou 4% de empréstimo.

Já Gráfico 2 representa o índice de empréstimo das sacolas retornáveis por área acadêmica. Os dados apresentados indicam claramente que a área que mais retira as sacolas por empréstimo é da Saúde e Agrárias, que contemplam cursos como Medicina, Medicina Veterinária, Fisioterapia, Farmácia, Odontologia, entre outros. Esse alto índice se dá pelo fato

de os cursos indicados terem em suas bibliografias, livros que são de grande porte e pesados, levando à necessidade da utilização da sacola para acondicioná-los.

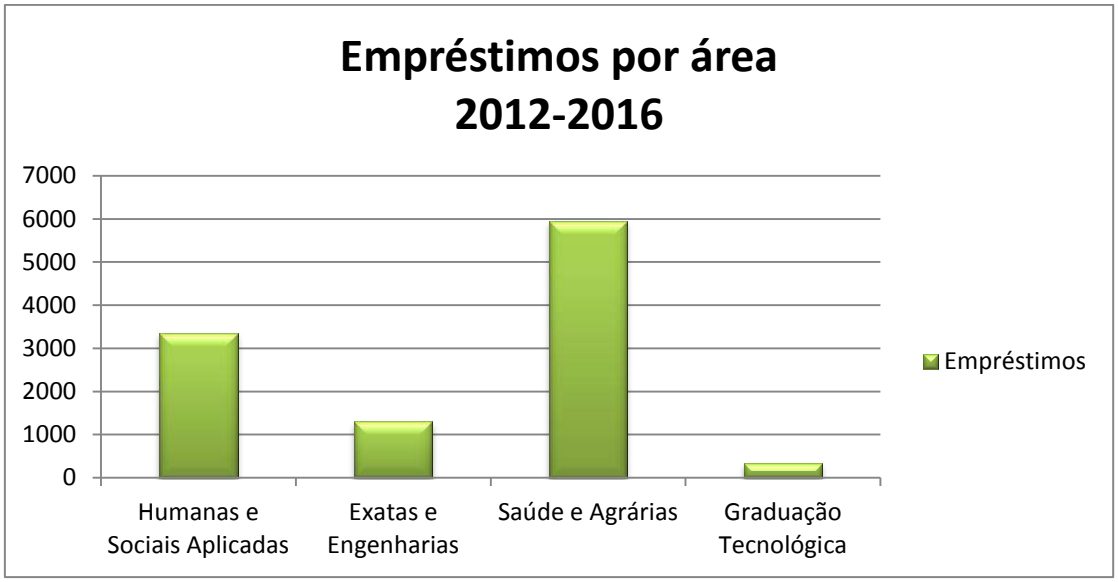


Gráfico 2 – Empréstimo por área 2012-2016
Fonte: Dados gerados pelo Sistema Pergamum.

Analisando o Gráfico 2, verifica-se que dos 10.050 empréstimos realizados no período de 2012 a 2016, 25,7% foram realizados pela área Humanas e Sociais aplicadas, 9,9% pela área Exatas e Engenharias, 45,6% foram pela área Saúde e Agrárias e 2,6% Graduação Tecnológica.

Ao realizar um levantamento das áreas acadêmicas, surgiram dados expressivos dos cursos que mais retiram as sacolas por empréstimo de cada área, de acordo com o Gráfico 3. Dos cursos existentes na Universidade Vila Velha, os cursos de Direito, Arquitetura, Medicina e Estética foram aqueles que mais retiraram as sacolas, seguidos dos cursos de Administração, Engenharia Química, Medicina Veterinária e Gastronomia.

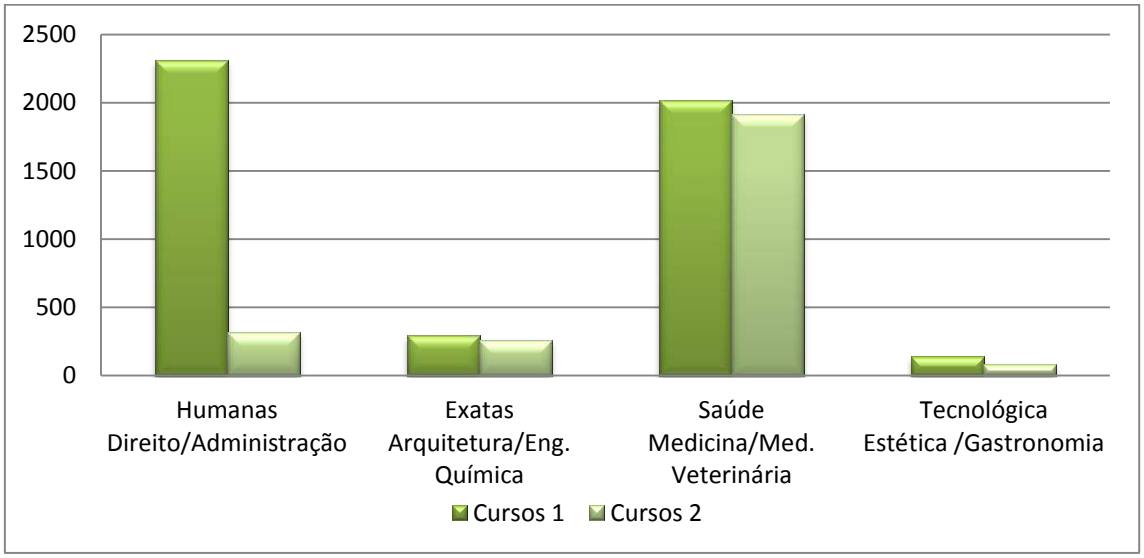


Gráfico 3 – Cursos que mais realizam empréstimos das Sacolas Retornáveis (por área)
Fonte: Dados gerados pelo Sistema Pergamum.

No Gráfico 3, temos os índices de empréstimos realizados por cada curso, de acordo com a área acadêmica. Do total de empréstimos realizados no período, 15,4% corresponde ao curso de Medicina, seguido pelo curso de Medicina Veterinária com 14,6%. Os cursos de Direito e Administração obtiveram os números de 17,7% e 2,4%, respectivamente. Na área de exatas, o curso de Arquitetura teve 2,2% e Engenharia Química 2% dos empréstimos realizados. E com o menor índice aparecem os cursos de Estética com 1% e Gastronomia com 0,6%.

Por ser uma iniciativa pioneira em um ambiente de Biblioteca, alguns pontos para a implantação do Projeto, como o tipo de material para confecção das sacolas, foram decididos levando em consideração o conhecimento dos profissionais envolvidos no projeto. A sacola retornável da Biblioteca Central UVV foi confeccionada em Poliéster com tom verde musgo, com a arte em branco e verde claro (FIGURA 2). A identidade visual foi trabalhada da seguinte maneira: o slogan foi pensado levando em consideração a preservação dos livros, o hábito de leitura e o hábito de usar sacolas retornáveis em outras situações. As setas fazem referência à continuidade do uso das sacolas retornáveis, além da preservação do meio ambiente.



Figura 2 – Sacola Retornável
Fonte: Comunicação Institucional – UVV (2012)

Por se tratar de um material que não tem uma vida útil longa, conclui-se que, as sacolas retornáveis utilizadas no empréstimo da Biblioteca Central da Universidade Vila Velha têm suportado bastante os impactos do dia a dia ao longo desses quatro anos de utilização. Durante esse período, com a intensa demanda de empréstimo das sacolas, observou-se que algumas delas, que foram inseridas no Sistema Pergamum, começaram a apresentar desgaste como alças soltas, furos, entre outros. É natural que esse tipo de desgaste aconteça, visto que os materiais acondicionados nas sacolas muitas vezes são pesados, o que acaba forçando a estrutura do material.

Um levantamento foi realizado para verificar a quantidade de sacolas excluídas, defeituosas e os tipos de defeito das mesmas. O Gráfico 4 apresenta bem a situação atual.

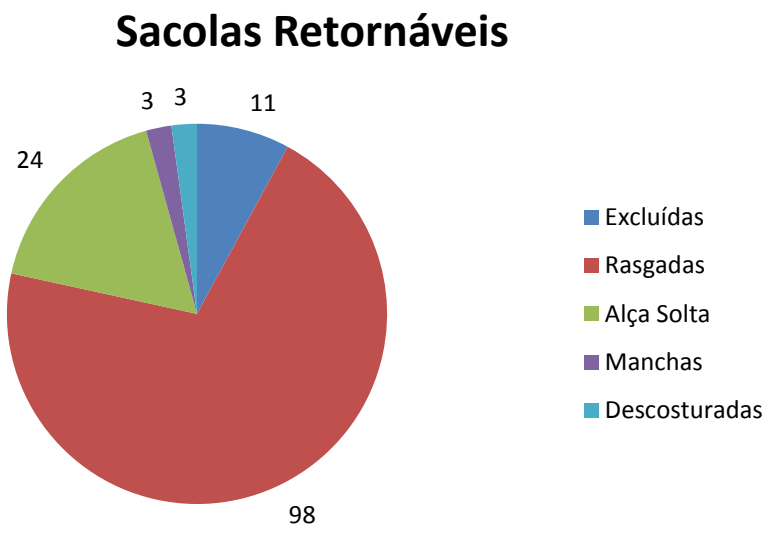


Gráfico 4 – Situação das sacolas
Fonte: Elaborada pelo autor

Das 420 sacolas existentes, 33%, ou seja, 139, apresentaram algum tipo de defeito, sendo 112 sacolas que estão sem condições de utilização, o que corresponde 26,6% do total e 27 sacolas, 6,4% foram levadas para reparo.

Com as sacolas cada vez mais sofrendo os desgastes naturais, à medida que aparecem os problemas, as sacolas são afastadas no Sistema Pergamum, com isso, a quantidade de sacola disponível para o empréstimo diminuiu fazendo com que o número de alunos atendidos também diminuísse. Diante desse novo cenário, com as sacolas desgastadas, é necessário que ocorra a substituição por novas sacolas. Mesmo com a substituição do material, os códigos cadastrados no sistema serão os mesmos, mantendo assim o histórico dos empréstimos realizados. As sacolas que estão em situação de excluídas foram sacolas perdidas por alunos e que também serão substituídas. As sacolas estragadas (rasgadas, manchadas) serão descartadas, pois muitas delas não estão em condições de uso. Já as sacolas com problemas na alça ou descosturadas foram enviadas para o conserto, retornando então, para utilização diária.

5 Considerações parciais/finais

Enfim, concluímos então que este projeto de substituição de sacolas plásticas por sacolas retornáveis é de extrema importância para nossa comunidade acadêmica, uma vez que, tal ação, não somente serve para informar nossa comunidade acadêmica sobre os prejuízos que as sacolas plásticas lançadas no meio ambiente têm causado ao nosso *habitat* natural, mas também oferecer-lhes alternativas para substituí-las a médio e longo prazo, bem como disponibilizar uma vasta programação que mobilize nossos usuários de forma a contribuir com a responsabilidade social que todo cidadão deve ter.

O foco da conscientização da comunidade acadêmica usuária da Biblioteca Central da UVV para redução, a princípio, e substituição possível, após essa avaliação final através de nossa pesquisa, mostrou que nosso público está mais antenado quanto à preservação do meio ambiente e esse foi um fator motivador para que mais ações sejam desenvolvidas por nossa biblioteca, no que tange o meio ambiente.

Campanhas de divulgação do serviço são realizadas ao longo do ano com o objetivo de conseguir uma adesão maior a esse hábito por parte dos usuários de nossa Biblioteca. As

ações realizadas pela Biblioteca para a preservação do acervo reforçam ainda mais a importância do projeto "Sacolas Retornáveis", visto que, além do desgaste natural causado pela grande rotatividade dos livros, temos observado que muitas vezes o material é devolvido sem etiqueta, com a capa úmida e suja. O controle racional e sistemático de condições ambientais não reduz apenas os problemas de degradação, mas também e, principalmente, evita seu agravamento.

Sendo assim, acreditamos que nosso projeto aumentou valores que às vezes são esquecidos e deixados de lado por nossos usuários, valores esses que são importantes na formação dos indivíduos, para que eles tenham uma visão mais ampla do mundo ambiental, visem um entendimento pleno sobre a longevidade dos livros e documentos enquanto bens culturais e sejam formadores de opinião para a geração futura.

6 Referências

ARRUDA, Ylka Danielle Lima Prado de; GOMES, Oriana Gonçalves. **Educação Ambiental na Biblioteca**. XIV Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação e Gestão da informação. São Luís, MA, 16 a 22 de janeiro de 2011.

A HISTÓRIA das embalagens. 2007. Disponível em: <http://www.inovaembalagens.com.br/link.php?id=26>. Acesso em: 15 abr. 2016.

BARROS, José D'Assunção. **O projeto de pesquisa em história:** da escolha do tema ao quadro teórico. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Saiba mais.** Disponível em: < http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/producao-e-consumo-sustentavel/saco-e-um-saco/saiba-mais>. Acesso em: 15 abr. 2016.

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

LARAIA, Roque de Barros. **Cultura:** um conceito antropológico. 15. ed. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2002.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita:** história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 2001.

MELLO, Jose Barboza. **Síntese histórica do livro**. Rio de Janeiro: Leitura, 1972.

EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECÁRIO NA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Vagner Almeida dos Santos (UFGD) - vagnerbibliotecario@hotmail.com

Eduardo da Silva Alentejo (UNIRIO) - alenteju@gmail.com

Resumo:

Aborda o empréstimo interbibliotecário como uma das principais atividades da cooperação bibliotecária. Analisa a cooperação entre bibliotecas como uma das alternativas para superação de dificuldades econômicas e ampliação das condições de acesso à informação. Pesquisa nas bibliotecas universitárias da Universidade Federal da Grande Dourados e na Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul o funcionamento do empréstimo entre bibliotecas a partir do acordo de cooperação técnica entre as duas instituições. Este contrato entre as duas universidades pode ser considerado um acordo de cooperação bibliotecária em que o empréstimo interbibliotecário é a principal atividade desenvolvida em conjunto. O resultado demonstra que cada biblioteca universitária está cooperando e sendo beneficiada pela cooperação com os empréstimos entre suas bibliotecas, justificando assim a manutenção do acordo.

Palavras-chave: *Empréstimo interbibliotecário; cooperação bibliotecária; bibliotecas universitárias.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 INTRODUÇÃO

Esse artigo aborda a cooperação bibliotecária entre bibliotecas universitárias voltadas para uma de suas principais atividades que é o empréstimo interbibliotecário. A cooperação entre entidades bibliotecárias é um assunto pouco explorado no Brasil, mas em nível internacional têm pautado reflexões em eventos científicos, escolas de Biblioteconomia e Documentação e consequentemente, possibilitado recuperar algumas publicações sobre esse tema.

O problema dessa reflexão indaga: qual a principal contribuição do empréstimo interbibliotecário como atividade cooperativa? Para isso buscou enquanto objetivo maior examinar na literatura as principais atividades da cooperação bibliotecária; como objetivos particulares, verificar se os elementos do acordo de "cooperação técnica" entre Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD) e Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) representam cooperação bibliotecária e analisar a atividade de empréstimos interbibliotecas entre as duas instituições cooperantes.

A motivação para escrever este texto surge a partir da trajetória profissional de um dos autores enquanto bibliotecário na UFGD. Durante os cinco últimos anos surgiu a necessidade de pesquisar e compreender melhor a parceria entre as bibliotecas universitárias das duas instituições mencionadas.

A realização desse trabalho se justifica a partir da necessidade de promover estudos sistemáticos no sentido de possibilitar reflexões sobre atividade de cooperação entre bibliotecas universitárias de esferas de governos diferentes, analisando particularmente a atividade objeto do acordo de cooperação feita entre elas.

A partir da realização desse estudo no *lócus* de pesquisa, colocou-se em discussão, um tipo de acordo interinstitucional que ainda não havia sido focalizado como assunto de estudo dessa natureza. Evidencia por tanto, que o desenvolvimento dessa atividade sem a devida sistematização favorece o desenvolvimento improvisado e inviabiliza condições para avaliação do funcionamento e os resultados.

Neste sentido, este trabalho apresenta alguns elementos para avaliar se a parceria está trazendo benefícios em prol das comunidades acadêmicas envolvidas. A partir de alguns pressupostos encontrados na literatura e considerando a constatação no *lócus* dessa pesquisa sobre o desenvolvimento do acordo, pode-se então, afirmar que o pacto surge como alternativa possível para manutenção e ampliação dos serviços bibliotecários nas duas instituições.

A pesquisa destaca os aspectos favoráveis desse pacto para promover e divulgar o que está dando certo na relação de cooperação, já que o contrato de "cooperação técnica" existente é por tempo determinado. A partir da análise dos resultados desse estudo, é possível afirmar que a parceria está sendo frutífera, ajudando os usuários das duas universidades na obtenção na informação que precisa além da que sua biblioteca possui.

2 REVISÃO DE LITERATURA: COOPERAÇÃO E EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS

Apesar de ainda não se noticiar grande volume de publicação sobre o tema cooperação bibliotecária, as ações cooperativas com o objetivo de trocar recursos e serviços informacionais, são desenvolvidas por bibliotecas, sistemas bibliotecários e redes de informações. A ideia de cooperação nesta área está baseada em acordo voluntário expressamente firmado em documento com finalidade específica entre duas ou mais pessoas e/ou instituições bibliotecárias com a expectativa de trocar produtos e serviços de informações de modo que ambas as partes podem ser beneficiadas.

Merlo Vega (1999) explica que cooperação bibliotecária tem um conceito amplo, mas, quando empregado na Biblioteconomia, cooperação designa basicamente as atividades realizadas entres duas ou mais bibliotecas com objetivos específicos a partir de acordo previamente firmado.

A ideia de cooperação quando concebida de forma abrangente, aliada ao uso da ferramenta internet pode ampliar as possibilidades de ações cooperativas na disseminação da informação (MERLO VEGA; SORLI, 1998). Quando a cooperação bibliotecária se refere às ações para troca de produtos e serviços de informação, a rede mundial de computadores potencializa ainda mais o desenvolvimento dessa atividade.

Considerando, por exemplo, o empréstimo entre bibliotecas, vantagens como acesso aos catálogos eletrônicos disponíveis remotamente que, uma vez consultados pelos usuários interessados, ajuda a decidir pela solicitação ou não do material que procura nas entidades cooperantes (MERLO VEGA, 1999).

Já na catalogação cooperativa em rede, uma obra somente deve ser representada uma vez. Os demais participantes da rede importam para sua máquina por meio de protocolo padronizado e recebem o registro semipronto, faltando neste caso atribuir-lhe informações que veicula o item à instituição biblioteca que o registro importado pertence.

Como principal justificativa para desenvolver a cooperação bibliotecária, Megán Wals (1996) parte do princípio que, após a 'explosão da informação' no Século XX, as bibliotecas não puderam mais sozinhas atender as necessidades informativas de todos os usuários.

Duas das principais razões, apontadas por Orera Orera (2000) e que motiva a cooperação bibliotecária, decorre da diminuição dos orçamentos das bibliotecas e majoração nos preços dos documentos como um todo. Corroborando com um desses aspectos, Carvalho (1982) destaca as consequências dos avanços científicos, tecnológicos e a insuficiência de recursos para aquisição, são também fatores que motivam a cooperação no contexto das bibliotecas universitárias.

Gómes Hernandés (2002, p. 161, tradução nossa) escreve que os "objetivos da cooperação bibliotecária consistem em possibilitar e potencializar os três grandes desafios que se enfrentam hoje nas bibliotecas: eficácia, eficiência e competitividade para melhorar os serviços". Essa atividade ainda pode ser classificada de acordo com os objetivos e por categorias para este mesmo autor e a partir da abrangência geográfica para Merlo Vega (1999).

Do pondo de vista das finalidades, a cooperação pretende tratar do acesso e uso dos recursos de informação; dados bibliográficos para representação das fontes de informações e; promoção formativa de pessoal para trabalhar em entidades bibliotecárias. Quanto ao alcance ela pode acontecer em nível local, regional, nacional ou internacional (MERLO VEGA, 1999).

As contribuições de Orera Orera (2000) e de Cunha (2015) se localizam na explicação de que a cooperação bibliotecária pode ajudar as unidades a superarem insuficiências de recursos para atender diversas demandas. Então, racionalizar recursos e aumentar o leque de opção para acesso à informação são dois dos principais aportes presentes na literatura examinada em que a cooperação bibliotecária tem trazido para as bibliotecas universitárias.

2.1 COOPERAÇÃO PARA EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECÁRIO

Empréstimo interbibliotecário é um tipo de empréstimo de materiais de informação que se realiza entre bibliotecas diversas, de uma mesma instituição ou instituições diferentes, podendo essas unidades pertencer uma rede de bibliotecas formalmente criadas ou não. Consiste basicamente na possibilidade de compartilhar maioria das vezes materiais bibliográficos entre as bibliotecas cooperantes para atender seus usuários que não encontram

na sua.

Também chamado de empréstimo pessoal, [ou empréstimo domiciliar], por Gómez Hernández (2002), segundo ele, tem a função de possibilitar acesso e uso de materiais e cópias encontrados em uma determinada unidade bibliotecária que não a de origem do usuário que necessita da informação.

Orera Orera (2000), Martín e Angelozzi (2010) e Merlo Vega (1999) entendem que empréstimo interbibliotecário é uma das várias formas de atividades por meio do qual se realiza a cooperação bibliotecária. Para Gómez Hernández (2002) esta é também uma das atividades da cooperação bibliotecária que ele classifica como intercâmbio.

Essa categoria envolve dois tipos de operacionalizações básicas, a troca e o empréstimo interbibliotecário. Merlo Vega (1999) reconhece que a atividade de empréstimo interbibliotecário é uma das formas mais antigas de cooperação bibliotecária. Deste modo, pode-se compreender que está atividade está apoiado na cooperação bibliotecária, de modo que não é possível falar do primeiro e não mencionar a segunda.

Moralejo Álvarez, Marquina Garcia e Abad Hiraldo (1989) explicam que uma das principais razões para o empréstimo interbibliotecário é a redução de custos com compra de material. Pautado em aspectos econômicos, Campello (1985) entende que o empréstimo interbibliotecário decorre da impossibilidade das bibliotecas universitárias preencherem suas coleções com todas as informações demandadas. Isso se soma as limitações econômicas características dessas bibliotecas. Assim, as razões econômicas são as principais motivações para a cooperação, o que justifica a necessidade de promover a atividade de empréstimo interbiblitecário (CAMPELLO, 1985); (MERLO VEGA, 1999); (GÓMEZ HERNÁNDEZ, 2002).

O empréstimo interbibliotecário do ponto de vista das finalidades segundo Merlo Vega (1999) e García Reche (2006) é uma atividade cooperativa baseada em serviços. Fundamentado em autores como (Magán, 1996) e (Varela, 1987), esse autor destaca que além do empréstimo interbibliotecário, o desenvolvimento de coleções; a catalogação compartilhada e; a cooperação na conservação são as mais difundidas atividades da cooperação bibliotecária. Essas são quatro atividades que possuem forte presença na rotina das bibliotecas universitárias.

O principal objetivo do empréstimo entre bibliotecas é ampliar a difusão das coleções baseado em um planejamento e organização para que a atividade aconteça eficientemente (MERLO VEGA, 1999). Na literatura sobre o tema, consta que a internet é um recurso que muito contribui para a realização do empréstimo interbibliotecário. Merlo Vega (1999) destaca que com o uso da internet, tem-se o empréstimo interbibliotecário facilitado a partir principalmente do uso dos catálogos em linha para consulta e, da possibilidade de solicitação on-line de material para empréstimos.

A realização de empréstimo interbibliotecário depende de uma adequada estrutura coordenada para a correta aplicação (MERLO VEGA, 1999). Uma das condições para que o empréstimo interbibliotecários se realize segundo Moralejo Álvarez; Marquina Garcia e Abad Hiraldo (1989) e Merlo Vega (1999) é a manutenção de um catálogo coletivo para que os usuários encontrem a informação desejada antes de solicitá-la diretamente à unidade de informação requerida. Outro requisito que Merlo Vega (1999) afirma ser fundamental para que essa atividade cooperativa aconteça é a existência de um regulamento claro constando o ônus e os bônus para os usuários e as entidades participantes.

Um exemplo de oferta de serviço cooperativo tendo o empréstimo interbibliotecário como um dos principais serviços oferecidos é a REBIUN[1]. Vários autores como Ruiz Chacón

[1] Rede de bibliotecas universitárias espanholas. REBIUN é um organismo estável, no qual estão representadas todas as bibliotecas universitárias e científicas da Espanha. É composta pelas bibliotecas das 76 universidades membros da CRUE (50 universidade pública e 26 de nível universitário privado) e do CSIC (Conselho Superior de Pesquisas Científicas). Disponível em: <http://goo.gl/7sldOP> Acesso em: 03 fev. 2016.

(2005), Merlo Vega (1999), García Reche (2006), Méndez Martíne, Ruz Baños e Aldehuela Serra (2004) e Herrera Morillas e Pérez Pulido (2015) recorreram a essa rede para exemplificar o funcionamento desse importante fenômeno da cooperação bibliotecária.

Na REBIUN existe um grupo de trabalho voltado para atividades afins, inclusive empréstimo interbibliotecário. O grupo se empenha na otimização do serviço, melhorando o tempo de respostas das solicitações de empréstimos, aperfeiçoando o catálogo coletivo, revendo manuais etc. Este mesmo grupo também se empenha em aprimorar as atividades do catalogo coletivo, repositório, patrimônio bibliográfico e estatísticas (REDE, 2016).

Na composição dos elementos básicos para o funcionamento das redes bibliotecárias, destacam-se dentre outros, quatro funções básicas a saber: desenvolvimento de coleções; catalogação compartilhada; ações de preservação e empréstimo interbibliotecário (MORILLAS, PÉREZ PULIDO, 2015 apud VARELA et al., 1988). Neste sentido, empréstimo interbibliotecário se confirma como uma das principais atividades da cooperação e colaboração bibliotecária.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

O estudo empírico e de natureza exploratória focaliza as bibliotecas universitárias UFGD e UEMS a partir de análises feitas nos relatórios de empréstimos interbibliotecários no momento em que elas participam de um acordo para compartilhamento de espaço e acervos entre si.

Os públicos alvos para o qual se destinam os serviços analisados são as comunidades universitárias da UFGD e UEMS. Os favorecidos diretamente pela parceria em questão são usuários que procuram espontaneamente usar as bibliotecas compartilhadas. Até então não existiu um programa permanente de capacitação e incentivo ao uso dos possíveis benefícios que esse acordo feito pelas duas universidades pode trazer paras as duas universidades.

Nesta pesquisa, as informações levantadas sobre o serviço de circulação entre as duas instituições ocorreu por meio da geração de relatórios com esses dados no sistema de gerenciamento bibliotecário em cada biblioteca universitária[2]. Essas informações permitiram verificar quem usou a atividade prevista no acordo de 'cooperação técnica' e o volume de materiais que foram emprestados nesta relação. Para isso, elegeu quatro segmentos em cada uma das universidades sendo, os alunos de graduação; os alunos de pós-graduação; os docentes e os servidores não docentes.

Os relatórios apresentam informações quantitativas de circulação de empréstimos que as bibliotecas universitárias efetuaram entre si no período de outubro de 2012 a março de 2016. Quanto aos procedimentos de apreciação das informações levantadas baseiam-se na descrição, análise e comparação dos dados obtidos para apresentar a situação do acordo no que se refere à atividade cooperativa em questão – o empréstimo interbibliotecário.

3.1 *LÓCUS* DA PESQUISA

O contexto institucional da pesquisa envolve as duas universidades públicas do município de Dourados. Uma é a UFGD, terceira universidade pública do estado e segunda da esfera federal a ser instituída no Mato Grosso do Sul. Situada no sul do estado, atende as demandas da grande área conhecida como Região da Grande Dourados. Foi criada em 2005 e implantada em 2006, e hoje possui quarenta e dois cursos de graduação e vinte e oito de pós-graduação.

[2] Os sistemas de gerenciamentos bibliotecários das duas instituições são considerados "caseiros" ou não corporativos. Apresentam falhas de projetos de ordem estruturais que implicam em várias limitações, algumas delas referem-se à geração de relatórios exatos para cada demanda da gestão de suas bibliotecas universitárias.

A UEMS é a única universidade pública da esfera estadual desse estado. Antes de ser UEMS era a Universidade do Estado de Mato Grosso (UEMT), porque antes do desmembramento do estado pertencia ao Mato Grosso (MT). A UEMS foi fundada na década de 1990 e, hoje no *campus* de Durados possui dezesseis cursos de bacharelado e licenciatura, seis cursos de pós-graduação *stricto sensu*, além de outros espalhados pelas cidades dos estados.

Os *campus* das universidades, conhecidos como Cidade Universitária, distam quatorze quilômetros do centro de Dourados. Devido à proximidade geográfica, as duas instituições são separadas apenas pela a rua que marca a linha divisória, o que favorece as relações cooperativas interinstitucionais. Além de suas bibliotecas, essas universidades desenvolvem outras atividades de forma cooperativa e colaborativas a exemplo do ENEPEX[3] que acontece anualmente dentro do projeto de extensão e parceria de estágio contemplados o projeto de ensino.

A UEMS foi quem começou a construir o prédio que hoje é de propriedade da UFGD. Estava em andamento à edificação de um prédio destinado a construção de sua biblioteca até a criação da universidade federal. Com o nascimento da nova universidade, resultado do desmembramento do *campus* avançado da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (MS), a área da então biblioteca em construção, passou a pertencer à recém-criada universidade, mas com o prédio inacabado e terreno que até então era de propriedade da UEMS, entrou na negociação com a então UFGD.

Por falta de recursos, a universidade estadual não conseguiu finalizar a obra. Não podendo concluir, as duas instituições fizeram um acordo ficando estabelecido que a federal terminaria a construção do prédio da biblioteca, ficaria com a propriedade do terreno e em troca cederia mil metros de área para a UEMS em outro local no mesmo *campus*, além fornecer espaço para alocação da Biblioteca da UEMS no prédio da nova Biblioteca da UFGD.

A nova Biblioteca Central da UFGD foi inaugurada no final de 2012 onde começaram a funcionar as duas unidades bibliotecárias que se mantém até hoje. A biblioteca da UEMS ocupa o espaço firmado no acordo de modo que acervos e gestão dela e da Biblioteca da UFGD são desenvolvidos separada e independentemente.

As duas principais razões prescritas no documento pacto além das questões iniciais já citadas que norteiam a convivência das duas bibliotecas universitárias prevê o "compartilhamento de espaço físico, de área e acesso compartilhado de acervos bibliográficos no prédio da Biblioteca Central da UFGD" (UNIVERSIDADE, 2014). A efetivação junto aos usuários do compartilhamento dos materiais de informação ocorre por meio dos empréstimos interbibliotecários, objeto desta pesquisa.

4 RESULTADOS FINAIS

A partir da revisão de literatura sobre tema, ficou evidente que o acordo de "cooperação técnica" formalizado entre as bibliotecas da UFGD e UEMS para compartilhamentos dos recursos informacionais, dada sua finalidade, permite caracterizá-lo como cooperação bibliotecária expressa na literatura internacional. Isso porque o pacto firmado é voluntário, cujas causas estão ligadas a fatores econômicos; tem objetivos comuns; está tipificada na categoria de intercâmbio ou troca de serviços com objetivo de compartilhar recursos informacionais, no caso, o espaço das bibliotecas e documentos bibliográficos.

[3]Encontro de Ensino, Pesquisa e Extensão que acontece na Cidade Universitária em Dourados, encontro organizado pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul e pela Universidade Federal da Grande Dourados. Disponível em: <http://www.enepex.com.br/site/>. Acesso em 10 mar. 2016.

Se a limitação de recursos é uma das razões que leva essa atividade acontecer, consequentemente sua principal contribuição é a ampliação de acervos para atender uma comunidade usuária sem aumento de custos econômicos para a instituição bibliotecária que está promovendo o serviço.

A segunda análise versa sobre o levantamento dos dados de circulação de empréstimos interbibliotecas. Após análise e descrição dos relatórios que informam sobre o fluxo de circulação dos empréstimos interbibliotecas entre as duas universidades, destacam-se os resultados gerados desde a instalação da nova estrutura para comportar as duas bibliotecas.

Essa análise servirá para avaliar se o acordo está apresentando efeitos em termos práticos ou não, olharmos particularmente para a atividade de empréstimos de materiais bibliográficos conforme previu o contrato de cooperação técnica entre as duas instituições, dentro da perspectiva da cooperação entre bibliotecas de instituições diferentes.

A tabela seguinte apresenta o volume de empréstimos que cada biblioteca universitária efetuou para a comunidade acadêmica da sua instituição cooperante. Para proceder à interpretação dos dados considerou-se cada um dos quatros segmentos de usuários do serviço dentro de cada universidade.

Tabela 1 - Quantidade de empréstimos interbibliotecários de materiais bibliográficos que as bibliotecas UFGD e da UEMS efetuaram entre si.

SEGMENTOS	UFGD para UEMS	UEMS para UFGD
Aluno de graduação	18308	9835
Aluno de pós-graduação	228	720
Docente	1031	217
Servidores não docente	528	95
TOTAL	**20095**	**10867**

Fonte: Dados extraídos dos sistemas de gerenciamento bibliotecário da UFGD e da UEMS.

Considerando as informações da tabela 1, nota-se que o volume geral de empréstimos interbibliotecas efetuados pela UFGD foi maior, representando quase o dobro do que ela recebeu da UEMS. Analisando por segmento, a UEMS somente realizou mais atendimentos do que recebeu se considerar o segmento 'alunos de pós-graduação' da UFGD sendo atendidos pela estadual.

Significa dizer que o número de estudantes de pós-graduação da universidade federal atendidos pela UEMS representa cerca de três vezes mais do que o número de atendimento recebido pela universidade estadual nesta mesma categoria. Isso pode se justificar devido ao fato de a UFGD possuir um quantitativo maior neste segmento, uma vez que atualmente são vinte e oito cursos de pós-graduação, enquanto a UEMS em Dourados possui apenas seis cursos neste nível. Por isso em números absolutos, a Biblioteca da UEMS atende mais a da UFGD do que é atendida no segmento da pós-graduação.

Nos demais segmentos, a Biblioteca da UFGD atende mais do que é atendida em número total de empréstimos: os atendimentos feitos aos alunos de graduação da UEMS pela biblioteca da federal representam quase o dobro do atendimento dos alunos da UFGD atendidos pela Biblioteca da UEMS. São cerca de 440 empréstimos mensais em média que a Biblioteca da UFGD fez à comunidade acadêmica da universidade estadual contra 238 atendimentos mensais que a Biblioteca da UEMS fez para os discentes da UFGD.

Já o segmento docente da UEMS recebeu cerca de cinco vezes mais empréstimos

quando comparados aos docentes da UFGD atendidos pela Biblioteca da UEMS. Quanto aos servidores não docentes, têm-se os da UEMS fazendo empréstimos na Biblioteca da UFGD próximo de cinco vezes o número que esse segmento da federal recebeu da biblioteca da estadual.

Em números absolutos, os quatro segmentos da UEMS atendidos pela Biblioteca da UFGD somam 20095 empréstimos efetuados nestes três anos e cinco meses, contra 10867 que a biblioteca da universidade estadual fez para a comunidade de usuários da UFGD. Logo, isso evidencia a existência de troca mais ou menos equilibrada de serviços de empréstimos interbibliotecários, satisfazendo assim, o que propõem uma cooperação bibliotecária.

A fotografia abaixo mostra o balcão de atendimento e acesso às bibliotecas da UFGD e UEMS. Todo o espaço pertence à Biblioteca da UFGD, mas é a área comum aos usuários das duas universidades quando procuram qualquer uma das duas bibliotecas. Ao fundo do balcão em vermelho, tem-se a porta de acesso ao espaço reservado à Biblioteca da UEMS.

Fotografia 1 – Fotografia da Biblioteca Central da UFGD, mostrando ao fundo a porta de acesso ao espaço destinado a Biblioteca da UEMS.



Fonte: o autor (fotografia tirada em 13 de março de 2016).

O fluxo de empréstimos interbibliotecários embora aconteça nos dois sentidos entre as bibliotecas universitárias cooperantes, a Biblioteca da UFGD é responsável pelo maior volume de atendimentos absolutos dessa modalidade de empréstimos. Relativizando o número de empréstimos interbibliotecas nessa parceria, verifica-se que a Biblioteca da UFGD possui estrutura com melhores condições e capacidade para atender tais demandas.

Conta com uma composição de quase 47 mil títulos e 120 mil exemplares de acervo, uma biblioteca com três pisos, médio espaço de circulação e atendimento, sala de informática e banheiros no primeiro piso; médio espaço para acervo ao lado de salas de estudos em grupos além de setores de processamento da informação no segundo piso e mezanino com cabines para estudo individual no terceiro piso. Tudo isso para atender 42 cursos de graduação, 28 de pós-graduação além dos professores e servidores não docentes do campus para atender essas demandas. Além disso, tem mais os 20 mil atendimentos feitos à comunidade universitária da UEMS que contabiliza média de 5875 atendimentos/ano. Nestas condições, naturalmente atrai mais usuários em busca de informação.

Já a Biblioteca da UEMS conta com uma estrutura que possui acervo com cerca de 20 mil títulos e 46 mil exemplares em um espaço reduzido, poucas salas para servidores atender 16 cursos de graduação e seis de pós-graduação, os docentes desses cursos e servidores não docentes do *campus*, além da demanda de quase 11 mil empréstimos interbiblioteca totais

feitos à comunidade acadêmica da UFGD (cooperante) representando assim uma média de 3177 atendimentos/ano.

Considerando a estrutura em face da capacidade de atendimento com empréstimos interbibliotecários, a da Biblioteca da UEMS apresenta condições reduzidas em relação à Biblioteca da UFGD, mas ainda sim manteve uma média de atendimentos/ano significativa se comparado com as condições encontradas na biblioteca da federal relacionadas ao volume de atendimentos feito à UEMS. Não se observou, contudo, razões significativas que caracterize a relação de cooperação desequilibra no que respeita a oferta e atendimentos para qualquer um dos lados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este breve estudo permitiu uma visão geral do empréstimo interbibliotecário dentro da proposta de cooperação interinstitucional. A partir das informações encontradas na literatura da Biblioteconomia ficou evidente que essa cooperação bibliotecária tem sido objeto de reflexão em muitos países. Já o empréstimo interbibliotecário é uma de suas atividades mais recorridas quando se trata de necessidades para superar as limitações de recursos no âmbito da biblioteca universitária.

A noção de empréstimo interbibliotecário que Merlo Vega (1999) e Gómez Hernández (2002) apresentam foi encontrada no acordo firmado entre as bibliotecas da UFGD e UEMS em função de suas razões. Os motivos que levaram as instituições desse estudo a assinarem o contrato cooperativo se relacionam principalmente à insuficiência de recursos e/ou minimização de investimentos na edificação de suas bibliotecas e, a decisão do uso compartilhado de recursos bibliográficos como consequência do acordo inicial.

Por meio da análise dos relatórios de fluxo de empréstimo interbibliotecário entre as duas bibliotecas universitárias estudadas constatou-se que esse tipo de prestação de serviço está beneficiando as duas comunidades universitárias mais ou menos de forma equilibrada.

Inicialmente a UEMS foi favorecida com a barganha, ao receber um terreno em troca do prédio da biblioteca inacabada desde a década de 1990. Depois firmou o acordo que lhes garantiu o direto de ocupar por 20 anos o espaço da Biblioteca da UFGD para instalação da sua. A comunidade acadêmica da UEMS apesar de não possuir uma biblioteca para chamar de sua, pode usar a Biblioteca da UFGD para o empréstimo de materiais que não pertencem instituição estadual, mas está disponível para seu uso. Da mesma forma, seu espaço da biblioteca está aberto para comunidade universitária da universidade federal.

A UFGD também ganhou ao herdar o prédio da biblioteca já iniciado no passado e o terreno em que está construída. Dispondo de mais recursos naquele momento para criação e ampliação da nova universidade, inaugurou a construção que hoje está instala a Biblioteca Central da UFGD.

Além disso, com a Biblioteca da UEMS alocada dentro da Biblioteca da UFGD, tem favorecido as duas comunidades acadêmicas que podem usar ambos os espaços para estudo individual e coletivo favorecendo o compartilhamento de recursos informacionais, troca de experiências beneficiando assim a ampliação da rede de relacionamento acadêmico que os usuários podem ter.

Por fim, o breve estudo propôs refletir particularmente sobre a atividade de empréstimo interbibliotecário na perspectiva da cooperação bibliotecária envolvendo apenas duas instituições bibliotecárias de universidades públicas. Torna-se indispensável novos estudos para aprofundar esta pesquisa de modo que o *lócus* de investigação envolva um número maior e mais representativo de bibliotecas universitárias.

6 REFERÊNCIAS

CAMPELLO, Bernadete Santos. Empréstimos entre bibliotecas: situação nas bibliotecas especializadas e universitárias de Belo Horizonte. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**. n. 14, p. 7-36, mar/1985.

CARVALHO, Thereza de Sá. A cooperação a nível das bibliotecas. **Universitas**. n. 29, 1982. p. 67-74.

CUNHA, Murilo Bastos da. **A biblioteca universitária na era digital.** Disponível em: <http://www.sibi.usp.br/wp-content/uploads/2015/03/USP-2015-A-biblioteca-universit%C3%A1ria-na-era-digital-2015-03-10-pdf.pdf> Acessado em: 15 dez. 2015.

GARCÍA RECHE, Gregorio. La cooperación como factor estratégico en una biblioteca universitária. III COLOQUIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECARIOS, 2006. Guadalajara, México p. 113-136. Disponível em: <http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/7406> Acesso em: 12 fev. de 2016.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, JOSÉ A. **Gestión de bibliotecas**: texto-guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada". Universidade de Murcia, 2002. Disponível em: <http://bd.ub.edu/poldoc/sites/bd.ub.edu.poldoc/files/fitxers/gomezh_2002_es.pdf> Acesso em: 08 dez. 2015.

HERRERA MORILLAS, José L; PÉREZ PULIDO, Margarita. **Tema 15. La cooperación. Sistemas y redes de bibliotecas.** Disponível em: <http://eprints.rclis.org/15446/7/Cooperacion_Tema-15.pdf> Acesso em: 09 dez. 2015.

MAGÁN WALS, J. A. “La cooperación bibliotecaria: aspectos básicos”. En MAGÁN WALS, J. A. (coord.) **Tratado básico de Biblioteconomía**. Madrid: Editorial Complutense, 1996.

MARTÍN, Sandra Gisela. ANGELOZZI, Silvina Marcela. Cooperar en la diversidad es posible: Acuerdo de Bibliotecas Universitarias de Córdoba – Argentina. **El profesional de la información.** v. 19, n. 5, 2010. p. 514-518.

MÉNDEZ MARTÍNEZ, Carmen; RUZ BAÑOS, Miguel; ALDEHUELA SERRA Carmen. **Perspectivas del servicio de préstamo interbibliotecario en las bibliotecas públicas españolas**, 2004. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=400258> Acessado em: 24 maio 2016.

MERLO VEGA, José Antonio, SORLI ROJO, A. La cooperación bibliotecaria en tiempos de Internet. In: **Anuario SOCADI de Documentación e Información 1998**, Barcelona: SOCADI, 1998, 245-254. Disponível em: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/9497/1/jerez.pdf> Acesso em: 26 dez. 2015.

MORALEJO ÁLVAREZ, Remédios; MARQUINA GARCIA, José Luis; ABAD HIRALDO, Ramon. Cooperação bibliotecária. In: JORNADAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., Madrid, 1989. Boletin de la ANABAD, XXXIX, n. 3-4. [Trabalho completo]. p. 571-601.

MERLO VEGA, José Antonio. La cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas. **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios**, mar, 1999, n. 54, p. 33-57.

ORERA ORERA, Luisa. Reflexiones sobre el concepto de Biblioteca. **Cuadernos de documentación multimedia**. N. 10, 2000, p. 663-676. Disponível em: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf> Acesso em 07 jan. 2016.

REDE DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ESPANHOLAS. Disponível em: <http://www.rebiun.org/queesrebiun/Paginas/default.aspx> Acesso em: 03 fev. 2016.

RUIZ CHACÓN, Gisela. Gestión de colecciones en entornos consorciados: modelos de catálogos colectivos y organización de recursos electrónicos. **El profesional de la información**, v. 14, n. 3, mao-jun, p. 174-189, 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS. Acordo de cooperação técnica. Disponível em: <http://www.ufgd.edu.br/convenios/acordos-de-cooperacao-tecnica>. Acesso em: 05 dez. 2014.

ESTRATÉGIAS EM EaD NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Neiliane Alves Bezerra (UFC) - neiliane.bezerra@ufc.br

Maria Marlene Rocha de Sousa (UFC) - mmarlene@ufc.br

Margareth Figueiredo Nogueira Mesquita (UFC) - margamesq@hotmail.com

Resumo:

Apresenta resultado de estudo com objetivo de analisar, em termos estratégicos, o potencial das dimensões do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SB/UFC) para ofertar serviços adequados às necessidades da Educação à Distância (EaD). O Plano Nacional de Educação (PNE) 2014-2024, Lei nº 13.005 contempla estratégias e ações para alcançar as metas da EaD de expandir vagas na educação superior. Apoiando-se na abordagem da ecologia da informação busca-se conhecer o ambiente informacional da biblioteca, utilizando a Análise SWOT para coletar informações do seu ambiente interno e externo que servirão como insumo para a elaboração de estratégias informacionais. A pesquisa é classificada como exploratória e utilizou a entrevista não dirigida como instrumento de coleta de dados. Como considerações parciais, após a análise das entrevistas constatamos que os conteúdos informacionais de acesso aberto, como o Repositório Institucional (RI) e de acesso restrito como livros eletrônicos, foram considerados pontos fortes e quanto aos pontos fracos percebidos no SB/UFC para a atuação em EaD, um dos aspectos mais enfatizados foi o desconhecimento da metodologia de estudo-ensino e as tecnologias usadas em EaD, por parte dos bibliotecários.

Palavras-chave: *1. Estratégia em EaD. 2. Processos e ferramentas. 3. Bibliotecas Universitárias. 4. Tecnologia da informação. 5. Ecologia da informação.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Biblioteca universitária e EaD*

1 Introdução

A Educação à Distância (EaD) é conceituada como uma modalidade de ensino mediada pelas modernas tecnologias da comunicação e informação que possibilitam o acesso a recursos didáticos sistematicamente organizados, em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, podendo ocorrer encontros presenciais. (BRASIL. MEC, 2007).

O aumento da demanda pela EaD na educação superior é considerado bastante expressivo e os temas mais abordados concentram-se no ajuste entre os fatores epistemológicos, tecnológicos e metodológicos que influenciam a qualidade da aprendizagem tanto no ensino presencial como à distância. A forma como os alunos constroem seus conhecimentos está relacionada ao campo epistemológico, já os fatores tecnológicos se referem à infraestrutura técnica e tecnológica, por sua vez, os fatores metodológicos estão ligados às práticas didático-pedagógicas. (ZANONI; BACCARO, 2008).

O equilíbrio entre os três fatores exige autonomia, cooperação e interação entre discentes, docentes, tutores, coordenadores, gestores; planejamento por parte das instituições de ensino no que diz respeito ao acompanhamento, supervisão, orientação, treinamento, material didático, estrutura física; infraestrutura tecnológica para vencer a distância e permitir a interatividade. (FERREIRA, 2014).

O Plano Nacional de Educação (PNE) 2014-2024, Lei nº 13.005 que entrou em vigor em 25 de junho de 2014, estabelece como meta para a educação superior a distância, elevar a taxa bruta de matrícula para cinquenta por cento e a taxa líquida para trinta e três por cento da população de dezoito a vinte e quatro anos, assegurada a qualidade da oferta e expansão para, pelo menos, quarenta por cento das novas matrículas, no segmento público. A pretensão é ampliar a oferta de vagas, por meio da expansão e interiorização da rede federal de educação superior, da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e do sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), considerando a densidade populacional.

A UFC, em consonância com o PNE, inclui em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) metas e ações voltadas para a EaD. (UFC, 2013). Os cursos de graduação a distância são ofertados pelo Instituto UFC Virtual em parceria com outras unidades acadêmicas da Universidade Federal do Ceará (UFC) e com os governos do Estado e dos municípios, através do projeto nacional Universidade Aberta do Brasil (UAB), que visa à expansão do ensino superior a distância para regiões onde não há acesso hábil a cursos superiores na modalidade presencial.

A disponibilização de fontes de informação como livros, periódicos, artigos, monografias, teses, dentre outros formatos, em suporte impresso ou digital são imprescindíveis ao processo de aprendizagem, uma vez que permitem ao aprendiz construir novos conhecimentos, de maneira autônoma, fazendo leituras, dialogando com autores e ideias, reinterpretando, transformando e construindo novos conceitos.

Levando-se em conta que uma das características essenciais da EaD é a flexibilidade de tempo, espaço e comodidade que favoreçam o processo de aprendizagem, surge a necessidade de analisar até que ponto a estrutura da biblioteca está adequada para ofertar serviços na modalidade de ensino a distância.

Pensando a partir da abordagem da ecologia da informação de Davenport (1998), planejar o ambiente informacional para EaD constitui um grande desafio e não se limita à aquisição de modernas e potentes tecnologias da informação e comunicação. Como gerenciar esse ambiente informacional na perspectiva da ecologia da informação? Que mudanças devem ser realizadas no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SB/UFC) para que o mesmo possa atuar respeitando as características tecnológicas e metodológicas do ambiente virtual de aprendizagem?

Para saber quais mudanças devem ser providenciadas é preciso conhecer a realidade do SB/UFC, isto é, todas as dimensões que lhe dão sustentação. Daí, recorre-se a Kotler (1998), análise dos ambientes internos e externos, a fim de se levantar pontos fracos, fortes, ameaças, oportunidades (análise *SWOT*/FOFA) e combiná-los na formulação de objetivos estratégicos e metas a serem alcançadas no atendimento de usuários de EaD.

Partindo dessa reflexão, elege-se como objetivo desse estudo analisar, em termos estratégicos, o potencial das dimensões do SB/UFC, para ofertar serviços adequados às necessidades da EaD.

2 As Bibliotecas universitárias das IFES e a EaD

Na modalidade de educação à distância, docentes e discentes estão separados fisicamente no tempo e/ou no espaço, conectados por tecnologias da informação e comunicação, podendo haver ou não encontros presenciais. O Decreto 5.622, em seu artigo primeiro, define educação a distância como

> modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino aprendizagem ocorre com a utilização de meios de tecnologias da informação e comunicação, com estudantes e professores, desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Os processos de ensinar e aprender, em grande parte, são mediatizados por meio de materiais didáticos, considerados um potente e significativo meio para a aquisição do conhecimento,

> por ser construído com uma linguagem preocupada com a aprendizagem dos alunos, uma vez que é ele que, na maioria das vezes, é a fonte de estímulo dado ao aluno, no sentido de levá-lo a aprender através das informações adquiridas em suas leituras, bem como estimulá-lo a buscar outras leituras complementares, dentro de um ritmo próprio diz. (FONSECA, 2013. p.105).

A preocupação com a qualidade do material didático na educação a distância tem papel fundamental, diz Correia (2013, p.125), "uma vez que comporta a organização, o desenvolvimento e a dinâmica de todo o processo de ensino e aprendizagem, além de prever grande parte das estratégias didático-pedagógicas". Ferreira (2013) e Correia (2013) destacam que o material didático deve permitir ao aluno estender seus conhecimentos para além do que está proposto, indicando, por exemplo, bibliografias complementares e atividades extras que auxiliem o aluno a continuar sua pesquisa e aprendizado de forma autônoma.

As leituras complementares, enquanto parte de um processo de aprendizagem autônomo, são realizadas quando o aprendiz sente que há uma lacuna no seu conhecimento e busca informações para preenchê-la. Esse processo é continuo. É no momento de busca de fontes de informação que o aluno de educação à distância necessita de um entorno documental para a provisão de material impresso ou digital como livros, periódicos, teses, dissertações, dentre outros necessários à aprendizagem e à produção do conhecimento científico. (BRASIL, 2007).

A biblioteca, aliada às novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), traz grandes possibilidades para a EaD, provendo serviços que conferem a melhoria da qualidade da aprendizagem e da formação acadêmica. Logo, destaca-se a relevância da biblioteca como centro de recursos que agrega valor à aprendizagem à distância. E encontra-se na literatura da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia muitos estudos que tratam da gestão da informação adequada ao ambiente virtual da EaD.

É pertinente para o contexto da biblioteca universitária a abordagem da ecologia da

informação, que segundo Davenport (1998) é uma perspectiva holística da abordagem do gerenciamento da informação que consiste em assimilar alterações repentinas no mundo dos negócios e adaptar-se às realidades sociais sempre mutantes.

Bibliotecários coletam, analisam, processam, armazenam e disseminam informações e ainda se preocupam com a maneira como as pessoas criam, disseminam, compreendem, e usam a informação. Esse ciclo pelo qual passa a informação precisa ser planejado na perspectiva da ecologia da informação que como nos informa Devenport (1998), enfatiza o ambiente da informação em sua totalidade, levando em conta os valores e as crenças empresariais sobre informação (cultura); como as pessoas realmente usam a informação e o que fazem com ela (comportamento e processos de trabalho); as armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações (política); e quais sistemas de informação já estão instalados apropriadamente (sim, por fim a tecnologia).

Os serviços de informação para apoiar o processo de aprendizagem em EaD não devem supervalorizar a tecnologia, mas todos os componentes do ambiente organizacional que influenciam, qualitativamente, nesse fluxo de informação. Na realidade o que tem se mostrado nos estudos, é que a tecnologia é valorizada em detrimento do potencial humano.

No Brasil, um dos estudos mais citados sobre a participação da biblioteca no contexto da EaD é o modelo de gestão da informação *on line* proposto por Blatmann (2001), em cursos oferecidos à distancia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Dentre os estudos mais recentes, Silva e Reis (2014) realizaram uma pesquisa com o objetivo de identificar a participação dos bibliotecários de universidades federais junto à modalidade de cursos à distância. Das 50 universidades federais envolvidas com a EaD, em todas as regiões do Brasil, apenas 5 sistemas de bibliotecas informaram que estão atuando de alguma forma nesse contexto.

A forma como a modalidade a distância vem ocorrendo nas universidades leva a uma reflexão segundo o estudo de Silva e Reis (2014, p. 25) sobre os seguintes aspectos:

> as atividades desenvolvidas ocorrem na sua maioria através do pagamento de bolsas, sem maiores responsabilidades por parte da instituição em relação ao trabalhador, por se tratar de um serviço terceirizado, acarretando dessa forma a precarização das relações de trabalho; o desenvolvimento das atividades são comumente acrescidas à carga de trabalho dos profissionais envolvidos, sem o devido redimensionamento em termos de dedicação específica para a modalidade EAD; os recursos humanos necessitam de capacitação para o desenvolvimento das atividades; a infraestrutura tecnológica das bibliotecas nem sempre têm condições atender às novas demandas devido à dificuldade de atualização dos recursos tecnológicos e de profissionais com conhecimentos específicos nas tecnologias para o ambiente de EAD.

Recentemente no estudo de Sena e Chagas (2015) foram diagnosticados as bibliotecas universitárias existentes nos polos de EaD, em Santa Catarina. A pesquisa revelou que "o modelo adotado nos polos lembra mais o de um depósito de materiais produzidos pelos cursos, sendo insignificante o trabalho de disseminação de informações desenvolvidos alí". (SENA; CHAGAS, 2015, p.176). Para os autores, é preciso a construção de parâmetros de qualidade que contribuam para a estruturação das bibliotecas dos polos de apoio presencial.

Costa, Santos, Barbosa (2015) analisaram as bibliotecas dos polos em Ead, ofertados pela UFMG. A pesquisa revelou a necessidade de equipar tais bibliotecas com coleções vastas e variadas, conforme as bibliotecas dos polos em EaD, conforme as bibliografias básicas dos cursos, orientação e treinamentos de usuários sobre como utilizar os produtos e serviços *on line* já existentes, pois o desconhecimento dos alunos sobre esses recursos leva a subutilização dos mesmos.

O Ministério da Educação homologou, no Diário Oficial da União em 10/03/2016, a resolução do Conselho Nacional de Educação dispondo sobre as novas diretrizes e normas

para EaD. O documento se constitui como marco regulatório dessa modalidade de ensino e foi considerado um avanço por parte daqueles que participaram dos debates desde 2012. (BRASIL. MEC. 2016).

Uma das mudanças do MEC é a exigência das instituições de ensino realizarem planejamento único tanto para o ensino presencial como para a EaD. Outra mudança importante se dá no caso dos polos, que passam por flexibilização em seu credenciamento, dependendo fundamentalmente do projeto político-pedagógico. Além disso, a legislação passa a permitir o compartilhamento de um polo entre várias instituições. Em relação ao material didático, a mudança se constitui em relação à ausência de obrigatoriedade de manter livros impressos nos polos de apoio. Agora os mesmos podem ter uma biblioteca digital condicionada à eficiência da conexão para acesso remoto. (UFC VIRTUAL, 2016).

Na modalidade de Educação a Distância

> toda a relação de ensino e aprendizagem requer o uso de material didático pedagógico, utilizando múltiplas linguagens: verbal, textual, hipertextual ou hipermidiática. O material didático inclui as atividades pedagógicas e seus recursos (livro, texto, vídeo, áudio, imagem, entre outros), articulados com as dinâmicas formativas, cujas concepções e estratégias pedagógicas devem contribuir para a melhoria da formação do estudante, que, por sua vez, deve ter assegurado seu acompanhamento pedagógico pelo professor e tutor, do mesmo modo a possibilidade de compartilhamento de sua formação com os colegas, a fim de contribuir para sua formação de qualidade, que propicie-lhe desenvolvimento cognitivo, crítico, ético e social do estudante. (BRASIL. MEC. 2016, p. 27).

A biblioteca ao se inserir como unidade de informação prestadora de serviços em EaD, deve conhecer seu microambiente, isto é, seus pontos fortes e fracos como insumo para a formulação de estratégias a serem executadas através de um planejamento cujo objetivo seja melhorar a gestão dos serviços prestados e, consequentemente, a elevação da qualidade da aprendizagem e satisfação dos usuários.

Kaplan e Norton (2002) ao falarem de alinhamento estratégico enfatizam que a essência de qualquer estratégia é proporcionar valor para o cliente, descrevendo uma combinação de atributos de produtos e serviços, de relacionamento com os clientes e de imagem corporativa. É a estratégia que define o diferencial da empresa entre seus concorrentes, com a finalidade de atrair, reter e aprofundar relacionamentos com os clientes.

No caso das unidades de informação, também a estratégia se aplica, devendo considerar, acima de tudo, o relacionamento com o usuário/cliente a base para efetuar mudanças e alterações para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços, pois "qualquer estratégia deve ter como essência proporcionar valor para o cliente, descrevendo uma combinação de atributos de produtos e serviços, de relacionamento com os clientes e de imagem corporativa". (KAPLAN; NORTON, 2002, p. 82).

Segundo Spudeit; Führ (2011, p. 42)

> as unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e documentação), apesar de serem organizações sociais sem fins lucrativos, prestam serviços tangíveis e intangíveis para a sociedade, por meio de operações que requerem também a definição e aplicação de estratégias. Essas unidades sofrem influências do mercado, da globalização e das tecnologias, da mesma forma que empresas que produzem resultados financeiros.

Desta forma, necessitam de planejamento que na visão de Almeida (2000, p. 2), não se trata de "um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos".

O sucesso cumprimento da missão de uma organização depende da criação de um elo entre macro e microambiente. Segundo Oliveira (1997), a análise ambiental deve ter como premissas o ambiente e suas variáveis relevantes, de modo a detectar as oportunidades a usufruir e as ameaças a evitar; ter pleno conhecimento dos seus pontos fortes e fracos no enfrentamento dessa situação; proceder à análise interna e externa de forma integrada, contínua e sistemática.

Portanto, considerou-se nesse estudo análise *SWOT* uma poderosa ferramenta de planejamento estratégico, cuja sigla – *SWOT* – origina-se das iniciais das palavras inglesas *Strenghts* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças), justamente os quatro pontos a serem analisados. A identificação e a análise dos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças fornecem a base para a tomada de decisão estratégica.

A análise *SWOT* é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário (ou análise de ambiente), sendo usada como base para a gestão e o planejamento estratégico de uma corporação ou empresa, mas podendo, por causa de sua simplicidade, ser empregada em qualquer tipo de análise de cenário. Ela é um sistema simples para posicionar ou verificar a posição estratégica da empresa no ambiente em questão. Essa análise de cenário se divide em ambiente interno (forças e fraquezas) e ambiente externo (oportunidades e ameaças).

3 Materiais e métodos

A presente pesquisa é considerada quanto a abordagem em qualitativa, pois os dados foram colhidos por meio de perguntas abertas, em entrevistas individuais e não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social.

A pesquisa qualitativa preocupa-se com aspectos que não podem ser quantificados, trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2001).

A pesquisa é classificada quanto a natureza em uma pesquisa aplicada pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Onde envolve verdades e interesses locais. Quanto ao objetivo ela é considerada exploratória por proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. (GIL, 2007).

De acordo com Deslauriers (1991, p.58), o desenvolvimento da pesquisa é imprevisível. O conhecimento do pesquisador é parcial e limitado. O objetivo da amostra é de produzir informações aprofundadas e ilustrativas: seja ela pequena ou grande, o que importa é que ela seja capaz de produzir novas informações.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi a entrevista que se constitui uma técnica alternativa para se coletarem dados não documentados sobre determinado tema. Também é denominada não-diretiva, pois o entrevistado é solicitado a falar livremente a respeito do tema pesquisado. Ela busca a visão geral do tema. É recomendada nos estudos exploratórios. A entrevista foi aplicado individualmente, aos bibliotecários gestores de cada unidade que compõe o SB/UFC, para montar uma lista de pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades. Uma das vantagens desse instrumento é a oportunidade de obtenção de dados que não se encontram em fontes documentais e que sejam relevantes e significativos. Ainda segundo o autor, a limitação desse instrumento consiste na incompreensão por parte do informante, do significado das perguntas da pesquisa, que pode levar a uma falsa interpretação. (LAKATOS; MARCONI, 2010, p. 181).

No primeiro momento, foram coletados dados sobre pontos fortes e fracos, ameaças e

oportunidades. No segundo momento, todas as informações foram julgadas e selecionadas para se eliminar as repetições e possíveis incongruências. Com esse procedimento se pretende obter uma visão do macro e microambiente do SB/UFC. O último passo consiste no julgamento dos itens coligidos na matriz *SWOT*.

4 Resultados parciais/finais

Os dados aqui apresentados tomaram por norte o objetivo do trabalho que é analisar, em termos estratégicos, o potencial das dimensões do SB/UFC, para ofertar serviços adequados às necessidades da EaD. A seguir no quadro 1, apresentaremos a análise *SWOT*, fruto da pesquisa.

a) Pontos fortes

Conforme as informações coletadas e constantes no quadro abaixo, foram mencionados como pontos fortes os conteúdos informacionais de acesso aberto, como o Repositório Institucional e de acesso restrito como livros eletrônicos.

Convém destacar, que a gestão documental do acervo do SB/UFC tem o suporte tecnológico do Sistema Pergamum que permite o controle e a indexação de documentos eletrônicos como imagens ou textos em qualquer formato, possibilitando o vinculo de imagens ou links com o documento integral que podem ser acessados *off campus*, por meio do catálogo *on line* que também foi apontado como um recurso que o usuário de Ead pode utilizar para buscar informações.

Tendo como foco a percepção das necessidades dos usuários e as possibilidades que o ensino a distância oferece "é que os bibliotecários, como gerenciadores de informações, buscam atuar de forma flexível, ou seja, integrar, compartilhar os recursos informacionais e tecnológicos como meio para enfrentar a situação presente". (PIZZANI *et al.* 2011, p. 158).

A Comissão de Educação de Usuários (CEU) que atua na promoção da competência em informação na Universidade foi citada como um ponto forte. A CEU realiza, a cada início de semestre sob demanda, o Projeto Descobrindo a biblioteca, programação de recepção dos recém-ingressos, que inclui cursos e palestras com a finalidade de desenvolver as competências informacionais desse público-alvo.

As ações da Comissão de Educação de Usuários incluem orientações para os alunos que estão elaborando monografias, dissertações e teses, quanto à padronização de trabalhos acadêmicos e à elaboração de citações e referências de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Disponibiliza na *home page* da biblioteca tutoriais e *templates* (modelos pré-formatados) que auxiliam na elaboração de trabalhos acadêmicos, guia de normalização e gerenciadores de referências (*MORE*, *EndNote*) e por último, não menos importante, a imagem institucional da UFC como referência nacional junto a comunidade acadêmica.

No quadro 1, abaixo, será apresentado os pontos fortes do Sistema de Bibliotecas da UFC em relação a EaD.

b) Pontos fracos

A concepção de serviços que focam o uso de tecnologias que dão suporte ao desenvolvimento do estudante da modalidade de ensino a distancia, não representa uma simples mudança no uso de ferramentas, mas requer do bibliotecário, o entendimento e a compreensão de como se processa o ensino-aprendizagem mediado por máquinas.

Exige-se um profissional que cada vez mais saiba trabalhar com equipes virtuais, onde pessoas distantes fisicamente possam formar grupos cada vez mais interativos. Um profissional que saiba aglutinar competências visando à inteligência coletiva do grupo mais do que a genialidade individual.

Dentre as debilidades do SB/UFC para a atuação em EaD um dos aspectos mais enfatizados foi o desconhecimento dessa metodologia e as tecnologias usadas em EaD, por parte dos bibliotecários.

Outro obstáculo apontado foi a carência de bibliotecários capacitados em metodologias de educação de usuários em EaD, para orientação no acesso a informações cada vez mais numerosas que podem levar a dispersão na navegação, essa competência visa à compreensão dessas informações, sua análise e principalmente sua síntese. A dificuldade de contato com os alunos dessa modalidade de ensino e desconhecimento das bibliotecas dos polos foram detectados também como pontos fracos.

No quadro a seguir apresenta-se a análise dos ambientes internos e externos do Sistema de Bibliotecas da UFC em relação a EaD.

Quadro 1: Análise SWOT do SB/UFC

AMBIENTE INTERNO		**AMBIENTE EXTERNO**	
Pontos Fortes	Pontos fracos	Ameaças	Oportunidades
Repositório Institucional (RI); Portal CAPES; Livros eletrônicos; Catálogo *on line* Pergamum; Treinamentos de usuários; Comissões Especializadas de Estudos; Guias, tutoriais, *templates*; Divulgação de informação na *home page* da UFC; Explorar as ferramentas do UFC Virtual (plataforma EAD); Possibilidade para o usuário participar dos treinamentos; Treinamentos sistemáticos de usuários; Maior visibilidade da biblioteca.	Carência de bibliotecários capacitados em metodologia de educação de usuários em EaD; Dificuldade de contato com os alunos da modalidade EaD; Desconhecimento da realidade das bibliotecas dos polos; Ausência de gratificação financeira para os bibliotecários tutores; Carência de bibliotecários na Comissão de usuários para a demanda de treinamentos.	Descontinuidade das políticas públicas educacionais; Problemas com acesso á Internet; Resistência do pessoal da biblioteca em atuar nessa modalidade.	Programas de expansão do Ensino Superior; Fomento da pesquisa em EaD; Estrutura física dos polos compartilhada; Parcerias entre instituições de ensino; Aperfeiçoamento de acordo com os avanços das TICs; Trocas de saberes e conhecimentos acerca das mídias e tecnologias em EaD; Incentivo a busca pela CoInfo dos bibliotecários; Interação com STI; Procura de treinamento de usuários em EaD; Cooperação entre a BU e a UFC virtual; Política educacional favorável; Programas de qualificação e capacitação para servidores em EaD; Novo nicho de atuação para os bibliotecários da UFC (tutorias).

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

c) Oportunidades

A UFC inclui em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) objetivos estratégicos, ações e metas alinhadas aos programas de expansão do ensino superior como parte das políticas do MEC; fomento da pesquisa em EaD; estrutura física dos polos que não são mais obrigados a manter uma biblioteca com materiais impressos e sim digitais, podendo ser compartilhada com várias instituições de forma cooperativa; parcerias entre instituições de ensino com a finalidade de transpor as barreiras físicas e temporais; avanços tecnológicos que permite m cada vez mais ambientes de aprendizagem interativos, colaborativos, motivadores e desafiadores; troca de saberes e conhecimentos acerca das mídias e tecnologias em EaD; incentivo à educação continuada do profissional bibliotecário.

A formação continuada do bibliotecário não é assunto novo e conforme Cunha (2000, p.2):

> surgiu de uma idéia de mudança, de valorização e diversificação de suas atividades. Esta idéia está ligada à qualidade do trabalho, a mais profissionalismo, a uma maior consciência profissional, a diversificação das funções e do espaço de atuação deste profissional.

Portanto, é vital para o profissional da informação investir em sua educação, num processo de formação permanente no qual a troca de informação e conhecimento ocorram em velocidade similar ao do crescimento quase ilimitado das informações disponíveis em rede.

Pode-se observar conforme o quadro 1 que foram apontadas ainda como oportunidade uma maior interação entre biblioteca e Secretaria de Tecnologia de Informação (STI) da UFC; procura de treinamentos pelos usuários em EaD que buscam mecanismos que os proporcionem filtrar tanta informação disponibilizada; interação da biblioteca universitária com UFC virtual, uma vez que detém os instrumentos tecnológicos e metodológicos próprios do ambiente virtual de aprendizagem; política educacional favorável e voltadas para o incentivo e continuidade da estrutura física, tecnológica e dos recursos disponíveis que favoreçam a EaD e programas de qualificação e capacitação de servidores ofertados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas corrobora para a educação continuada. Conforme quadro 1 acima.

d) Ameaças

Descontinuidade das políticas públicas educacionais, redução de recursos financeiros, problemas com acesso à Internet. Dentre as ameaças apontadas pelos entrevistados, a redução de investimentos públicos na área educacional constitui um fator preocupante. A redução de recursos financeiros tem reflexos na qualidade dos serviços e na probabilidade de se recorrer a investimentos do setor privado, precarizando na contratação de docentes qualificados, tutores e infraestrutura física, conforme as análises constantes no quadro 1 acima.

5 Considerações parciais/finais

O objetivo desse estudo foi conhecer o potencial do SB/UFC para responder às demandas dos usuários dos cursos de EaD. A adesão do SB/UFC a esse contexto deve ser integrada às estratégias, objetivos e metas do PDI da UFC e não se resume a um sonho ou aspiração dos bibliotecários. Deve ser também uma perspectiva de ação integrada ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Biblioteca Universitária, bem como da instituição como um todo. O presente estudo será entregue ao diretor do SB/UFC para apreciação e convocação de equipe para elaborar os objetivos estratégicos.

A biblioteca é parte do sistema universitário que por sua vez opera em um

macroambiente formado por sistemas políticos, legais, econômicos, tecnológicos, sociais que atuam de forma muito dinâmica, criando oportunidades, ameaças ou restrições para os administradores no microambiente das organizações.

Sendo um subsistema universitário, a biblioteca não tem autonomia para abraçar a EaD sem levar em conta os sistemas macroambientais com os quais se relaciona, mas pode ser proativa, na elaboração de objetivos estratégicos que a ajudem a se adaptar às mudanças.

Dentre os pontos fortes da biblioteca, a disponibilização de conteúdos digitais com acesso remoto é um serviço que já está efetivado, mas é preciso ainda conhecer a necessidade e a competência informacional dos usuários.

Na abordagem da ecologia da informação o humano tem primazia sobre o tecnológico. Conforme Davenport (1998), o engano das empresas é investir demasiadamente em tecnologia e muitas delas aprenderam a partir de experiências dolorosas que computadores e redes de comunicação melhores não conduzem necessariamente a um aperfeiçoamento dos ambientes de informação, pois os mesmos são modelados pelas as pessoas que pensam, inovam e dialogam.

Ao se estender os projetos de educação de usuários para os usuários de EaD deve-se, antes de tudo, apostar no potencial humano e não no tecnológico. Para tanto, essa decisão não deve ser imposta, mas a partir do diálogo, negociação e planejamento por parte de quem executa os serviços.

É necessário que os bibliotecários adquiram competências em programas de educação de usuários utilizando as metodologias próprias do ambiente virtual. Assim, um dos maiores desafios parece ser a falta de diálogo entre o pessoal do pedagógico e os profissionais da informação no sentido de trocarem os saberes e conhecimentos que redundem na qualidade da EaD. Enquanto bibliotecários, docentes, discentes, pessoal de TI, gestores, tutores, permanecerem isolados em suas áreas de conhecimento não será possível construir um projeto de Ead na perspectiva da ecologia da informação.

Considera-se que o aluno de EaD, enquanto usuário do SB/UFC, está na invisibilidade. Sabe-se que ele existe e que procura os serviços da biblioteca. São usuários potenciais, mas ainda não há serviços direcionados às suas demandas, conforme a modalidade de ensino.

A análise revelou que se conhece pouco sobre os usuários da EaD, qual o seu comportamento informacional, quais as suas demandas. Por outro lado, os recursos tecnológicos da biblioteca foram destacados como pontos fortes. Essa informação revela que é preciso que se estabeleça um diálogo entre os discentes, docentes, tecnólogos e os profissionais da informação no planejamento de ambientes informacionais para qualquer modalidade de ensino.

A gestão de ambientes informacionais, como no contexto das bibliotecas universitárias, exige o equilíbrio entre a valorização do potencial humano, tecnologias e políticas educacionais sem perder de vista a disseminação da informação com foco na missão institucional.

6 Referências

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 2000.

BLATTMANN, U. **Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação a distância:** biblioteca virtual, 2001. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Departamento de Ciencia da Informação. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/2916.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Diretrizes e normas nacionais para a oferta de programas e cursos de educação superior na modalidade a distância**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=31361-parecer-cne-ces-564-15-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 4 maio 2016.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília, DF, 2007. 31p. Disponível em: < http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2016.

CORREIA, M. A. Os materiais didáticos como recursos fundamentais de potencialização da qualidade do ensino e aprendizagem na EaD. **E-Tech**: **Tecnologias para a competitividade industrial,** Florianópolis, v.6, n. 1, p. 125-40, 2013. Disponível em: < file:///C:/Users/user/Desktop/280-1197-1-PB.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2016.

COSTA, M. E. O. ; SANTOS, M. S. ; BARBOSA, A. L. R. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.2, p.38-57, abr./jun. 2015.

CUNHA, M. V. O profissional da informação e o mercado de trabalho. **Informação & Sociedade: Estudos,** João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 1-5, 2000. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/IS1010008.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2016.

DAVENPOR, T. H. **Ecologia da informação:** por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São : Futura, 1998.
DESLAURIERS, J. P. **Recherche qualitative**; guide pratique. Québec (Ca): McGrawHill, Éditeurs, 1991.

FERREIRA, R. L. R. **Utilização de ambientes virtuais de ensino e aprendizagem com tecnologia 3D em educação à distância,** 2014. Disponível em: <http://www.abed.org.br/hotsite/20-ciaed/pt/anais/pdf/65.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2016.

FONSECA, A. S. F. **Estratégias evidenciais em material didático impresso para EaD**. Fortaleza, 2013. 220p. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Dpto. de Letras Vernáculas, Programa de Pós-Graduação em Linguística.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KAPLAN, R. S.; NORTON, P. D. **Alinhamento:** utilizando o Balanced ScoreCard como um sistema gerencial estratégico. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

KOTLER, P. **Administração de marketing:** análise, planejamento, implementação e controle. 5.ed. São Paulo, SP: Atlas, 1998. 725p.

LAKATOS, E. M. ; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento Estratégico** – Conceitos, Metodologias e Práticas. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PIZZANI, L. A Educação à distância e o treinamento de usuários de bibliotecas universitárias: a percepção dos acadêmicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 7, n. 2, p. 156 - 171, jul./dez. 2011.

SENA, P. M. B. ; CHAGAS, M. T. A biblioteca universitária na educação a distância: papel, características e desafios. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.4, p.163-180, out./dez. 2015.

SPUDEIT , D. F. A. O. ; FÜHR, F. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. **Bibl. Univ**., Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 41-49, jan./jun. 2011.

SILVA, M. B., REIS, A. S. Bibliotecas universitárias e a educação a distância: uma leitura exploratória. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 013-026, 2014.

UFC virtual. **Ensino a distância tem novo marco regulatório**. Disponível em: <**http://portal2.virtual.ufc.br/index.php/noticias-importantes-local/1062-ensino-a-distancia-tem-novo-marco-regulatorio**>. Acesso em: 4 maio 2016.

ZANONI, E.; BACCARO, A.T. Ambientes Virtuais de Aprendizagem e sua Importância no Processo Pedagógico. **UNOPAR Cient., Ciênc. Human. Educ**., Londrina, v. 9, n. esp, p. 99-104. 2008.

ESTUDO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

Alejandro de Campos Pinheiro (UFTM) - alejandrocampos29@gmail.com

Resumo:

Pretende-se por meio desta pesquisa, identificar o perfil dos usuários reais dos serviços de referência da biblioteca central da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, conhecer quais são as demandas pelos serviços ofertados e se o serviço de referência atende as suas expectativas no aspecto de direcionamento para a informação desejada. Utilizou-se da técnica da observação como metodologia para avaliar o comportamento do usuário perante a realização dos serviços oferecidos pelo setor de referência como a orientação ao uso das bases de dados e o levantamento bibliográfico. Para identificar os usuários que utilizam os serviços de referência de forma presencial, consultou-se uma lista de presença, no qual o usuário após ser atendido, o preenche com os seguintes dados: nome, assinatura, e-mail, curso e período e o tipo de serviço solicitado. Assim, por meio desse "livro de registro" é possível analisar quantitativamente e identificar superficialmente o perfil dos usuários que utilizam os serviços de referência presencial. Os resultados mostraram que os usuários reais do serviço de referência são predominantes do sexo feminino, os graduandos da área da saúde são os que mais o utilizam e que alguns serviços devem ser repensados de modo a se adequar a necessidade e realidade do usuário. Concluiu-se ainda que, os bibliotecários do Setor de Referência são profissionais que contribuem para a mediação entre a informação e o usuário.

Palavras-chave: *Serviços de informação – Estudo de usuários. Bibliotecas universitárias – Estudo de usuários. Biblioteca – Serviço de referência. Universidade Federal*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 INTRODUÇÃO

Os avanços tecnológicos nas diversas áreas do conhecimento têm contribuído para que a humanidade fosse contemplada em satisfazer as suas necessidades, seja em âmbito pessoal ou profissional. Aparelhos eletrônicos como *tablets, smartphones* associado aos *softwares* aplicativos proporcionaram comodidade e facilidade aos indivíduos em diversos aspectos, como a realização de transações bancárias, deslocamento em vias urbanas por meio de mapas digitais, entretenimento, entre outros.

Essas tecnologias influenciaram para a mudança de comportamentos e hábitos das pessoas, intensificaram o uso e acesso a Internet, as redes sociais e fizeram refletir que, as instituições, empresas e organizações devem se adaptar a essa atual conjuntura, muitas vezes exigida inclusive pelo próprio consumidor.

O fluxo informacional gerado e disseminado pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC's) tem produzido muita informação, inclusive aquelas com caráter duvidoso, sem confiabilidade e fidedignidade. Essa incerteza tem provocado dúvidas ao indivíduo, em relação aos critérios das fontes de informação, quais realmente apresentam idoneidade suficiente para servir como base de informação confiável e crível?

Visto esse novo *boom* de informação no século XXI, os bibliotecários são os profissionais da informação com o conhecimento apropriado para orientar, selecionar, disseminar informações confiáveis àquele indivíduo caracterizado como a razão de ser de uma biblioteca: o usuário.

Os usuários possuem anseios, habilidades, demandas informacionais comuns ou peculiares que precisam ser investigadas. Dessa forma, o bibliotecário precisa identificar se a biblioteca está cumprindo com a sua finalidade ao atender as necessidades do consulente seja nos aspectos de organização, preservação, acesso, orientação, normalização e disseminação da informação/acervo.

A biblioteca central da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) oferta diversos serviços aos seus usuários, desde empréstimo de livros a orientação à normalização bibliográfica de trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses. Alguns dos serviços são ofertados e caracterizados como serviço de referência que segundo Anjos et al (2002, p. 90) significa

> servir e auxiliar os usuários quando da recuperação da informação, buscando identificar e suprir as necessidades informacionais dos mesmos. Assim sendo, o serviço de referência constitui-se em uma atividade da biblioteca na qual a demanda de pesquisa e consulta ocorre com mais frequência.

O serviço de referência pode ser considerado o primeiro contato que o usuário estabelece com o bibliotecário, seja com a finalidade em esclarecer uma dúvida, elaborar uma pergunta ou solicitar a realização de um atendimento mais específico e individual. É neste momento, que se inicia o processo de referência, que segundo Jahoda (1989) apud GROGAN, (1995, p. 50) "abrange a totalidade de passos dados pelo bibliotecário de referência ao responder as questões que lhe são apresentadas".

Embora seja notória a contribuição da tecnologia para facilitar o acesso à informação, ainda percebe-se que, muitos usuários possuem dificuldades em consultar bases de dados eletrônicas, efetuar estratégias de buscas para a realização de levantamento bibliográfico, adequar trabalhos acadêmicos de acordo com as normas técnicas entre outros.

> [...] a rápida atualização da tecnologia ainda é uma realidade distante de muitas pessoas, uma vez que existem disparidades socioeconômicas, impedindo que diversas camadas da população possuam condições para a aquisição dos aparelhos

> eletrônicos, sejam eles antigos ou de última geração, ampliando assim, a desigualdade social e a exclusão digital no mundo contemporâneo (PINHEIRO, 2014, p. 159).

Assim, pretende-se por meio desta pesquisa, identificar o perfil dos usuários reais dos serviços de referência da biblioteca central da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, conhecer quais são as demandas pelos serviços ofertados e se o serviço de referência atende as suas expectativas no aspecto de direcionamento para a informação desejada.

1.1 Histórico e descrição da Biblioteca Central da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

A história da biblioteca ocorre concomitante com o surgimento da Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro (FMTM), por meio do decreto n. 35.249, de 24 de março de 1954. O primeiro espaço ocupado foi em uma sala localizada na antiga sede da FMTM e posteriormente transferiu-se para o Campus I. Visto a expansão da instituição, construiu-se uma sede própria para a biblioteca em 1981, ocupando então uma área de 1.372 m^2 e em homenagem ao frade capuchinho Frei Eugênio Maria de Gênova, passou a ser denominada Biblioteca Frei Eugênio.

Desde o período da sua inauguração até o ano de 1988, o curso de Medicina era a única graduação ofertada pela FMTM. Já no ano de 2005, a instituição contava com as graduações em Enfermagem, Terapia Ocupacional e Biomedicina; com a pós-graduação em Patologia e Medicina Tropical e Infectologia, além de uma escola técnica de 2ª grau em saúde. Neste ano, a FMTM foi transformada em Universidade, passando a se chamar Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) de acordo com a Lei nº 11.152, de 29 de julho de 2005 (ALMEIDA; SILVA, 2013).

Em 2009, a biblioteca passou por um processo de ampliação e modernização de sua infraestrutura e espaço físico passando a ocupar uma área de 2.408 m^2, no qual se encontra dividida em cinco pavimentos: no subsolo encontram-se disponíveis aos usuários: terminais de informática, salas de estudos colaborativos e está localizada a sala no qual há a inclusão de teses e dissertações na biblioteca digital; no primeiro piso está a recepção, onde ocorre o empréstimo de chaves para a guarda de materiais e devolução de livros, a reprografia e o Setor de Referência; no segundo piso localiza-se a sala da diretoria, sala de aquisição e processamento técnico do acervo; no terceiro piso está localizado o acervo de livros para empréstimo e devolução, terminais de informática com acesso à Internet e ambiente para estudo individual; no quarto piso encontra-se o setor de periódicos e salas de estudo em grupo.

A biblioteca Central funciona de segunda a sexta feira de 7h30min às 22h15min e aos sábados das 7h30min as 13h55min, atende os alunos de graduação, especialização, mestrado, doutorado, comunidade externa e os colaboradores da instituição. O seu acervo é constituído por 63.307 mil exemplares entre livros, teses, monografias e dissertações e possui ainda assinaturas de 984 títulos de periódicos, além do acesso a revistas eletrônicas e bases de dados nacionais e internacionais. A biblioteca disponibiliza aos usuários pontos de acesso à Internet por meio dos terminais de informática e via *wi-fi*, orientação a pesquisas, normalização de trabalhos e espaço para a realização de estudos e leitura.

A gestão da unidade é realizada pela diretora da biblioteca que conta ainda com uma bibliotecária em cada setor: processamento técnico, a aquisição do acervo, setor de periódico e uma na biblioteca digital de teses e dissertações. No setor de Referência, dois bibliotecários são os responsáveis para que o seu funcionamento seja de forma integral, ininterrupto, a fim de atender as necessidades dos usuários que utilizam o espaço nos três turnos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

O referencial teórico para o presente trabalho foi contextualizado a partir das subdivisões propostas: estudo de usuários e serviço de referência. Entende-se que, a biblioteca, como organismo em constante crescimento necessita se adaptar e acompanhar as tecnologias sem se abster das fontes tradicionais, desde que as mesmas contemplem e satisfaçam as necessidades informacionais dos indivíduos que a utilizam: o usuário. Para isso, evidencia-se a importância de conhecer o perfil desse usuário com o intuito de verificar se a biblioteca está cumprindo com a sua missão institucional.

Além dos tradicionais serviços ofertados pelas bibliotecas, o serviço de referência vem crescendo e tornando também um canal informal de comunicação, que permite ao usuário, além de utilizar os serviços de levantamento bibliográfico, orientação a pesquisa, relatar de forma a vontade as suas dúvidas, seus anseios e identificar se a biblioteca atende as suas expectativas.

2.1 Estudo de usuários

Estudo de usuários são investigações com o objetivo de conhecer melhor o perfil do consulente, identificar as suas necessidades de informações, avaliar se os produtos e serviços ofertados pela biblioteca atendem a finalidade determinada e analisar o comportamento do usuário no processo de busca e uso da informação.

O estudo de usuários contribui para um estreitamento de relações entre a biblioteca e a comunidade, uma vez que permite conhecer melhor os usuários reais e potenciais, além de ser uma forma de comunicação entre os mesmos, de modo que o bibliotecário possa compreender a dimensão da utilização dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca e suas possíveis demandas. Esse instrumento é essencial para auxiliar na gestão da biblioteca, pois permite que os recursos necessários sejam direcionados adequadamente.

Segundo Dias e Pires (2004, p. 13) esses estudos têm como objetivos:

> explicar um fenômeno observado de uso ou necessidade expressa de informação;
> compreender o comportamento dos usuários quanto ao uso da informação;
> controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação oferecendo condições essenciais;
> identificar as relações causais entre o uso da informação e outros aspectos associados;
> melhorar o serviço de informação como subsídio ao planejamento e à definição de produtos e serviços, escolhendo o tipo de serviço de informação que melhor se adequa às diferentes circunstâncias;
> analisar as motivações e as atitudes, isto é, os valores, os desejos de informação expressos e não-expressos e a imagem dos serviços de informação e dos especialistas.

Ainda conforme as autoras supracitadas, a realização de estudo de usuários pode ocorrer por diversos fatores, nos quais se destacam:

> o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
> subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;
> verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;
> conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferem na essência bem como na forma) para planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;

> dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material. (DIAS; PIRES, 2004, p. 13-14)

A realização de estudo de usuários precisa ser uma das ações a serem priorizadas nas bibliotecas, pois por meio dele será possível reunir informações relevantes que possam influenciar em futuras tomadas de decisões em relação aos produtos e serviços ofertados ou aqueles que serão desenvolvidos. É por meio do estudo de usuários que é possível identificar um dos critérios importantes para avaliar a eficácia e a qualidade do serviço prestado pela biblioteca: a satisfação.

> O conhecimento do usuário é indispensável tanto para planejar novos serviços de informação como aprimorar os serviços já existentes, uma vez que todos os serviços de uma unidade de informação são voltados para os usuários. É por meio dos estudos de usuários que será possível identificar quem usa o serviço (usuários reais) e quem não usa (usuários potenciais) [...].(DIAS; PIRES, 2004, p. 30)

Em virtude da aproximação inerente que ocorre entre o bibliotecário do Setor de Referência e o usuário, durante a realização de algum serviço, a presente pesquisa pretende verificar se o estudo de usuário a ser realizado nesse ambiente possibilitará compreender melhor os anseios, desejos e demandas do consulente e identificar quais são suas expectativas em relação ao serviço de referência.

2.2 Serviço de referência

Originado ao final do século XIX, nas bibliotecas públicas norte-americanas, o serviço de referência, inicialmente, era relacionado às obras da biblioteca que não poderiam ser emprestadas. O bibliotecário colocava essas obras a disposição do público em local específico para a realização de consulta. Com o decorrer dos anos, essa perspectiva de ligação com o acervo modificou e o serviço de referência recebeu novas atribuições. Tornou-se híbrido, ao aliar o serviço tradicional com as tecnologias de comunicação e informação e interpessoal, ao compreender a importância de personalizar o atendimento ao seu usuário.

Pasquarelli (1996, p. 38) apud Alves e Vidoti (2006, p. [2]) ressalta que “as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias”.

> [...] como uma alternativa aos meios e necessidades atuais surge o SRID [Serviço de Referência e Informação Digital], realizado por bibliotecas digitais, disponibilizado via World Wide Web e que possibilita consulta a um profissional da informação com respostas mais elaboradas aos questionamentos do público potencial (ALVES; VIDOTI, 2006, p. [2]).

Segundo Grogan (1995) o serviço de referência envolve uma relação pessoal face a face que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca e muitas vezes considerado o primeiro contato de fato com o bibliotecário. Tradicionalmente incumbido em desempenhar funções mais específicas da área como o processamento técnico, aquisição do acervo, o serviço de referência necessita de que o profissional da informação responsável por essa atribuição fuja do estereótipo característico arraigado pela sociedade.

> o profissional da informação deve possuir além de habilidades específicas, qualidades interpessoais (paciência, humildade, simpatia, criatividade, confiança, entre outras) que deixem o usuário à vontade para expor as suas dúvidas e questionamentos. Cabe ao bibliotecário ter a percepção de que os usuários possuem

> características particulares e são diferentes na forma de se expressar e se comunicar (PINHEIRO, 2015, p. [1]).

Em virtude das facilidades propiciadas pelo computador e o seu acesso à internet, o bibliotecário de referência começou a realizar novas atribuições, como a de educador no uso de recursos informacionais *on-line*. Dessa forma, destaca-se o desenvolvimento de treinamentos, cursos e palestras sobre os novos recursos aos estudantes universitários (PINTRO; INOMATA; RADOS, 2014, p. 147).

No ambiente acadêmico, os cursos de capacitação de usuários tomaram proporções significativas, uma vez que os usuários precisam estar aptos para a realização de busca e recuperação da informação/documento visto a grande quantidade de fontes informacionais disponibilizadas no formato impresso e digital. Dessa forma, de acordo com Dias et al (2004) apud (PINTRO; INOMATA; RADOS, 2014, p. 147) "o bibliotecário assume função primordial em seu papel educativo, o que exige que também esteja capacitado e apresente competências para executar as atividades com qualidade".

O serviço de referência da biblioteca central da UFTM possibilita que o usuário esclareça suas dúvidas, expresse sua demanda, solicite informações ao bibliotecário pelo telefone, e-mail ou pessoalmente com a finalidade de auxiliá-lo e orientá-lo na busca pela informação pertinente. Além disso, promove os seguintes serviços a sua comunidade: visitação técnica, orientação à pesquisa, auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos, treinamento para uso em bases de dados, comutação bibliográfica, catalogação na fonte e levantamento bibliográfico.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A diversidade de métodos de coleta de informação existentes permite com que o pesquisador selecione aquele mais pertinente ou que se melhor adéqua ao seu objeto de pesquisa. Em determinadas situações, nem sempre se utiliza apenas de um instrumento de coleta de dados, pois as informações nele reunidas podem não ser o suficiente para responder a pergunta inicial. Na Biblioteconomia, o questionário, entrevista, grupo focal e a técnica de Delphos são alguns exemplos dos mais tradicionais instrumentos utilizados para compilação e análise dos dados. Outro método que é comumente utilizado por médicos, psicólogo e publicitário, mas que também se aplicam ao ambiente das bibliotecas é a técnica da observação.

> A observação é a ação de observar, de olhar detidamente. É a técnica por meio da qual o pesquisador capta a realidade observada. [...] É considerada fundamental na pesquisa qualitativa, podendo ser utilizada para coletar vários tipos de dados comportamentais ou interacionais. Exige bastante preparo do observador, que o mesmo estará atento a condutas humanas, captadas através dos sentidos auditivo e visual. Naturalmente, podem ocorrer distorções, ou mesmo concentração em algum aspecto nem sempre o mais relevante (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 289).

A técnica da observação possui diversas modalidades, tais como: observação espontânea não estruturada; observação participante não sistemática e observação sistemática ou estruturada. Entende-se por observação espontânea não estruturada "é aquela em que são extraídas conclusões, utilizando o mínimo de controle na obtenção dos dados observados" (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 289). Além disso, esse método:

> [...] a) é "útil para o fornecimento de ideias iniciais e opiniões, que podem levar a uma hipótese mais explícita";

> b) permite o registro de acontecimentos simultaneamente com sua ocorrência espontânea;
> c) permite o registro de situações típicas;
> [...](CUNHA, 1982, p. 13)

Como as orientações a pesquisa ocorre junto com o bibliotecário de uma maneira informal, a técnica da observação é a mais apropriada para avaliar o comportamento do usuário perante a realização dos serviços oferecidos pelo setor de referência como a orientação ao uso das bases de dados e o levantamento bibliográfico.

Os serviços realizados pelo setor de Referência da biblioteca da UFTM são previamente agendados, por e-mail, telefone ou pessoalmente, os quais são destinados 1h30min para a sua realização. O atendimento ao usuário pode ser presencial ou *online*, individualizado, em dupla ou em grupo de acordo com a sua necessidade.

Neste estudo foram analisados apenas os usuários que utilizam o serviço de referência na forma presencial, que segundo Accart (2012, p. 13)

> A expressão 'serviço de referência presencial' designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço a distância.

Para identificar os usuários que utilizam os serviços de referência de forma presencial, o Setor de Referência possui uma lista de presença, no qual o usuário após ser atendido, o preenche com os seguintes dados: nome, assinatura, e-mail, curso e período e o tipo de serviço solicitado. Assim, por meio desse "livro de registro" é possível analisar quantitativamente e identificar superficialmente o perfil dos usuários que utilizam os serviços de referência presencial. O período utilizado para a presente análise foi de fevereiro de 2015 a fevereiro de 2016, uma vez que foi designado um novo bibliotecário de referência para o noturno a fim de desempenhar essa função.

A técnica da observação foi utilizada com os usuários que utilizam o serviço de referência presencial, de forma a respaldar os dados coletados, já que o profissional responsável por realizar tal metodologia é o bibliotecário da instituição, que manteve postura ética adequada durante a coleta e análise dos dados. Dessa forma, constata-se que os dados compilados são verossímeis e apresentam a fidedignidade para serem analisados.

4 RESULTADOS PARCIAIS/FINAIS

Por meio da compilação dos dados obtidos na lista de presença, do Setor de Referência, elaboraram-se tabelas de forma a facilitar a análise dos dados e avaliar as suas relações com os serviços prestados por este setor.

TABELA 1 – Usuários da graduação

Graduação	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	NB[1]	LB	OP	VO	M	F	
Geografia	1	-	-	-	-	1	1
Medicina	-	20	76	-	42	54	96
Psicologia	2	27	23	-	3	49	52
Enfermagem	5	37	42	40	20	30	84
Fisioterapia	4	23	61	27	21	94	115
Nutrição	9	24	1	-	1	33	34
Terapia Ocupacional	2	12	11	-	1	24	25
Educação Física	7	1	1	-	4	5	9
Biomedicina		5	5	-	1	9	10
Serviço Social	26	3	-	-	-	29	29
Engenharia Química	-	2	-	-	-	2	2
Letras	2	-	-	6	4	4	8
Total	**58**	**154**	**220**	**73**	**67**	**367**	**505**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

A ascensão feminina no meio acadêmico já é um crescente nos últimos anos e conforme corroborado pelo Portal Brasil (2016), as mulheres já são maioria nas universidades e em cursos de qualificação. De acordo com os dados apresentados pela TABELA 1, o número de usuários dos serviços de referência acompanha a estimativa nacional, no qual há a prevalência de estudantes de graduação do sexo feminino.

Os cursos que utilizam mais esses serviços são Fisioterapia, Medicina e Enfermagem, respectivamente, enquanto as graduações nas áreas de Humanas ou Engenharias apresentaram pouco ou nenhum usuário que utilizassem tal serviço.

TABELA 2 – Usuários do mestrado

Mestrado	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	N.B.	L.B	O.P.	V.O.	M	F	
Não identificado	6	22	10	-	8	30	38
Educação Física	1	-	1	-	1	1	2
Educação	-	3	13	40	12	44	56
Atenção a Saúde	1	1	-	-		2	2
Inovação Tecnológica	2	-	-	-	1	1	2
Total	**10**	**26**	**24**	**40**	**23**	**78**	**101**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Em consonância com a missão institucional de "atuar na geração, difusão, promoção de conhecimentos e na formação de profissionais conscientes e comprometidos com o desenvolvimento socioeconômico, cultural e tecnológico, proporcionando a melhoria da qualidade de vida da população", o setor de referência da biblioteca da UFTM atende os usuários dos cursos de mestrado e doutorado em diversas áreas do conhecimento.

De acordo com a TABELA 2 e confirmado pela TABELA 1, a maioria dos usuários dos serviços de referência do mestrado são do sexo feminino, com a predominância do Mestrado em Educação. Por ser um curso criado mais recentemente e pelo fato dos

[1] **NOTA:** Nas tabelas, os serviços são identificados pelas siglas NB (Normalização Bibliográfica); LB (Levantamento Bibliográfico); OP (Orientação a Pesquisa) e VO (Visita Orientada).

professores que ministram disciplinas nesse curso terem solicitados a visitação orientada previamente, acredita-se que justifica o significativo número dos usuários que procuram os serviços de referência. A visita orientada "consiste na apresentação da biblioteca para as turmas iniciantes, assim como dos recursos/serviços que ela oferece" (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIANGULO MINEIRO, 20--).

TABELA 3 – Usuários do doutorado

Doutorado	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	N.B.	L.B	O.P.	V.O.	M	F	
Não identificado	-	5	1	-		6	6
Medicina	-	1	-	-		1	1
Total	**-**	**6**	**1**	**-**		**7**	**7**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

De acordo com a TABELA 3, os usuários do doutorado que utilizam os serviços de referência são do sexo feminino, porém, a demanda é ínfima em relação aos consulentes dos outros níveis de escolaridade o que sugere as seguintes indagações: Desconhecem os serviços ofertados? Não necessitam dos serviços? Não atende as suas expectativas? Essas inquietações sugerem a necessidade de que esse estudo seja aprofundado em outro momento.

TABELA 4– Usuários do curso técnico

Curso técnico	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	N.B.	L.B	O.P.	V.O.	M	F	
Técnico em Enfermagem	-	2	7	48	17	40	57
Total	**-**	**2**	**7**	**-**	**17**	**40**	**57**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

A busca por uma rápida qualificação profissional na tentativa de aumentar as possibilidades de inserção no mercado de trabalho leva muitos indivíduos a procurar os cursos técnicos. Os alunos do curso Técnico em Enfermagem, de maioria do sexo feminino, são os usuários que mais utilizam os serviços de referência da biblioteca da UFTM. A valorização dos professores do curso Técnico em Enfermagem para o uso do espaço, produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, juntamente com a parceria realizada com o bibliotecário, justifica os números apresentados pela TABELA 4. Novamente, por meio da visita orientada, o usuário conhece melhor o ambiente da biblioteca, suas normas, regulamentos, produtos e serviços podendo usufruir de todas as potencialidades que lhe são ofertadas.

TABELA 5 – Comunidade externa

Comunidade externa	Serviços de Referência				Sexo		Usuários atendidos
	N.B.	L.B	O.P.	V.O.	M	F	
Médico	-	-	1	-	1	-	1
Servidor público	-	3	1	-	-	4	4
Professora	1	2	-	-	-	3	3
Residente	1	-	-	-	-	1	1
Total	**2**	**5**	**2**	**-**	**1**	**8**	**9**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

De acordo com a TABELA 5, mesmo que seja timidamente, alguns usuários pertencentes à comunidade externa utiliza o serviço de referência e a maioria é do sexo feminino. Independente se o usuário possui vínculo com a instituição ou não, o bibliotecário

de Referência se encontra a disposição para responder perguntas e direcionar o consulente para a informação adequada.

O bibliotecário realiza a entrevista de referência, com o intuito de compreender melhor o que lhe foi solicitado. Durante essa entrevista, um diálogo informal é estabelecido, permitindo observar o comportamento do usuário perante a realização do serviço. A Normalização Bibliográfica, Levantamento Bibliográfico e Orientação a Pesquisa são atividades desenvolvidas, geralmente, de maneira individualizada, deixando o usuário à vontade em expor suas dificuldades, expectativas e objetivos para o bibliotecário. A partir dessa personalização no atendimento do serviço de referência foi possível identificar as principais dificuldades do usuário a encontrar a informação desejada.

Durante os atendimentos realizados, percebeu-se que os usuários não possuem familiaridade com o uso das bases de dados online. Desconhecem quais são as bases de dados mais relevantes da área, sentem dificuldades em como realizar as estratégias de buscas para encontrar artigos, fazer *download* e relatam que algumas bases possuem uma interface de difícil navegação.

Constatou-se que os usuários não conhecem em sua totalidade os serviços oferecidos pela biblioteca, especialmente aqueles de responsabilidade do Setor de Referência. Muitos usuários solicitam os serviços de referência quando estão quase finalizando a graduação e enfatizam que se soubessem que a biblioteca desenvolvia serviços de orientação a normalização e orientação a pesquisa teriam comparecido nos primeiros períodos. Verifica-se então, que a divulgação desses serviços para a comunidade acadêmica é falha e não atinge a todos os interessados.

> Cabe ao bibliotecário, por meio de análise do perfil do seu público, utilizar o produto mais adequado que seja relevante em satisfazer as necessidades de informação do usuário. O profissional da informação deve ser ousado e criativo no uso dos recursos tradicionais como também para desenvolver outros produtos e/ou serviços (OLIVEIRA; PINHEIRO, 2015, p. [7]).

Observa-se que, os treinamentos de capacitação para o uso das bases de dados e/ou para a realização de levantamento bibliográfico têm contribuído para que o usuário se torne mais autônomo em sua pesquisa. No entanto, é necessário que haja uma reflexão por parte dos bibliotecários, sobre o período adequado para a realização desses treinamentos, visto que, quando destinado aos alunos dos primeiros períodos da graduação pouco absorvem sobre as funcionalidades das bases de dados ou mal compreendem como elaborar um trabalho acadêmico dentro das normas técnicas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo mostrou que as atividades realizadas pelos bibliotecários do Setor de Referência da biblioteca contribuem para o desenvolvimento da competência informacional do usuário. Treinamento para o uso em base de dados online, orientação para normalização de trabalhos acadêmicos e metodologias para a realização do levantamento bibliográfico são alguns dos serviços que buscam satisfazer as necessidades informacionais e colaboram para a autonomia do usuário. “[...] as atividades de referência devem refletir os objetivos da instituição em que fazem parte, estando, portanto integradas aos demais setores do sistema de informação, funcionando até como uma peça-chave já que lida com a base do sistema, o usuário.” (SIQUEIRA, 2010, p. 121).

Para conhecer o público que utiliza os serviços de referência, as suas necessidades, expectativas e avaliar os serviços prestados, realizou-se um estudo de usuários. Por meio deste estudo concluiu-se que os usuários reais do serviço de referência são predominantes do

sexo feminino, os graduandos da área da saúde são os que mais o utilizam e que alguns serviços devem ser repensados de modo a se adequar a necessidade e realidade do usuário.

> [...] Se pensarmos no contexto tradicional da biblioteca, especialmente as do setor público, não teremos dificuldade em constatar que a maioria ainda privilegia a organização sistemática dos serviços e as operações técnicas em detrimento ao atendimento ao usuário. Como querermos identificar a demanda, ou mesmo incorporar sistemas e técnicas supostamente melhores, se não somos capazes de olhar para o usuário? (SIQUEIRA, 2010, p. 121).

Percebeu-se ainda que, os bibliotecários do serviço de referência da biblioteca central da UFTM são fundamentais como mediadores entre a informação e o usuário. Demonstram domínio nas habilidades técnicas durante o processo de referência e auxiliam o usuário para formular e tornar mais precisa a consulta apresentada.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência:** do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA, Maira Silveira de; SILVA, Rachel Inês da. O impacto do Programa de Expansão e Reestruturação das Universidades Federais (REUNI) na Biblioteca da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais ...** FEBAB: Florianópolis, 2013. p. 4420-4428. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1589/1590>. Acesso em: 30 abr. 2016.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Bilionline**. João Pessoa, v. 2, n. 2, p. , 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611/448>. Acesso em: 2 maio 2016.

ANJOS, Cláudia Regina dos et al. O serviço de referência da biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – IPPUR/ UFRJ e seu programa de capacitação de usuários. **Biblionline**. João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 90-96, 2012. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/10569/8640>. Acesso em: 30 abr. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília.** Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-20, jul./dez. 1982.

CUNHA, Murilo Bastos da.; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação.** São Paulo: Atlas, 2015.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasilia: Briquet de Lemos, 1995.

OLIVEIRA, Paulo Vítor; PINHEIRO, Alejandro de Campos. O boletim informativo das bibliotecas do colégio São Francisco Xavier no município de Ipatinga (MG) como ferramenta de contribuição na disseminação seletiva da Informação. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. Anais ... Universidade Federal de Minas Gerais: Belo Horizonte, 2014, p. [1-16]. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/429-1900.pdf>. Acesso em: 2 maio 2016.

PINHEIRO, Alejandro de Campos. A contribuição do serviço de referência para a competência informacional do usuário. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO,26., 2015, São Paulo. **Anais ...** FEBAB: São Paulo, 2015, p. [1-3]. Disponível em: <http://sisconev.com.br/Uploads/CBBD15/Trab14400178620150320_000000.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2016.

PINHEIRO, Alejandro de Campos. A exclusão digital e sua interferência no processo de desenvolvimento em competência informacional dos usuários da biblioteca do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI/MG) do município de Matozinhos. **Encontros bibli:** revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação. Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 157-174, set./dez. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p157/28285>. Acesso em: 30 abr. 2016.

PINTRO, Sirlene; INOMATA, Danielly Oliveira; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Serviço de referência de bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação.** Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 140-159, jul./dez. 2014. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/158/198>. Acesso em: 30 abr. 2016.

PORTAL BRASIL. **Economia e Emprego**. Mulheres são a maioria em universidade e cursos de qualificação. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2016/03/mulheres-sao-maioria-em-universidades-e-cursos-de-qualificacao>. Acesso em: 2 maio 2016.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de acesso**. Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>. Acesso em: 3 maio 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **Biblioteca. Serviços.** Uberaba, [20--]. Disponível em: <http://www.uftm.edu.br/paginas/biblioteca/cod/4/t/SERVICOS>. Acesso em: 2 maio 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. **[Institucional] Apresentação**. Uberaba, [20--]. Disponível em: < http://www.uftm.edu.br/paginas/carrega/cod/1/t/APRESENTACAO>. Acesso em: 2 maio 2016.

Estágio profissional na Cornell University Library – CUL: impressões e reflexões

Sandra Maria Carlos Cartaxo (UNICAMP) - scartaxo@ifi.unicamp.br

Erin R B Eldermire (CUL) - erb29@cornell.edu

Resumo:

O propósito desse artigo é descrever as principais impressões e reflexões decorrentes do estágio realizado na Cornell University Library - CUL através do programa de Mobilidade de Funcionários Técnicos Administrativos da Universidade Estadual de Campinas (Edital VRERI 051/2015). Para tanto apresento uma breve introdução, a dinâmica de trabalho, os mecanismos adotados pela CUL para garantir o acesso a informação e também o suporte dado pelas equipes das bibliotecas para atingir esse objetivo. Iniciativas da CUL na área de preservação da informação também são citadas, assim como, o trabalho desenvolvido no que se refere aos pontos de acesso a informação. A Cornell University Library tem um papel importante na promoção, divulgação e visibilidade do conhecimento criado na universidade, para tanto apresento o trabalho realizado com repositórios da produção científica e também de curadoria digital com vistas a potencializar a cooperação interna e externa dos seus recursos humanos. Apresento também a atuação da CUL no sentido de garantir a sua comunidade, bibliotecas com espaços e estruturas que favoreçam o aprendizado e a convivência. Ao final faço algumas considerações e recomendações que me parecem viáveis e aplicáveis à nossa realidade.

Palavras-chave: *Intercâmbio internacional, colaboração internacional, Cornell University Library*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

1 Introdução

Desde os seus primórdios as bibliotecas atuam no sentido de preservar, promover e garantir o acesso às informações. Por muito tempo esse era um dos principais papeis atribuídos às bibliotecas. O acesso às informações, o desenvolvimento de pesquisas e a produção de novos conhecimentos tem como base o importante papel das bibliotecas na vida acadêmica de milhares de estudantes e pesquisadores ao redor do mundo.

Realizar esse estágio nos Estados Unidos e acompanhar mais de perto a dinâmica de outra universidade proporcionou-me uma visão mais abrangente da dificuldade que as universidades brasileiras possuem em avançar e serem reconhecidas globalmente. Aspectos culturais, sociais, econômicos e políticos do Brasil podem desfavorecer nossas universidades na medida em que enfrentamos e temos que superar problemas de ordem estrutural, burocrática e de formação educacional da nossa sociedade. Diante da magnitude desses problemas, avançar e obter reconhecimento acadêmico internacional não é uma tarefa trivial. Apesar disso, acredito que existe um esforço institucional por parte da UNICAMP em superar tais obstáculos e o programa de Internacionalização almejado pela universidade é um exemplo prático dessa busca. Após essa vivência, acredito que o intercâmbio internacional pode ser um caminho para fortalecer os sistemas educacionais e de ciências no Brasil, mais do que isso, acredito que incluir os diversos atores nessa busca poderá se revelar no futuro como uma importante estratégia para o desenvolvimento da UNICAMP e outras instituições.

A minha busca através dessa experiência era compreender e vislumbrar novas possibilidades para a nossa biblioteca e também para o Sistema de Bibliotecas da Unicamp – SBU. Os principais objetivos que motivaram a realização do estagio na *Cornell University Library* foram:

_ Garantir o acesso e fomentar o uso de todas as informações e coleções disponíveis na Universidade;

_ Apoiar de forma mais efetiva as pesquisas e estudos realizados pela comunidade na Universidade por meio da atuação dos profissionais da Biblioteca;

_ Melhorar os pontos de acesso e os sistemas pelos quais são feitos as pesquisas às fontes de informação acadêmica;

_ Viabilizar o acesso das produções científicas da UNICAMP.

Após uma breve contextualização, cada uma dessas razões serão exploradas.

2 Intercâmbio internacional

A experiência do estágio aqui relatado foi realizado na *Cornell University Library - CUL* através do programa de Mobilidade de Funcionários Técnicos Administrativos da Universidade Estadual de Campinas (Edital VRERI 051/2015). Fundada em 1865, a *Cornell University* é uma instituição privada e está localizada em *Ithaca*, no Estado de *New York*, nos Estados Unidos. Cornell administra outros campus e programas em diferentes cidades e regiões nos Estados Unidos e também em Doha (Qatar) e em Roma (Itália). Em 2013 contava com 1628 docentes, 8103 funcionários, 21593 estudantes nos níveis graduação e pós-graduação. No seu corpo docente há 43 membros que foram laureados com o prêmio Nobel e é uma das mais concorridas universidades dos EUA, sendo constantemente ranqueada entre as melhores universidades nos EUA e também no mundo (CORNELL, 2015).

As bibliotecas da CUL atuam em diversas frentes e estão na vanguarda em várias delas, as quais pode-se destacar as áreas de tecnologia da informação, serviços de preservação digital, desenvolvimento de coleções, serviços de aprendizagem e gestão. A CUL é também mantenedora do arXiv.org, primeiro repositório online criado e o mais importante repositório

de *preprints* disponível nos dias de hoje, em 2014 o servidor do arXiv.org alcançou um milhão de artigos depositados (VAN NOORDEN, 2014). Esse repositório de *preprints* é referência na área de física, matemática, ciência da computação, etc. Meu primeiro contato com o arXiv.org foi ainda durante um estágio na graduação, desde aquela época, primórdios dos anos dois mil é que passei acompanhar mais de perto os avanços da CUL. Motivo pelo qual, em 2015 escolhi a CUL para realizar esse estágio.

Esse intercâmbio internacional vem ao encontro das mudanças e desafios com as quais as instituições de ensino e pesquisa de todo o mundo vêm enfrentando no sentido de sustentar sua reputação internacional, a manutenção de colaborações globais em pesquisa, a captação de recursos e a qualificação da pesquisa (ADAMS e GURNEY, 2016). Nesse contexto, as colaborações profissionais podem favorecer a troca de experiências, o desenvolvimento de habilidades e competências que possibilitem às bibliotecas oferecerem todo o suporte a comunidade universitária.

3 Dinâmica de trabalho

O estágio na *Cornell University Library* - CUL da Universidade de Cornell (*Cornell University*) em Ithaca (*New York*) aconteceu no período de 05/10 à 29/10/2015. As Bibliotecas da área de Veterinária e Física foram ao longo desse período o meu "escritório base". A partir do plano de trabalho que apresentado, foi proposto um itinerário de reuniões, visitas técnicas, participação em grupos de trabalho, workshops e um congresso com bibliotecários da área de Ciências do Estado de *New York*. Ao final realizei uma apresentação para os bibliotecários de Cornell sobre o Brasil, a UNICAMP, o programa de internacionalização, o trabalho das nossas bibliotecas e também o trabalho que realizamos na Biblioteca do Instituto de Física "Gleb Wataghin" – IFGW.

Na apresentação, os bibliotecários da CUL se surpreenderam com a disponibilidade e diversidade de periódicos e bases de dados que temos acesso. Expliquei que o acesso a muitos títulos de periódicos e bases de dados também é feito através do Portal Capes. O Portal Capes foi uma novidade para a maioria dos bibliotecários, disseram que não possuem nenhum Portal com tamanha abrangência nos Estados Unidos e consideraram essa iniciativa brasileira muito interessante.

A minha rotina de trabalho durante esse período foi atestada através de uma carta de Cornell que comprovou as atividades realizadas durante o estágio, bem como, no itinerário com todos os compromissos agendados para o período. Essa carta foi utilizada, juntamente com os cartões de embarque e relatório que apresentei a VRERI (Vice-Reitoria de Relações internacionais) para prestação de contas à UNICAMP que concedeu meu afastamento e também uma bolsa no valor de quatorze mil reais para realização do estágio. Todas as atividades propostas foram uma excelente oportunidade para trocar conhecimentos e experiências profissionais com colegas de diferentes áreas, setores e funções. A variedade de assuntos tratados e a visão diferente das muitas pessoas com as quais tive contato foram enriquecedoras, mudando minha perspectiva sobre diversos assuntos.

Assim como ocorre no âmbito do Sistema de Bibliotecas da Unicamp, os bibliotecários das 15 bibliotecas da CUL também costumam atuar em grupos de trabalho. A constituição dos grupos se dá por área, por exemplo, bibliotecários da área de Ciências, Bibliotecários da área de Humanidades ou por interesses comuns como o caso do Grupo de Trabalho para Gerenciadores bibliográficos (bibliotecários que ministram oficinas – *Zotero*, *Mendeley*, *EndNote*[1]*, etc.*).

Os grupos de trabalho são muito atuantes e, particularmente, gostei muito do modo

[1] Gerenciadores de referências

como se organizam e das ferramentas de trabalho que costumam utilizar. Um exemplo disso é o *Confluence*[2], esse sistema é um dos principais ambientes utilizados pelos grupos para colaborarem e compartilharem informações, nessa ferramenta os integrantes possuem *logins* individuais e podem armazenar as notas das reuniões, agendas, ideias, arquivos, documentos, opiniões, etc. Tudo fica documentado em um único local e todos os integrantes têm acesso. Nas reuniões, o *WebEx*[3] é a ferramenta mais utilizada, esse sistema permite que uma pessoa possa acompanhar e participar da reunião a distância – vídeo conferência. A ferramenta *PollEverywhere*[4] e a *EasyPolls*[5] também foram muito utilizadas durante os workshops e apresentações, através delas, é possível criar um *Quiz* ou propor assuntos para discussão - as pessoas presentes, através do celular por exemplo, votam em umas das opções. Essas ferramentas tornavam as discussões muito mais interativas, essa variedade facilita a comunicação entre todos da universidade e também o contato com pessoas de outros lugares ou instituições que as utilizam. Existe um custo, tanto para "assinatura" das ferramentas como para aquisição de equipamentos que suportem essa utilização. Contudo, pelo uso que fazem de todas essas ferramentas no dia-a-dia, me pareceu ser um investimento que vale a pena.

4 Resultados parciais/finais

4.1 Garantia de Acesso a Informação x Suporte e atuação das Bibliotecas

Para garantir o acesso a informação as bibliotecas de Cornell University Library atuam nas seguintes frentes:

_ **Ensino**: as bibliotecas atuam no sentido de formar estudantes com "*information literacy skills*", ou seja, estudantes que desenvolvem competências em informação. O objetivo é que esses estudantes se tornem conscientes do tipo de informação necessária para sua pesquisa e as fontes de informação da área que precisam consultar para obter o melhor entendimento sobre o assunto. Os serviços oferecidos seriam: guias, tutoriais, workshops e o atendimento personalizado aos estudantes, professores e pesquisadores.
_ **Pesquisa**: se refere ao acesso aos periódicos, bases de dados, coleção impressa, "*information delivery*" - através da recuperação rápida de livros, periódicos e outros recursos no catálogo, empréstimo entre bibliotecas através do "Borrow Direct" – um sistema de solicitação de livro e entrega rápida entre as bibliotecas das universidades Brown, Columbia, Cornell, Dartmouth, Harvard, Pensilvânia, Chicago, Johns Hopkins, MIT, Duke, Princeton e Yale; gerenciadores bibliográficos, suporte para envio de plano de dados de pesquisa para agências de financiamento.
_ **Publicações**: oferecem suporte para publicações em fontes de acesso aberto, copyright – consultoria sobre como obter o melhor tipo de licença para o trabalho a ser publicado, digitalização, metadados – orientam para que façam a melhor escolha na descrição do conteúdo, multimídia, impacto da pesquisa – guias, tutorias e atendimento personalizado para os estudantes e pesquisadores avaliar o impacto da suas pesquisas.
_ **Conecções**: *Library Liaisons Program – liaisons librarians* são bibliotecários especialistas de áreas que fornecem suporte para a investigação, instrução e comunicação científica e todo tipo de consulta informacional nas Bibliotecas. Além disso, promovem workshops com especialistas de acordo com o interesse da unidade.

---

[2]Software para criação de documentação de forma colaborativa. Outras informações, consulte: https://www.atlassian.com/software/confluence
[3] Utilizado para vídeo-conferência, ferramenta importante especialmente para colaboração com outras instituições. Outras informações, consulte: https://www.webex.com/
[4] Permite o usuário criar enquetes e consultas para um número grande de pessoas (https://www.polleverywhere.com/)
[5] Ferramenta para criar enquetes gratuitas (https://www.easypolls.net/)

_ **Serviço ao público**: promovem a divulgação e o compartilhamento público do conhecimento gerado em Cornell através do repositório institucional DigitalCommons@ILR;

Analisando as frentes de trabalho da Cornell University Library conclui-se que os serviços oferecidos pelas Bibliotecas estão voltados para atender a atividade fim da universidade. O *Library Liaisons Program* é um novo conceito de atuação do bibliotecário nas universidades e instituições de ensino. Esse novo processo de trabalho exige profissionais mais engajados, que possam atuar no ensino, divulgação, comunicação científica, tecnologia da informação, investigação e desenvolvimento de coleções, estabelecimento de parcerias, avaliação, gestão de dados e projetos. Para que tal atuação seja uma realidade, os bibliotecários de Cornell realizam workshops para atualização e troca de experiências. Tive a oportunidade de participar de um workshop "*AllLiaison's Meeting*" com todos os bibliotecários *liaisons* de Cornell. O workshop durou duas horas, além de curtas apresentações com temas específicos, como por exemplo, o resultado de um *Survey* aplicado em Cornell sobre os interesses e anseios da comunidade, houve uma dinâmica de grupo para discussão de cinco temas. Os cinco temas foram escolhidos a partir da sugestão dos dez temas listados a seguir:

1. Promover o pensamento crítico;
2. Novas formas de publicação;
3. Gestão de dados de pesquisa;
4. Promover a visibilidade da Faculdade e Bolsas de Estudo;
5. Usando os espaços da Biblioteca para promoção e criação de ambientes de aprendizado e comunidades de prática;
6. Direitos do Autor;
7. Organizando arquivos pessoais de pesquisa (algumas agências de financiamento nos Estados Unidos já exigem um plano de gerenciamento dos dados do projeto de pesquisa apresentado);
8. Facilitar a interdisciplinaridade e colaboração na Pesquisa;
9. Impacto na pesquisa;
10. Apoiar o ciclo de investigação completa.

O objetivo desses encontros periódicos é que todos apliquem no trabalho as melhores práticas e ao mesmo tempo traz ao grupo a oportunidade de discutir temas importantes para a comunidade. Todo esse esforço está centrado no tipo de informação que a comunidade tem necessidade e então, a partir disso, discuti-se quais mecanismos são necessários para garantir o acesso a essas informações. Além disso, busca-se formalizar as redes de colaboração entre unidade. Por exemplo, a compra de livros para a *Physical Science Library* é exclusivamente feita para livros eletrônicos (*ebooks*), assim como todos os outros materiais dessa área, uma vez que em 2010 as bibliotecas da área de Ciências da CUL, Biblioteca de Engenharia e Física se tornaram bibliotecas virtuais, não há coleções, mas há duas bibliotecárias que atendem e prestam serviços para essas disciplinas, de acordo com Solla (2010) "the decision to change the Library Model from a place with books to a space for Discovery of resources was a strategic move whose time had come". Contudo, a aquisição também pode ser feita para materiais impressos ou eletrônicos dependendo da necessidade e a escolha das unidades. Por ser uma instituição privada, a compra de livros ou mesmo assinatura de periódico ou base de dados pode acontecer a qualquer momento. No caso da compra de livros, as bibliotecas podem realizar um pedido e num prazo de no máximo uma semana já estão com o livro em mãos. No caso das assinaturas, existe um comitê de bibliotecários de área que analisa e avalia as solicitações e somente após essa avaliação a seção "*Acquisitions and E-Resource Licensing*

Services" realiza a compra ou assinatura. Cornell também assina bases de dados de e-books, mas há preferência para a compra perpétua. Nesse último caso, da compra perpétua, os e-books podem ser adquiridos por pacote (*package*) ou por título (*single*) dependendo da necessidade. A aquisição dos metadados dos e-books também é considerada no momento da aquisição, e quando existe essa opção, os metadados são adquiridos e todas as informações são importadas para o catálogo. Em outras situações o acesso ao material é feito através das plataformas dos editores ou através do sistema de descoberta da CUL.

Para gestão do grande volume assinaturas e aquisições, a CUL utiliza o *Intota,* produto da *Proquest* que oferece recursos para gestão dos processos de aquisição dos diversos tipos de materiais, inclusive os de formato eletrônico. O *Intota*[6] permite o acompanhamento da fase de seleção, aquisição, catalogação, descoberta e avaliação dos materiais adquiridos pelas bibliotecas.

Como pode-se observar, existe todo um trabalho que antecede o uso propriamente dito e o acesso à informação. Esse processo prevê atividades desde o desenvolvimento de coleções, aquisição, preparação do material até a disponibilização da informação no catálogo, no sistema de descoberta, nos sites das bibliotecas e todos os outros mecanismos de divulgação existentes.

4.1.2 Preservação digital

Dada a rapidez tecnológica e a diversidade de mídias e formatos existentes, a preservação digital é o caminho mais seguro para garantir que coleções de imagens, documentos, livros e outros materiais estejam disponíveis para futuras gerações. Existe um esforço institucional em Cornell para garantir essa preservação. Atualmente a CUL conta com profissionais de TI e bibliotecários que se dedicam especialmente à essas questões. Esses profissionais trabalham no sentido de criar estratégias para viabilizar a preservação de todos os materiais considerados importantes para a universidade.

Uma das prioridades em Cornell é investir e garantir uma infra-estrutura confiável e segura de hardware e software que permitam o armazenamento e o acesso das coleções. Na visão da maioria dos profissionais com quem conversei a esse respeito, as decisões de preservação digital e as estratégias para implementação de um plano de ação de sucesso devem prever que haverá altos custos para sua manutenção e, portanto, a instituição deve estar disposta a arcar com esses custos. Cornell tem uma infraestrutura de pessoal e tecnológica bem consolidada e a CUL trabalha também de modo a criar e gerir conteúdos acadêmicos digitais e ferramentas de aprendizagem, ensino e pesquisa. O compartilhamento de conteúdos acontece de vários modos, um exemplo seria através dos repositórios mantidos pela universidade. Nessa área de preservação pode-se citar os seguintes serviços:

_ Conservação : tratamento, conservação e restauro de materiais raros e únicos no âmbito das bibliotecas do sistema;

_ Consutoria digital : serviço unificado para digitalização, metadados, diretos do autor, diretos de propriedade intelectual, publicações eletrônicas, repositórios - um exemplo é o desenvolvimento e apoio do programa de subsídios para coleções digitais em artes e ciências através da parceria da CUL com o Google.

_ Serviços de comunicação científica: planejamento de negócios, desenvolvimento de políticas e de avaliação e de suporte para *arXiv*, *eCommons*, *Project Euclid* [7]e também iniciativas de publicações eletrônicas.

---

[6] Produto da *Proquest* que oferece recursos para gestão dos processos de aquisição para bibliotecas (http://www.proquest.com/products-services/intota.html)

[7] Um projeto sem fins lucrativos de parceria internacional voltado para bibliotecas acadêmicas, editores acadêmicos independentes, sociedade e estudiosos da área matemática e estatística. Originalmente criado para ser uma plataforma para pequenos editores acadêmicos – o objetivo era proporcionar uma solução viável e rentável de mudança dos periódicos em formato impresso para o formato eletrônico.

_ *Web design* – interface e design gráfico levando em conta as necessidades do usuário, tais como, usabilidade, acessibilidade, modelos CUL (marca);

Além disso, Cornell possui um repositório considerado "*dark archives*", ou seja, um repositório que armazena várias coleções mas que não permite acesso público. A finalidade de repositórios com a característica "*dark archives*" é preservar e garantir o acesso as coleções caso haja algum problema ou desastre. O CULAR – *Cornelll University Library Archival Repository Service* tem essa finalidade. Os demais repositórios de Cornell: *eCommons*, *Scholarship@cornell law, DigitalCommons@ILR* e *arXiv.org* possuem uma infraestrutura separada do CULAR, seguem as mesmas diretrizes em termos de infra-estrutura tecnológica mas atendem a propósitos diferentes, são de acesso público. Os conteúdos desses repositórios ainda não estão preservados no CULAR.

4.2 Pontos de acesso a informação

Prover pontos de acesso a informação é tão, ou ainda, mais importante do que o desenvolvimento de coleções e a própria aquisição de conteúdos, uma vez que se os pontos de acesso não forem eficientes, muitas obras e recursos deixarão de ser utilizados por falta de conhecimento da comunidade. Se considerarmos o aumento de obras e recursos eletrônicos disponíveis atualmente, esses pontos de acesso se tornam ainda mais importantes do que já foram no passado, quem não se lembra das diferentes entradas das fichas catalográficas nos catálogos manuais das bibliotecas?

O trabalho realizado na CUL traz consigo essa preocupação, em 2015 a CUL contava com uma equipe com 30 profissionais de Tecnologia da Informação/Computação. Além do trabalho de preservação digital da informação, os serviços de Tecnologia da Informação aplicados a CUL estão voltados principalmente para sistemas específicos de bibliotecas, serviços de descoberta, programação web, desenvolvimento e integração de software, arquitetura de repositórios e serviços. No que diz respeito ao acesso a informação e serviços, esses profissionais atuam juntamente com bibliotecários para viabilizar pontos de acesso mais eficientes. A escolha desses pontos de acesso leva em consideração as necessidades da comunidade, que também é consultada no momento do desenvolvimento ou mesmo no teste de algum serviço ou produto da CUL.

Alguns recursos de TI utilizados no âmbito da *Cornell University Library* seriam o *Drupal*[8], *Blacklight*[9], *Solr*[10] , *Hydra*[11] (a CUL é um parceiro no desenvolvimento do *Hydra* e busca juntamente com outras instituições padronizar e simplificar repositórios digitais e fluxos de trabalho), *Google Analytics* e *Piwik*[12] e *Bootstrap*[13]. As ferramentas utilizadas para coordenar projetos dessa área seriam: *Jira*[14]; *Confluence*[15]; *Hipchat*[16] e o *Webex*[17]. Segundo um dos diretores de TI de Cornell, essa abordagem de *web design* se ajusta automaticamente em diferentes dispositivos móveis e diferentes tamanhos de tela. Atualmente o site library.cornell.edu é criado em *Drupal*, mas se utilizarmos os recursos de pesquisa e clicar por exemplo, em livros, estaremos acessando o catálogo em *Blacklight*. O catálogo *Blacklight* por sua vez está integrado ao *WordlCat*, ao consórcio *BorrowDirect* e ao *ILLiad* (ILL) um serviço

[8] Gerenciamento de conteúdos dos sites (https://www.drupal.org/)
[9] Desenvolvimento de pesquisa de interface única para usuários (https://www.projectblacklight.org)
[10] Utilizado de base para indexação e busca (https://www.lucene.apache.orgh.solr)
[11] Desenvolvimento de repositórios (https://www.projecthydra.org)
[12] Ferramenta para analisar dados de uso dos websites
[13] É o quadro *CSS* principal que utilizam no *Drupal*, *Blacklight* e *Hydra*(https://www.getbootstrap.com)
[14] Para acompanhamento de problemas (atlassian.com/software/jira)
[15] Software wiki para criação de documentação de forma colaborativa (https://www.atlassian.com/software/confluence)
[16] Para bate-papo que é integrado com o Jira (https://www.hipchat.com)
[17] Para vídeo-conferência, muito utilizado especialmente pela colaboração com outras instituições(https://www.webex.com)

de empréstimo entre bibliotecas para as bibliotecas conveniadas na *OCLC* (cooperativa de bibliotecas global). Essa integração permite o empréstimo de livros em qualquer uma das bibliotecas conveniadas ao *BorrowDirect* e ao *ILLiad* (ILL). Se buscarmos no mesmo site library.cornell.edu algum assunto e clicarmos em artigos, esse resultado nos remeterá ao resultado do sistema de descoberta *Summon* (mesmo utilizado na UNICAMP) e recuperará somente artigos com texto completo. O conteúdo do catálogo da CUL não está indexado no *Summon*, essa decisão teve como objetivo facilitar a visualização dos resultados para o usuário e apresentar os resultados das pesquisas de modo mais estruturado e mais *clean*. Essa ideia de estruturar os resultados por sua taxonomia foi baseada na ideia do "bento box", um tipo de "marmita" japonesa para uma pessoa com repartições para cada tipo de alimento. A elaboração dessa taxonomia de resultados de buscas e organização dos *websites* da CUL é resultado de um trabalho de cooperação que considera a *Expertise* dos analistas, dos bibliotecários e as demandas da comunidade. Esse trabalho conjunto tem resultado em pontos de acesso a informação mais eficientes que favorecem a descoberta e o acesso à informação e aos novos recursos disponíveis na universidade.

4.3 Produção científica institucional x compartilhamento e cooperação

A *Cornell University Library* tem um papel importante na promoção, divulgação e visibilidade do conhecimento criado da universidade. Além de dar suporte ao aprendizado, ensino e pesquisa, as bibliotecas de Cornell também realizam serviços de divulgação e comunicação científica. Dentro do escopo de divulgação e comunicação científica, destaco, a manutenção dos repositórios para divulgação do conhecimento da comunidade de Cornell e o trabalho de curadoria digital com projeto VIVO que busca reunir em um mesmo local todo o potencial intelectual dos recursos humanos da universidade com vistas a potencializar o compartilhamento do conhecimento e a cooperação entre os pares.
Atualmente Cornell conta com 3 repositórios:
_ DigitalCommons@ILR: mantido "P. *Martin Catherwood Library*" que reunepublicações da "*School of Industrial and Labor Relations*"
_ Scholarship@cornell Law: mantido pela "*Cornell Law Library*" que armazena e disponibiliza a produção científica da "*Cornell Law School*"
_ eCommons: mantido pela "Cornell University Library", este é o repositório institucional oficial da universidade e possui coleções e publicações de todas as unidades.

Os repositórios DigitalCommons@ILR e o Scholarship@cornell Law são iniciativas das unidades de ensino "*School of Industrial and Labor Relations"* e *"Cornell Law School" respectivamente.* Ambos utilizam o software proprietário *Digital Commons* (http://digitalcommons.bepress.com/) para armazenar e disponibilizar conteúdo, há um custo anual para esse serviço que é mantido pelas faculdades. A inserção de dados é feita pelas bibliotecas, ambos organizam o conteúdo por coleções (assuntos). Não há uma política de depósito das publicações no website em ambos os casos, mas há um FAQ no respositório da *Law School*. A empresa Bepress[18] é a proprietária do software *Digital Commons*e é responsábel por todo o suporte dado as bibliotecas e também pela atualização tecnológica e sistema de *backups*dos repositórios.

O eCommons é o repositório institucional oficial da universidade que reune a produção intelectual e artística de Cornell. O repositório utiliza o software livre *Dspace*[19]

[18] A empresa Bepress mantêm um portal único que reúne todo o conteúdo dos repositórios mantidos no Digital Commons, através desse portal é possível realizar uma busca integrada em todo conteúdo depositado no *Digital Commons.* Na página inicial dos repositórios há um mapa mundi que acompanha em tempo real o momento e o local dos downloads.
[19] Software livre utilizado para criação de repositório de dados (http://www.dspace.org/)

(mesmo utilizado no repositório da UNICAMP), todo o serviço de infra-estrutura tecnológica para garantir a confiabilidade e segurança no armazenamento e o acesso das coleções ao público é realizado pela equipe de TI da CUL. Os *storages* que armazenam os dados possuem um espelho em *Ithaca* e outro na cidade *New York*, além disso, todos os dados são mantidos em "*cloud*" - em nuvens. A inserção dos dados no repositório é feita pelos bibliotecários das unidades. Há no *website* do repositório a política do eCommons que abrange informações sobre as coleções, depósito, acesso, privacidade, suporte para preservação, entre outras informações. Há também uma seção com informações sobre direitos e responsabilidades do depositário e da CUL. Existe a opção de pesquisa "*Browse*" na qual é possível selecionar as comunidades e coleções, ano, autor, título, assuntos e tipo de documentos. O repositório prevê o depósito de vários tipos de materiais, tais como artigos, capítulos, livros, proceedings, apresentações, vídeos e outros. O acesso é publico e não há solicitação de senha para baixar os arquivos, apenas algumas coleções estão restritas e podem ser acessadas somente pelas máquinas de Cornell. O repositório eCommons também contempla o depósito dos chamados "*datasets*" – conjunto de dados referente ao projeto de pesquisa desenvolvido com recursos públicos do Estado. Atualmente nos Estados Unidos um número crescente de agências de fomento exige que os pesquisadores enviem junto com o projeto de pesquisa, um plano de gestão dos dados de pesquisa. Esse plano de gestão de dados de pesquisa é um item obrigatório dentro do projeto e prevê que ao final o pesquisador é obrigado a divulgar esses dados em um repositório. A política do eCommons define que o pesquisador deve se responsabilizar pelos dados e pedir a autorização de outros pesquisadores envolvidos na pesquisa antes de divulgar o conjunto de dados para acesso público no repositório. Diante da necessidade de divulgação do conjunto de dados de pesquisa nos repositórios, as bibliotecas de Cornell atuam no sentido de dar o suporte aos pesquisadores na elaboração do plano de gestão dos dados e também na organização desses dados para divulgação no repositório. Essa disponibilização dos conjuntos de dados de pesquisa ainda é algo em desenvolvimento e está relacionado com a busca da chamada *Open Science* – Ciência Aberta. Por ser uma prática recente inclusive nos Estados Unidos há ainda lacunas no que diz respeito ao plano de gestão de dados que o pesquisador deve submeter as agências. De acordo com a opinião de alguns bibliotecários há ainda muitos pontos e diretrizes que necessitam ser mais bem definidos pelas agências para que os pesquisadores não tenham tantas dúvidas ao criar esse plano de gestão de dados.

Seguindo ainda essa linha de divulgação e comunicação científica em que a CUL está atuando, tem-se a Rede Vivo, este seria também um exemplo de um trabalho de Curadoria da Informação (*Data Curation*) na Universidade de Cornell. Vivo é uma plataforma de web semântica de código aberto que permite a descoberta de informações sobre pessoas, departamentos, cursos, bolsas de estudo e publicações. Essa possibilidade de descoberta pretende dar subsídios para a colaboração entre pesquisadores em todas as áreas do conhecimento. O objetivo é reunir em um único local, informações sobre "*Research and Expertise*", ou seja, é possível localizar nessa plataforma pessoas que trabalham e são especialistas em determinadas áreas e linhas de pesquisa. A plataforma foi criada pela Universidade de Cornell e, em 2009 a Universidade da Florida recebeu um prêmio para expandir a plataforma, permitindo, assim, a pesquisa e descoberta entre instituições. Hoje, instituições dos Estados Unidos e do exterior passaram a adotar o Vivo. A plataforma fornece análise e visualização de ferramentas de rede para maximizar o uso dos dados inseridos em Vivo. Essas ferramentas permitem a visualização de dados sobre o indivíduo, sobre a instituição e também níveis globais de cooperação. A Universidade de Cornell assinou por dois anos o *Symplemetic*[20], uma ferramenta desenvolvida por uma empresa londrina que

[20] Base de dados que permite importar metadados, automatizando a captura e reduzindo a entrada manual de dados em sistemas de informação de universidades e instituições de pesquisa (http://symplectic.co.uk/)

permite importar metadados, automatizando a captura e reduzindo a entrada manual de dados em sistemas de informação de universidades e instituições de pesquisa. Com essa assinatura, toda a comunidade de Cornell teve acesso ao *Symplemetic*, permitindo assim, que a plataforma Vivo fosse alimentada de forma automatizada. Atualmente existem muitas ferramentas na Web para "*Research Networking* (RN)" - Redes de Pesquisadores. O objetivo dessas redes é essencialmente facilitar o desenvolvimento de novas colaborações, um exemplo disso no Brasil é a plataforma Lattes. Voltando ao caso de Cornell, fica claro que embora a plataforma Vivo tenha sua importância, a universidade, por meio dos profissionais da CUL atuam e cooperam no projeto ORCID. A Cornell é uma instituição filiada da ORCID, assim como a UNESP, única instituição brasileira filiada até o momento. O ORCID é uma iniciativa internacional aberta que envolve universidades, editores, agências de fomento e outras instituições. O objetivo é criar um identificador único e permanente para o pesquisador. Esse identificador busca a uniformidade sistêmica nos perfis de autores e instituições de modo a permitir a conectividade de atividades e resultados de pesquisas. Como se vê, bibliotecários e analistas trabalham num nível local, mas atuam e cooperam para uma solução global de identificação de autores e instituições.

4.4 Bibliotecas: espaços de aprendizado e convivência

Pode-se dizer que as bibliotecas em Cornell são o centro da vida universitária. A *Cornell University Library* possui 15 bibliotecas e um Anexo – *Library Anex*. A CUL conta com um acervo de oito milhões de exemplares e presta diversos serviços a comunidade. A maioria dos serviços já foi citada nesse relatório. A universidade possui prédios grandiosos e as bibliotecas possuem espaços bem estruturados e equipados. Além da infra-estrutura dos prédios, as calçadas e o entorno dos prédios em toda a universidade são acessíveis a qualquer pessoa, inclusive aquelas com limitações de mobilidade. Nos pontos mais movimentados, há semáforos com som para atender a necessidade de pessoas com deficiência visual - mesmo nos ônibus da Universidade, há o anúncio sonoro da parada para que possam se orientar. O ônibus que atende a universidade possui suporte para bicicletas, de modo que é possível transportar a bicicleta até a universidade se o percurso for muito longo para ir "pedalando". Além dos altos investimentos para manutenção do acervo impresso e eletrônico, as bibliotecas oferecem infraestrutura para uso de equipamentos eletrônicos tais como celulares e *notebooks*. Todas as mesas de estudo ou mesas de centro possuem tomadas que muitas vezes estão acopladas aos abajures. Algumas bibliotecas realizam o empréstimo de *notebooks* e todas possuem computadores para consulta. A maioria das bibliotecas possuem salas com computadores para uso da comunidade que são utilizadas para oficinas e *workshops* oferecidos pela biblioteca ou por professores da faculdade. Além disso, existem espaços com televisão e infraestrutura para vídeo conferência, rede sem fio para todos, inclusive visitantes.

Os espaços das bibliotecas são muito utilizados e procurados por toda a comunidade. Com ambientes confortáveis e temperatura adequada, mesmo no inverno quando a temperatura é abaixo de zero – os ambientes são aquecidos. Os jardins são muito bem cuidados, as bibliotecas utilizam muito a iluminação externa e a vista para os jardins dentro das bibliotecas é simplesmente maravilhosa. Diante do aumento do uso de fontes eletrônicas e o baixo índice de empréstimo e consulta de materiais – principalmente das coleções de periódicos, muitas bibliotecas estão optando em enviar os materiais para o *Library Anex* e transformar os ambientes das bibliotecas em espaços de convivência e aprendizado. O *Library Anex* armazena coleções que possuem um índice baixo de circulação de empréstimo, o espaço foi construído em 1978 e já houve duas ampliações, uma em 1997 e outra em 2004. É um grande galpão que além de preservar as coleções também oferece proteção e segurança adequada para todo o material da universidade. O valor histórico de toda a coleção é

imensurável. Apesar de ser um galpão, o prédio possui uma infraestrutura adequada de temperatura e controle de sujividade do acervo, já que conta com um sistema de filtro. Além disso, o *Library Anex* fornece documentos eletrônicos e realiza empréstimo quando os materiais são solicitados (o material pode ser retirado no local ou enviado para a biblioteca em que o usuário esteja ligado). O anexo conta com uma sala de leitura local, equipado com acesso a rede sem fio, terminais de consulta, copiadora, impressora e leitores de microfichas e microfilmes.

Em Cornell os ambientes de estudo, de aprendizado, de compartilhamento do conhecimento, de cooperação e convivência são muito valorizados. A universidade investe nesses ambientes, comparar as bibliotecas de Cornell com a maioria das bibliotecas do Brasil é simplesmente ter um choque de realidade, uma vez que, seria muito difícil falar em infraestrutura adequada para muitas delas já que até o básico já está sendo difícil de obter nas bibliotecas brasileiras. Precisamos nos debruçar nesses problemas e superá-los o quanto antes se buscamos realmente contribuir com o desenvolvimento sustentável da nossa sociedade.

5 Considerações finais

Temos muito a avançar no Brasil, nossa estrutura é engessada, burocrática e muito pouco eficiente. É um atraso que impacta o desenvolvimento do ensino e da pesquisa no país. Somente para citar algo básico, nossos processos para aquisição de livros e assinaturas de periódicos são morosos. Os cortes de recursos para infraestrutura e recursos humanos são uma realidade para a maioria das universidades públicas do país. Enquanto isso, universidades como Cornell compram um livro logo após o pedido e os seus alunos e professores os têm em mãos em uma semana. Talvez tenhamos que avançar mais 100 anos de desenvolvimento para ter uma estrutura como a de Cornell que completou 150 anos em 2015.

Por outro lado, temos iniciativas importantes no Brasil, o Portal Capes foi considerada a mais bem sucedida delas já que atende instituições de ensino e pesquisa de todo o Brasil. Em Cornell e nas universidades dos Estados Unidos, há um esforço no sentido de fomentar a cooperação e o compartilhamento de boas práticas, experiências e o fortalecimento ou criação de comunidades de prática. No Brasil tendemos a realizar o trabalho isoladamente, não temos o hábito de compartilhar e criar ações conjuntas entre instituições para superar problemas comuns.

A troca de experiências entre profissionais de instituições com realidades tão diferentes mostrou que há muitos problemas comuns a superar do que poderia se imaginar num primeiro momento. Sendo assim, uma ação com benefícios para ambas as instituições. De um lado, os profissionais de Cornell passaram a ter uma visão mais aprofundada da própria CUL na medida em que se preparavam para me receber e organizaram o itinerário e as atividades do que faria lá. Esse trabalho de selecionar profissionais que pudessem compartilhar as melhores práticas foi um processo de autoconhecimento desses profissionais da CUL, que passaram a conhecer melhor o que outros colegas realizavam e também uma oportunidade deles terem uma visão de alguém de fora. Esse intercâmbio de conhecimentos, de cultura e experiências contribuiu de maneira muito mais profunda do que se esperava também para os profissionais da CUL, ao passo que existiram muitos momentos de reflexões compartilhadas acerca de problemas comuns. De modo que a colaboração internacional se mostrou o caminho mais curto para busca de soluções de problemas que são globais.

No Brasil, muito trabalho nos espera e precisamos começar logo. Não há tempo a perder. Nossa sociedade carece de melhorias em várias áreas e as nossas universidades precisam continuar a formar pessoas capazes de superar e mudar a realidade que nos cerca.

Nesse sentido, as bibliotecas, todas elas, escolares, públicas, universitárias tem muito a fazer e muito a transformar. Finalizamos aqui essas reflexões com um trecho de Lankes (2015):

> "Temos bibliotecas para que nossas comunidades possam aprender. Para que nossas comunidades possam melhorar, para que nossas comunidades possam construir coisas novas" [21]

6 Referências

Adams, J.; Gurney, K. A. **The implications of international research collaboration for UK Universities**. London: Digital Science, 2016. Digital Research Reports. Disponível em: < file:///C:/Users/User/Downloads/Digital_Research_Report_Collaboration.pdf >. Acesso em: 3 maio 2016.

CORNELL UNIVERSITY. Disponível em: < https://www.cornell.edu/ >. Acesso em: 14 maio 2015.

Lankes, R. D. Vamos pensar juntos uma nova Biblioteconomia? Expect more. [palestra] In **:** CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 26., 2015, São Paulo. **Anais**... São Paulo, 2015. Disponível em: < https://www.youtube.com/watch?v=UdjodFWOPUU >. Acesso em: 2 maio 2016.

SOLLA, L. 2010: A Space Odyssey. **Kaleidoscope**, Dec. 2010. Disponível em: <https://www.library.cornell.edu/staffweb/kaleidoscope/volume19/december2010.html> Acesso em: 3 maio 2016

VAN NOORDEN, R. The arXiv preprint server hits 1 million articles. **Nature,** 30 Dec. 2014. Disponível em: <http://www.nature.com/news/the-arxiv-preprint-server-hits-1-million-articles-1.16643> . Acesso em: 3 maio 2016.

[21] Fala de Lankes durante a palestra ao Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação em 2015.

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES PARA E-BOOKS

Robson Dias Martins (UERJ) - rdias100@hotmail.com

Resumo:

As bibliotecas universitárias brasileiras são instituições em constante evolução nos processos de gestão da informação impulsionados, principalmente, pelos progressos tecnológicos que alteram a forma de selecionar, adquirir, armazenar, organizar, gerenciar e disseminar a informação oriunda da natureza digital. Essas mudanças alteram a comercialização, o acesso e a difusão do conhecimento humano através dos e-books e provoca nas bibliotecas a necessidade de se adaptarem as mutações do mercado editorial. Nesse contexto, surgem possibilidades inovadoras de atuação no cenário da formação e desenvolvimento de coleções digitais. Nesse panorama, o presente estudo enfoca a formação de acervos dos e-books nas bibliotecas universitárias públicas do Brasil. Considerando que a seleção e aquisição de recursos digitais compreendem uma gama de questões especificas que necessitam de estudos para proporcionar facilidades na compra, gerenciamento, difusão e acesso. Diante desse painel, essa pesquisa objetiva apresentar um arcabouço teórico acerca do tema que convenha para colaborar com o processo decisório dos bibliotecários responsáveis pela aquisição dos e-books.

Palavras-chave: *Formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas; E-books; Livros digitais.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2016

Eixo Temático: Responsabilidade Política, Técnica e Social

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES PARA E-BOOKS

Modalidade da apresentação: Comunicação oral

RESUMO

As bibliotecas universitárias brasileiras são instituições em constante evolução nos processos de gestão da informação impulsionados, principalmente, pelos progressos tecnológicos que alteram a forma de selecionar, adquirir, armazenar, organizar, gerenciar e disseminar a informação oriunda da natureza digital. Essas mudanças alteram a comercialização, o acesso e a difusão do conhecimento humano através dos *e-books e* provoca nas bibliotecas a necessidade de se adaptarem as mutações do mercado editorial. Nesse contexto, surgem possibilidades inovadoras de atuação no cenário da formação e desenvolvimento de coleções digitais. Nesse panorama, o presente estudo enfoca a formação de acervos dos *e-books* nas bibliotecas universitárias públicas do Brasil. Considerando que a seleção e aquisição de recursos digitais compreendem uma gama de questões especificas que necessitam de estudos para proporcionar facilidades na compra, gerenciamento, difusão e acesso. Diante desse painel, essa pesquisa objetiva apresentar um arcabouço teórico acerca do tema que convenha para colaborar com o processo decisório dos bibliotecários responsáveis pela aquisição dos *e-books*. O caminho metodológico aplicado nessa pesquisa foi a revisão de literatura sobre a formação e o desenvolvimento de coleções para *e-books*. Foram investigados objetos relacionados com a temática proposta e a pesquisa ocorreu nos campos das Ciências da Informação, mais especificamente, da Biblioteconomia. Foram analisados documentos no transcorrer de todos os tempos, optando-se por materiais escritos a partir dos anos 2000. Esse modelo de pesquisa possibilita ampliar a proporção do conhecimento existente através do uso de novos aspectos acerca do assunto abordando novas temáticas sobre um mesmo tópico. Os resultados obtidos possibilitaram o mapeamento dos predicados necessários para a construção de uma forma inovadora de selecionar e adquirir os *e-books* contribuindo, dessa forma, para facilitar o trabalho dos profissionais da informação que lidam com a gestão de acervos digitais.

Palavras-chave: Formação e desenvolvimento de coleções eletrônicas; *E-books*; Livros digitais.

ABSTRACT

Brazilian university libraries are institutions evolving in information management processes driven primarily by technological advances that change the way you select, acquire, store, organize, manage and disseminate information coming from the digital nature. These changes alter the marketing, access and dissemination of human knowledge through the e-books in libraries and causes the need to adapt to changes in publishing. In this context, there are innovative possibilities for action in the setting of training and development of digital collections. In this scenario, this study focuses on the formation of e-book collections in public university libraries in Brazil. Whereas the selection and acquisition of digital resources comprise a range of specific issues that need studies to provide procurement of facilities, management, dissemination and access. In view of this panel, this research aims to present a theoretical framework on the subject that serves to assist in the decision-making process of the librarians responsible for the acquisition of e-books. The

methodological approach used in this study was a literature review on the formation and development of collections for e-books. objects were investigated related to the proposed theme. The research took place in the fields of Information Sciences, more specifically, of librarianship in the course of all time, opting for written materials from the years 2000. This research model enables to expand the proportion of existing knowledge through the use of new aspects on the subject addressing new issues on the same topic. The results enabled the mapping of predicates needed to build an innovative way to select and purchase the e-books and thereby contributes to facilitate the work of information professionals who deal with the management of digital collections.

Keywords: Ebooks; digital books, Training and development of collections.

1 Introdução

As bibliotecas universitárias brasileiras estão protagonizando mudanças significativas na sua atuação junto à sociedade. Diversas modificações estão ocorrendo nos serviços e produtos oferecidos para sua clientela graças as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) surgidas nas últimas décadas. O acréscimo do formato digital às coleções é uma realidade que envolve transformações na seleção, na aquisição e no gerenciamento de seus acervos. Esse cenário possibilita uma mutação revolucionária no desempenho das bibliotecas junto à comunidade, possibilitando a ampliação e a democratização do acesso às informações e ao conhecimento.

A partir da utilização das TICs, o homem tem percebido e participado da transição dos livros dos papéis para os *bytes*. Essa alteração de suporte provoca mudanças nos padrões de armazenamento, aquisição, gerenciamento e disseminação da informação, bem como, nos modelos dos negócios que envolvem a compra dos conteúdos informacionais.

Essas alterações ocorrem com o intuito das bibliotecas se adaptarem aos avanços das tecnologias da informação a não se tornarem obsoletas no cenário acadêmico. Além disso, busca-se aperfeiçoar o fluxo da informação dentro das universidades, proporcionando maior rapidez e melhores condições de acesso ao conhecimento. Atendendo dessa forma, as demandas do meio universitário.

Para que isso aconteça de fato, é fundamental a criação de mecanismos que facilitem o processo de gestão nas bibliotecas universitárias brasileiras. Assim sendo, este estudo pretende analisar as bases teórico-conceituais em que são formadas as coleções dos acervos digitais, apresentando os modelos aplicados para aquisição dos *e-books* com a finalidade de contribuir para a discussão da necessidade de construção de novas diretrizes para selecionar, adquirir e gerir a compra desses materiais.

O *constructo* das inovações na forma de adquirir os *e-books* se faz necessário devido ao impasse existente entre os interesses dos editores, das bibliotecas e dos usuários. Os empecilhos que existem, atualmente, dificultam a aquisição desses materiais e inibem a expansão do uso dos *e-books* nas unidades informacionais acadêmicas. Há uma lógica da proteção autoral e da manutenção de riqueza das

corporações editoriais que levam aos fornecedores de conteúdo a desenvolverem estratégias tecnológicas e gerenciais que bloqueiam ou impedem o acesso às informações de natureza digital para as bibliotecas e seus clientes. Nessa perspectiva, um produto que deveria facilitar a difusão do conhecimento humano enfrenta diversas barreiras para propagação das informações.

Dentro do panorama apresentado, percebe-se uma ruptura nos pilares da Biblioteca e da Biblioteconomia que é a disponibilização irrestrita da informação para seus usuários. Além disso, os modelos aplicados, atualmente, pelo mercado editorial provocam gastos excessivos pelo Governo. Isso ocorre, principalmente, pelas cláusulas contratuais que impedem o empréstimo dos *e-books* entre bibliotecas, ou seja, compra-se os mesmos títulos com recursos da mesma origem sem a possibilidade de dinamizar o acesso aos conteúdos. Esse fator impacta os recursos governamentais e dificultam a livre circulação da literatura digital entre as unidades informacionais e seus clientes.

Justifica-se a relevância desta pesquisa tendo em vista a escassez de estudos científicos sobre o tema no Brasil na contemporaneidade.

A opção por trabalhar a formação e o desenvolvimento de coleções dos *e-books* está relacionada com a multiplicidade de objetos informacionais digitais existentes no mercado, entre eles destacam-se: periódicos, livros, bases de dados, documentos digitalizados e outros. Diante da abundância dos documentos oriundos dos recursos eletrônicos e digitais tornou-se necessária a opção por delimitar o estudo em um grupo elegendo-se os *e-books.* Essa escolha ocorreu por esse tipo de suporte estar apresentado divergências entre os membros do mercado editorial e, dessa forma, torna-se um problema para os bibliotecários das universidades na formação e no desenvolvimento de suas coleções.

Esse desígnio está baseado na percepção da necessidade de aperfeiçoamento da gestão deste suporte informacional. Ele possui características, complexidades e especificidades que carecem de estudos no meio acadêmico. Essas particularidades serão apresentadas e discutidas no transcorrer desta pesquisa.

O objetivo principal desta investigação é proporcionar subsídios substanciais aos bibliotecários que trabalham com a seleção e a aquisição dos *e-books.* A partir do conhecimento teórico acerca das particularidades que circundam a compra desses livros, os profissionais da informação possam aperfeiçoar as práticas e os processos que envolvem essa área da Biblioteconomia. Nesse sentido, pretende-se contribuir para uma reflexão sobre as bases fundamentais da seleção e aquisição dos *e-books* buscando o aperfeiçoamento das práticas aplicadas atualmente.

2 Revisão de literatura

A história das bibliotecas mostra que no transcorrer da evolução da humanidade, as transformações nos suportes de registro do conhecimento fazem parte da trajetória da escrita e contribuem para o desenvolvimento do conhecimento, das ciências e do progresso humano (MARTINS, 2016).

A utilização das tecnologias de informação e comunicação proporcionam alterações no modo de escrever, publicar, adquirir, comercializar, circular e ler os livros na sociedade contemporânea. Dessa forma, os procedimentos de produção,

transmissão, comercialização e uso da informação são modificados com a utilização da natureza digital.

Essas mutações proporcionam um novo modo de pensar e agir das bibliotecas e provoca um repensar do profissional bibliotecário, que deve estar propenso para as novas possibilidades de atuação do mercado contemporâneo. Nessa perspectiva, a inserção dos *e-books* nas unidades informacionais altera as formas de ação do profissional da informação, no tangente aos procedimentos que envolvem as relações com os outros atores do mercado editorial, principalmente, nas inclusões entre as bibliotecas e os fornecedores.

Nesse sentido, a realização de debates sobre as formas de produzir, comercializar e consumir a informação digital se fazem necessárias. O estudo das novas possibilidades oriundas das tecnologias se torna pertinente e a avaliação dos modelos de negócios praticados pelo mercado se fazem essenciais para um projeto de expansão dessa natureza informacional nas bibliotecas universitárias.

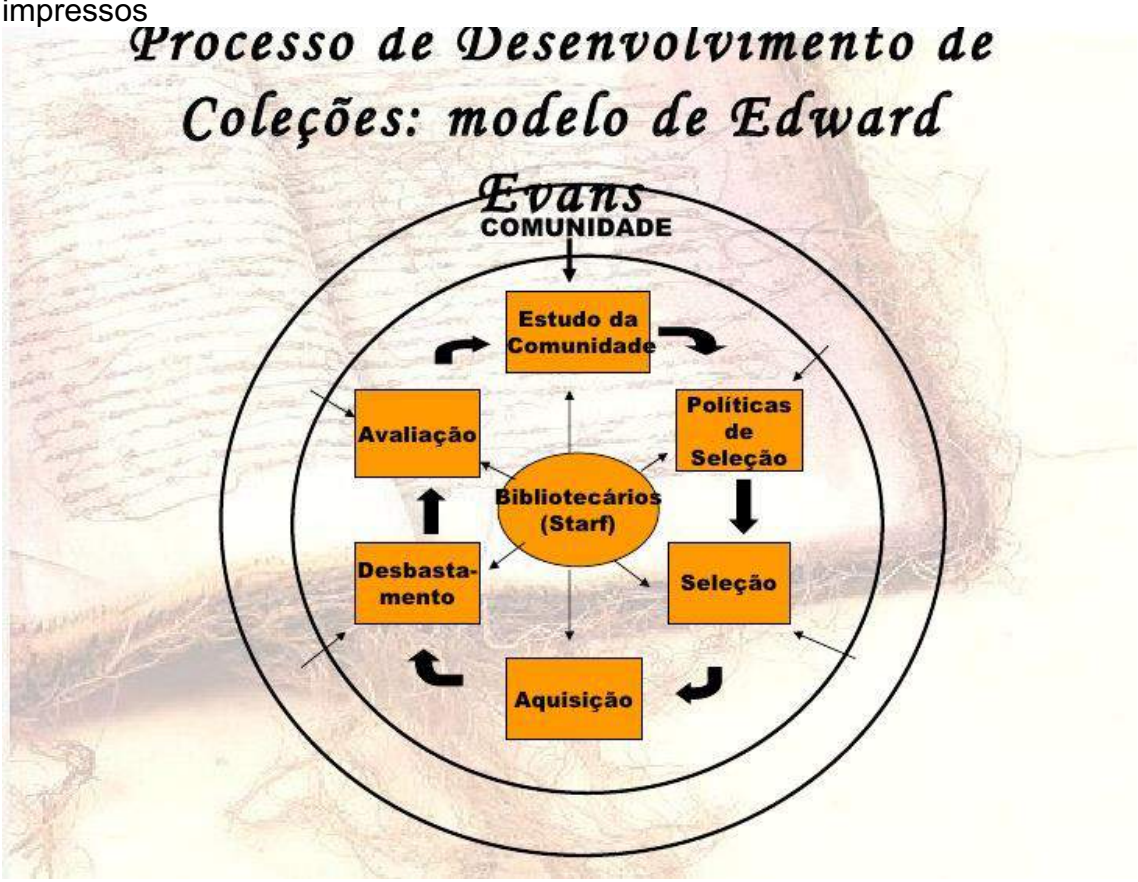
Acredita-se, que a partir do aperfeiçoamento do diálogo entre os atores do mercado editorial, pode-se melhorar os processos que circundam as atividades de formação de coleções digitais. Contudo, a contenda entre esses personagens está em fase de deliberação, os papéis estão sendo desenhados e as funções delimitadas. Assim sendo, torna-se primordial o acréscimo da discussão dessa contenta em nossa sociedade.

Ações que busquem a ampliação do debate em torno da melhora dos procedimentos que envolvem a seleção, aquisição e gerenciamento dos *e-books*, nos diversos ambientes em que ele pode atuar, sejam nas bibliotecas, nas editoras, nos fornecedores, nos clientes etc... devem ser desenvolvidos com o intuito de democratizar o acesso ao conteúdo informacional digital, bem como, melhorar o fluxo informacional da comunicação científica disponibilizada virtualmente por intermédio dessa natureza informacional.

Durante a evolução dos suportes de informação percebem-se mudanças significativas nos modelos aplicados pela sociedade para armazenamento dos conteúdos informacionais. Observa-se características distintas entres os documentos impressos e os documentos digitais. A primeira grande diferença entre os modelos está relacionado com a posse dos livros. Enquanto os documentos tradicionais eram considerados manufaturas, ou seja, as bibliotecas compravam os materiais materializados e podiam determinar seus fins através dos processos pelos quais os documentos passariam nas unidades informacionais. Eles poderiam ser inseridos, descartados, doados etc... os bibliotecários exerciam o poder sobre a informação. Nesse aspecto, a formação de coleções era centrada nos livros em um mundo fechado e, muitas vezes, velado. Com os *e-books* ocorre uma ruptura de processos, os documentos tornam-se serviços, compra-se bases de livros, ocorre a servitização das bibliotecas. Nesse panorama, há ausência da posse física dos materiais, as unidades informacionais se desmaterializam e, com isso, passam a funcionar em qualquer lugar e em qualquer momento, ou seja, ocorre uma transformação temporal e espacial no atendimento informacional. Além disso, ocorre uma multiplicidade de possibilidades para os leitores. Enquanto nos livros impressos existia um único processo de aprendizagem que ocorria através da leitura, nos *e-books* acontece a multissensorialidade com possibilidades de leitura, áudio, vídeo, hologramas etc. Nessa perspectiva, a aquisição dos *e-books* se tornam centradas nas pessoas e as bibliotecas se tornam Glocais – globais e locais.

Adiante, percebem-se outras características distintas entre a formação e o desenvolvimento de coleções de livros impressos e *e-books*. Para Vergueiro (2010) aplicando o modelo de Edward os documentos físicos abarcam os seguintes processos para formação de acervos: Estudo da comunidade; política de seleção, seleção propriamente dita; aquisição, desbastamento e avaliação. Isso deve ocorrer em um processo cíclico e ininterrupto. Essa metodologia de trabalho é melhor visualizada a partir da Figura 1 que demonstra o processo de desenvolvimento de coleções de acervos tradicionais. Além dessas características oriundas da formação de coleções impressas temos outra especificidade característica do suporte informacional impresso que é o acesso aos livros. Eles aconteciam diretamente nas estantes ou indiretamente através de solicitação nos balcões de atendimento.

Figura 1 – Processo de desenvolvimento de coleções de materiais impressos

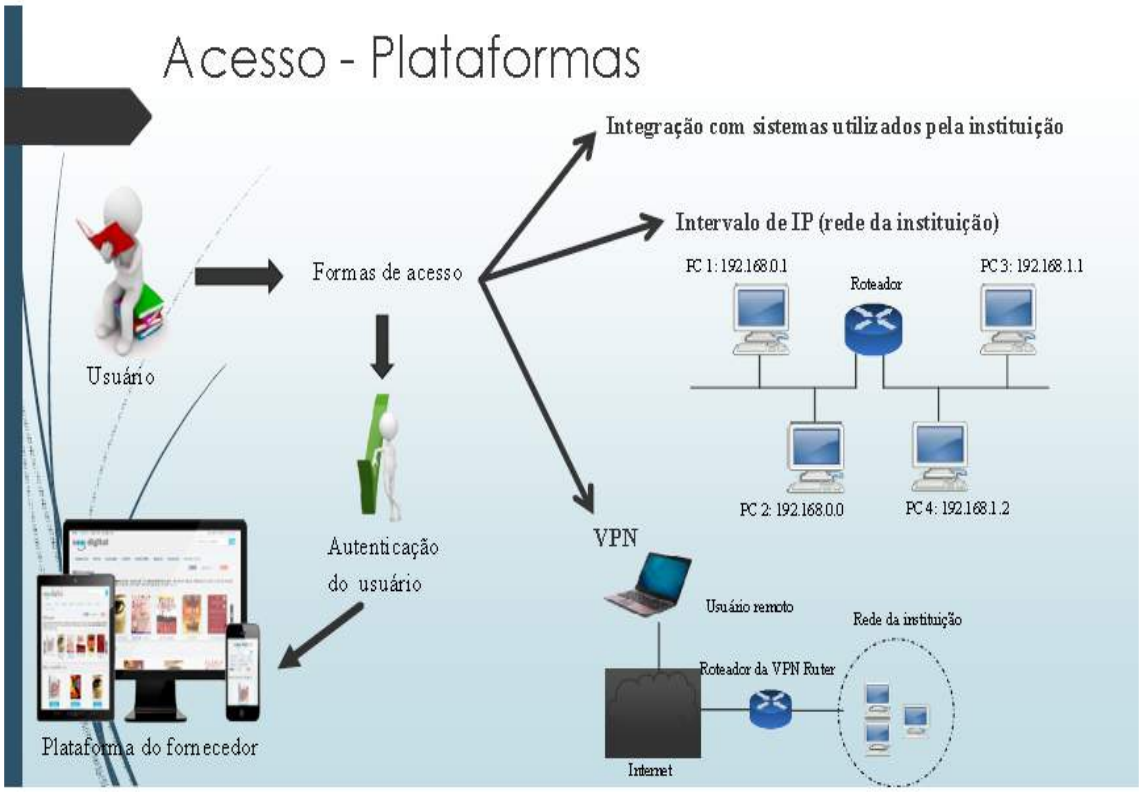


Fonte: Vergueiro (2010)

Martins (2016) afirma que existem especificidades oriundas da natureza digital. Para o autor, além da avaliação de assunto, usuário, documento e preço, normalmente, utilizadas na seleção e aquisição dos livros impressos existem outras para os *e-books*, são elas: planejamento das demandas; estudos dos modelos de negócios; criação de política de conteúdo; aspectos operacionais; interface gráfica de fácil uso; suporte técnico; gestão dos direitos de propriedade e preservação digital, ou seja, são elencadas diversas características a serem avaliadas na compra desses materiais.

Serra (2015) vai adiante na questão do acesso. Ela afirma a necessidade de estudos das plataformas e dos conteúdos disponibilizados pelo mercado. A seguir demonstramos na Figura 2 a representação dos passos para acessar os *e-books* através das plataformas. Na imagem percebe-se que a estrutura para acessar o conteúdo informacional é, totalmente, distinta do acesso aos livros impressos, ou seja, novos elementos devem ser avaliados no momento da seleção e da aquisição desse modelo de suporte informacional. Assim sendo, devem ser consideradas as estruturas tecnológicas, os hardwares, as redes, autenticação de usuários, compra e/ou assinatura de plataformas, ou seja, ocorrem novas características a serem avaliadas

Figura 2 – Acesso aos e-books por plataformas



Fonte: Serra (2015)

Ainda sobre acesso, verificamos que os *e-books* provocam uma alteração da terceira lei da Biblioteconomia. Ela trata que para cada livro, o seu leitor. Com os documentos digitais essa questão é ampliada e o mesmo livro pode ter vários leitores ao mesmo tempo. Assim sendo, há um acréscimo do uso dos conteúdos informacionais e quebras das barreiras geográficas e espaciais são desmanteladas conforme comentadas anteriormente. Na figura 3 percebe-se a representação do

modelo clássico onde o livro impresso é único e só pode ser emprestado para um usuário. Enquanto na figura 4 são apresentados novos modelos de acesso aos conteúdos. Nessa figura, compreende-se que o acesso pode ser múltiplo e ilimitado.

Figura 3 – Empréstimo de livros impressos



Fonte: depositphotos http://pt.depositphotos.com/28488907/stock-illustration-kids-borrowing-books-in-the.html

Figura 4 – Formas de acesso aos *e-books*



Fonte: Serra (2015)

A partir do entendimento das diferenças existentes entre os suportes informacionais impressos e digitais, as bibliotecas, os bibliotecários e os demais membros do mercado editorial necessitam readequar seus processos, procedimentos e gestão de acervos, bem como, reformular as práticas de comercialização dos *e-books*. É necessário o entendimento, por parte dos diversos atores desse mercado, que a mudança de suporte informacional requer novas formas de atuação. Deve ocorrer um reordenamento das formas de acesso que gerará impacto na disseminação da comunicação informacional dentro das bibliotecas universitárias.

A reformulação dos processos que envolvem a gestão dos *e-books* deverá impactar na expansão dessa natureza informacional na sociedade contemporânea. As peculiaridades que envolvem a seleção e aquisição dos *e-books* requer um repensar dos bibliotecários que cuidam da gestão das unidades informacionais. Assim sendo, torna-se fundamental a aplicação de técnicas oriundas da administração e da engenharia de produção para contribuir com o setor de formação e de desenvolvimento de coleções. Nesse aspecto, os profissionais da informação devem criar mecanismos, políticas, parâmetros, diretrizes e ações que colaborem para o aperfeiçoamento da gestão dos *e-books* nas bibliotecas acadêmicas.

3 Materiais e métodos

A metodologia utilizada pretende apresentar os procedimentos formais, como métodos de pensamento reflexivo através do tratamento científico para demonstrar a importância do estudo. O panorama analisado abarcou a pesquisa bibliográfica de materiais elaborados sobre os temas: formação e desenvolvimento de coleções digitais, aquisição e seleção dos *e-books*. A averiguação foi realizada através da revisão da literatura nos campos das Ciências da Informação, mais especificamente, da Biblioteconomia voltando-se para a área da formação e do desenvolvimento de coleções. Esse modelo de pesquisa possibilita ampliar a proporção do conhecimento existente através do uso de novos aspectos acerca do assunto (LEANDRO, 2013). Segundo Lakatos e Marconi (2011) “a pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias é um levantamento de toda a bibliografia publicada em livros, revistas e demais publicações”. Manzo (1971) afirma que “a bibliografia pertinente fornece subsídios para explorar novas ideias, onde os problemas ainda não se cristalizaram suficientemente”. Nesse contexto, pretende-se através de um modelo cientifico apresentar novas perspectivas acerca do assunto investigado.

As fontes de pesquisa utilizadas foram: livros, artigos de periódicos, dissertações, teses e trabalhos apresentados em eventos encontrados na plataforma Descubra, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Além disso, foram analisados sites diversos ligados ao tema e pesquisadas as bases de dados *Science Direct, EBSCP, Wiley, Emerald, BRAPCI, Scielo e E-lis.* Foram investigados termos em inglês e português, nos campos títulos (titles), palavras-chave (*keywords*) e resumo (*abstracts*). O estudo abarcou a literatura nacional e internacional, ao longo de todos os anos, dando preferência aos trabalhos publicados a partir dos anos 2000. Contudo, obras anteriores foram utilizadas devido ao caráter referencial e/ou clássico e colaboraram no desenvolvimento do arcabouço teórico dessa pesquisa.

A partir dos dados recuperados foi criada a suposição dessa investigação. Ela baseia-se na perspectiva de que o acréscimo de conhecimento acerca do assunto

formação e desenvolvimento de coleções dos *e-books* contribui para aprimorar a tomada de decisão dos bibliotecários que trabalham nessa área. Possibilitando desta forma, melhorar e simplificar a formação de acervos. A concepção desta proposta visa reduzir custos, otimizar recursos, simplificar processos, respeitar direitos, armazenar dados, proteger conteúdos e ampliar acessos. Nesse sentido, pretende-se melhorar a aquisição dos *e-books* nas bibliotecas da academia. A partir da evolução na formação e no desenvolvimento de coleções digitais almeja-se que a biblioteca coopere para a expansão do uso dos *e-books* na sociedade contribuindo para a democratização do acesso a informação digital.

4 Resultados parciais/finais

A literatura sobre as características para aquisição dos *e-books* no Brasil ainda é tímida. Não há um entendimento de como o mercado deve atuar e inúmeros autores consideram que a seleção e a aquisição devem seguir os mesmos modelos dos documentos impressos. Contudo, esse estudo vem apresentando características que diferenciam os suportes informacionais e apresentam predicados que contribuem para reforçar a necessidade da construção de políticas distintas para cada natureza informacional. Nesse cenário, sobressai o trabalho de Cunha (1999) que arrola os aspectos que devem ser destacados e pensados, em relação à seleção de objetos digitais, são eles:

- Variedade de formatos: o especialista em desenvolvimento de coleções necessita considerar os diversos formatos;
- Conceito de biblioteca*:* a biblioteca universitária não é apenas física, a tarefa de desenvolvimento de coleções incluirá funções relativas às atividades de hiperligações para mapear os recursos informacionais externos;
- Pagamento pela informação*:* será necessário conhecer os detalhes relativos às modalidades de contratação para acessar a informação, ou seja, os processos que envolvem os negócios se tornam de extrema importância para a área de formação de coleções;
- Esforços cooperativos: com o objetivo de reduzir os custos da duplicação de acervos eletrônicos, em diversas universidades, haverá campo propício para ações cooperativas mediante convênios; a coleção local não será mais o foco primário de atenção, o mesmo objeto deverá ser acessado por todos e;
- Novas mídias e equipamentos: para otimizar o uso do documento digital será necessário maior conhecimento de *hardware* e *software* por parte dos técnicos de desenvolvimento de coleções.

Adiante, a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA, 2013), com o objetivo de colaborar com o trabalho dos bibliotecários que atuam no campo do desenvolvimento de coleções, elaborou um guia para as bibliotecas acadêmicas, especialmente, destinado às coleções de recursos eletrônicos. Ele tem o intuito de conscientizar sobre os pontos principais que as bibliotecas deverão considerar para formação das coleções eletrônicas onde são destacados os principais pontos:

- **Viabilidade técnica**: disponibilidade (acesso remoto, acesso autônomo), autenticação, compatibilidade, armazenamento e manutenção (acesso remoto, acesso local), plataformas de acesso aos recursos eletrônicos;

- **Funcionalidade e confiabilidade**: recuperação da informação, descarga de conteúdo, exportação e descarga, interface, integração;
- **Apoio do provedor**: capacitação dos usuários, demonstração de produtos, suporte técnico, relatório de estatística, Personalização do serviço, provisão de dados bibliográficos (Marc), segurança da informação e política de armazenamento;
- **Fornecimento**: modelo de compra (assinatura ou pago por consulta), opções de acesso, armazenamento, cotas de manutenção e direitos de cancelamento e;
- **Licenças**: licençasmodelo padrão, legislação vigente, responsabilidade pelo uso não autorizado, definição de usuários autorizados, definição de sítios autorizados, reembolsos, prazo do contrato, idioma de licença, cumprimento com as leis vigentes na jurisdição que se encontra a biblioteca, caso seja um consórcio.

Os aspectos apresentados referem-se aos recursos digitais de uma maneira geral. Contudo, entende-se que cada objeto digital possui especificidades de sua natureza. Nesse sentido, é fundamental a criação de políticas especificas para o *e-book.*

Pontes (2015) aborda a aquisição de *e-books* para bibliotecas universitárias e relata que existe a necessidade de criação de uma política institucional especifica para a natureza informacional digital que deve contemplar os seguintes aspectos:

- Direitos de licenciamento – questão da exclusividade;
- Preservação de conteúdos digitais;
- Formas de acesso;
- Modelos de negócios / contratação;
- Formatos de registro (pdf. *E-pub. Mobi. Azw* ...;
- Mediação com uso de dispositivos específicos (*e-readers, tablets*);
- Controle de uso (indicadores);
- Forma de entrega e *e-lending* (GRM – DRM);
- Instituições públicas devem seguir a legislação n. 8.666/1993;
- Capacitação de gestão de vários contratos;
- Recursos institucionais para disponibilização e preservação do acervo digital;
- Orçamento disponível para aquisição e;
- Vantagens institucionais para a aquisição de acervo digital.

A partir dos relatos de Cunha (1999), IFLA (2013) e Pontes (2015) compreende-se a necessidade de aperfeiçoamento das bibliotecas na criação de políticas para expandir a natureza digital em unidades de informação. Para tanto, outras questões devem ser avaliadas pela área de formação e de desenvolvimento de coleções para e-books. Assim sendo, essa pesquisa apresenta alguns tópicos que carecem de debate na área da Biblioteconomia:

- Estudos de usuários traçando o perfil do público real, potencial e virtual. Incluindo os alunos de estudo à distância. Com os *e-books* ocorrem rupturas geográficas e temporais que devem ser avaliadas no processo de seleção e aquisição;
- Diagnóstico do cenário em que a biblioteca está inserida. Devem-se verificar aspectos geográficos, sociais, econômicos e tecnológicos. Essas questões são fundamentais para a criação de acervos digitais. Afinal, deve ser

analisado se o público tem acesso as novas tecnologias, se possui redes que facilitem o acesso aos *e-books*, se possuem computadores, *tablets* e/ou outros aparelhos para leitura de livros digitais essa são algumas questões a serem avaliadas;

- Busca contínua em suprir as expectativas e as necessidades dos clientes da informação, independentemente da localização da informação e do cliente, ou seja, os *e-books* devem facilitar o intercâmbio de informações entre bibliotecas e usuários. Nesse sentido, devem ser eliminadas as barreiras protecionista impostas pelos editores nos modelos aplicados atualmente.
- Diagnóstico e descrição dos fornecedores disponíveis no mercado. Analisando as vantagens competitivas que cada um apresenta. O conhecimento profundo dos fornecedores torna-se elemento fundamental no processo de aquisição dos *e-books*. As melhores plataformas, os melhores preços, o maior quantitativo de liberação de uso são algumas das questões a serem avaliadas;
- Planejamento orçamentário com previsão para gastos atuais e futuros. Deve-se formalizar as fontes de recursos disponíveis e as formas de pagamentos para manutenção das coleções. Lembrando-se da importância de adquirir e mantê-las, tanto as impressas como as digitais. É preciso considerar as taxas de manutenção, as assinaturas e os custos com *hardwares, softwares*, treinamentos, cursos e pessoal;
- Racionalização e otimização dos recursos financeiros, humanos e tecnológicos através da operação planejada;
- Descrição completa das bases e averiguação da disponibilidade de customização das interfaces;
- Descrição dos modelos de negócios, apresentando as vantagens e desvantagens de cada padrão. A partir da informação os gestores poderão obter dados para facilitar a tomada de decisão;
- Criação de política de acesso e acessibilidade, contemplando acesso multiusuário e formas de promoção aos portadores de necessidades especiais. Uma das maiores vantagens dos e-books são a ampliação do acesso e da acessibilidade. Contudo, isso é dificultado pelas DRMs impostas pelas editoras. Nesse sentido, é primordial que as bibliotecas exerçam o poder de comprador e exijam a liberação de acesso multiusuários. Somente dessa forma, haverá vantagens significativas com a compra do suporte informacional digital;
- Elaboração de planos de ação em relação à seleção, aquisição, descarte, desbaste e avaliações futuras, das coleções existentes, novas e passíveis de obtenção;
- Respeito às especificidades e especificações de cada natureza informacional;
- Estabelecimento da obrigação do fornecimento de metadados para recursos eletrônicos. Essa característica facilita o processamento técnico dos materiais adquiridos e agiliza a liberação de acesso aos conteúdos informacionais;
- Concepção de mecanismos para avaliar pontos fortes e fracos das coleções através do uso de medidas objetivas de julgamento. A métrica deve ser usada amplamente nas estatísticas de uso dos e-books;
- Racionalização do espaço tecnológico. Da mesma forma que nos espaços físicos há o problema do uso dos espaços devemos avaliar os espaços

tecnológicos, ou seja, vale a pena adquirir tudo ocupando espaços desnecessários?;
- Compartilhamento de recursos e estabelecimento de consórcios/redes de trabalho. O intercâmbio de instituições reduz custos e amplia acessos;
- Formalização de mecanismos e critérios para intercâmbio de materiais informacionais digitais;
- Estabelecimento de mecanismos para preservação das coleções físicas e digitais;
- Descrição das formas de *backup*: mídia fixa ou b*ackfile*;
- Acompanhamento do surgimento de novos suportes de informação, não se limitando aos suportes existentes e;
- Respeito à legislação vigente no país.

Esses predicados buscam atender as demandas das bibliotecas, na atualidade, através da concretização de parâmetros para aquisição dos *e-books*. Pretende-se dessa forma, formar coleções que satisfaçam as necessidades dos clientes. Almeja-se, a construção de acervos de qualidade que contribuam para o desenvolvimento das pesquisas e auxiliem na transferência da comunicação científica nas universidades.

No contexto apresentado, a política de formação e desenvolvimento de coleções para *e-books* deve contemplar procedimentos políticos, tecnológicos, de gerenciamento dos conteúdos, recursos e acesso, necessita ainda, abarcar questões relacionadas com o *design* de produtos, abranger motes arrolados com a proteção aos direitos autorais, a propriedade intelectual, a segurança dos dados e a preservação digital.

Para concretização desse modelo de política é imprescindível à realização de planejamento a curto, médio e longo prazo dos procedimentos necessários para sua concepção. Neles devem constar ações para sua consecução verificando as previsões orçamentárias, a organização, distribuição, estruturação, compartilhamento, parque tecnológico, bem como, os responsáveis pelas tarefas. Além disso, é fundamental o conhecimento do mercado editorial, dos atores da cadeia produtiva dos livros e dos modelos de negócios nacionais e internacionais.

Essa política deve servir como um guia ou suporte para bibliotecários, auxiliando para a tomada de decisão na aquisição de objetos virtuais. Nesse sentido, ela busca melhorar as práticas de trabalho, buscando aprimorar as afinidades entre os atores do mercado editorial.

5 Considerações parciais/finais

Considera-se que novas demandas surgiram para a área de formação e de desenvolvimento de coleções com a introdução dos e-books no mercado editorial. Nesse aspecto, observa-se que inovações de gestão são fundamentais para o processo decisório das bibliotecas universitárias brasileiras. Nesse sentido, essa pesquisa procurou abordar novos predicados essenciais para a seleção e aquisição dos e-books. Contudo, consideramos importante aliar características tradicionais da Biblioteconomia com técnicas da Administração e da Engenharia de Produção no processo de formação de coleções de acervos digitais.

Apreciando a literatura biblioteconômica compreende-se a necessidade da

delimitação de critérios gerais para todos os formatos de documentos e outros para modelos específicos. A partir dessa constatação observamos que os critérios específicos devam ser:

- Delimitação da missão e dos objetivos da biblioteca;
- Estudo de usuários com a delimitação de suas preferências e necessidades;
- Identificação dos pontos fortes e fracos da coleção com o objetivo de manutenção da qualidade do acervo;
- Avaliação de uso da coleção com o intuito de adquirir as demandas reais;
- Autoridade do autor, editor e/ou fornecedor com a finalidade de adquirir materiais dos especialistas das áreas;
- Cobertura do tema abrangendo os vários aspectos que o cercam;
- Atualidade do acervo para as áreas que dela necessitar e;
- Preço compatível com o mercado.

Os critérios específicos para e-books foram abordados durante o transcorrer dessa investigação. Finalizamos reforçando alguns critérios consideramos fundamentais para a concretização da formação e do desenvolvimento de coleções de e-books com qualidade, são eles:

- Delimitação de critérios para infraestrutura tecnológica adequada. Engloba-se hardware, software e redes de telecomunicações;
- Determinação dos tipos de formatos a serem adquiridos (ASCII, PDF, HTML);
- Estruturação de política de acesso e acessibilidade que busque facilitar o acesso e o intercâmbio de conteúdos informacionais;
- Criação ou aquisição de plataformas que democratizem o acesso, facilitem o uso e possibilite a interação entre os sistemas e os usuários;
- Análise de recursos além da leitura. Ex. áudio, vídeo, hologramas etc.;
- Concepção dos direitos de propriedade e de autoria;
- Estruturação das condições de manutenção do sistema;
- Disponibilização de estatísticas on-line;
- Estudo dos modelos de negócios buscando os melhores preços com as melhores condições e;
- Aspectos relacionados com a conservação e a preservação de dados digitais.

6 Referências

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital**.** ***Ci. Inf.*** v.28, n.3, p. 257-268, 1999.

IFLA. IFLA principles for library e-lending. In: IFLA WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: IFLA General Conference and Assembly, 79., Singapura. **Anais**... Singapura: 2013.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LEANDRO, Luiz Alberto de Lima. **A formação superior dos Gestores Ambientais no Brasil**: contribuição para a formulação de Diretrizes Curriculares Nacionais. 2013. 330f. Tese. (Doutorado em Meio Ambiente) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

MANZO, A. J. **Manual para la preparación de monografias**: una guía para presentar informes y tesis. Buenos Aires: Humanitas, 1971.

MARTINS, Robson Dias. **Proposta teórica de criação de plataforma de gerenciamento de *e-books***. 2016. 144f. Dissertação. (Mestrado profissional em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

_____. Criação da cadeia de suprimentos para e-books. **Revista ACB**. Florianópolis, v. 20, p. 286-297, 2015.

_____. Ebooks supply chain: uma análise de processos no desenvolvimento de coleções. **Business Management Review** (BMR), v. 4, p. 168-178, 2015.

PONTES, Samantha. **Modelos de contratos para aquisição e/ou assinatura de publicações eletrônicas**, 2015. Disponível em: < http://gidjrj.com.br/wp-content/uploads/2015/08/Reuni%C3%A3o-T%C3%A9cnica-2015-Modelos-de-Contratos-por-Samantha-Pontes.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2016.

SERRA, Liliana.Gusti. **Tipos de fornecedores de e-books, na visão das bibliotecas**, 2013. Disponível em:< http://revolucaoebook.com.br/tipos-fornecedores-ebooks-visao-das-bibliotecas/>. Acesso em: 05 set. 2015.

SERRA, Liliana Giusti. **Os livros eletrônicos e as bibliotecas**. 2015. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-01122015-101516/>. Acesso em: 2016-03-11.

VERGUEIRO, Wergueiro. Desenvolvimento de coleções. **Ciência da Informação**, v.22, n.1, p.13-21, 1993.

_____. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989.

VERGUEIRO, Wergueiro. **Seleção de materiais de informação**. 3.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2010.

FORMAÇÃO E GESTÃO DE COLEÇÃO DE INSTRUMENTOS CIENTÍFICOS DO DEPARTAMENTO DE FÍSICA - INSTITUTO DE CIENCIAS EXATAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS/UFMG.

Gislene Rodrigues da Silva (UFMG) - gislene@fisica.ufmg.br

Shirley Maciel Silva (UFMG) - bibliodf@fisica.ufmg.br

Daniele Vieira Nunes (UFMG) - d.v.n.biblio12@gmail.com

Resumo:

Criado em 1963 o Departamento de Física da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) abriga um conjunto expressivo de instrumentos científicos, passíveis de constituírem uma coleção, nos moldes do que define a literatura especializada. Percebendo a necessidade de preservação da memória institucional e por ser uma antiga aspiração de pesquisadores da instituição, e também baseada em outras iniciativas nacionais e internacionais, parte desses objetos já se encontram dispostos na biblioteca da instituição e em outros setores/laboratórios, incluindo a Sala de Demonstrações de Física. A proposta é inventariar, catalogar e disponibilizar cerca de 150 objetos para que a comunidade acadêmica e demais integrantes do público em geral tenham conhecimento e acesso a esse riquíssimo acervo que conta a história da evolução da física ao longo dos anos. O objetivo do presente trabalho é descrever o projeto que está em andamento, parceria entre a Biblioteca Prof. Manoel Lopes de Siqueira e a Sala de Demonstrações do Departamento de Física/UFMG.

Palavras-chave: *Memória institucional. Instrumentos Científicos. Departamento de Física da Universidade Federal de Minas Gerais. Preservação do acervo. Biblioteca Pro*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2016

Eixo Temático: Responsabilidade política técnica e social

FORMAÇÃO E GESTÃO DE COLEÇÃO DE INSTRUMENTOS CIENTÍFICOS DO DEPARTAMENTO DE FÍSICA - INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS/UFMG

Modalidade da apresentação: Comunicação oral

RESUMO

Criado em 1963 o Departamento de Física da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) abriga um conjunto expressivo de instrumentos científicos, passíveis de constituírem uma coleção, nos moldes do que define a literatura especializada. Percebendo a necessidade de preservação da memória institucional e por ser uma antiga aspiração de pesquisadores da instituição, e também baseada em outras iniciativas nacionais e internacionais, parte desses objetos já se encontram dispostos na biblioteca da instituição e em outros setores/laboratórios, incluindo a Sala de Demonstrações de Física. A proposta é inventariar, catalogar e disponibilizar cerca de 150 objetos para que as comunidades acadêmicas e demais integrantes do público em geral tenham conhecimento e acesso a esse riquíssimo acervo que conta a história da evolução da física ao longo dos anos. O objetivo do presente trabalho é descrever o projeto que está em andamento, parceria entre a Biblioteca Prof. Manoel Lopes de Siqueira e a Sala de Demonstrações do Departamento de Física/UFMG.

Palavras-Chave: Memória institucional. Instrumentos Científicos. Departamento de Física da Universidade Federal de Minas Gerais. Preservação do acervo. Biblioteca Prof. Manoel Lopes de Siqueira.

ABSTRACT

In the Department of Physics at Federal University of Minas Gerais (UFMG) there are an expressive collection of scientific instruments that can constitute a collection, with the need to preserve the institutional memory and it's an old aspiration of the institution, and also based on other national and international initiatives such objects were stored in the library of the institution and in other sectors with the objective to inventory them, catalog them and make them available to the researcher and the community in general to have knowledge and access to this rich collection that tells the history of the evolution of the physics over the years, the proposal is to identify, catalog and make available about 150 objects. The objective of this study is to describe the project that is under way in partnership between Prof. Manoel Lopes de Siqueira Library and Sala de Demonstrações at Department of Physics / UFMG.

Keywords: Institutional memory. Scientific instruments. Departamento de Física of Universidade Federal de Minas Gerais. Collection preservation. Prof. Manoel Lopes de Siqueira library.

1 Introdução

Uma das atribuições da Biblioteca Prof. Manoel Lopes de Siqueira, também conhecida como "Biblioteca da Física" tem sido coletar, identificar, preservar e expor os instrumentos científicos do departamento de física, passíveis de formarem uma coleção, pois eles constituem fonte de pesquisa e investigação histórica. Sendo assim, é importante reunir a coleção para preservar a memória institucional. Além disso, alguns desses instrumentos tornaram-se obsoletos e o seu desaparecimento pode constituir a perda de uma parte intrínseca do conhecimento da evolução da ciência.

Os objetivos do presente trabalho são:

- coletar, inventariar, catalogar e disponibilizar sob forma de exposição os instrumentos científicos pertencentes ao Departamento de Física da UFMG, distribuídos em seus setores/Laboratórios, Biblioteca e Sala de Demonstrações.
- disponibilizar a coleção, em exposição permanente, em vitrines localizadas em pontos estratégicos da instituição, com acesso ao público especializado e para a comunidade em geral.
- produzir catálogo impresso e eletrônico contendo imagens do registro fotográfico profissional, incluindo especificação técnica de cada objeto;
- preservar a memória dos objetos científicos adquiridos e utilizados pelo/no departamento para o ensino e pesquisa em física;

Como resultados pretendidos da implantação do projeto, destacamos:

- a contribuição para a pesquisa nacional e internacional sobre a cultura de instrumentos científicos;
- a valorização da herança cultural da ciência;
- a preservação da identidade institucional.

De acordo com documentação administrativa, disponível nos arquivos da instituição os instrumentos científicos do departamento de Física da UFMG foram adquiridos através de investimentos/recursos concedidos pela Administração Central da UFMG, CNPq, Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN), Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico (BNDE), Banco Interamericano de Desenvolvimento e Fundação Rockefeller e destinados ao desenvolvimento de pesquisas na área de física. De acordo com documentação obtida nos arquivos administrativos às linhas de pesquisa em física na universidade iniciaram-se concretamente em torno de 1970, anteriormente havia apenas pesquisa em físico-química na Faculdade de Filosofia. De 1976-1980 há a consolidação da pesquisa e adota-se a linha de pesquisa de transições de fase e ferroeletricidade, de 1981-1985 implanta-se a linha transições de fase em materiais ferroelétricos e materiais com fases incomensuráveis. Em 1986 uma nova linha de pesquisa em implantação: semicondutores. Após 1986 surgem às linhas: transições de fase estruturais (principalmente materiais ferroelétricos) e transições de fase incomensuráveis. Atualmente o departamento possui as seguintes linhas de pesquisa e laboratórios: estrutura eletrônica de sólidos; superfícies e nano-estruturas; estados eletrônicos, materiais magnéticos e propriedades magnéticas; superfícies e interfaces; películas e filamentos; astrofísica do meio interestelar; estrutura de líquidos e sólidos, cristalografia; galáxias; física clássica e física quântica, mecânica e campos; física da matéria condensada; métodos matemáticos da física; aplicações tecnológicas dos nanomateriais de caborno; astrofísica solar; fisiologia

cardiovascular; astrofísica estelar; fisiologia cardiovascular; física estatística e termodinâmica; teoria geral de partículas e campos; biofísica; física atômica e molecular; astronomia; Átomos e moléculas especiais; Biofotônica; computação; criogenia; cristalografia; Epitaxia de Feixe Molecular (MBE); Espectroscopia Hiperfina; Espectroscopia Raman; Estrutura Eletrônica; Física de Partículas; Física de Sistemas Biológicos; Física de Superfícies; Física Estatística; Fluídos Complexos; Fotônica; Informação Quântica (InfoQuant); Litografia por feixe eletrônico; Nano-Espectroscopia (LNS); Nanodispositivos e Sensores; Nanomateriais - Análise de dados; Nanomateriais – Produção; Nanomateriais – Química; Nanoscopia; Nanoscopia Ultra Alto Vácuo; Óptica Infravermelho; Óptica Quântica I; Óptica Quântica II; Óptica Quântica III; Preparação de filmes finos; Radicais Livres; Ressonância Magnética; Semicondutores; Termohidrodinâmica; Transição de fase"

Sendo grande a quantidade de pesquisas e laboratórios instituídos ao longo dos anos, pode-se perceber que os instrumentos são de fundamental importância, pois por meio deles é possível compreender a história da ciência e a evolução da física ao longo do tempo, formando assim a memória departamental, já que a instituição tem se preocupado em preservar o seu passado com o objetivo de repassar esse conhecimento para às gerações sucessoras.

Outro fator de motivação para o desenvolvimento do Projeto é a comemoração dos 50 anos da implantação do Programa de Pós-Graduação em Física e os 40 anos da existência do Departamento em suas atuais instalações. Portanto, a organização do acervo de peças utilizadas pelos pesquisadores da instituição será uma coleção que representará um elo entre o fazer da ciência no passado e o fazer da ciência no presente e futuro.

2 Revisão de literatura

A preservação da história de uma instituição é de fundamental importância para formação de sua ***memória***.

> Memória é essencialmente um ato de evocação, isto é, o ato de recuperar mentalmente a imagem; portanto, é um ato de representação do real que se dá através de imagens mentais, pois o passado enquanto tal não volta. Ele retorna apenas na lembrança a evocação/lembrança dessa imagem se dá através de diferentes suportes de memória que podem ser de natureza iconográfica, fotográfica, álbuns, etc.; de natureza objetal, com os diversos tipos de objetos materiais associados a uma determinada memória e que compõe o universo dos bens ou patrimônios materiais; de natureza perceptiva e sensorial, quando desencadeada por idéias/ associações, e de natureza do universo da "memória dos sentidos", sons, ruídos e cheiros que compõem o rico e diversificado universo denominado de bens ou patrimônios imateriais. (FÉLIX, 2002, p. 23).
>
> A memória, como propriedade de conservar certas informações, remete-nos em primeiro lugar a um conjunto de funções psíquicas, graças às quais o homem pode atualizar impressões ou informações passadas, ou que ele representa como passadas. (BIZELLO apud LE GOFF, 1990, p. 423).

A formação de uma ***coleção*** também se faz necessária para organização das peças científicas:

> De modo geral, uma coleção pode ser definida como um conjunto de objetos materiais ou imateriais (obras, artefatos, mentefatos, espécimes, documentos arquivísticos, testemunhos, etc.) que um indivíduo, ou um estabelecimento, se responsabilizou por reunir, classificar, selecionar e conservar em um contexto seguro e que, com frequência, é comunicada a um público mais ou menos vasto, seja esta uma coleção pública ou privada. (DESVALLÉES; MAIRESSE, 2013, p. 32).

Os objetos científicos do departamento de física fazem parte de um ***patrimônio cultural*** da instituição

> O patrimônio cultural é considerado aqui como aquele conjunto de produções materiais e imateriais do ser humano e seus contextos sociais e naturais que constituem objeto de interesse a ser preservado para as futuras gerações. (SANTOS; BRASIL; GRANATO, 2008, p. 2).

Logo o ***patrimônio cultural da Ciência e Tecnologia*** ganha significado, definido por Granato e Oliveira (2012, p. 318):

> Consideramos partes integrantes desse tipo de patrimônio o conhecimento científico e tecnológico produzido pelo homem (aspectos intangível), além de todos aqueles objetos que são testemunhos dos processos científicos e do desenvolvimento tecnológico.

Tendo como base teórica o autor Jotta (2015) para compreender o significado de ***instrumentos científicos***, pode-se dizer que:

> Objetos oriundos de instituições de pesquisa, laboratórios, universidades e museus. Adquiridos no âmbito das universidades, com a finalidade de ensino e pesquisa. Esses objetos alimentam o processo de produção do conhecimento, podemos entender essas coleções como artefatos reunidos por meio da dinâmica de construção e disseminação do saber. Esses artefatos que hoje respondem por documentos foram, durante décadas, aparatos para demonstração, ensino e pesquisa no campo da ciência e da tecnologia, estando intimamente relacionados com sucessos e fracassos de cientistas. No caso dos instrumentos científicos, sua existência está relacionada à ciência e aos avanços obtidos através de seu uso como modelos de ensino ou como instrumentos de pesquisa.
>
> Além do estudo técnico e histórico, os instrumentos científicos incorporam coleções com temáticas das mais variadas como aspecto estético, conceitos teóricos do seu funcionamento ou a "característica global da sua função" (JOTTA *apud* GUEDES 2015, p. 33).

No Brasil e no mundo, destacam-se relevantes iniciativas de organização e estudo dos objetos relativos à ciência, pois as instituições têm se preocupado com a conservação e divulgação de seu patrimônio científico. Sobressaem inciativas brasileiras como: Museu Dinâmico de Ciência e Tecnologia (MDCT) instituição que é responsável pela guarda, conservação de instrumentos técnicos e científicos do Departamento de Física e da Faculdade de Engenharia da Universidade Federal de Juíz de Fora (UFJF).

Outro destaque brasileiro é o Museu de Astronomia e Ciências Afins (MAST) que é uma unidade de pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), essa instituição foi criada no dia 8 de março de 1985 na cidade do Rio de Janeiro e possui um dos mais importantes acervos de objetos científicos do país, de acordo com o site do museu, os

instrumentos de sua coleção foram utilizados em serviços e pesquisas de grande importância para o Brasil como a determinação e a transmissão da hora oficial do país.

O Museu de Ciência e Técnica da Escola de Minas da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) possui um projeto de levantamento do acervo científico e tecnológico em Minas Gerais, esse plano integra a ação nacional coordenada pelo Museu de Astronomia e Ciências Afins do Rio de Janeiro (MAST), financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) do Brasil com o objetivo de levantar o acervo científico de diversas instituições para a preservação das coleções e a comunicação entre as organizações que possuem esse tipo de acervo.

Entre 2006 e 2013 foi desenvolvido um tesauro, que está em constante atualização, com o objetivo de descrever os objetos científicos de diversas áreas do conhecimento, o chamado Thesaurus de Acervos Científicos em Língua Portuguesa foi criado por uma rede de instituições de Portugal e do Brasil coordenado pelo Museu Nacional de História Natural e da Ciência (Universidade de Lisboa) e pelo Museu de Astronomia e Ciências Afins do Rio de Janeiro (MAST), esse projeto foi financiado pela Fundação para Ciência e Tecnologia (FCT) de Portugal e pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) do Brasil.

Projetos não menos importantes aconteceram também em escolas secundárias como exemplo temos a coleção de instrumentos antigos do laboratório de física da Escola Estadual Bento de Abreu de Araraquara (EEBA), Coleção de instrumentos científicos do museu escolar colégio Marista Arquidiocesano em São Paulo e Conjunto de objetos de ensino do laboratório de física do Colégio Pedro II do Rio de Janeiro.

Nesse sentido, existem também inciativas internacionais como a comissão internacional chamada Scientific Instrument Commission – SIC que visa incentivar a pesquisa acadêmica sobre a história dos instrumentos científicos, a preservação e documentação das coleções de instrumentos, bem como a sua utilização no âmbito da disciplina mais ampla da história da ciência. Esta comissão tem como objetivo promover o interesse na preservação da memória desses objetos, para incentivar a discussão sobre o tema por meio de seminários, simpósios, workshops e também incentivar publicações sobre o tema.

Destaca-se internacionalmente uma inciativa da França a Association de Sauvegarde et dÉtude des Instruments Scientifiques et Techniques de l'Enseignement – L'ASEISTE que foi criada com a missão de preservação e valorização da herança de instrumentos científicos da física de mais de cinquenta instituições, dentre elas: escolas, faculdades, universidades, museus franceses e estrangeiros.

Uma coleção que tem grande relevância internacional é a do Museu de Ciência e Cultura da Universidade de Harvard - Harvard Museums of Science & Culture- que possui uma coleção histórica de instrumentos científicos - collection of historical scientific instruments of Harvard University – que tem a missão de preservar, documentar e cuidar de mais de 20.000 instrumentos que retratam a história do ensino de ciências e pesquisa em Harvard desde o período colonial até o século XXI.

3 Materiais e métodos

A metodologia para desenvolver este projeto, consiste em realizar um inventário para a identificação desses instrumentos.

A preservação desse patrimônio tem como objetivo a conservação da memória institucional. Segundo Funari; Carvalho (2009, p.7), os patrimônios são importantes portadores de mensagens, [...] são usados pelos autores sociais para produzir significado.

> Os instrumentos científicos, em contrapartida, tornam-se obsoletos cada vez mais rápido e o desaparecimento do seu conteúdo documental pode constituir a perda de uma parte intrínseca do conhecimento. A noção de conservação aparece como uma primeira etapa necessária a garantir a salvaguarda desses instrumentos de caráter histórico. (GRANATO; SANTOS; MIRANDA, 2005, p. 246).

Os instrumentos científicos são provenientes dos laboratórios de pesquisa em física, o departamento possui cerca de 150 peças que estão na biblioteca e em outros setores da unidade, parte desses objetos se tornaram obsoletos ao decorrer do tempo e a sua conservação é importante, pois resgata e preserva a memória do Departamento de Física da UFMG, a sua formação e preservação se devem ao seu valor científico e histórico, sendo que o mesmo gera e dissemina conhecimento.

As etapas do projeto serão:

- elaborar ficha técnica para descrição dos objetos, baseada em modelos já desenvolvidos e disponibilizados na literatura (exemplo: ficha técnica elaborada pelo projeto tesauros de acervos científicos em língua portuguesa e Observatório do Valongo);
- reunir as peças que farão parte da coleção;
- analisar qual o seu estado de conservação;
- higienizar cada peça observando a preservação de suas características originais;
- fotografar os instrumentos para fins de criação do inventário;
- disponibilizar, a imagem eletronicamente, inicialmente em área de acesso restrito a um grupo de docentes/pesquisadores e técnicos para obter a identificação das peças;
- descrever o instrumento de acordo com a ficha elaborada;
- fotografar os instrumentos profissionalmente;
- Implantar QR code (código QR) nas peças científicas;
- produzir e disponibilizar catálogo online com as imagens dos objetos e descrição dos mesmos;
- produzir e disponibilizar catálogo impresso;
- realizar uma exposição permanente dos objetos nas áreas de maior destaque/circulação do departamento de física.

Para realização do projeto farão parte da equipe:

- 2 bibliotecárias da biblioteca do Departamento de Física da UFMG que irão fazer o trabalho técnico da área de Ciência da Informação;
- 1 graduanda do curso de Biblioteconomia da UFMG que também irá contribuir com o conhecimento técnico e será orientada pelas profissionais bibliotecárias;
- 1 pesquisadora da área de física que fotografará o acervo de instrumentos;
- 1 docente do departamento que disponibilizará imagens das peças para fins de identificação do acervo por parte da comunidade do Departamento de Física;
- docentes, pesquisadores, técnicos e discentes, voluntários que irão ajudar a inventariar o acervo e fazer a interlocução técnica;
- equipe da Sala de Demonstrações do departamento que contribuirá com a logística de disponibilização das peças.

Cronograma proposto:

	2016								
ATIVIDADES	Dia	mês	mês	mês	mês	mês	mês	mês	mês
		abr.	mai.	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.
Reunir as peças	1a 30	X							
Analisar estado de conservação e higienizar	1 a 15		X						
Fotografar as peças para inventário	5 a 31			X					
Disponibilizar os objetos online para inventário	1 a 30				X				
Inventário dos objetos	1 a 30					X			
Fotografia profissional dos objetos	1 a 31					X			
Elaboração do catálogo online	1 a 31						X		
Organização da exposição	1 a 31							X	
Abertura da exposição dos instrumentos no dept. e disponibilização do catálogo online	8 a 30								X

4 Resultados parciais/finais

Como resultado do presente trabalho, busca-se formar e disponibilizar coleção de instrumentos científicos que até então não estava completamente acessível ao público especializado, à comunidade acadêmica e o público em geral, permitindo a preservação da memória e a evolução do fazer científico ao longo dos anos no Departamento de Física da UFMG.

5 Considerações parciais/finais

A preservação e pesquisa do patrimônio de ciência e tecnologia é um grande desafio que as instituições enfrentam no Brasil, nesse sentido é importante tornar público e preservar a memória institucional, e o inventário é uma das formas de concretização dessa preservação e por meio dele é possível propiciar o desenvolvimento de outras formas de garantir que a posteridade tenha acesso a essa Coleção.

O presente projeto permite a oportunidade de trabalhar um acervo museológico dentro de uma biblioteca especializada o que leva a concluir que é possível haver interdisciplinaridade entre as áreas da Ciência da Informação: Biblioteconomia, Museologia e Arquivologia, contribuindo para desenvolver maiores conhecimentos e técnicas dentro dessas áreas do conhecimento humano.

6 Referências

ASSOCIAÇAO CULTURAL DE AMIGOS DO MUSEU CASA DE PORTINARI. Documentação e conservação de acervos museológicos: diretrizes. São Paulo: Governo do Estado de São Paulo; Brodowski, SP: ACAM Portinari, 2010. 112 p.

Bizello, Maria Leandra. Informação arquivada: acesso e memória. **Revista de Sistemas de Información y Documentación**, *Ibersid*, Zaragoza, v. 3, p. 261-264, 2009. Disponível em: < http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/art icle/view/37 48/3509 >. Acesso em: 07 mar. 2016.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. Museu de astronomia e ciências afins. Disponível em: <http://www.mast.br>. Acesso em: 28 mar. 2016.

CHAMOUX, Henri. Inventaire des instruments scientifiques anciens dans les établissements publics. Disponível em:<http://www.inrp.fr/she/instruments/index.htm>. Acesso em: 28 mar. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2008, 451 p.

DESVALLÉES, André; MAIRESSE, François. (Ed.). **Conceitos-chave de Museologia**. São Paulo: ICOM: Armand Colin, 2013. 98 p.

FELIX, L. O. Política, memória e esquecimento. In: TEESCO, J. C. (Org.). **Usos da memória.** Passo Fundo: UPF, 2002.

FUNARI, Pedro Paulo; CARVALHO, Aline Vieira de. Cultura material e patrimônio científico. In: GRANATO, Marcus; RANGEL, Marcio F. (Org.). **Cultura Material e Patrimônio da Ciência e Tecnologia.** Rio de Janeiro: Museu de Astronomia e Ciências Afins-MAST, 2009. p. 3-13.

GRANATO, Marcus; SANTOS, Leandro Rosa dos; MIRANDA, Luiz Roberto M. de. Estudos sobre a conservação de instrumentos científicos históricos no Museu de Astronomia e Ciências Afins- MAST. **Cadernos do CEOM,** Chapecó, v. 18, n. 21, p. 243-274, 2005.

GRANATO, Marcus; CAMPOS, Guadalupe do Nascimento. Teorias da conservação e desafios relacionados aos acervos científicos. **Midas**, Évora, n. 1, p. 1-12, 2013. Disponível em: <http://midas.revues.org/131#text>. Acesso em: 07 mar. 2016.

GRANATO, Marcus. Conservação e restauração de instrumentos científicos históricos. *In*: GRANATO, Marcus; SANTOS, Cláudia Penha dos; ROCHA, Cláudia Regina Alves da. (Org.). **Conservação de acervos**. Rio de Janeiro: MAST, 2007. p. 121-144. (MAST Colloquia; v. 9)

GRANATO, Marcus; MAIA, Elias da Silva; CAMARA, R. N. Valorização do patrimônio científico e tecnológico brasileiro: concepção e resultados preliminares. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. *Anais...* João Pessoa: ENANCIB, v. 1, p. 1-16, 2010.

GRANATO, Marcus; MAIA, Elias da Silva; SANTOS, Fernanda Pires. Valorização do patrimônio científico e tecnológico brasileiro: descobrindo conjuntos de objetos de C&T pelo Brasil. **Anais Museu Paulista**. São Paulo, v.22, n.2, p. 11-34, jul./dez. 2014.

GRANATO, Marcus; SANTOS, Claudia Penha dos; BRASIL, Zenilda Ferreira. Valorização do patrimônio científico e tecnológico brasileiro: objetos da área nuclear, levantamento e inventário como forma de preservação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9.,2008. *Anais...* Brasília: ENANCIB, v. 1, p. 1-13, 2008.

GRANATO, Marcus; LOURENÇO, Marta C.. Reflexões sobre o Patrimônio Cultural da Ciência e Tecnologia na Atualidade. **Revista Memória em Rede**, Pelotas, v.2, n.4, dez./mar. 2011.

GRANATO, Marcus; OLIVEIRA, Pedro Louvain de Campos. A institucionalização do patrimônio cultural da ciência e tecnologia. In: OLIVEIRA, Lúcia Maria Velloso de; SILVA, Maria Celina Soares de Mello e. (Org.). **Políticas de aquisição e preservação de acervos em universidades e instituições de pesquisa**. Rio de Janeiro: Museu de Astronomia e Ciências Afins, 2012. p. 317-342.

HAVARD UNIVERSITY. The collection of historical scientific instruments. Disponível em: <http://chsi.harvard.edu/.>. Acesso em: 29 fev. 2016.

JOTTA, Carlos Augusto Ribeiro. **Informação em acervos de C&T:** mediação científica e a coleção Claude Henri Gorceix. 2015. 109 f. Dissertação(mestrado) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas gerais, Belo Horizonte, 2015.

LOUVISI, Victor Pinheiro. **Organização da informação de coleções musealizadas.** 2014. 95 f. Dissertação (mestrado) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

SCIENTIFIC INSTRUMENT COMMISSION [SIC]. Disponível em: <http://www.sic.iuhps.org/index.htm>. Acesso em: 28 mar. 2016.

THESAUROS DE ACERVOS CIENTÍFICOS EM LÍNGUA PORTUGUESA. Disponível em:< http://thesaurusonline.museus.ul.pt.>. Acesso em: 29 fev. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Museu dinâmico de ciência e tecnologia. Disponível em: <http://www.ufjf.br/procult.php?centro=proreitorias/procult/ciencia_tec>. Acesso em: 28 mar. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Catálogo do Departamento Física**. Belo Horizonte: Departamento de Física, 1988. 71 f. Relatório.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Relatório de atividades**. Belo Horizonte: Departamento de Física, [198-?]. 5 f. Relatório.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. Museu de Ciência e Técnica Escola de Minas Gerais. Disponível em: <http://www.museu.em.ufop.br/>. Acesso em: 29 fev. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Coleção de instrumentos científicos do Observatório do Valongo. Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. 119 p.

GESTÃO COMPARTILHADA: AVALIAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO PEDAGÓGICO DA BIBLIOTECA COM BASE NOS INDICADORES DO MEC

Maira Nani França (UFU) - mairanani@hotmail.com

Patricia de Oliveira Portela (ufu) - patriciap@ufu.br

Resumo:

Apresenta uma retrospectiva do processo de avaliação de cursos no país, com ênfase nas bibliotecas. Divulga as atividades que o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia (SISBI/UFU) tem desenvolvido nos últimos anos, referente à avaliação de cursos pelas comissões do Ministério da Educação (MEC). Descreve a parceria firmada com Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) da universidade e com sua Divisão de Projetos Pedagógicos (DIPED) buscando contribuir com a melhoria da eficácia e qualidade das atividades de ensino e obter o conceito de excelência do MEC. Apresenta a consultoria prestada pelos bibliotecários de atendimento do SISBI/UFU, aos coordenadores de cursos de graduação da universidade, referente à elaboração e/ou revisão das bibliografias básica e complementar dos Projetos Pedagógicos. As ações descritas neste documento não se encerram com a apresentação do mesmo, na verdade trazer estas considerações à tona, faz com que os esforços sejam canalizados para se conquistar cada vez mais resultados satisfatórios pela biblioteca, tanto nas avaliações promovidas pela Comissão Própria de Avaliação, quanto nas avaliações conduzidas pelos representantes do MEC, visando a melhoria na qualidade da educação do país.

Palavras-chave: *Bibliotecas universitárias - Avaliação MEC; Fichas de disciplinas – Análise; Projetos pedagógicos - Eficácia. Gestão compartilhada. Política instituci*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 Introdução

Com a promulgação da lei[1] que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), com a finalidade de ampliar permanentemente a eficácia institucional, dentre outras, os profissionais bibliotecários das instituições de ensino superior foram impulsionados a buscar formas de se adequarem às exigências do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP)[2], a fim de prover as bibliotecas de estrutura, acervo e recursos tecnológicos no sentido de assegurar resultados positivos nas avaliações dos cursos das faculdades, centros universitários ou universidades a que estavam vinculadas, bem como oferecer serviços que pudessem apoiar significativamente a formação do seu público acadêmico.

Dentre os componentes que constituem o SINAES, destaca-se a **avaliação dos cursos de graduação por meio de instrumentos e visitas *in loco***, analisada no presente trabalho a partir das contribuições do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia (SISBI/UFU) no processo de avaliação institucional. Uma das iniciativas dos profissionais da informação do SISBI/UFU foi o investimento na formação por meio da participação em eventos e capacitação em cursos na área, descritos a seguir.

Em 2008, aconteceu em Salvador, BA o *Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira* com objetivo de discutir questões sobre a verificação interna de bibliotecas universitárias brasileiras, validando um modelo[3] para sua avaliação a fim de evidenciar a sua real situação dentro da instituição subsidiando as atividades de planejamento e gestão, além de ter sido uma oportunidade de apresentar uma devolutiva ao INEP a respeito dos instrumentos oficiais utilizados para avaliação das unidades informacionais no país.

O modelo apresentado foi aperfeiçoado e levado para novas análises no II *Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira*[4], realizado em 2012, na cidade de Goiânia, GO. Neste evento, além das discussões sobre gestão e planejamento de bibliotecas universitárias e, validação do instrumento de avaliação, foi divulgada a iniciativa da diretoria da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) em reativar os Encontros Regionais de Bibliotecas Universitárias, com o primeiro acontecendo no Ceará para atender as demandas das regiões Nordeste e Norte e discutida a possibilidade de realização de outros encontros que pudessem contemplar as demais regiões do país.

Por ocasião do Seminário, aconteceu uma reunião da CBBU com os gestores das bibliotecas universitárias e na oportunidade foi levantada a possibilidade de a Universidade Federal de Uberlândia (UFU) sediar um Encontro que pudesse contemplar parte da região Sudeste, região Centro-Oeste e Distrito Federal, com a organização sob a responsabilidade do SISBI/UFU, tendo em vista a significativa representatividade da instituição na reunião.

Independentemente dos eventos acima citados, para bem representar a unidade informacional no recebimento das visitas de Comissões do MEC, em abril de 2013, os bibliotecários das áreas de atendimento e aquisição do SISBI/UFU participaram do curso *Bibliotecas Universitárias Avaliação do MEC*, promovido pela Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB). Assim, a atividade que era, até então, desempenhada de modo a, simplesmente, responder as indagações de cada comissão, tendo cada uma a sua peculiaridade, passou a ser estruturada e

---

[1] Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Cf. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm.

[2] Órgão do Ministério da Educação (MEC) responsável pela avaliação do sistema educacional brasileiro (BRASIL, 2004).

[3] O modelo original foi proposto na pesquisa de doutorado de Lubisco (2007). O modelo discutido e aprimorado pelo grupo está publicado em *Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira* (2008) e Lubisco (2011).

[4] Cf. página eletrônica do evento em Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira (2012).

conduzida, pela equipe do SISBI/UFU, pautada nas orientações, discussões e análises críticas advindas da participação nos eventos e curso da área.

A partir dos estudos referentes ao *Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância*, do MEC (BRASIL, 2015), criou-se uma nova frente de trabalho no SISBI/UFU a fim de facilitar aos coordenadores de cursos o preenchimento de formulário no Sistema e-MEC[5], no que compete aos indicadores referentes à biblioteca, tendo em vista a autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento nos graus de tecnólogo, licenciatura e bacharelado para as modalidades presencial e a distância.

A ação por parte da biblioteca foi implementada através de parceria firmada com a Divisão de Projetos Pedagógicos (DIPED) da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) da instituição, no sentido de prestar consultoria aos docentes/coordenadores de curso sobre as exigências do MEC na elaboração das bibliografias básica e complementar das fichas de disciplinas dos Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC), bem como orientá-los quanto a preparação para recebimento das comissões durante a visita à biblioteca.

Esta iniciativa fortaleceu-se diante da comprovação de insucessos nos momentos das visitas do MEC, às bibliotecas do SISBI/UFU, em que as consultas por amostragem das obras listadas nas fichas de disciplinas muitas vezes constatavam títulos inexistentes no acervo ou quantidade insuficientes para o número de vagas/ano oferecidas, além de edições ou datas de publicações desatualizadas.

Concomitantemente às providências de adequação das bibliografias dos PPC e orientação aos docentes, o SISBI/UFU se preparava para sediar em 2013 o *Encontro Regional de Bibliotecas Universitárias* (ERBU)[6], regiões Sudeste 1 (Minas Gerais e Espírito Santo), Centro-Oeste e Distrito Federal, com o tema *A eficácia da avaliação e planejamento das Bibliotecas Universitárias no processo de tomada de decisão*. Constava na programação do evento que aconteceu na UFU, nos dias 3 e 4 de outubro de 2013, uma mesa redonda intitulada *Eficácia na avaliação de cursos nas instituições* da qual participaram a facilitadora do curso sobre avaliação do MEC, bibliotecária Miriam Q. Rocha com a apresentação *Avaliação institucional e a atuação do bibliotecário*, o sociólogo e representante do MEC Rodrigo Fraga Massad, responsável pela gestão do Banco de Avaliadores do SINAES, com a palestra *O Sistema Nacional da Avaliação da Educação Superior – SINAES* e o docente Robson Luiz de França, da Faculdade de Educação da UFU discorrendo sobre *O processo de avaliação: apontamentos de elementos de intenção governamental x realidade*. O assunto gerou um enfático debate, instalando-se esclarecimentos sobre os processos de avaliação formativa da educação de um lado, e de outro a análise dos aspectos ético-políticos e filosóficos da avaliação, não apenas aos bibliotecários do SISBI/UFU, mas também aos profissionais da informação de Uberlândia e região.

Registrar historicamente e divulgar as ações que o SISBI/UFU tem desenvolvido nos últimos anos referente à avaliação de cursos, é o propósito deste trabalho, que visa contribuir com a melhoria da eficácia e qualidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão, buscando a obtenção do conceito de excelência do MEC.

2 Revisão de literatura

A educação brasileira é norteada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) com base nos princípios da Constituição, com destaque para: "Compete privativamente à

[5] Sistema eletrônico de solicitação e acompanhamento dos processos que regulam, avaliam e supervisionam a educação superior no Brasil instituído pela Portaria Normativa 40 (BRASIL, 2007a).

[6] Cf. página eletrônica do evento em Encontro Regional de Bibliotecas Universitárias: Sudeste 1, Centro-Oeste e Distrito Federal (2014).

União legislar sobre [...] diretrizes e bases da educação nacional[7]" (BRASIL, 1988). A primeira LDB do Brasil[8] que regulamentava a autorização de cursos superiores foi revogada pela Lei 9.394, atual LDB. Em seu capítulo IV, art. 46º, propõe que: "a autorização e o reconhecimento de cursos, bem como o credenciamento de instituições de educação superior, terão prazos limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação." (BRASIL, 1996b).

De acordo com Bertolin (2004), foi com o Programa de Avaliação da Reforma Universitária (PARU), criado pelo MEC no ano de 1983 e desativado em 1984, que surgiram as primeiras ideias de avaliação do ensino de graduação no país. O programa priorizava a gestão das Instituições de Ensino Superior (IES) bem como produção e disseminação do conhecimento.

Em 1986, o MEC lançou o Grupo Executivo de Reforma da Educação Superior (GERES) com propostas de se estabelecer comissões especialistas para avaliação dos cursos de graduação e de aplicação de testes padronizados aos alunos formandos, resistida pela comunidade acadêmica da época (BERTOLIN, 2004). O autor destaca que algumas universidades como Universidade de Brasília (UnB), Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade de São Paulo (USP) e Universidade Estadual (UNICAMP) iniciaram, a partir de 1986, experiências de autoavaliação[9]. Em 1993, foi lançado pelo MEC, o sistema nacional de autoavaliação, de adesão voluntária, cujo desenvolvimento era definido pela própria instituição, denominado Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB) (BARCELOS; GOMES, 2004).

As avaliações periódicas das instituições e dos cursos de ensino superior por comissões do MEC e a aplicação de exames nacionais[10] para avaliar o desempenho dos alunos, em 1995, foram regulamentadas no art. 3º da Lei 9.131, revogada pela Lei 10.861, que institui o SINAES e a respeito das avaliações delibera que "a avaliação dos cursos de graduação utilizará procedimentos e instrumentos diversificados, dentre os quais obrigatoriamente as visitas por comissões de especialistas das respectivas áreas do conhecimento" (BRASIL, 2004a). Visando a melhoria da qualidade da educação superior o SINAES determina três modelos de avaliação:

a) avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES) que se desdobra em duas etapas, sendo a autoavaliação coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da instituição e a avaliação externa realizada por comissões do INEP, conforme as diretrizes estabelecidas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES);
b) **avaliação dos cursos de graduação realizada por visitas *in loco***;
c) avaliação de desempenho dos estudantes pelo ENADE (BRASIL, 2004a, grifo nosso).

O Decreto 3.860, de 9 de julho de 2001, que dispõe sobre a organização do ensino superior e avaliação de cursos já determinava que a análise das condições de oferta seria

[7] Referendando a constituição de 1934 "Compete privativamente à União [...] traçar as diretrizes da educação nacional" (BRASIL, 1934).
[8] Instituída pela Lei 4.024 (BRASIL, 1961).
[9] Este também é um dos componentes que constituem o SINAES, conforme será apresentado a seguir.
[10] Destaca-se o Exame Nacional de Cursos (ENC), popularmente conhecido como *Provão*, aplicado nos anos de 1996 a 2003, cujos procedimentos foram estabelecidos pelo Decreto 2.026, de 10 de outubro 1996. Em 2004, com a Lei 10.861, foi instituída a aplicação anual do Exame Nacional de Desempenho (ENADE) do SINAES, em substituição ao ENC (BRASIL, 2004a). Ressalta-se que o decreto acima citado considera como uma das condições de oferta de curso, acervo (livros e periódicos), horário de funcionamento, modernização de serviços e adequação ambiental das bibliotecas (BRASIL, 1996a).

efetuada **nos locais** de funcionamento **por comissões especialistas**[11] a considerar entre outras exigências as condições das bibliotecas, atenção para acervo especializado, inclusive eletrônico, acesso aos sistemas de informação e às redes de comunicação, funcionamento e modernização dos meios de atendimento (BRASIL, 2001).

Em 2006, o decreto acima citado foi revogado pelo Decreto 5.773, que regulamenta, supervisiona e avalia as instituições e os cursos de educação superior. O referido documento reitera que as visitas devem ser realizadas *in loco* para os processos de credenciamento[12] e recredenciamento[13] de instituições de educação superior e nos processos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos graduação e sequênciais[14] (BRASIL, 2006). Quanto à biblioteca destaca as seguintes áreas a serem consideradas: acervo (livros, periódicos, vídeo, DVD, CD, CD-ROM, assinaturas eletrônicas), formas de atualização e expansão do acervo e sua correlação pedagógica com os cursos, espaço físico, horário de funcionamento, pessoal técnico administrativo e serviços.

Dias Sobrinho (2010) reconhece a avaliação como um meio de se conquistar transformações desejadas, não só na educação superior, mas para a sociedade de modo geral. Ainda mostra a interação entre reforma e transformação, no sentido de que a avaliação é um dos motores importantes de reforma e que toda mudança reflete no processo avaliativo. As transformações ocorridas na educação e na sua avaliação repercutem na mudança da sociedade, na economia e no mundo do conhecimento e a biblioteca universitária tem papel essencial neste processo, contribuindo com a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais firmados na política institucional

Embora identificados os benefícios da avaliação, para o autor, há que se admitir a tendência nos últimos anos do desvio do caráter educativo de diagnóstico e melhora das avaliações, relacionados com metas políticas e econômicas dos governos na função de controlar a eficácia das instituições. Entende-se a avaliação da educação como realmente edificante, valendo-se das colocações de Dias Sobrinho (2010, p. 218):

> a avaliação se completa quando vai além dos índices e escalas comparativas e engendra questionamentos a respeito das significações e valores, interroga sobre as causas e investe em programas e ações para superar os problemas e deficiências. Por isso, não está somente voltada ao já realizado; precisa estar aberta à construção do futuro, a novas interpretações e possibilidades.

Considerando esta colocação, o SISBI/UFU analisa os resultados das avaliações não somente para que os conceitos sejam cada vez melhores, mas para que as bibliotecas ofereçam cada vez mais condições favoráveis para subsidiar uma formação de qualidade à comunidade acadêmica.

---

[11] Devidamente designadas pelo presidente do INEP (2002). Os critérios para composição da comissão de avaliação são definidos na Lei 10.870, de 19 de maio de 2004 (BRASIL, 2004b).

[12] Os cursos a distância passaram a fazer parte deste processo pelo Decreto 5.622 que regulamenta o art. 80 da LDB. Ressalta-se que o decreto acima citado, descreve a biblioteca como um dos serviços de suporte e infraestrutura devendo estar "adequada, inclusive com acervo eletrônico remoto e acesso por meio de redes de comunicação e sistemas de informação, com regime de funcionamento e atendimento adequados aos estudantes de educação a distância." (BRASIL, 2005).

[13] Em janeiro de 2014, o INEP publicou um instrumento que subsidia os atos credenciamento e recredenciamento em um único documento denominado *Instrumento de Avaliação Institucional Externa para os atos de Credenciamento, Recredenciamento e Transformação de Organização Acadêmica, na modalidade presencial*.

[14] O Decreto 6.303, de 12 de dezembro de 2007 altera dispositivos dos Decretos 5.622 e 5.773 (BRASIL, 2007a).

3 Materiais e métodos

Para que o trabalho de análise das fichas de disciplinas pela equipe do SISBI/UFU tomasse forma, a coordenadora da Divisão de Atendimento ao Usuário (DIAUS) e o bibliotecários de atendimento das bibliotecas UFU, no primeiro semestre de 2013, sensibilizaram os representantes da DIPED/PROGRAD discutindo questões a respeito das visitas do MEC à biblioteca, bem como a postura dos docentes em relação à formação das bibliografias básica e complementar das fichas de disciplinas, considerando a qualidade/quantidade do material informacional disponível para os discentes em relação suas reclamações registradas nos relatórios da CPA e os resultados medianos das avaliações dos cursos de graduação, no que se referia à biblioteca. Após algumas reuniões, foi firmada a parceria (gestão compartilhada) entre o SISBI e a DIPED/PROGRAD para capacitação dos docentes e avaliação das fichas pelos bibliotecários, iniciada a partir do momento em que o coordenador de curso procurasse a DIPED para preenchimento do formulário no sistema e-MEC.

Com a PROGRAD ficou acordada a participação de representantes do SISBI/UFU em uma das reuniões do Conselho de Graduação (CONGRAD)[15] com a finalidade de prestar esclarecimentos sobre a elaboração das bibliografias básica e complementar das fichas de disciplinas conforme orientações do *Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância*, publicado em maio de 2012 pelo INEP[16], bem como repassar orientação sobre solicitação de livros para compor o acervo das bibliotecas, no Sistema de Gerenciamento de Aquisição de Material Informacional (SIGAMI)[17].

Em 22 de novembro de 2013 foi divulgado e entregue aos conselheiros, na reunião do CONGRAD, um Memorando Circular do SISBI/UFU com as recomendações para elaboração ou readequação das fichas de disciplina dos Projetos Pedagógicos, elaborado com base no instrumento vigente do INEP e nas experiências dos bibliotecários quanto ao recebimento das comissões de avaliadores do MEC. Além da participação no CONGRAD, os representantes do SISBI foram convidados a participar de reuniões de colegiado das faculdades e institutos e seminários de integração de docentes ingressantes para prestar esclarecimentos e orientações e, sanar dúvidas pontuais, diretamente aos docentes daquelas unidades, sobre o tema em questão.

Com o desenvolvimento do serviço de análise quantitativa[18] e qualitativa[19] das fichas de disciplinas, pelos bibliotecários, foi elaborado um formulário com parâmetros de avaliação, servindo como um relatório (*feedback*) de análise para os docentes[20]. A dinâmica da atividade passou a figurar da seguinte forma:

---

[15] Órgão consultivo e deliberativo da UFU no que diz respeito à graduação. Fazem parte deste Conselho o reitor, o vice-reitor, o pró-reitor de graduação, coordenadores dos cursos de graduação, representantes técnico-administrativos e representantes discentes.

[16] Atualizado em junho de 2015. A única diferença entre os documentos de 2012 e 2015 é a publicização dos procedimentos de cálculo, a ser aplicado pelos avaliadores do MEC, para identificar a média de títulos da Bibliografia Básica (BRASIL, 2015).

[17] *Software* desenvolvido pela equipe do SISBI/UFU, em parceria com o Centro de Tecnologia de Informação (CTI) da universidade, em 2010.

[18] Levantamento da quantidade de exemplares por biblioteca, das obras que compõem as bibliografias das fichas.

[19] Recomendações dos elementos que devem constar nas fichas e normalização das referências conforme NBR6023 da ABNT, em vigor.

[20] Disponível também na página do SISBI/UFU, nos links Serviços>Recebimento de Comissão do MEC para avaliação dos cursos. Cf. http://www.bibliotecas.ufu.br/node/713.

a) o coordenador de curso procura a DIPED para preencher o formulário do sistema e-MEC a fim de agendar a visita do MEC para autorização, reconhecimento ou renovação de reconhecimento do curso;
b) a DIPED encaminha o coordenador à DIAUS a fim de que este solicite revisão das bibliografias das fichas de disciplinas;
c) a coordenação da DIAUS repassa as fichas para o bibliotecário de atendimento conforme a área de conhecimento e biblioteca onde o curso está lotado;
d) as fichas passam pelas análises acima citadas, e são devolvidas ao coordenador de curso, com cópia para DIPED, juntamente com o parecer do bibliotecário responsável pela revisão (Anexo A);
e) o coordenador em parceria com os docentes providencia readequação das fichas, conforme recomendação do parecer e as reencaminha à DIPED para preenchimento do formulário e-MEC, solicitando agendamento da visita.

A visita da comissão do MEC, às bibliotecas, acaba por promover uma maior interação entre as equipes dos setores do SISBI/UFU. Desta forma, quando é agendada uma visita, a DIAUS repassa a data aos bibliotecários de atendimento que por sua vez solicitam ao Setor de Seleção e Aquisição a listagem das obras em processo de aquisição referente ao curso a ser avaliado e prioridade de registro daqueles títulos recém-adquiridos. Também é solicitado, prioridade de processamento técnico, ao Setor de Catalogação e Classificação.

No momento da visita, os servidores de atendimento auxiliam os bibliotecários na localização das obras solicitadas pela comissão, apresentação de alguns serviços, como: localização de materiais especiais da Seção de Multimeios e utilização das novas tecnologias disponíveis e demais demandas que, porventura, possam surgir.

Realizada a visita, a DIPED encaminha à DIAUS o relatório final emitido pelos avaliadores do MEC, que após análise e recorte das observações referentes à biblioteca, como nota final do curso, nota específica da dimensão três do instrumento do INEP e informações referentes à infraestrutura, repassa uma síntese a toda equipe do SISBI, via lista interna de discussão, expondo os êxitos e problemas diagnosticados, a fim de se construir novas estratégias (ação corretiva) para sanar as dificuldades encontradas e atingir melhores resultados nas próximas avaliações.

Além desta devolutiva, a coordenação da DIAUS acompanha as reclamações e sugestões dos usuários registradas no relatório de avaliação institucional, gerenciado pela CPA, cruzando os dados com o relatório da visita da comissão do MEC, objetivando identificar as fragilidades do SISBI, transformando-as em futuras metas de gestão[21].

Como ação de melhoria, além do curso de capacitação *Avaliação do Mec* (FEBAB) oferecido aos bibliotecários, que permitiu uma reflexão maior referente a disponibilização e acesso à informação por intermédio de seu acervo bibliográfico e virtual, a equipe do SISBI firmou parceria (gestão compartilhada) com os docentes visando a obtenção da excelência (conceito 5) nos indicadores 3.6 (bibliografia básica), 3.7 (bibliografia complementar) e 3.8 (periódicos especializados) do instrumento do MEC e consequentemente, a melhoria da qualidade dos produtos oferecidos. Assim, o Setor de Seleção e Aquisição passou a adquirir para títulos de livros da bibliografia básica (mínimo 3), um exemplar a cada 5 vagas anuais ofertadas; para bibliografia complementar, 2 exemplares de cada título (mínimo 5) e o Setor

[21] Avaliando os últimos relatórios observou-se que o ponto que merece maior atenção se refere ao acervo. Sobre a expressividade do acervo, Cagnoli (2002 apud OLIVEIRA, 2010, p. 216) afirma que "a medida da excelência da Biblioteca está no quanto os recursos e serviços apoiam as atividades de ensino-aprendizagem e pesquisa na IES." Ainda sugere alguns critérios a se considerar na avaliação de coleção como: amplitude, profundidade, variedade, atualidade, relevância, equilíbrio e crescimento. Sobre atualidade, pondera observando que esta é relativa, de acordo com as diferentes disciplinas, ou seja, que não se deve avaliar a área de humanidades com os mesmos critérios utilizados para informática, administração ou medicina.

de Atendimento implantou um novo serviço na página eletrônica: a disponibilização para os discentes, de listagens com no mínimo 20 títulos de periódicos assinados ou disponíveis na internet (corrente pelo menos nos últimos 3 anos), por curso[22], apresentadas aos representantes do MEC durante a visita.

A avaliação das bibliografias básica e complementar das fichas de disciplinas dos PPC de cursos foi tema de palestra do ERBU, promovido pela CBBU, realizado pelo SISBI/UFU em 2013, intitulada *Avaliação do MEC: desafios e perspectivas do Sistema de Bibliotecas da UFU*. Na oportunidade, foram apresentadas algumas recomendações, com base nas experiências da equipe do SISBI na preparação e no recebimento das comissões, bem como o formulário de avaliação elaborado pelos bibliotecários.

4 Resultados parciais/finais

A gestão realizada em parceria com os vários atores da universidade, visando um objetivo comum, como ampliar permanentemente a eficácia institucional, é uma excelente estratégia para alavancar resultados e reafirmar os compromissos e as responsabilidades sociais firmados na política institucional. Especificamente, neste estudo em questão, de modo geral, identificou-se uma receptividade satisfatória por parte dos docentes dos cursos de graduação da UFU referente a este novo serviço, que vem surtindo efeitos positivos evidenciados nos resultados apresentados pelas avaliações do MEC (Anexo B), por meio dos registros favoráveis à estrutura e dinâmica de funcionamento das bibliotecas.

Diante da especificidade desta atividade, a verificação quantitativa das obras no catálogo *online*, realizada por profissionais bibliotecários capacitados para lidar com as peculiaridades dos registros bibliográficos, acaba por resultar-se mais eficaz e ágil do que pelas secretarias de cursos ou docentes.

Não se pode deixar de considerar os questionamentos de alguns coordenadores, quanto às recomendações elaboradas pela biblioteca (Memorando Circular), com base no instrumento do INEP, quanto aos indicadores da dimensão 3 (infraestrutura). Representantes da biblioteca, quando convidados para participar da reunião do CONGRAD, enfatizaram que o documento com as orientações de elaboração das fichas de disciplina, elaborado pelos bibliotecários do SISBI/UFU a partir das recomendações do INEP (BRASIL, 2015), está em constante construção e todas as reflexões e análises a respeito do entendimento do processo avaliativo são saudáveis e conduzem a um aprimoramento e melhoria dos serviços prestados.

Na verdade, não há uma rejeição à ação da Biblioteca, e sim discordância em alguns pontos do próprio instrumento, uma vez que há um único parâmetro para avaliar todos cursos, sem se respeitar a especificidade de cada um, principalmente àqueles das áreas de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, conforme manifestação de alguns de seus representantes corroborando o posicionamento de Oliveira, quando discorda de um único padrão para autorização, reconhecimento e recredenciamento de curso.

> Parece grave e insuficiente ter um único instrumento para avaliar as diferentes IES e suas respectivas bibliotecas, ou seja, o instrumento é o mesmo para universidades, faculdades isoladas, centros universitários e os demais tipos de IES, mesmo que a missão e a definição legal seja diversa. Desta maneira homogeneíza o que é diverso e desqualifica e desconsidera as singularidades. (OLIVEIRA, 2010, p. 219).

Assim, o posicionamento do SISBI/UFU é de que se cumpra o que está posto e se trabalhe no sentido de conquistar padrões mais flexíveis considerando o planejamento e a

[22] Cf. http://www.bibliotecas.ufu.br/node/555.

proposta pedagógica dos cursos e recursos da instituição, em consonância com os objetivos, metas e ações da universidade (política institucional).

Todo o trabalho em favor de preparação das bibliotecas para receber a visita da comissão do MEC traz benefícios para a universidade como um todo, pois promove o exercício de trabalho conjunto em prol de um resultado, tendo em vista a aproximação dos coordenadores de curso e docentes/técnicos em assuntos educacionais (DIPED)/corpo administrativo da biblioteca/setores de aquisição e de atendimento. Desenvolver atividades com uma equipe multidisciplinar (gestão compartilhada) é uma oportunidade para atuar com excelência de modo a prever e prover soluções para problemas complexos ou pontuais, em prol de um objetivo comum. O simples fato de se planejar o recebimento da visita já traz aspectos positivos considerando a possibilidade de o coordenador se inteirar melhor dos processos da biblioteca, das atividades por ela promovida, de seus recursos e serviços, sendo um disseminador para os discentes e demais docentes, e ainda colaborar diretamente com o desenvolvimento do acervo.

5 Considerações parciais/finais

As ações explicitadas neste trabalho não se encerram com a apresentação do mesmo, na verdade trazer estas considerações à tona, faz com que os esforços sejam canalizados para se conquistar cada vez mais resultados satisfatórios pela biblioteca, e consequentemente pela universidade, tanto nas avaliações promovidas pela CPA, quanto nas avaliações conduzidas pelos representantes do MEC, visando a melhoria na qualidade do ensino em consonância com a finalidade do SINAES.

O aprimoramento do serviço de consultoria prestado pelo SISBI, aos docentes, na revisão das fichas de disciplina, vem do posicionamento da DIPED e dos docentes, de forma a suscitar melhor entendimento das recomendações a que se estão submetendo. Corroborando com Dias Sobrinho (2010) destaca-se que um dos grandes desafios, de ações como esta, é encontrar o ponto de equilíbrio entre a avaliação formativa e a regulação controladora.

Não se deve entender a avaliação como pura mensuração de dados, mas como estímulo à biblioteca para bem subsidiar, não somente os cursos de graduação, mas também contribuir com as atividades de pesquisa e extensão desenvolvidas no âmbito da universidade, “acompanhando as mudanças tecnológicas, culturais e sociais”, como apontado na missão do SISBI/UFU (2010), como uma excelente oportunidade de se fazer conhecer, considerando sua inserção política nos planos estratégicos e processos de avaliação da instituição.

6 Referências

BARCELOS, Maria Elisa A. do Sul; GOMES, Maria Lucia B. Martins. Preparando sua biblioteca para avaliação do MEC. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 13., 2004, Natal. **Anais**... Natal: UFRN, 2004. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/Iasp/preparando-sua-bibliotecaparaavaliacaodomec>. Acesso em: 30 mar. 2016.

BERTOLIN, Julio C. G. A transformação do SINAES: da proposta emancipatória à Lei híbrida. **Avaliação**: revista da avaliação institucional da educação superior, Sorocaba; Campinas, v. 4, n. 4, p. 67-76, set. 2004. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/pdf/aval/v09n04/v09n04a06.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2016.

BRASIL. Constituição (1934). Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 1934. **Diário Oficial da União**, Rio de Janeiro, 16 jul. 1934. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1930-1939/constituicao-1934-16-julho-1934-365196-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 21 abr. 2016.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 2014. Disponível em: <http://www3.dataprev.gov.br/sislex/paginas/22/consti.htm>. Acesso em: 21 abr. 2016.

BRASIL. Decreto nº 2.026, de 10 de outubro de 1996. Estabelece procedimentos para o processo e avaliação dos cursos e instituições de ensino superior. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 out. 1996a. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=1&data=11/10/1996>. Acesso em: 24 abr. 2016.

BRASIL. Decreto nº 3.860, de 9 de julho de 2001. Dispõe sobre a organização do ensino superior, a avaliação de cursos e instituições, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 jul. 2001. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2001/decreto-3860-9-julho-2001-342382-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 12 maio 2016.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm>. Acesso em: 14 maio 2016.

BRASIL. Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e seqüenciais no sistema federal de ensino. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 maio 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/D5773compilado.htm>. Acesso em: 14 maio 2016.

BRASIL. Decreto 6.303, de 12 de dezembro de 2007. Altera dispositivos dos Decretos nºs 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e 5.773, de 9 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão... **Diário oficial da União**, Brasília, DF, 13 dez. 2007a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/decreto/D6303.htm>. Acesso em: 14 maio 2016.

BRASIL. Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961. Fixa as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 27 dez. 1961. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-4024-20-dezembro-1961-353722-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 21 abr. 2016.

BRASIL. Lei nº 9.131, de 24 de novembro de 1995. Altera dispositivos da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 nov. 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9131.htm>. Acesso em: 21 abr. 2016.

BRASIL. Lei nº 9.394**,** de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 dez. 1996b. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1996/lei-9394-20-dezembro-1996-362578-norma-pl.html>. Acesso em: 21 abr. 2016.

BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 abr. 2004a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm>. Acesso em: 18 abr. 2016.

BRASIL. Lei 10.870, de 19 de maio de 2004. Institui a taxa de avaliação *in loco* das instituições de educação superior e dos cursos de graduação e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 maio 2004b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.870.htm>. Acesso em: 14 maio 2014.

BRASIL. Portaria nº 990, de 2 de abril de 2002. Estabelece as diretrizes para a organização e execução da avaliação das instituições de educação superior e das condições de ensino dos cursos de graduação. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 3 abr. 2002. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=03/04/2002&jornal=1&pagina=14&totalArquivos=192>. Acesso em: 14 maio 2014.

BRASIL. Portaria Normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007. Institui o e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação da educação superior no sistema federal de educação. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 13 dez. 2007b. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/ead/port_40.pdf>. Acesso em: 7 maio 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_avaliacao_cursos_graduacao_presencial_distancia.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): do provão ao SINAES. **Avaliação**: revista da avaliação institucional da educação superior, Sorocaba; Campinas, v. 15, n.1, p. 195-224, mar. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/aval/v15n1/v15n1a11.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2016.

ENCONTRO REGIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Sudeste 1, Centro-Oeste e Distrito Federal, 2013, Uberlândia. **[Blog do evento]**. Uberlândia, 2013. Disponível em: <http://ufubibliotecas.blogspot.com.br/?view=sidebar>. Acesso em: 20 abr. 2014.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. **La evaluacion em La biblioteca universitária brasileira**: evolución y propuesta de mejora. 2007. 439 f. Tesis (Doctoral) – Universidad Carlos III de Madrid, Getafe, 2007. Disponível em: <http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/2535/tesisnidia.pdf?sequence=1>. Acesso em: 18 abr. 2016.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/_Biblioteca.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2016.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A bilioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n.2, p. 207-221, jul./dez. 2002. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/409/22>. Acesso em: 14 maio 2016.

SEMINÁRIO AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA, 2008, Salvador. **Biblioteca universitária brasileira**: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho. Salvador: EDUFBA, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/588/3/Biblioteca%20universitaria%20brasileira.pdf> . Acesso em: 18 abr. 2016.

SEMINÁRIO AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA, 2., 2012, Goiânia. **Anais**... Goiânia: UFG, 2012. Disponível em: <http://sabu.bc.ufg.br/pages/38918-anais>. Acesso em: 18 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Sistema de Bibliotecas. **Missão**. Uberlândia, 2010. Disponível em: <http://www.bibliotecas.ufu.br/missao>. Acesso em: 10 abr. 2016.

ANEXO A – Modelo de Parecer SISBI/UFU – Análise de Fichas de Disciplinas

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
VICE-REITORIA
SISTEMA DE BIBLIOTECAS

UFU

PARECER SISBI Nº 011/2016

REQUERENTE: Coordenação do Curso de Música

ASSUNTO: Análise quantitativa e qualitativa do Projeto pedagógico do Curso de Música

Conforme solicitado pelo requerente, emitimos **parecer favorável** da Diretoria do Sistema de Bibliotecas, quanto à análise da ficha: Formação do Profissional da Música do referido curso, desde que sejam consideradas as observações abaixo descritas:

- ✓ *As referências foram alteradas conforme ABNT NBR 6023, em vigor. Os destaques em amarelo são para evidenciar onde foram realizadas alterações. Antes de enviar para DIPED favor excluir este destaque.*
- ✓ *A análise quantitativa está registrada em vermelho. Um dos títulos da Bibliografia Básica possui apenas um exemplar e um dos da Biblioteca Complementar não consta em nosso acervo. Nestes casos recomendamos a aquisição de exemplares via SIGAMI: http://www.sigami.ufu.br/.*
- ✓ *Ao transferir as informações desta ficha para outro arquivo, favor não copiar texto sem formatação, para que as referências não percam a marcação de destaque dos títulos dos documentos.*
- ✓ *Antes de enviar as fichas de disciplina para DIPED, lembre-se de retirar as marcações (amarelas e vermelhas).*

As orientações do SISBI na elaboração ou atualização das fichas de disciplinas estão disponíveis em: http://www.bibliotecas.ufu.br/node/713, link **clique aqui**.

Uberlândia (MG), 20 de abril de 2016

Maira Nani França Moura Goulart – Bibliotecária CRB-6/1917
Coordenadora de Atendimento ao Usuário

SISBI Sistema de Bibliotecas
Avenida João Naves de Ávila, nº 2121 – Bairro Santa Mônica – 38.400-902 – Uberlândia – MG
Campus Santa Mônica – Bloco 3C – 2º Andar
Telefone: (34) 3239-4260 – e-mail: dirbi@dirbi.ufu.br – Fax: (34) 3239-4267
http://www.bibliotecas.ufu.br

ANEXO B – Resultados apresentados pelas avaliações do MEC

Relatório Avaliação MEC - Visitas MEC - 2014				
Curso	**Ato regulatório**	**Período**	**Conceito Dimensão 3 (incluindo biblioteca)**	**Conceito final**
Ciências Sociais (bacharelado) – Santa Mônica	Renovação de Reconhecimento	04/02	4.3	4
Música Saxofone (licenciatura) – Santa Mônica	Reconhecimento	10/02	3.1	4
Música Trombone (bacharelado) – Santa Mônica	Reconhecimento	10/02	3.4	4
Engenharia de Produção (bacharelado) - Pontal	Reconhecimento	10/02	3.8	4
Ciências Biológicas (bacharelado) - Umuarama	Renovação de Reconhecimento	20 e 21/02	4.4	4

Curso: Ciências Sociais (licenciatura) MON – fev./14 – Nota 4
Conceito da Dimensão 3: 4.3

3.6. Bibliografia básica 4
3.7. Bibliografia complementar 5
3.8. Periódicos especializados 4

Comentários a respeito da biblioteca
A Biblioteca Central está instalada em um prédio com 4 pavimentos, com boa capacidade para atender individualmente e a grupos de estudos. A biblioteca disponibiliza aos alunos scanner planetário, conta com sistema automatizado de retirada e devolução dos livros de maneira inovadora. Cada campus tem uma biblioteca e todas elas estão interligadas à unidade central. O acervo da biblioteca da UFU contabiliza 151.297 títulos, número que inclui livros, teses e dissertações, periódicos, CD-Rom, conforme levantamento fornecido pela equipe técnica. Observa-se um esforço por parte do colegiado e NDE do curso no sentido de atualizar as referências contidas no PPC em relação ao acervo disponibilizado pelo sistema de bibliotecas. Nota-se que a base física dos periódicos teve seu ponto alto nas décadas de 1980/90 e, a partir daí, vem sendo substituída por uma base virtual [...] Há acessibilidade nas instalações do pavilhão de aulas bem como instalações da biblioteca, com elevador externo.

****

Curso: Saxofone (Licenciatura) – MON – fev./14 – Nota 4
Conceito da Dimensão 3: 3.1

3.6. Bibliografia básica 3
3.7. Bibliografia complementar 3
3.8. Periódicos especializados 5

O acervo da bibliografia básica possui o mínimo três títulos por unidade curricular e está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 13 a 19 vagas anuais autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, e está informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES. Não existem alguns títulos da bibliografia básica. O acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, três títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título. Há assinatura/acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 20 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3 anos, incluindo a Naxos Music Library (maior acervo digital de música clássica do mundo) e o Portal de Periódicos da CAPES, que conta com um acervo de cerca de 15 mil títulos com texto completo, 126 bases referenciais, seis bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual. A biblioteca digital oferece, ainda, no setor de multimídia, catálogos completos da Naxos e Marco Polo, bem como jazz e world music, produtos educativos e gravações históricas de música clássica. Alunos e professores podem acessá-lo em qualquer computador conectado à rede da Universidade através da rede sem fio.

Curso: Trombone (Bacharelado) – MON – fev./14 – Nota 4
Conceito da Dimensão 3: 3.4

3.6. Bibliografia básica 3
3.7. Bibliografia complementar 3
3.8. Periódicos especializados 5

O acervo da bibliografia básica possui três títulos por unidade curricular e está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 10 a menos de 15 vagas anuais.
O acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos 5 títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título.
Quanto aos periódicos especializados, o curso possibilita o acesso ao Portal Capes e a Naxos Music Library.

****

Curso: Engenharia de produção – PON – fev./14 – Nota 4
Conceito da Dimensão 3: 3.8

3.6. Bibliografia básica 3
3.7. Bibliografia complementar 5
3.8. Periódicos especializados 5

O acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 10 a menos de 15 vagas anuais autorizadas, de cada uma das unidades curriculares de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES. O acervo da bibliografia complementar, pelo menos, cinco títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título ou com acesso virtual. Há acesso à periódicos especializados, indexados e correntes, impressos e virtuais, maior do que 20 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso.

****

Curso: Ciências Biológicas (Bacharelado) – UMU – fev./14 – Nota 4
Conceito da Dimensão 3: 4.4

3.6. Bibliografia básica 5
3.7. Bibliografia complementar 5
3.8. Periódicos especializados 5

[...] A biblioteca opera pelo sistema informatizado "SISBI" e o seu acervo é atualizado e com acesso por terminais de computadores de uso local e à distância, o que se estende aos recursos multimídia: filmes, documentários, softwares que atendem as atividades previstas no PPC e se encontra tombado junto ao patrimônio da IES.
A biblioteca conta com amplo espaço de estudo em grupo, além de gabinetes coletivos e salas de estudos individuais. O aluno possui livre acesso aos livros.
[...]
A bibliografia básica verificada na biblioteca refere-se às disciplinas constantes na matriz curricular, com uma média de 1 (um) exemplar para a faixa de 6 vagas anuais autorizadas para os cursos de Ciências Biológicas nas modalidades de Bacharelado e Licenciatura.
A bibliografia complementar disponível é suficiente para atender a demanda do curso.
Foi verificado que a biblioteca possui assinatura/acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior que 20 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3 anos.

****

GESTÃO DE DESEMPENHO POR COMPETÊNCIAS: APLICAÇÃO DO FEEDBACK 360 GRAUS - QUAIS SÃO SEUS PONTOS FORTES E SEUS DESAFIOS?

Nivaldo Calixto Ribeiro (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

Márcio Barbosa de Assis (UFLA) - marcio.assis@biblioteca.ufla.br

Simone Assis Medeiros (UFLA) - siamedeiros@biblioteca.ufla.br

Resumo:

Este relato tem como objetivo apresentar a experiência da aplicação do método de avaliação de desempenho baseado na técnica 360 graus na Biblioteca Universitária da UFLA (BU/UFLA). Como essa técnica consiste no princípio do feedback de múltiplas fontes, os colaboradores receberam feedbacks de diversos colegas ao seu redor, incluindo de seus pares de trabalho, superiores e subordinados. Neste tipo de avaliação é considerada também a avaliação que o próprio servidor faz de si mesmo (autoavaliação). Os resultados parciais da avaliação foram confidenciais. Os colaboradores tiveram acesso apenas ao resultado final da avaliação, porém não souberam quem o avaliou. O instrumento de coleta de dados foi um questionário, sem identificação do respondente, distribuído em três etapas: 1. avaliação dos colegas e autovaliação; 2. Avaliação dos chefes e autoavaliação dos mesmos; 3. autoavaliação da equipe. Ainda, 10 servidores escolhidos aleatoriamente foram convidados a manifestar suas impressões sobre esse processo. Após a análise dos dados concluiu-se que a avaliação 360 graus pode proporcionar uma nova perspectiva, um feedback de como os colaboradores vem realizando suas atividades e colaborando com o setor, possibilitando os próprios avaliarem seu desempenho e a buscar por melhoria de suas atividades.

Palavras-chave: *Avaliação de desempenho. Avaliação 360 graus. Gestão de Biblioteca Universitária.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão de Pessoas*

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, no serviço público, a avaliação de desempenho tem ganhado grande importância para os servidores e também para as instituições. Nas duas situações esse recurso possui grande valor, pois para o colaborador, além de obter progressão funcional, tem a oportunidade de receber retorno sobre seu desempenho, possibilitando a melhoria deste. Possibilita ainda atender ao princípio da eficiência[1], instituído pela Emenda Constitucional nº 19/98, e para as organizações, cria a possibilidade de desenvolver o potencial de cada colaborador, e com isso, gerando melhores resultados organizacionais.

Na Universidade Federal de Lavras (UFLA), a avaliação de desempenho foi instituída por meio da Resolução CUNI 015/2009 que apresenta o Programa de Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnico-Administrativos da UFLA (PAD/UFLA), cumprindo a Lei 11.091/2005 e as suas alterações (Lei 11.233/2005, Lei 11.784/2008, Lei 12.772/2012 e o Decreto 5.825/2006), que dispõem sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico Administrativos em Educação.

O PAD/UFLA tem por objetivo promover o desenvolvimento institucional, a política de gestão de pessoas e a qualificação dos serviços prestados à comunidade.

Neste contexto, o objetivo deste trabalho é apresentar a experiência da aplicação do método de avaliação de desempenho baseado na técnica 360 graus na Biblioteca Universitária da UFLA (BU/UFLA), uma proposta complementar ao PAD/UFLA. Realizada pela primeira vez no setor essa técnica possibilitou receber feedbacks simultâneos de diversas fontes. Esse processo inclui várias etapas: autoavaliação da equipe, desempenho individual dos servidores e uma delas é o retorno da comunidade das quais os serviços são prestados. Neste relato não serão mencionados resultados referente à avaliação da comunidade e dos fornecedores.

Entende-se que todos ganham quando os serviços são avaliados desta forma, pois nem sempre é possível ter a visão de todos os pontos de vistas. Assim, foram apontadas falhas passíveis de correção que não foram notadas por uma avaliação unilateral, podendo aprimorar os serviços prestados por cada setor. É importante mencionar que essa iniciativa surgiu de uma ideia mencionada por um dos servidores da Biblioteca no "Projeto UFLA+: soluções inovadoras". O Projeto UFLA+ Soluções Inovadoras é uma consulta pública promovida pela UFLA para prospectar inovações na instituição por meio da participação social.

Para Dourado (2010), segundo as disposições constitucionais em vigor, servidores públicos são todos aqueles que mantêm vínculo de trabalho profissional com os órgãos e entidades governamentais, integrados em cargos ou empregos de quaisquer delas: União, estados, Distrito Federal, municípios e suas respectivas autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista. Apesar da definição, e esta experiência ter sido realizada em um órgão da administração pública, neste relato serão identificados esses profissionais com uma expressão mais genérica "colaboradores", pois no quadro de recursos humanos da BU/UFLA há funcionários terceirizados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Na década de 1980, a partir de um contexto instável nos negócios, com diversos desafios oriundos da competitividade e a necessidade de manterem-se no mercado com crescimento econômico e social, as organizações começaram a buscar estratégias; entre elas, a

[1] "Dever da eficiência é o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas como legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros." (MEIRELLES, 2015, p. 60).

implantação de ferramentas para a avaliação de desempenho (PHILADELPHO; MACÊDO, 2007).

Segundo Marras (2011, p. 166),

> [...] a avaliação de desempenho foi criada basicamente para acompanhar o desenvolvimento cognitivo dos empregados durante sua permanência na organização e especificamente para medir o seu nível de conhecimento, habilidades e atitudes.

Assim, apesar da subjetividade de certos critérios, esse autor considera os aspectos cognitivos e comportamentais da equipe em um processo avaliativo. Segundo Borges e Gross (2013), os serem humanos constantemente avaliam uns aos outros e a si mesmos, independente se consciente ou não. Pois é intrínseco fazer julgamentos sobre as circunstâncias da natureza que cercam a humanidade (FREUD, 1987). O ato de avaliar faz parte do ser humano e relaciona-se às suas decisões. Segundo Lucena (1992, p. 35) "todo ato humano é o resultado de um processo de avaliação, que gera conseqüências no desdobramento do julgamento feito ou da decisão tomada". Assim, acredita-se ser de grande relevância a avaliação de desempenho nas instituições, pois é imprescindível que a mão-de-obra seja cada vez mais qualificada e orientada aos objetivos organizacionais.

Existem vários métodos para a aplicação de uma avaliação de desempenho, por exemplo: atribuição de graus, avaliação de atividades, avaliação participativa por objetivos, avaliação 360 graus, competências, comparativo, escalas gráficas, escolha forçada, frases descritivas, incidentes críticos, lista de verificação, pesquisa de campo, entre outras.

A avaliação 360 graus tem-se mostrado muito eficiente, pois é um "modelo que visa obter maior número de informações sobre o desempenho do funcionário, a partir da ampliação da quantidade de pessoas que o avaliam" (BRANDÃO et al., 2008, p. 883).

Nesse modelo, o colaborador é avaliado por diversas pessoas que interagem em seus processos de trabalho, como seu superior hierárquico, subordinados, colegas da equipe, e, em alguns casos, até por fornecedores, inclusive pelo próprio colaborador (auto-avaliação), por isso é conhecida também como *Feedback* 360 graus, avaliação de múltiplas fontes ou ainda *Feedback* estruturado. Segundo Chiavenato (2010) e Marras (2011), cada colaborador é avaliado por todos que tenham contato com ele (subordinados, superiores, pares, clientes internos e externos, fornecedores). São produzidas diferentes informações na promoção do desenvolvimento individual.

O intuito é que a avaliação seja realizada por todos os membros, assim obtêm-se um resultado muito mais amplo e coerente do que quando é realizada por somente uma pessoa, pois os envolvidos compartilham a responsabilidade pelo processo, sendo que situações incompatíveis apresentadas por um avaliador é diluída no montante das avaliações. Para Brandão et al. (2008) a avaliação 360 graus tem muito a contribuir no diagnóstico de competências. A avaliação 360 graus é uma das "formas mais eficientes e eficazes para apoiar o desenvolvimento humano e organizacional, desde que utilizada corretamente" (VERAS, 2015).

Porém, para Oliva e Ferra (2008), nas organizações nem sempre as avaliações são realizadas de forma sistemática, mas muitas vezes de maneira informal, sobretudo nas empresas "menores", sendo que a avaliação de desempenho dos colaboradores é realizada pelo gestor, a partir de metas pré-estabelecidas ou comportamentos desejados.

Para ser eficaz, a avaliação de desempenho deve ser condicionada aos objetivos da organização, e os colaboradores devem orientar seus comportamentos a esses fins, com o intuito de cumprir as metas propostas, e assim, atingir tais resultados (BORGES; GROSS, 2013). Para Marras (2011) o objetivo da avaliação de desempenho é alcançar o desenvolvimento do indivíduo, desenvolver seus talentos, estimulando suas potencialidades

para alcançar os objetivos esperados. Ao se aplicar uma avaliação de desempenho, tem-se como objetivo verificar se o colaborador está atendendo às necessidades da organização, de acordo com os princípios e ideais da mesma, ou ainda, como mencionam Brandão et al. (2008), servem também ao propósito de identificar as competências existentes na empresa.

Para Chiavenato (2010), a avaliação 360 graus promove uma perspectiva de futuro mais promissora, com grandes possibilidades de crescimento individual (MARRAS, 2011) e coletivo. Chiavenato (2010) menciona que, apesar da responsabilidade do desenvolvimento individual ser do próprio colaborador, a empresa também deve participar desse processo, já que o desenvolvimento pessoal trará benefícios para a própria organização. A avaliação também tem esse intuito, de aprimoramento e estímulo à capacitação.

Borges e Gross (2013) salientam que quando um colaborador é adequadamente avaliado e tem a oportunidade de vislumbrar tal resultado, ele passa a se sentir mais motivado a buscar maior crescimento individual. Quando ocorre uma avaliação de desempenho de maneira eficiente, a consequência é provocar o interesse na busca de desenvolvimento, pois a avaliação de desempenho produz uma influência direta que auxilia na busca de aperfeiçoamento dos colaboradores. Por outro lado, os mesmos autores apresentam que na ausência da avaliação, a tendência é que os colaboradores fiquem acomodados em suas funções, pois essa anuência dá-se pela falta de um retorno específico apresentando a real condição do funcionário, referente ao seu trabalho, sua produtividade, se está trabalhando e produzindo de forma adequada ou não, na percepção de seus gestores. Pois se não há um retorno de seu desempenho, como saber o que é necessário melhorar?

Pontes (2010) enfatiza que o *feedback* é fundamental, pois o desenvolvimento individual só será despertado se o mesmo tiver a oportunidade de vislumbrar os resultados. Portanto, havendo um retorno adequado ao colaborador, os resultados tendem a ser satisfatórios, pois o colaborador se sentirá valorizado e motivado quando tem acesso aos resultados. O *feedback* deve ser claro e objetivo, não deixando dúvidas sobre a veracidade da avaliação. O *feedback* é a essência da avaliação de desempenho, pois irá ajudar o trabalhador a conhecer a opinião alheia, saber como está seu trabalho na organização, é a oportunidade de saber se está cumprindo o que lhe foi atribuído, como suas atividades está sendo vista. Como o *feedback* é um processo de troca de informações, o funcionário tem a chance de conscientizar-se de como está sendo percebido na execução de suas atividades, claro, com a finalidade de ajudá-lo a corrigir possíveis falhas que porventura estejam equivocadas.

Por outro lado, Felippe (2015) corrobora que, sem o adequado *feedback* aos colaboradores envolvidos, a avaliação não tem sentido, como a própria autora enfatiza, "tudo vai por água a baixo", pois perde-se a oportunidade do funcionário conscientizar-se sobre suas atitudes e seu desempenho, se estão adequados ou não ao esperado. Souza (2015) apresenta como vantagem do processo de avaliação 360 graus a possibilidade da mudança de comportamento do funcionário após a apreensão de sua postura e produtividade.

Felippe (2015) relaciona algumas vantagens da avaliação 360 graus, como apresentadas a seguir:

> a) possibilita resultados mais confiáveis e isentos de influências pessoais; b) possibilita a visão da performance do avaliado sob diferentes ângulos; c) promove maior aceitação, pois os colaboradores percebem como um processo mais justo e confiável; d) possibilita um maior controle da coerência do avaliador nos diferentes pareceres que emite.

Contudo, para que se alcance a consistência desejada, é necessário que todo o processo seja claro e objetivo, sobretudo no momento da análise. É fundamental que exista a descrição das competências almejadas, assertividade na comunicação aos avaliados, a confiança dos colaboradores, sendo que o sigilo das informações seja plenamente outorgado. Todo o grupo deve estar envolvido e comprometido no desenvolvimento da avaliação (FELIPPE, 2015). Ou

seja, deve haver maturidade da equipe, a fim de filtrar os aspectos e interesses pessoais para que não prejudique os resultados do trabalho.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Nesta sessão elencam-se os procedimentos metodológicos para a realização desse relato de experiência e da avaliação 360 graus, bem como as estratégias utilizadas para alcançar os objetivos geral e específicos, apresentando uma descrição do estudo e das técnicas adotadas. Esta pesquisa caracteriza-se como descritiva e aplicada.

Segundo Gil (2010) a pesquisa descritiva tem como objetivo principal a descrição das características de determinado fenômeno e também a busca de recursos para melhorar as práticas sem entrar no mérito de seu conteúdo. E, é aplicada, por se referir a um Programa de Avaliação de Desempenho da equipe da BU/UFLA, com perspectiva de ser apropriada pela instituição, de modo a servir como reflexão e contribuição para evolução do processo avaliativo de desempenho funcional (GOMES, 2010).

Quanto aos meios de investigação, utilizou-se a técnica de estudo de caso por permitir um conhecimento mais detalhado sobre o fenômeno e o contexto delimitado. Yin (2015) afirma que o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Segundo, ainda, este autor, o estudo de caso único pode ser classificado como crítico e revelador.

3.1 POPULAÇÃO E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A avaliação 360 graus envolveu todos os colaboradores da BU/UFLA. Como instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado, sem identificação do respondente, distribuído em três etapas de perguntas. Adotou-se uma escala ordinal de 10 pontos, para avaliação das perguntas, à qual quanto mais próximo do número 10 (dez) melhor a avaliação e quanto mais próximo de O (zero) pior a avaliação daquele critério. A 1ª etapa foi direcionada aos colaboradores sem cargo de chefia, para avaliação dos pares e a sua autoavaliação, conforme os critérios disposto na Quadro 1.

Quadro 1 - Avaliação do Servidor

Critérios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Iniciativa para encaminhamento ou solução de problemas.										
2. Apresenta trabalhos tecnicamente corretos.										
3. Realiza as tarefas dentro do tempo estabelecido.										
4. Colabora com os colegas e chefes na realização de trabalhos.										
5. É assíduo / pontual / permanece no setor.										
6. Utiliza com zelo os materiais e apenas para fins profissionais (internet, telefone, impressões e outros).										
7. Transmite informações claras e precisas seja pessoal ou virtualmente.										
8. Apresentação pessoal.										
9. Tem motivação / vontade, busca o melhor para a Biblioteca e não poupa esforços para isso.										
10. É flexível em tarefas e sabe se adaptar a mudanças.										
11. Está sempre disponível e disposto.										
12. Está integrado aos outros servidores e à biblioteca e sua missão (Relacionamento interpessoal).										
13. Tem colaborado para o crescimento da Coordenadoria / Biblioteca.										
14. É organizado e procura organizar os ambientes à sua volta.										
15. Tem conduta ética (evita comentários desabonadores sobre, colegas e a instituição, trata igualmente todos os usuários, é leal às normas do setor e outros).										
16. Trabalha com alta produtividade e procura sempre melhorá-la.										
17. É proativo, gerando retornos de informação construtivos e provendo novas idéias.										
18. É capacitado para exercer a função que desempenha.										
19. Possui habilidade e iniciativa necessárias para desenvolver atividades com independência.										
20. Participa de grupos de trabalho, reuniões, comissões, eventos promovidos pela Biblioteca / UFLA, cursos ou similares.										

Fonte: Adaptado de Universidade Federal de Lavras (2009)

A 2ª etapa foi direcionada aos chefes de setores, com os critérios dispostos no Quadro 2. Da mesma forma os chefes de setores, também avaliaram os colaboradores lotados em suas coordenadorias e se autoavaliaram.

Quadro 2 - Avaliação do Servidor ocupante de Cargo de Chefia

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Domínio das metas e objetivos do setor.										
2. Conhecimentos necessários para desenvolvimento das atividades.										
3. Age rapidamente para executar objetivos.										
4. Capacidade de planejamento e coordenação.										
5. Capacidade de tomada de decisões.										
6. Relacionamento interpessoal com servidores do setor.										
7. Sabe liderar seus colaboradores.										
8. Encoraja o trabalho em equipe, tem influência sobre os demais, direciona e conduz projetos, estudos, etc.										
9. Conhece projetos/objetivos das tarefas e datas limite.										
10. Pensa estrategicamente, inovador e criativo nas propostas alternativas para solução de problemas.										

Fonte: Adaptado de Universidade Federal de Lavras (2009)

Para compor a avaliação 360 graus, os colaboradores também avaliaram um grupo de itens relacionado à autoavaliação da equipe, correspondente ao PAD/UFLA, Resolução CUNI nº 015/2009. Nessa ocasião, adotou-se uma escala ordinal de 5 (cinco) pontos, como disposto na Quadro 3. Esse questionário foi enviado, preliminarmente, por e-mail, e com a média das avaliações dos grupos, foi agendada uma reunião para discutir os resultados.

Quadro 3 - Autoavaliação da Equipe

CRITÉRIO	PONTUAÇÃO				
	2	4	6	8	10
Cooperação					
Qualidade de Trabalho (eficiência)					
Cumprimento de metas					
Zelo com materiais (permanente e consumo)					
Relacionamento					
Assiduidade					
Cumprimento de prazos					
Organização					
Iniciativa					
*Chefia					
TOTAL dividido por 2:					

Fonte: Universidade Federal de Lavras (2009)

A construção do questionário baseou-se na literatura utilizada para este estudo, em informações levantadas da pesquisa documental, no modelo de questionário utilizado em pesquisas de instituições públicas e no PAD/UFLA (2015) no que tange aos elementos, critérios constitutivos e pressupostos.

3.2 COLETAS DE DADOS

Os dados foram coletados no mês de outubro de 2015 e para essa ação os procedimentos utilizados foram: contatos pessoais, por meio de uma reunião, com toda a equipe, para convidar os colaboradores a participarem desse formato de avaliação. O próximo passo foi a marcação de datas, horários e locais para aplicação ou envio do questionário.

A aplicação do questionário 1 e 2 realizou-se de forma presencial, nos setores de trabalho ou outro local, previamente determinado, por um dos coordenadores não vinculados à lotação dos colaboradores respondentes. Durante a aplicação da avaliação, os colaboradores foram orientados sobre algumas vedações do código de ética do servidor público como permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público, com os jurisdicionados administrativos ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores. Segundo as recomendações do PAD/UFLA (2015) é necessário ser imparcial e objetivo, pois a avaliação não é um ajuste de contas; é um relatório sobre o trabalho de alguém. Mesmo que não gostemos de alguém, seria injusto não reconhecer suas boas qualidades; da mesma forma que favorecer alguém porque nos é agradável é falsear uma realidade objetiva.

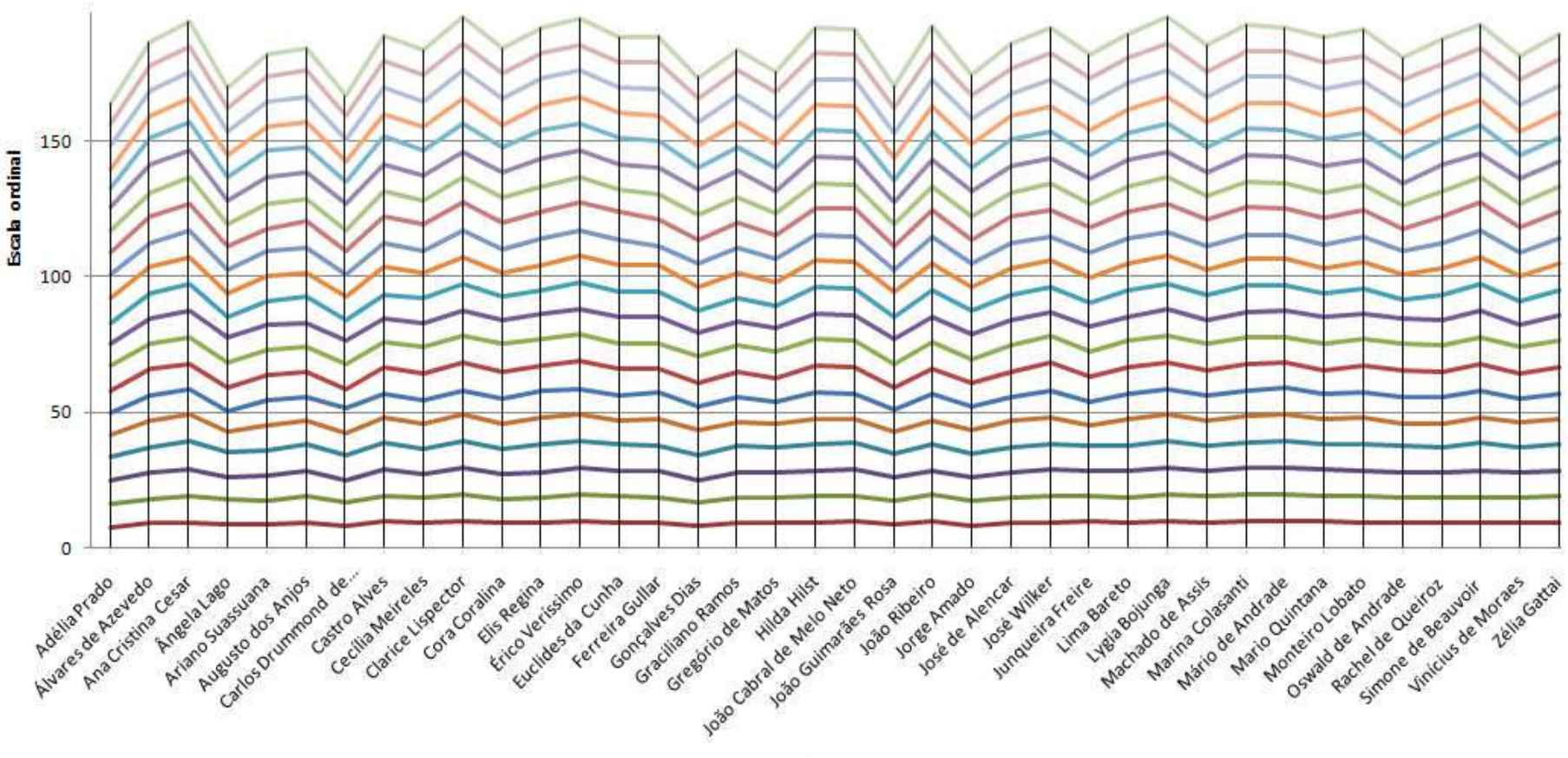
Para facilitar a avaliação 360 graus a equipe da BU/UFLA foi dividida em 7 (sete) grupos: Diretoria; Coordenadoria de Desenvolvimento do Acervo; Coordenadoria de Processos Técnicos; Coordenadoria de Atendimento ao Usuário – Manhã; Coordenadoria de Atendimento ao Usuário – Tarde/Noite; Coordenadoria de Produtos e Serviços (Repositório Institucional) e Coordenadoria de Recursos Tecnológicos. Todos os servidores avaliaram e foram avaliados anonimamente dentro do seu grupo. É relevante considerar que o diretor, secretário e os Técnicos em Tecnologia da Informação (TI) foram avaliados em todos os grupos por estarem envolvidos com as atividades de toda a equipe da BU/UFLA. Seguindo a recomendação do PAD/UFLA (2015) consideramos equipe para fins desta avaliação o setor com até 15 colaboradores, como foi o caso da Coordenadoria de Atendimento ao Usuário, dividida em dois grupos.

3.3 ANÁLISES DOS DADOS

Considerando que a avaliação 360 graus promove o feedback simultâneo das diversas fontes em seu redor, o colaborador foi avaliado por seus pares de trabalho, superiores, subordinados, ficando a etapa de avaliação dos usuários internos e externos e fornecedores para outra oportunidade. Neste tipo de avaliação é considerada também a avaliação que o próprio servidor faz de si mesmo. Os resultados parciais da avaliação foram confidenciais. Os colaboradores tiveram acesso apenas ao resultado final da avaliação, porém não souberam quem o avaliou.

A tabulação dos dados ocorreu por meio da criação de uma matriz no Excel, desenvolvida exclusivamente para atender às especificidades do instrumento de coleta de dados, composto por 20 variáveis de natureza qualitativa. No que diz respeito à estatística descritiva, foi utilizada a técnica da verificação de médias com o intuito de obter uma visão geral dos resultados, como se pode observar no Gráfico 1. É importante destacar que, nas ocasiões em que foram entregues questionários de algum colaborador em branco, estes foram desprezados para se evitar o mascaramento dos resultados, o que poderia negativar a avaliação de um colaborador.

Gráfico 1 - Resultado individual da avaliação 360 graus / Colaborador



Fonte: Dados desta pesquisa

Para preservar a identificação dos colaboradores, os nomes originais foram substituídos, sem nenhuma ordem, por personalidades da literatura, poetas, críticos, romancistas ou outros. A seguir a legenda com os critérios adotados para análise do desempenho do colaborador.

Critérios

- Iniciativa para encaminhamento ou solução de problemas.
- Apresenta trabalhos tecnicamente corretos.
- Realiza as tarefas dentro do tempo estabelecido.
- Colabora com os colegas e chefes na realização de trabalhos.
- É assíduo / pontual / permanece no setor.
- Utiliza com zelo os materiais e apenas para fins profissionais (internet, telefone, impressões e outros).
- Transmite informações claras e precisas seja pessoal ou virtualmente.
- Apresentação pessoal.
- Tem motivação / vontade, busca o melhor para a Biblioteca e não poupa esforços para isso.
- É flexível em tarefas e sabe se adaptar a mudanças.
- Está sempre disponível e disposto.
- Está integrado aos outros servidores e à biblioteca e sua missão (Relacionamento interpessoal).
- Tem colaborado para o crescimento da Coordenadoria / Biblioteca.
- É organizado e procura organizar os ambientes à sua volta.
- Tem conduta ética (evita comentários desabonadores sobre, colegas e a instituição, trata igualmente todos os usuários, é leal às normas do setor e outros).
- Trabalha com alta produtividade e procura sempre melhorá-la.
- É proativo, gerando retornos de informação construtivos e provendo novas idéias.
- É capacitado para exercer a função que desempenha.
- Possui habilidade e iniciativa necessárias para desenvolver atividades com independência.
- Participa de grupos de trabalho, reuniões, comissões, eventos promovidos pela Biblioteca / UFLA, cursos ou similares.

Neste relato, optamos por apresentar apenas a média dos resultados individuais dos colaboradores da equipe, por item, e a percepção dos mesmos em participar da avaliação 360 graus. Ao observar os resultados, relacionado ao critério “Iniciativa para encaminhamento ou solução de problemas”, identificamos que a média da avaliação foi 9,4. Sobre o critério “Apresenta trabalhos tecnicamente corretos’ chegamos à pontuação 9,6; quanto ao item “Realiza as tarefas dentro do tempo estabelecido” o resultado foi 9,57; para a questão “Colabora com os colegas e chefes na realização de trabalhos” foi de 9,63; a opção “É assíduo / pontual / permanece no setor” foi de 9,39; a alternativa “Utiliza com zelo os materiais e apenas para fins profissionais (internet, telefone, impressões e outros) foi de 9,51; no que se refere a “Transmite informações claras e precisas seja pessoal ou virtualmente” foi 9,53; “Apresentação pessoal” foi de 9,87; “Tem motivação / vontade, busca o melhor para a Biblioteca e não poupa esforços para isso” foi de 9,36; “É flexível em tarefas e sabe se adaptar a mudanças” foi de 9,32; “Está sempre disponível e disposto” foi de 9,59; “Está integrado aos outros servidores e à biblioteca e sua missão (Relacionamento interpessoal)” foi de 9,53; “Tem colaborado para o crescimento da Coordenadoria / Biblioteca” foi de 9,48; “É organizado e procura organizar os ambientes à sua volta” foi de 9,47; “Tem conduta ética (evita comentários desabonadores sobre, colegas e a instituição, trata igualmente todos os usuários, são leais às normas do setor e outros)” foi de 9,57; “Trabalha com alta produtividade e procura sempre melhorá-la” foi de 9,38; “É proativo, gerando retornos de informação construtivos e provendo novas ideias” foi de 9,26; “É capacitado para exercer a função que desempenha” foi de 9,83; “Possui habilidade e iniciativa necessárias para desenvolver atividades com independência” foi de 9,57; “Participa de grupos de trabalho, reuniões, comissões, eventos promovidos pela BU/UFLA, cursos ou similares” foi de 9,19. Podemos

constatar que a média das notas se posicionaram acima de 9, o que no ponto de vista da equipe de análise se configura como um excelente resultado, porém, compreendemos que falhas podem ter ocorrido durante o período de aplicação.

Por fim, 10 (dez) servidores foram selecionados, aleatoriamente, independente do cargo, para manifestar sua percepção sobre a aplicação da avaliação 360 graus na BU/UFLA. Assim, apresentamos algumas respostas e passamos a analisar seus comentários, substituindo sua identidade pelo termo "colaborador".

O **Colaborador 9**, expôs que acredita que o principal resultado da avaliação 360 graus foi proporcionar uma nova forma de fazer uma autoavaliação mais aprofundada, um *feedback* de como vem realizando suas atividades e colaborando com o setor como um todo, além do relacionamento com os colegas. Estimulou também, a seu ver, a melhoria no trabalho em equipe, ficando claro que a colaboração no setor deve ser constantemente aperfeiçoada. Em relação a avaliar outros colegas, afirmou que nem sempre é possível atribuir notas com justeza, uma vez que, na maioria dos itens, avaliaram somente de acordo com a sua percepção. Também considerou delicado atribuir notas numéricas (mais objetivas) em uma avaliação que muitas vezes passa por critérios subjetivos. Sugeriu que uma nova forma de fazer a avaliação seria atribuindo conceitos como: insatisfatório – regular – bom – satisfatório (apenas um exemplo). Por fim, considerou a avaliação positiva e acredita que ela será aprimorada conforme forem surgindo necessidades de adequação visando atender melhor o objetivo a que ela se propõe.

Nessa mesma esteira o **Colaborador 8**, citou que considerou esse processo de avaliação interessante, mas também ponderou que é um pouco complicado avaliar o outro e mais ainda as pessoas com quem não trabalha todo o tempo. Acredita que é uma avaliação que deve continuar a ser realizada e que será aprimorada com o tempo e trará bons resultados.

Em seu relato, o **Colaborador 7**, pontuou que em outro momento, quando esteve se especializando em micro e pequenas empresas, teve a ocasião de conhecer a avaliação 360 graus. Naquela oportunidade foi amplamente discutida pelos colegas do curso, sendo a maioria deles, de empresas privadas. Expôs que devido ao seu conhecimento sobre a técnica de avaliação 360 graus, uma preocupação inicial, de certa forma considerada exagerada por este colaborador, quando tomou conhecimento que a biblioteca iria, em caráter experimental, aplicá-la. Na época em que tomou conhecimento da técnica lhe ficou claro que era um modelo novíssimo e que se aplicaria a empresas privadas para chefes de setores e de líderes de turma para mudanças de comportamentos empresariais, uma vez que o modelo de avaliação não se permite atitudes drásticas por não obter dados conclusivos. Continuando seu discurso, o Colaborador 7, apresentou 4 opiniões divergentes e não definitivas para uma conclusão que acrescente para futuras avaliações: *"1. a duração e o formato de reunião para a avaliação deixou claro e evidente o protecionismo que colegas tem, característica do serviço público; 2. toda percepção que tive no processo me fez ser mais crítico. Com pequenos ajustes, a autoavaliação, só por si, já vale a reaplicação; 3. avaliação institucional, quando feita segundo o rito, me parece mais eficiente e; 4. até o momento, avaliação 360 graus feita na biblioteca, ainda não tomei conhecimento de nenhum resultado que poderia assumir uma nova resultante"*. Finalmente, expôs que são sempre positivas atitudes que tirem os servidores de seu ambiente de conforto para uma reflexão mais aprofundada do seu papel profissional dentro de um contexto mais crítico.

Para o **Colaborador 3**, a Avaliação 360 graus foi um mecanismo importante para a democratização da avaliação do servidor, por oferecer o ponto de vista não só dos gestores e chefes de setor como também dos colegas de trabalho que estão mais próximos do servidor avaliado. Dessa forma, a avaliação tornou-se mais imparcial (por oferecer pontos de vista de diversas pessoas) e concedeu a oportunidade para que os servidores apontassem os pontos fortes e a melhora de cada colega. Além disso, o questionário utilizado abrangeu mais itens a

serem analisados do que a avaliação tradicional utilizada pela PAD/UFLA. Contudo, este colaborador apontou que um ponto delicado na avaliação é que, mesmo estando em um mesmo setor, nem sempre o servidor trabalhou próximo o suficiente de um colega para ser capaz de avaliá-lo em alguns itens. Um segundo ponto é o risco de questões pessoais distorcer a avaliação, ou seja, o servidor indicar notas altas para colegas com quem tem uma boa relação pessoal e notas baixas para os colegas com quem não possui muita afinidade.

Noutro giro, porém sem mudar o foco, o **Colaborador 1** expôs que a avaliação contribuiu para detectar falhas estruturais tanto operacional, como físicas e de recursos humanos. O dados avaliados "mostra" as ações a serem corrigidas e os melhoramentos necessários para a instituição alcançar os objetivos e as metas estabelecidas.

O **Colaborador 5,** entendeu que a avaliação 360 graus teve como objetivo principal aperfeiçoar os serviços prestados por meio de opiniões e críticas daqueles que trabalham juntos. Considerou que este método é bastante interessante, visto que, problemas e sugestões, daqueles que convivem juntos em ambiente de trabalho, para solucioná-los costumam ser bem úteis para o aprimoramento de suas atividades laborais. Ponderou que as notas colocadas no papel num primeiro instante podem ser "mentirosas". Uma nota alta dada num momento de maior sinergia do grupo pode esconder possíveis falhas, assim como uma nota muito baixa pode ser reflexo de algum conflito ocorrido num momento, imediatamente, anterior à avaliação. Diante destes possíveis problemas com as notas, esse colaborador julgou fundamental a conversa entre os membros do grupo no momento posterior a revelação dos números. Sua primeira impressão sobre esta conversa foi que os membros do seu grupo estavam tímidos para exporem suas opiniões diante das notas, mas acredita que esta timidez está atrelada ao fato de ter sido a primeira vez que houve a avaliação em questão.

Diante das respostas dos colaboradores e da análise e descrição dos autores, identificou-se como pontos fortes e fracos/desvantagens dessa avaliação expostas por meio das proposições exposta no Quadro 4:

Quadro 4 - Pontos fortes e fracos/desvantagens

Vantagens	Desvantagens
a) otimiza a produtividade do setor;	a) mudança cultural, pois a avaliação passa de um processo unilateral para um feedback multilateral, onde avaliam e são avaliados por outras colegas de trabalho;
b) orienta o desempenho do colaborador;	b) dificuldade de compreensão dos benefícios a todos os colaboradores e os ganhos com esse processo de avaliação;
c) identifica os critérios a serem melhorados no desempenho dos avaliados;	c) dificuldades em avaliar seus chefes imediatos ou colegas, seja por ausência de entendimento sobre o propósito da avaliação ou pela falta de uma visão holística ou sistêmica da organização (Biblioteca).
d) contribui com o desenvolvimento pessoal e profissional;	d) incipiente experiência de alguns colaboradores no papel de avaliadores
e) permite resultados mais seguros e sem opiniões pessoais;	
f) demonstra uma análise da atuação do avaliado sob diferentes óticas;	
g) promove maior aquiescência, por ser um processo mais justo e confiável.	

Não obstante, para o sucesso da avaliação 360 graus é necessário informar os colaboradores sobre todo o processo e sensibilizar as pessoas envolvidas que precisam se identificar com a ideia e aderir conscientemente ao projeto. Essa técnica pode trazer muitos benefícios tanto às pessoas avaliadas quanto a organização, porém, precisa ser planejada em um ambiente democrático, com objetivos claros, com comunicação eficiente, com uma equipe racional e pessoas bem dispostas a receberem os resultados com críticas que colaborarão para o desempenho individual. Antagônico às intenções inicias da predisposição da técnica pode trazer frustrações, intrigas, ausência de respostas, erros no diálogo funcional, perda de tempo entre outros, inclusive o fracasso do projeto.

4 CONCLUSÃO

As organizações têm buscado métodos eficientes de administrar seu potencial humano, sendo a avaliação de desempenho uma ferramenta importante na mensuração e desenvolvimento das pessoas. Cabe ressaltar que mudanças de procedimentos ou instrumentos no serviço público são rodeadas de etapas e níveis de decisões coletivas. Por isso, essa técnica foi aplicada apenas como complemento do PAD/UFLA 2015.

A avaliação de desempenho 360 graus é percebida como uma ferramenta que possibilita uma maior precisão em seus resultados por ser considerado um modelo mais completo de avaliação existente se comparado aos outros métodos existentes. Logo, o modelo mais completo pode ser considerado também o mais complexo em função do custo e do tempo de aplicação.

No ponto de vista institucional, as informações levantadas por este estudo ofereceram a possibilidade de rever procedimentos dos setores e gerar perspectiva de melhorar a forma de aplicação para obter melhores resultados no seu sistema de avaliação futuramente. Com relação à visão dos avaliados percebeu-se certo receio quanto a verdadeira finalidade do processo, muitas vezes conexo à pouca experiência com esse tipo de técnica.

Um dado relevante identificado na avaliação é que ela possibilitou ampliar questões que ficam obscuras na avaliação de desempenho aplicada pela instituição, como exemplo, pontualidade. Na avaliação institucional existe apenas o critério assiduidade, o colaborador pode ser assíduo, mas não pontual. Outro ponto relevante é que, com o resultado, foi possível fazer uma autoavaliação do que precisa ser melhorado em vários setores e serviços.

Quanto às dificuldades enfrentadas citamos a ação de avaliar os colegas que não trabalham diretamente no setor, como foi o caso do administrador, TI´s e outros. Apesar de serem colaboradores que prestam atendimento geral na BU, a maioria das questões do questionário abordou atividades muito específicas que, somente, os colegas do próprio setor ou o chefe tem condições de avaliá-lo melhor. Outra questão apontada por alguns servidores foi que consideraram injustas algumas notas atribuídas, com pontuação baixa em produtividade ou pontualidade. Isso pode ter ocorrido por não conhecer com exatidão as atividades desempenhadas por aquele colega, ou mesmo por conflitos pessoais ou por divergência de horários do setor.

Ainda, com relação aos limites e/ou dificuldades encontradas para execução da Avaliação 360 graus, identificamos que, dos 41 colaboradores da BU/UFLA, 4 não responderam ao instrumento de coleta de dados, em função de afastamentos legais como férias, licença para tratamento da própria saúde ou outros.

Concluso, adotar um formato padrão que atenda a todas as instituições é utópico. É inegável que não se tenha um modelo pronto para administrar um órgão público ou qualquer outra instituição. É necessário que se busque sempre por soluções, como fonte de valorização e realização dos indivíduos que colaboram de uma forma ou de outra com a organização.

REFERÊNCIAS

BORGES, M. de L.; GROSS, A. Como saber o que preciso melhorar?: avaliação de desempenho e desenvolvimento humano em uma pequena empresa. **Revista Espacios**, Caracas, v. 34, n. 6, p. 1-13, 2013.

BRANDÃO, H. P. et al. Gestão de desempenho por competências: integrando a gestão por competências, o *balanced scorecard* e a avaliação 360 graus. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 5, p. 875-898, set./out. 2008.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DOURADO, A. **Servidor público:** definição. 12 ago. 2010. Disponível em: <http://www.portaldoservidor.ba.gov.br/noticias/orientacao/orientacao-veja-definicao-de-servidor-publico>. Acesso em: 18 jan. 2016.

FELIPPE, M. I. **Avaliação de desempenho:** qual o momento de utilizar a de 360 graus? agora é hora? Disponível em: <http://www.mariainesfelippe.com.br/artigos/ artigos.asp?registro=47>. Acesso em: 20 dez. 2015.

FREUD, S. **Esboço de psicanálise 1938**. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 1987.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010. 184 p.

GOMES, A. C. C. **Programa de Avaliação de Desempenho:** elementos constitutivos e pressupostos na prática avaliativa. 2010. 188 f. Dissertação (Mestrado em Políticas e Gestão Públicas; Gestão Organizacional) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2010.

LUCENA, M. D. da S. **Avaliação de desempenho**. São Paulo: Atlas, 1992.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos:** do operacional ao estratégico. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. 41. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2015. 959 p.

OLIVA, E.; FERRA, S. Gestão do desempenho humano: um estudo das pequenas empresas do setor industrial do município de Guarulhos. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 9, n. 1, p. 19-36, jan./jun. 2008.

PHILADELPHO, P. B. G.; MACÊDO, K. B. Avaliação de desempenho como um instrumento de poder na gestão de pessoas. **Aletheia**, Canoas, n. 26, p. 27-40, jul./dez. 2007.

PONTES, B. R. **Avaliação de desempenho:** métodos clássicos e contemporâneos, avaliação por objetivos, competências e equipes. 11. ed. São Paulo, SP: LTr, 2010. 230 p.

SOUZA, J. **Implantando avaliação 360 graus**. Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=Implantando-Avaliacao-360-Graus&idc_cad=txqn66rwc/>. Acesso em: 20 dez. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Resolução CUNI 015, de 15 de abril de 2009. Aprovar o Regulamento do Programa de Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnico-Administrativos. Disponível em: < http://www.prgdp.ufla.br/site/wp-content/uploads/2011/07/Resolu%C3%A7%C3%A3o015_2009_ProgramadeAvalia%C3%A7%C3%A3odeDesempenho.pdf>. Acesso em: 14 maio 2016.

VERAS, M. **A avaliação 360 graus**. Disponível em: <https://endeavor.org.br/a-avaliacao-360-graus/>. Acesso em: 18 dez. 2015.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2015. 290 p.

GESTÃO DO CONHECIMENTO E GESTÃO DO CONHECIMENTO CIENTÍFICO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: uma revisão atual

Marcello Mundim Rodrigues (UFU) - marcellomundim@ufu.br

Resumo:

A pesquisa desenvolvida buscou apresentar primeiramente os principais conceitos sobre a Gestão do Conhecimento, sua aplicação em Instituições de Ensino Superior e, respectivamente, entre suas bibliotecas. Também se deu ênfase à Gestão do Conhecimento Científico, uma vez que o ambiente acadêmico em que bibliotecas estão imersas exige atitudes e ações diferenciadas de seus gestores, assim como mudanças de paradigmas em sua cultura organizacional para que haja enquadramento dos setores à realidade da instituição. Focou-se principalmente no compartilhamento do conhecimento entre as pessoas, no seu desenvolvimento de competências, na sua cooperação e colaboração, na preservação da memória e cultura organizacional, enfim, numa gestão focada na inovação e na aprendizagem. Concluiu-se que as práticas da Gestão do Conhecimento e da Gestão do Conhecimento Científico podem criar grandes vantagens competitivas à instituição que as aplica corretamente, mas que essas instituições e seus respectivos gestores precisam estar sempre atentos às demandas reais de seu ambiente interno e externo, buscando implementar novas práticas e serviços que contribuam para o desenvolvimento pessoal, profissional, institucional e humano de todos os envolvidos no processo e progresso educacional.

Palavras-chave: *Gestão do Conhecimento. Gestão do Conhecimento Científico. Bibliotecas Universitárias. Planejamento. Cultura Organizacional.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão do Conhecimento e da Informação*

1 Introdução

Vivendo na era da informação e do conhecimento, do avanço tecnológico, da globalização, com milhares de documentos e informações disponíveis através de um clique, sabemos quão trabalhoso é refinar e selecionar aquilo que é relevante e separá-lo daquilo que não, dependendo da necessidade de informação existente.

Sabe-se também que o acesso à informação não leva necessariamente ao acesso do conhecimento, assim como compartilhar informação não significa compartilhar conhecimento, pois para isso é preciso que exista um processo de aprendizagem entre as partes supostamente envolvidas.

Portanto, para que haja compartilhamento de conhecimento de forma eficiente e eficaz em um ambiente organizacional, é preciso pensar nos recursos humanos que se tem à disposição, cada qual com conhecimentos distintos, trabalhando em conjunto por uma missão, aquela que a organização descreve como principal objetivo.

> [...] o trabalho em equipe tornou-se um diferencial competitivo, pois possibilita, através do fazer coletivo, o desenvolvimento de serviços e produtos com valor agregado, na medida em que une pessoas com conhecimentos complementares, tendo metas e objetivos em comum. (DIB; SILVA, 2009, p. 19).

Cada organização estuda e separa aquilo que julga relevante para a continuidade de seu trabalho a fim de atingir seus objetivos, selecionando fontes de informação e conhecimento para criar seu próprio conhecimento institucional, isso é, o conteúdo informacional adquirido que ela é capaz de interpretar e aplicar, conhecido como "conhecimento explícito".

Esse tipo de conhecimento pode ser acessado, pois está representado formalmente por signos, porém também se origina através do conhecimento tácito, o conhecimento do indivíduo. Esse é mais complexo e difícil de ser explicitado, uma vez que é subjetivo devido a vários fatores como experiências, valores pessoais e profissionais, e conhecimentos adquiridos por cada um ao longo de sua trajetória de vida.

Dib e Silva (2009, p. 19) colocam que "o indivíduo é o principal detentor das competências intelectuais, técnicas e interpessoais, que se traduzem em um diferencial competitivo e que agrega valor às organizações".

Portanto, objetivou-se aqui desenvolver um trabalho que sirva como referencial teórico para o desenvolvimento e aprimoramento das práticas humanas, tanto nas instituições quanto em suas bibliotecas, focando na importância do compartilhamento do conhecimento e na preservação da memória institucional, pois ela é fonte de experiências que devem ser passadas de geração a geração de gestores.

Esse estudo também buscou apresentar os paradigmas da Gestão do Conhecimento (GC) e da Gestão do Conhecimento Científico (GCC) e a importância de sua aplicação pragmática em Bibliotecas Universitárias (BUs) nos dias atuais para o desenvolvimento de novas práticas e processos assim como novos serviços que contribuam com a pesquisa e a extensão acadêmica.

2 Revisão de literatura

2.1 Educação institucional bibliotecária

Sobre o processo de criação do conhecimento organizacional, Nonaka e Takeushi (1997, p. 82) afirmam que ele "[...] começa no nível individual e vai subindo, ampliando comunidades de interação que cruzam fronteiras entre seções, departamentos, divisões e organizações".

> Nesse sentido, as Unidades de Informação (UIs) vêm realizando ajustes em suas estratégias e implementando ações que valorizem os indivíduos, pois se torna um grande desafio congregar as diferentes contribuições individuais em prol de objetivos comuns, superar barreiras interpessoais e potencializar os canais de comunicação, conferindo valor e sentido ao trabalho realizado, fazendo o todo ser de fato mais do que a soma das diferentes contribuições individuais. (DIB; SILVA, 2009, p. 19).

Esse é um dos princípios da GC, que, de acordo com Dalkir:

> pode ser definida como a coordenação sistemática de pessoas, tecnologias, processos e estrutura organizacional com vistas a adicionar valor à organização através da reutilização do conhecimento e inovação. (DALKIR, 2005 apud BEM; COELHO, 2013, p. 67, tradução nossa).

Jain (2007, p. 337) citado por Bem e Coelho (2013, p. 79) afirma que "gradativamente, profissionais da informação tem sido referidos como gerentes do conhecimento; e bibliotecas e centros de informação, como centros de conhecimento". Porém, ser gerente do conhecimento não significa tão somente ter e obter conhecimento, mas saber transformá-lo em patrimônio material e/ou imaterial à instituição a qual se pertence.

Bem e Coelho fazem um comparativo onde colocam que a GC trabalha com pessoas, diferente da Gestão da Informação (GI), que é focada no objeto (dados ou informação). A Gestão do Conhecimento:

> valoriza a originalidade, a inovação, agilidade, adaptabilidade, inteligência e aprendizado organizacional. [...] foca em pessoas e se preocupa com o pensamento crítico, [...] relacionamentos, exposição de ideias, padrões, habilidades e encoraja o aprendizado e compartilhamento de experiências. (BEM; COELHO, 2013, p. 76, tradução nossa).

Salazar (2000 apud SILVA; DUARTE, 2012, p. 5) corroborando essa ideia diz que "enquanto a informação é definida como um fluxo de mensagens, o conhecimento é a combinação de informação e contexto". Entende-se contexto aqui como ambiente onde se vivenciam determinadas situações. Essa vivência pode ser definida como experiência. Portanto, pode-se dizer que o conhecimento é derivado do uso da informação correta, no ambiente e tempo certos e se desenvolve através da experiência.

Dong diz que em bibliotecas, a GC passa por dois níveis, o que a diferencia de outros tipos de organização/instituição:

> O primeiro nível lida com a conversão de grandes quantidades de conhecimento trancadas dentro da mente dos funcionários/servidores, a ideia é torná-lo em conhecimento explicito e fazê-lo visível, facilitando o acesso e uso de conhecimento codificado por toda a Biblioteca. O segundo nível se refere à coleção, preservação e acesso a registros de conhecimento humano (recursos tradicionais de bibliotecas). (DONG, 2008 apud BEM; COELHO, 2013, p. 77, tradução nossa).

Segundo Mueller (2000, p. 31 apud SANTOS, 2010, p. 26), "os serviços bibliográficos são também chamados de serviços secundários". No entanto, os serviços das BUs podem ser fontes primárias de conhecimento em Instituições de Ensino Superior (IES), dependendo de como são transferidos e/ou usufruídos. Um exemplo claro disso é o ensino das estratégias de busca e/ou a apresentação de fontes de informação pelas equipes de referência, muitas vezes desconhecidos pelos usuários dessas bibliotecas.

Esses serviços advêm de conhecimentos tácitos, explícitos e práticos, e podem ser absorvidos através da socialização, observação, ou aprendizagem direta por seus receptores.

Duarte, Paiva e Silva (2007, p. 70) afirmam que "[...] uma cultura voltada para o compartilhamento do conhecimento beneficia a todos, uma vez que a socialização possibilita também o acesso a novos conhecimentos gerados por outros indivíduos".

Teixeira Filho (2003) citado por Pietrosanto (2004, p. 2) diz que "as pessoas derivam ter conhecimento das informações de diversas formas: por comparação, pela experimentação, por conexão com outros conhecimentos e através das outras pessoas".

Portanto, a responsabilidade das equipes de BUs em conhecer as mais diversas fontes de informação e de saber compartilhar tanto seu conhecimento pessoal sobre determinado assunto/processo, quanto o institucional, é bastante significante para fomentar o desenvolvimento contínuo da pesquisa e extensão acadêmica.

É também extremamente importante que tanto gestores quanto bibliotecários de referência e sua equipe estejam cientes e exerçam seu papel de educadores e se preocupem com o compartilhamento do conhecimento, sendo ele técnico-organizacional (interno) ou científico (externo), pois esses profissionais estão diretamente ligados a essa demanda. A participação docente pode ser também de grande uso para a administração que pretende gerar novos conhecimentos em seu ambiente organizacional.

2.1.1 Desafios e corpo técnico

É preciso evidenciar que esse estudo trata-se de um objeto de inegável relevância para a pesquisa científica, a BU. Também é importante esclarecer que muitas são as dúvidas que surgem em relação ao que é feito atualmente quanto à capacitação de servidores e usuários/clientes desse tipo de biblioteca, uma vez que o serviço vem da parte interna para a externa, fazendo-se necessário o contínuo aperfeiçoamento dele, bem como o necessário desenvolvimento de certas habilidades técnicas e humanas que são essenciais para as pessoas que compõem essas equipes.

A preocupação existente não é somente com o que é praticado hoje, mas com o que poderá ou não ser feito futuramente, dependendo dos desafios impostos pelas demandas que vierem a surgir. Quanto ao que considerar como desafios na GC em BUs, Jain coloca que os bibliotecários atuantes nelas têm que enfrentar:

> O desafio intelectual de gerenciar conhecimento tácito e capturar informação relevante de reservatórios inundados de informação; b) o desafio cultural de desenvolver a cultura certa para prover um ambiente de criação e compartilhamento do conhecimento; c) o desafio de gerenciar repositórios centrais de conhecimento para a organização, através da compilação de conhecimento explícito documentado; d) o desafio de ser bem equipado em know-how tecnológico para trabalhar efetiva e eficientemente, assim como trabalhar de um modo colaborativo com os especialistas em TI; e) o desafio de editar conhecimento refinando e recondicionando informação em meios inovadores com tempo e custos acessíveis efetivamente; f) o desafio de ser guardião do conhecimento, como especialista no assunto; g) o desafio de digitalizar a coleção da biblioteca para fácil acesso; h) o desafio da Gestão do Conhecimento como uma coisa valiosa; i) o desafio de atualizar regularmente o conhecimento disponível para remover aquela informação obsoleta e engajar a informação mais atual; j) o desafio do gerenciamento do tempo, atitudes proativas, e confiança para prover serviços de qualidade aos usuários; k) o desafio de cooperação com professores e estudantes; l) o desafio de desenvolver habilidades para lidar com mudança de gestão. (JAIN, 2007 apud BEM; COELHO, 2013, p. 79, tradução nossa).

Dudziak, Gabriel e Vilella afirmam que o foco dos programas educacionais das BUs deve ser:

A. Conhecimentos, habilidades e valores;

> B. Mediação no desenvolvimento de conhecimento através da busca de informação e da alfabetização informacional;
> C. Mediação entre aluno e os recursos de acesso informacional, sejam em papel ou eletrônicos;
> D. Promoção da cooperação e interação com a comunidade;
> E. Ênfase nas habilidades e nos valores de pensamento e questionamento;
> F. Promoção de uma atmosfera de confiança e segurança para o aprendizado;
> G. Auxílio aos alunos a fim de torná-los responsáveis por seu próprio aprendizado. (DUDZIAK; GABRIEL; VILELLA, 2000).

Esse ideal não pode ser voltado apenas para o desenvolvimento de novos conhecimentos e educação do usuário, mas também para a construção de conhecimentos tácitos e explícitos no ambiente interno de bibliotecas e UIs, contribuindo assim com a implantação da cultura da inovação nesses ambientes.

Como o corpo técnico de BUs não é feito apenas de bibliotecários, e que cada indivíduo possui conhecimento tácito diferente do outro, sabe-se que o quadro de pessoal também pode ser uma fonte de informação bastante rica, uma vez que se combinam conhecimentos de diversas áreas para um bem em comum: melhorar e desenvolver serviços de informação e conhecimento.

Devemos lembrar que para que isso aconteça, é necessária a existência de gestores visionários nas mais diversas equipes de BUs, pois sua ausência pode resultar no não cumprimento da missão dessas bibliotecas, tornando-as meros repositórios institucionais.

É dada ênfase sobre a importância em torno do conhecimento necessário aos membros das equipes técnicas por Grogan, ao afirmar que:

> Tenham muito tempo de casa ou hajam sido admitidos recentemente, os membros do quadro de pessoal, em conjunto, devem ter experiência maior e interesses mais amplos do que qualquer indivíduo isoladamente, e esta fonte impar de conhecimentos é um dos principais trunfos de qualquer Biblioteca. (GROGAN, 2001, p. 123).

Davenport, Marchand e Dickson (2004, p. 65) ratificam a informação acima colocando que "a inteligência e o conhecimento competitivos mais valiosos vêm preponderantemente de dentro da própria organização e de seu próprio pessoal".

2.2 Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias

A preocupação com a vantagem competitiva em um mercado cada vez mais acelerado e em constante mudança fez com que os envolvidos nesse processo estudassem melhores práticas de obtenção de conhecimentos relevantes para que assim pudessem continuar competindo à altura de seus concorrentes e suprir as devidas demandas.

Completando esse pensamento, Silva e Duarte (2012, p. 3) colocam que "[...] a competitividade crescente e a aceleração do desenvolvimento tecnológico da atualidade fazem com que o detentor de informações completas, exatas e acessadas na hora certa mantenha vantagem competitiva nas organizações".

Não se trata apenas de estar atualizado com o que há de novo no mercado, mas que se tenha conhecimento do passado da instituição para que não se reinvente a roda nesse processo de criação. Projetos passados podem servir como referência no desenvolvimento de novos produtos e serviços, além de serem alertas a erros que precisam ser corrigidos:

> A gestão do conhecimento corresponde a uma prática gerencial que se reporta aos elementos cognitivos (explícitos e tácitos) acumulados no passado [...], buscando resgatá-los e compartilhá-los, visando à reelaboração do conhecimento, no presente.

(PAIVA, 2005, p. 115 apud DUARTE; PAIVA; SILVA, 2007, p. 72).

Assim, a GC surge, com mais força, no final do séc. XX, apresentando práticas focadas no compartilhamento do conhecimento individual; na preservação, construção, desenvolvimento de uma cultura organizacional focada na aprendizagem, colaboração, cooperação; no aperfeiçoamento da comunicação interpessoal entre os agentes envolvidos em projetos da instituição a que fazem parte, buscando com isso a troca de experiências; entre outros.

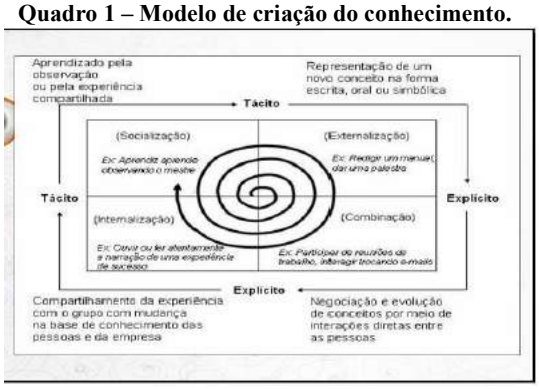
> Os estudos sobre GC iniciaram-se no despontar da década de 90, motivados a partir da percepção de muitas organizações, que passaram a perceber o quanto de conhecimento organizacional haviam perdido com a implementação de processos de reengenharia, *downsizing* e terceirização. (DUARTE; PAIVA; SILVA, 2007, p. 71, grifo do autor).

O conhecimento para Sveiby (1998 apud SILVA; DUARTE, 2012, p. 3-4) é "[...] uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações [...]".

Com o controle do conhecimento explicito, ou seja, aquele que é formal e acessível, que está registrado e documentado, e utilizando-se de técnicas de apreensão do conhecimento tácito de seus funcionários, aquele que é subjetivo e individual, as organizações começaram a ter um melhor tempo de resposta frente às grandes mudanças, tendo assim base para suas tomadas de decisão e desenvolvimento de melhores estratégias e práticas.

O quadro 1 abaixo apresenta o caráter cíclico do conhecimento, que de acordo com Nonaka e Takeuchi (2008 apud MARTINS, 2012), é um processo de quatro passos: a socialização, que parte do que é intrínseco para intrínseco; a externalização, do que é intrínseco para extrínseco; a combinação, do que é extrínseco para extrínseco; e a internalização, do que é extrínseco para intrínseco.

Quadro 1 – Modelo de criação do conhecimento.



Fonte: Adaptado de Nonaka e Takeuchi (2008) citados por Martins (2012).

Grosso modo, é o processo cíclico de criação do conhecimento que passa por várias instâncias: de pessoa a pessoa; de pessoa ao registro (documento, experiência, entre outros); do registro a outro; e do registro a pessoa(s).

> Podemos considerar que informação e conhecimento são o mesmo elemento, desenvolvendo e sendo adicionado dentro de um ciclo que transforma dados em informação, informação em conhecimento, conhecimento em sabedoria, num ciclo contínuo. (BEM; COELHO, 2013, p. 68, tradução nossa).

Davenport e Prusak afirmam que a GC é um conceito relativamente novo que surgiu no

final da década 80 e que une dois outros conceitos já conhecidos à época, Gestão e Conhecimento, mas com foco corporativista e estratégico-empresarial.

> O conceito de GC embute diversos níveis de conhecimento (tácito, explícito e prático), assim como tipos da gestão – de competências, do capital intelectual, da aprendizagem organizacional – e também tipos de inteligência (cognitiva, econômico-produtiva, organizacional, empresarial), além da abordagem da educação corporativa e da aprendizagem organizacional. (DAVENPORT; PRUSAK, 1998 apud SILVA; DUARTE, 2012, p. 5).

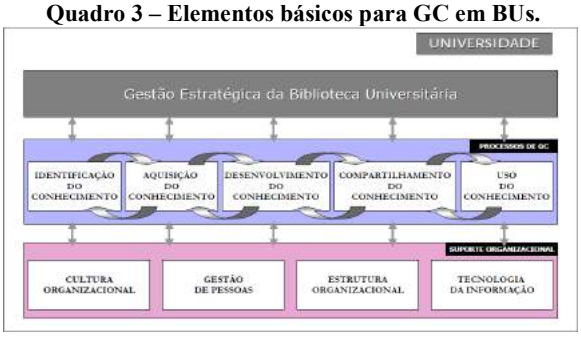
Quanto ao que fazer para iniciar-se um processo de GC, de acordo com Duarte, Paiva e Silva (2007, p. 71) "[...] a organização precisa ter claro qual o saber que detém, qual o de que necessita para atingir os seus objetivos e qual o saber relevante que deve ser gerenciado". Os quadros 2 e 3 demonstram as principais preocupações que os gestores devem ter para que a implementação da GC seja bem sucedida em suas BUs e/ou UIs.

Quadro 2 – Passos da implementação da GC em bibliotecas e serviços de informação.

ANÁLISE INTERNA DA ORGANIZAÇÃO
IDENTIFICAÇÃO DOS MELHORES E MAIS REQUISITADOS SERVIÇOS DA ORGANIZAÇÃO
IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS DE CONHECIMENTO INTERNO QUE ESTÃO NA BASE DESTES PRODUTOS E SERVIÇOS
IDENTIFICAÇÃO DE HABILIDADES ÚNICAS QUE ESTÃO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO E SÃO NECESSÁRIAS PARA A REALIZAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS
DESENVOLVER E MELHORAR ESTAS HABILIDADES E CONHECIMENTOS POR MEIO DA APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL
DESENVOLVER UMA CULTURA ORGANIZACIONAL ABERTA A APRENDIZAGEM, MUDANÇA, PARTILHA DE CONHECIMENTOS, ETC.
DESENVOLVER UMA MELHOR ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO NO NÍVEL ORGANIZACIONAL
IDENTIFICAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIAS QUE FACILITEM A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL, O COMPARTILHAMENTO DE CONHECIMENTOS E A INTERCONEXÃO COM OUTRAS ORGANIZAÇÕES
ANÁLISE DO AMBIENTE EXTERNO
CRIAÇÃO DE UM CARGO DE GERENTE DE CONHECIMENTO NO NÍVEL DA ORGANIZAÇÃO

Fonte: Porumbeanu (2009, p. 96) adaptado por Bem e Coelho (2014).

Quadro 3 – Elementos básicos para GC em BUs.



Fonte: Castro (2005, p. 100).

É bastante importante que a BU tenha em sua cultura a preocupação com a guarda e preservação de documentos que contenham e representem sua memória organizacional, ou seja, que as práticas, os processos, decisões e resultados de determinada situação estejam sempre explicitados de forma que os mesmos auxiliem seus gestores.

Tavares afirma que a cultura organizacional trata-se de:

> [...] um conjunto de soluções observáveis, discerníveis e identificáveis, relativas à sobrevivência, manutenção, e crescimento de um grupo delimitado, que denominamos empresa. Esse conjunto de soluções é um aglomerado de aspectos

> ideacionais, comportamentais e materiais. (TAVARES, 2002, p. 57 apud ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010, p. 248).

Sem uma cultura organizacional bem consolidada, a perda de conhecimento poderá ocorrer por vários meios, dentre eles: a ingerência; a incapacidade de comunicação interna e/ou externa entre equipes; a desmotivação de servidores; a troca de funcionários entre setores ou sua saída da instituição; a falta de um ambiente favorável à troca de experiências; entre outros.

> [...] para incentivar a criação, o compartilhamento e a utilização do conhecimento, faz-se necessária a existência de um contexto capacitante, ou seja, um espaço físico, virtual ou mental, onde seja construída uma rede de interações fundada na confiança e na solicitude entre as pessoas da organização. É importante, pois, que a organização crie mecanismos que facilitem os processos do conhecimento entre o maior número de indivíduos, para evitar que a saída voluntária (ou não) de um dos seus membros possa comprometer a continuação das atividades corporativas. (VON KROGH; ICHIJO; NONAKA, 2001 apud DUARTE; PAIVA; SILVA, 2007, p. 72).

Morgan (1996, p. 142 apud ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010, p. 249) afirma que cultura é "uma forma muito desenvolvida de prática social, influenciada por muitas interações complexas entre pessoas, ações e circunstâncias gerais". Fernandes (2002) citado por Araújo, Pereira e Oliveira (2010, p. 249) diz que "para que as ações de transformação sejam bem sucedidas, são necessárias mudanças comportamentais e receptividade dos indivíduos".

> O maior desafio para as organizações está na mudança de sua cultura, para criar um clima propício para a transformação e aprendizado. Portanto, para apresentar um projeto e, sobretudo novas metodologias de trabalho, é muito importante criar um ambiente favorável, para posteriormente alcançar a aceitação de toda a equipe. (DUDZIAK; VILLELA; GABRIEL, 2002 apud ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010, p. 249).

Durante a gestão de projetos, por exemplo, é essencial que o gestor coloque todos os envolvidos a par dos detalhes de cada fase do projeto e que saiba a importância de transmitir corretamente conhecimentos inerentes aos processos e de delegar tarefas tendo a certeza das competências dos participantes de sua equipe, favorecendo assim a sua aceitação como líder daquele grupo e maximizando seus resultados.

O processo do conhecimento acontece, de acordo com Despres e Chauvel (2004 apud DUARTE; PAIVA; SILVA, 2007, p. 74), "por meio das funções de mapear, adquirir / capturar / criar, empacotar, armazenar, aplicar / compartilhar / transferir, inovar / evoluir / transformar" conhecimentos. O quadro 4 nos dá mais detalhes quanto aos processos da GC, assim como da GI. Não se pretendeu fazer uma análise comparativa de ambos processos neste trabalho.

Quadro 4 – Resultados da interposição dos elementos contemplados nos modelos da GI e GC.

Gestão administrativa	Suportes de GI e GC	Processos de GI e GC
1)Adotar Gestão Estratégica 2)Definição de prioridades gerenciais 3)Definição de Lideranças e Estratégias 4)Estabelecimento de uma coordenação de gestão da informação; 5)Promover a conscientização e compreensão dos colaboradores 6)Determinação das competências das pessoas	1)Promoção Integrada da Aprendizagem 2)A criação de uma memória organizacional. 3)Capacidade para reconhecer e aprender, tanto com o sucesso, quanto com o fracasso. 4)Organização centrada nas Pessoas 5)Organização centrada nos sistemas 6)Organização centrada na estrutura organizacional 7)Foco nas ferramentas tecnológicas 8)Cultura informacional.	**1 Gestão da Informação** Busca (1), obtenção(2), tratamento(3), armazenamento(4), disponibilização(5), interpretação(6), análise(7), uso(8), geração(9), distribuição(10), utilidade(11), pertinência(12), atendimento às necessidades dos usuários(13), A resolução de problemas(14), a criação de novos produtos(15), a transferência de tecnologia(16) e métodos(17) e as boas práticas(18). **2 Gestão do conhecimento** Criação da base de conhecimento(1). Gestão de

gerencial e organizacional 9)Promoção da Gestão de projetos 10)Incutir a Visão compartilhada 11)Avaliação do conhecimento existente relativo à necessidade futura.		Conteúdo(2). Comunidades de prática(3) e times de conhecimento(4). Uso do conhecimento(5). Identificação(6), aquisição(7), desenvolvimento(8); compartilhamento(9); construção(10) e manutenção do conhecimento(11); descarte do conhecimento(12), compartilhamento de conhecimento(13), criação do conhecimento(14): Socialização(15), externalização(16), combinação(17) e internalização do conhecimento(18).

Fonte: Silva e Duarte (2012).

Conforme Araújo, Pereira e Oliveira (2010, p. 248), "o foco da GC está no capital intelectual da organização" e citando Valentim (2002), ratificam que a Gestão do Conhecimento:

- Leva ao desenvolvimento da cultura organizacional voltada ao conhecimento;
- Possibilita o mapeamento e reconhecimento dos fluxos informais de informação;
- Proporciona o tratamento, análise e agregação de valor às informações utilizando tecnologias de informação;
- Promove a socialização do conhecimento no ambiente organizacional.

Viana, Mesquita e Moura (2011, p. 11) citados por Bem e Amboni (2013, p. 739) ressaltam que:

> [...] atividades que fortalecem a troca de experiências, como o desenvolvimento de reuniões informais ou encontros em que o bibliotecário possa expor os problemas da biblioteca e despertar nos colaboradores o prazer e a necessidade de buscar soluções em conjunto acabam sendo um diferencial para a biblioteca [...].

Não podemos nos esquecer de que a biblioteca é um ambiente de disseminação de informação e criação de conhecimento, e que, portanto, não poderia ficar de fora desse processo. (ARAÚJO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2010, p. 245). Assim, o estudo da GC em BUs surgiu da preocupação com a melhoria de seu atendimento, que tem fim em seu usuário, razão de ser desse tipo de unidade de informação.

2.3 Gestão do Conhecimento Científico em BUs

A GCC é apresentada na bibliografia como estudo que merece atenção diferenciada, pois a BU possui um ambiente organizacional mais específico e que necessita de regras e conceitos compatíveis com sua realidade:

> No ambiente universitário, coexistem várias modalidades de conhecimento organizacional acerca de pessoas, finanças, marketing, planejamento, operações e outras atividades, que podem (ou não) ser científicos, sendo que esse conhecimento – científico – representa um dos principais produtos acadêmicos e, portanto, uma categoria diferenciada que requer uma atenção especial. (DUARTE; PAIVA; SILVA, 2007, p. 70).

Para Duarte, Paiva e Silva (2007, p. 72), o conhecimento científico deve receber essa diferenciação, pois "se confunde com a própria razão de ser da academia, por isso a sua geração, o seu compartilhamento e a sua aplicação devem receber um tratamento compatível com a sua importância para a consolidação intelectual e científica da instituição".

> Considerando-se que a temática central da GC demonstra ser o aproveitamento dos recursos intelectuais que já existem nas organizações para que as pessoas procurem,

> encontrem e empreguem as melhores práticas em vez de tentar reinventar o que já existe, entende-se que os elementos que compõem a GC podem e devem ser aplicados à GCC, cuja dinâmica, para ser compreendida, requer que se tenha em mente que o conhecimento pode ser categorizado em explícito e tácito. (NONAKA; TAKEUCHI, 1997 apud DUARTE; PAIVA; SILVA, 2007, p. 77)

Objetivando manter sua relevância e seus valores, as BUs têm de se esforçar para conseguir suprir as necessidades informacionais de seus usuários, e podem fazer isso através do uso eficiente e eficaz de seus recursos humanos e financeiros para obter melhor desempenho organizacional (GUPTA; VASUNDHRA; NEGI, 2007, p. 157 apud AMANTE; SEGURADO, 2010).

> Podemos ver claramente que o ambiente no qual bibliotecas acadêmicas operam está mudando. Ao enfrentar desafios e oportunidades, bibliotecas acadêmicas precisam achar uma resposta para melhor servir as necessidades da comunidade acadêmica. Uma forma de fazer isso é se engajando em práticas da gestão do conhecimento, ou seja, criar, capturar, compartilhar e usar conhecimento para alcançar os objetivos da biblioteca. (CHE RUSULI; TASMIN; TAKALA, 2012 apud BEM; COELHO, 2013, p. 80, tradução nossa).

Sabe-se que o setor de referência está na linha de frente na busca pela educação continuada de seus usuários e que seu papel é muito valioso para a pesquisa científica, uma vez que essas equipes devem estar atentas a novas ferramentas e fontes de informação. É também o setor responsável pela comunicação e compartilhamento do conhecimento institucional com seus usuários/clientes, que interage e percebe o mercado (demandas informacionais e científicas) como ele é.

> Ao buscarem um desempenho eficaz, através da geração, preservação e disseminação do conhecimento, a universidade e a biblioteca voltam-se para as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas do país, esperando que a sociedade agregue valor às informações, compartilhe ideias e produza novos conhecimentos. (DUARTE; PAIVA; SILVA, 2007, p. 73).

Milanesi (1983) citado por Duarte, Paiva e Silva (2007, p. 73) acrescenta que a BU "é vista como suporte ao processo de ensino-aprendizagem, proporcionando a informação organizada e a geração de novos conhecimentos [...]" concretizando assim uma característica dessa instituição que é a constante atualização do conhecimento.

O intuito da GCC é de aumentar o acesso a informações relevantes e contribuir com a criação, desenvolvimento e fluxo do conhecimento científico, contribuindo assim com os saberes das equipes e dos usuários dessas instituições, sejam eles discentes, docentes, servidores de outros setores e/ou comunidade externa. Os benefícios que esse tipo de gestão pode trazer à BU são citados por Dudziak, Villela e Gabriel apresentados como segue:

> Construção de uma base documentada que ampara os processos decisórios em seu interior; melhoria da comunicação entre todos os seus setores, de modo que as informações e o conhecimento possam fluir; disponibilização integrada de dados, informações e conhecimentos importantes ao ambiente e funcionamento interno e a busca constante pela satisfação de seus clientes; compartilhamento de experiências entre todos os membros das equipes bibliotecárias, porquanto conhecer o outro fortalece as relações interpessoais, proporcionando a valorização do trabalho, a facilidade de compartilhamento de conhecimentos e a troca de experiências entre as bibliotecas (*benchmarking),* o que leva a um maior aprendizado. (DUDZIAK; VILLELA; GABRIEL, 2002 apud DUARTE; PAIVA; SILVA, 2007, p. 73-74, grifo do autor).

Portanto, para que BUs sejam consideradas organizações do conhecimento, precisam se

responsabilizar por uma fração da infraestrutura de formação crítica nas IES a que pertencem, proporcionando através do uso de suas informações uma qualidade, produtividade e competitividade em seu ambiente. (RAMOS, 1999 apud DUARTE; PAIVA; SILVA, 2007, p. 74).

> [...] questões relacionadas com o funcionamento da BU devem estar em pleno acordo com os motivos, necessidades e expectativas, bem como a missão, objetivos, estratégias, metas e políticas da instituição. Assim, a integração entre a BU e a IES é um requisito básico para o desenvolvimento de um sistema de gestão do conhecimento [...]. (DZIEKANIAK, 2009 apud MARQUES Jr.; ALBINO, 2011, p. 77).

A seguir, podemos conferir um esquema no quadro 5 montado por Paiva e Duarte (2006) que nos dá clareza sobre os processos e estratégias da GCC. Para se obter sucesso, é preciso que os responsáveis pela gestão de BUs e/ou UIs sigam essa "receita", tomando cada um dos sete passos com igual importância. Uma vez aplicados, de acordo com os autores, deve-se incentivar a geração, a aplicação e o compartilhamento desse novo conhecimento dentro de seu ambiente organizacional e fazer com que essas novas práticas sejam absorvidas por sua cultura.

Quadro 5 – Gestão do Conhecimento Científico: processos e estratégias



Fonte: Paiva e Duarte (2006) citados por Duarte, Paiva e Silva (2007, p. 78).

Marques Jr. e Albino (2011, p. 77) vão além das paredes da BU ao dizer que "as universidades devem reforçar as suas bibliotecas e incentivá-las a desenvolver sistemas de gestão do conhecimento que envolvam o campus inteiro". De fato, as IES devem utilizar melhor suas ferramentas, ou seja, seu corpo docente e técnico para desenvolver conhecimento científico e aprimorar processos, buscando com isso a integração de todas as partes em um sistema funcional a serviço da comunidade acadêmica e externa.

3 Materiais e métodos

Caracteriza-se aqui uma revisão bibliográfica, utilizando-se de artigos científicos e livros como fontes de pesquisa e se faz necessária para a contribuição e fomento do estudo continuado em GC e GCC por profissionais da informação. Teve a BU como seu objeto de estudo e buscou responder o seguinte problema: quais são os estudos atuais que discutem os paradigmas da GC e da GCC com foco em BUs e qual a importância desses estudos para o desenvolvimento de uma cultura organizacional focada no compartilhamento do conhecimento em IES e suas UIs?

Utilizaram-se os descritores “Gestão do Conhecimento” e “Biblioteca(s)” ou “Gestão do Conhecimento Científico” e “Biblioteca(s)” durante a consulta/busca nas bases de dados escolhidas. O motivo dessa escolha se dá pela relevância desses assuntos para o estudo que se pretendia realizar. As bases ou portais escolhidos para a pesquisa foram: Portal de Periódicos da Capes; Scielo; Google Acadêmico, BRAPCI e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações do IBICT. Tentou-se fugir de artigos que tratavam da Gestão da Informação (GI); GC em Organizações, Empresas e/ou Instituições, salvo as de Ensino Superior; GC aplicada a Bibliotecas Digitais, etc.; mantendo-se o foco na busca por textos que tratavam da GC e GCC em BUs.

4 Resultados parciais/finais

Concluiu-se, portanto, que as práticas da GC e da GCC podem criar grandes vantagens competitivas à instituição que as aplica corretamente, mas que essas e seus gestores precisam estar atentos às suas demandas, buscando implementar novas práticas e serviços que contribuam para o desenvolvimento pessoal, profissional, institucional e humano dos envolvidos no processo e progresso educacional.

Nota-se também a importância do papel do bibliotecário e de sua equipe no processo de ensino-aprendizagem dentro do ambiente universitário, sendo ele responsável pelo gerenciamento e/ou pelos serviços técnicos praticados dentro de sua unidade, fazendo com que a informação chegue àqueles que a buscam e os assistindo na construção de seu conhecimento a partir daí.

O resultado dessa pesquisa serve como referência a outros pesquisadores e profissionais da área, e sua importância, de natureza intangível, está apresentada ao longo do trabalho, uma vez que mensurá-la fica extremamente complicado devido a seu caráter subjetivo e qualitativo. “Conhecimento, crença e opinião são pessoais, subjetivos, e conceituais. Além disso, para comunicá-los, eles têm que ser expressos, descritos, ou representados em alguma forma física, como um sinal, texto ou comunicação”. (BUCKLAND, 1991, tradução nossa).

Portanto, entende-se, a partir das ideias de Buckland, que a representação física quantitativa desse trabalho pode ser dada através de técnicas bibliométricas e cienciométricas, todavia percebeu-se descessário tal levantamento informacional, pois o objetivo inicial aqui proposto caracteriza-se como uma análise qualitativa.

5 Considerações parciais/finais

Buscou-se aqui atualizar e reforçar os ideais da GC e da GCC através do incentivo à continuidade dos estudos focados no compartilhamento do conhecimento e na aprendizagem coletiva por parte dos profissionais da informação; da conscientização da importância do desenvolvimento de sintonia entre membros de equipes e de sua valorização por parte de seus superiores; do desenvolvimento de habilidades individuais e coletivas em consonância com os objetivos institucionais; da necessidade de se preocupar com a preservação da memória institucional e da busca constante pela evolução da cultura organizacional nesses ambientes.

6 Referências

AMANTE, M. J.; SEGURADO, T. A Gestão do conhecimento nas universidades: o papel dos repositórios institucionais. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10., 2010, Guimarães. *Anais*... Lisboa: BAD, 2010. CD-ROM.

ARAÚJO, P. C. de; PEREIRA, S. Z.; OLIVEIRA, M. E. P. de. Compartilhamento de informação e conhecimento: inserindo práticas de gestão do conhecimento num sistema de bibliotecas universitárias federais. *ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 244-259, jan./jun. 2010.

BAPTISTA, M. M. O papel do bibliotecário como líder no processo de informação e gestão de conhecimento na biblioteca universitária. *BIBLIOS*, v. 22, n. 2, p. 123-136, 2008.

BELLUZZO, R. C. B. Curso gestão da informação e do conhecimento em bibliotecas e unidades de informação na era digital. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 123-125, jul./dez. 2008.

BEM, R. de; AMBONI, N. de F. Práticas de gestão do conhecimento: o caso da biblioteca universitária da UFSC. *ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 18, n. 1, p. 736-751, jan./jun. 2003.

BEM, R. M. de; COELHO, C. C. de S. R. Applications of knowledge management in the area of Librarianship and Information Science: a systematic review. *Brazilian Journal of Information Science***,** Marília, v. 7, n. 1, p. 67-93, Jan./Jun. 2013. Disponível em: <http://www2.marilia.Unesp.br/revistas/index.php/bjis/index>. Acesso em: 16 Dez. 2013.

BEM, R. M. de; COELHO, C. C. de S. R. Metodologias, modelos conceituais e frameworks: uma análise da implementação da gestão do conhecimento em bibliotecas. *International Journal of Knowledge Engineering*, Florianópolis, v. 3, n. 5, p. 144-173, mar./jun. 2014.

BUCKLAND, M. *Information as thing*. Berkeley: University of California, 1991. Disponível em: < http://ppggoc.eci.ufmg.br/downloads/bibliografia/Buckland1991.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2016.

CASTRO, G. de. *Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias*: um instrumento de diagnóstico. 2005. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

DAVENPORT, T.; MARCHAND, D.; DICKSON, T. *Dominando a gestão da informação*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

DIB, S. F.; SILVA, N. C. da. Competências em unidades de informação: metodologia para o desenvolvimento de equipes. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 14, n. 2, p. 17–29, maio/ago. 2009.

DUARTE, E. N.; PAIVA, S. B.; SILVA, A. K. A. da. Gestão do conhecimento científico no contexto das bibliotecas universitárias. *Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e*

Documentação, Coimbra, PT, v. 2, n. 1, p. 69-81, 2007.

DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. A.; VILLELA, M. C. O. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais*... Florianópolis, 2000. CD-ROM.

GROGAN, D. J. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

MARQUES Jr., E.; ALBINO, J. P. Gestão do conhecimento e recursos humanos em bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, Nova Série, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 74-89, jan./jun. 2011.

MARTINS, C. Q. Gestão do conhecimento para serviços de informação: análise de produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, v. 26, n. 1, p. 9-30, jan./jun. 2012.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1997. p. 82.

OLIVEIRA, C. B. de; CIANCONI, R. de B. Cooperation, sharing, and collaboration: the case of the network of libraries and information centers on art in the state of Rio de Janeiro – REDART/RJ. *Brazilian Journal of Information Science***,** Marília, v. 7, Special Number, p. 211-232, Jan./Jun. 2013.

PIETROSANTO, A. G. Uma reflexão sobre gestão do conhecimento x VIRTUA: tendência do sistema de bibliotecas da UNICAMP (SBU). *Educação Temática Digital*, Campinas, SP, v. 6, n. 1, p. 1-9, dez. 2004.

POLANYI, M. *A Dimensão tácita*. Londres: Routledge & Kegan Paul, 1966.

SANTOS, A. P. dos. Institutos Federais de Educação: fontes de informação e gestão do conhecimento. *ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 22-38, jan./jun. 2010.

SILVA, A. N. da; DUARTE, E. N. Proposta de integração de elementos de gestão da informação e do conhecimento para biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. *Anais*... Gramado: UFRGS, 2012. p. 1-12.

GESTÃO SUSTENTÁVEL DE BIBLIOTECAS: o uso do planejamento estratégico no Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI) para atender as demandas do Plano de Desenvolvimento Institucional do Instituto Federal Goiano

Johnathan Pereira Alves Diniz (IF Goiano) - johnathan.diniz@ifgoiano.edu.br

Bethânia Oliveira Silva (IF Goiano) - bethania.silva@ifgoiano.edu.br

Joseane Pereira Alves Diniz (IF Goiano) - joseane.pereira@ifgoiano.edu.br

Hevellin Estrela (Ifgoiano) - hevellin.estrela@ifgoiano.edu.br

Luciane Silva de Souza Prudente (IF Goiano) - luciane.prudente@ifgoiano.edu.br

Dênis Junio Almeida (IF Goiano) - denis.dj.almeida@hotmail.com

Resumo:

Os Institutos Federais tiveram uma grande reformulação a partir de 2008 e toda a sua estrutura organizacional foi modificada. A presença de bibliotecas se fez mais necessária e importante para o desenvolvimento do aprendizado de todos os envolvidos. O Instituto Federal Goiano não ficou indiferente frente a essas mudanças, e conta hoje com quase dez mil alunos e doze campi, com quase todos com Bibliotecas atuantes. Com isso viu-se a necessidade da criação do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI), para que as ações e desenvolvimento ocorressem de forma conjunta e organizada. O SIBI do IF Goiano foi regulamentado em 2014 e busca consolidar-se dentro da estrutura organizacional com ações em conjunto, através do planejamento estratégico e do desenvolvimento institucional. O presente trabalho visa descrever, através do estudo de percepção feito nas reuniões do SIBI e da pesquisa bibliográfica, as ações previstas para o sistema de bibliotecas e através de um feedback, por meio das reuniões, buscar o aperfeiçoamento ou aprimoramento de diferentes ações, tanto por parte do gestor, quanto por parte dos bibliotecários. Aborda a descrição das metas previstas para o SIBI, demonstrando a importância do planejamento estratégico para que essas ações possam ocorrer. A linha de gestão participativa prioriza o comprometimento dos servidores com o SIBI, evidenciando a necessidade de desenvolver a participação dos envolvidos nas atividades bibliotecárias.

Palavras-chave: *Planejamento estratégico. Desenvolvimento Institucional. Constituição do Sistema de Bibliotecas. IF Goiano.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

O Instituto Federal Goiano (IF Goiano) foi criado por meio da Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008, juntamente com outros 37 Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. As novas instituições são fruto do reordenamento e da expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, iniciados em abril de 2005. É uma autarquia federal detentora de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar, equiparado às universidades federais. Oferece educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada em educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino. Atende atualmente cerca de dez mil alunos.

A Instituição oferece Cursos Superiores de Graduação (Tecnólogos, Bacharelados e Licenciaturas) e de Pós-Graduação (*Lato sensu* e *Stricto sensu*). Também são oferecidos cursos de educação profissional técnica de nível médio, o IF Goiano atua preferencialmente na forma integrada, atendendo também ao público de jovens e adultos, por meio do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação Jovens e Adultos (Proeja).

Cabe ao IF Goiano e aos demais Institutos Federais o compromisso do desenvolvimento integral do cidadão trabalhador. Por meio do potencial instalado nas antigas unidades pelas quais o Instituto é agora constituído, este deve responder de forma rápida e eficaz às demandas crescentes por formação profissional, por difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos e de suporte aos arranjos produtivos locais.

As bibliotecas carregam consigo a obrigatoriedade de fornecer o suporte informacional para a comunidade da instituição na qual está inserido, haja vista que a informação é uma das principais demandas atuais do mundo acadêmico, desta maneira este profissional imbui-se da responsabilidade de ofertar, disseminar e compartilhar informações com precisão, responsabilidade e comprometimento.

O desafio de constituição e consolidação de uma instituição com a amplitude de ação do IF Goiano, que atua desde o ensino médio/técnico, passando pelo ensino superior tecnológico, pela licenciatura, pelo bacharelado e programas de mestrado e doutorado, pela forte expansão de sua rede pelo interior do Estado e, consequentemente, pela expansão de sua oferta de vagas à população, demonstra a determinação em viabilizar, ampliar e consolidar a Instituição como referência no ensino público de qualidade. As áreas técnico-administrativas e pedagógicas devem estruturar-se para fazer frente aos desafios presentes, tendo em perspectiva a totalidade de sua missão, mesmo que inicialmente não efetive toda a potencialidade dos serviços e produtos exigidos.

O Sistema Integrado de Bibliotecas do IF Goiano (SIBI), regulamentado pela Resolução do Conselho Superior (CS) nº 010, de 21/02/2014, visa atender às necessidades de administração, normatização, desenvolvimento de acervos, projeção e previsão de custos e estabelecimento de políticas de desenvolvimento da área, subsidiando as ações da administração superior da Instituição de Ensino e usuários internos desde as Pró-Reitorias e demais setores até o atendimento aos alunos, passando pela interlocução com as Direções-Gerais dos *campi* e *campi* avançados, Coordenações de Curso, servidores docentes e técnico-administrativos.

É necessário frisar a importância do SIBI, como área sistematicamente presente nos processos de avaliação, tanto institucional como de cursos superiores e programas de Pós-Graduação *Stricto sensu*, seja por comissões de especialistas do Ministério da Educação (MEC), do Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anisio Teixeira (INEP) e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). O SIBI tem como eixo nortear as ações que demandam a oferta de serviços, acervos e coleções e a gestão de informação, documentação e recursos que remetam à preservação, organização e

disponibilização da memória institucional.

É dever do SIBI participar do processo de ensino-aprendizagem de forma planejada e eficiente. É importante construir um diferencial que agregue valores para desenvolver competências na busca do cumprimento da missão das bibliotecas do IF Goiano.

Algumas ações do SIBI são enquadradas, em termos de urgência de execução, como curto, médio e longo prazo, visando atender às demandas e possíveis problemas que surgirem ao longo das atividades. Para obter a real dimensão da importância da avaliação das políticas do SIBI, é importante a elaboração de diagnósticos no contexto das bibliotecas para detectar as possíveis falhas e propor mudanças e/ou melhorias. Duas questões que são importantes de serem destacadas: a primeira questão relaciona-se a necessidade periódica da realização concomitante de estudo de comportamento informacional da comunidade escolar e acadêmica, objetivando com isto o conhecimento completo das necessidades de informação da mesma, bem como, dos níveis de satisfação do atendimento destas necessidades por parte das bibliotecas do SIBI.

A segunda questão é a realização de planejamento das ações das bibliotecas e o desenvolvimento de uma cultura organizacional do contexto bibliotecário. Tal prática é importante, pois o conhecimento das visões e das práticas organizacionais permite gerenciar, com maior eficiência e eficácia o processo de mudanças e implantação das ações/soluções elencadas, quando da realização da avaliação.

A partir destas questões, o presente estudo abordará a experiência do IF Goiano na construção do Plano de metas, onde as constantes transformações sociais, culturais, tecnológicas, econômicas e políticas terão respostas consistentes e constantes, sempre no sentido do atendimento de qualidade das necessidades de informação dos usuários e do apoio ao crescimento da ciência e da tecnologia. A avaliação do planejamento será constante, e tendo um dos seus fundamentos a gestão participativa, característica que possui o Sistema Integrado de Bibliotecas. O Planejamento do SIBI visa atender as demandas suscitadas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), que é o documento que rege as políticas do IF Goiano.

O SIBI defende a premissa de que o espaço que cada biblioteca ocupa no fazer da instituição, deve-se ao fazer dos servidores que nelas atuam, assim sendo, os Bibliotecários devem estar ancorados não só no conhecimento técnico que a formação profissional requer, mas também no desenvolvimento de habilidades e atitudes ligadas às questões sociocultural, política e ambiental. A integração que o SIBI propõe trará benefícios a todos os usuários e farão as bibliotecas ganharem papel de destaque nas ideias e no bem estar social dos cidadãos.

2 Revisão de literatura

Com a mudança constante dos cenários econômicos no mundo, inclusive no Brasil, surgem alguns fatores negativos sobre os quais deverá se concentrar a atenção dos gestores. Questões como reduzido crescimento econômico, globalização, regulamentação governamental, inflação, escassez de alguns recursos, devem alertar as organizações para a utilização e aperfeiçoamento para o planejamento. No Brasil, apesar de grande parte das instituições públicas já estarem utilizando a metodologia do Planejamento Estratégico, ainda pairam dúvidas sobre o que realmente este vem a ser e como deve ser formulado. A maior dúvida diz respeito a uma acentuada tendência para a utilização dos termos “Planejamento Estratégico” e “Planejamento a Longo Prazo” como se fossem sinônimos.

A metodologia do Planejamento a Longo Prazo foi desenvolvida nos Estados Unidos na década de 50, com profunda influência da tecnologia de planejamento dos países com economia planejada a longo prazo. Em conseqüência disso, na opinião de BOWER (1966), os planos a longo prazo tornaram-se projeções de lucro (para dez anos ou mais) sem muita

utilidade, representados por uma enorme quantidade de papel e uma limitada quantidade de pensamento estratégico. Tais planos não permitem antever a realidade ambiental futura.

Na metade dos anos 60, foi introduzida a metodologia do Planejamento Estratégico mediante proposições do prof. Igor Ansoff, dos pesquisadores do *Stanford Research Institute* e dos consultores da McKinsey Consulting Co. (TAYLOR, 1975). KOTLER (1975), um dos defensores da sua utilização, propõe o seguinte conceito: "O Planejamento Estratégico é uma metodologia gerencial que permite estabelecer a direção a ser seguida pela Organização, visando maior grau de interação com o ambiente". A direção engloba os seguintes itens: âmbito de atuação, macro políticas, políticas funcionais, filosofia de atuação, macro estratégia, estratégias funcionais, macro objetivos, objetivos funcionais.

O grau de interação entre uma organização e o ambiente, que pode ser positivo, neutro ou negativo, é variável dependendo do comportamento estratégico assumido pela organização perante o contexto ambiental. Há uma forma melhor de se pensar no futuro. É preciso mudar o vocabulário que usamos para pensar e falar sobre como orientar nossos negócios. Planejar é a palavra apropriada para se projetar um conjunto de ações para atingir um resultado claramente definido, quando se tem plena certeza da situação em que as ações acontecerão e controle quase absoluto dos fatores que asseguram o sucesso no alcance dos resultados.

Nesse sentido, as bibliotecas são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços. O grande avanço tecnológico das últimas décadas faz com que seu papel tenha que ser reavaliado e que serviços diferenciados tenham que ser oferecidos. A biblioteca necessita acompanhar este processo de renovação, capacitando-se para contribuir decisoriamente nas tarefas de ensino, pesquisa e extensão; tornando-se referência na busca de informação e ideias, ou contentando-se (como ainda acontece em muitos casos) com a tarefa menor de ser apenas um depósito de livros ou uma sala de leitura e estudos opcionais.

> As bibliotecas das Instituições de Educação Superior veem-se diante da exigência de assumirem novas competências impostas pela Sociedade do Conhecimento. Nesse sentido, deixam de ser apenas repositório de informações e passam a trabalhar com políticas que focam a satisfação do usuário e a contribuição das suas ações na melhoria dos processos e dos resultados de formação dos alunos. (LUBISCO, 2011, p. 13)

Para que a reflexão estratégica e a tomada de decisão permeiem o comportamento da unidade e/ou Biblioteca, as metas de desempenho precisam ser estabelecidas não somente para a unidade como um todo, mas também para cada uma das seções dentro da estrutura da unidade. Somente quando todos os chefes de seções são responsáveis pelos resultados específicos e os objetivos de cada seção fornecem suporte para os objetivos da Biblioteca, é que o processo se completa para garantir que a organização como um todo está no caminho escolhido e que cada parte da unidade sabe o que precisa executar. Neste sentido faz-se necessário o comprometimento de cada seção em busca de atingir seus objetivos específicos, permitindo à Biblioteca atingir os seus também.

Sobre a forma de implementação do planejamento estratégico, cada biblioteca, definirá as fases de implantação. Mañas (2001) afirma que "a era do conhecimento trouxe às organizações pessoas com visão e pensamento mais conceituais" e estratégicos, com capacidade para assimilar e implementar mudanças mais facilmente. Aqueles "que não se adaptaram a essas novas condições vivem uma era de pobreza que tende a se aprofundar" (MAÑAS, 2001, p.39).

Porém, nas bibliotecas existem muitas barreiras a serem eliminadas, desde a gerência da unidade até o comportamento de cada pessoa envolvida neste processo. É necessário atualizar-se em relação ao universo de trabalho. Viver intensamente cada processo dentro de

seu ambiente de trabalho, sempre com dedicação e empenho para tornar muito mais fácil a aplicação do Planejamento Estratégico.

De acordo com Almeida (2000), "O planejamento não é um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixam objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos".

3 Materiais e métodos

O eixo teórico tem o início de um dialogar científico e descritivo sobre esta temática que engloba uma descrição tipológica acerca das bibliotecas dos Institutos Federais, desta forma, faz-se um recorte investigativo para o IF Goiano. A entrevista estruturada, com questionários, não se fez necessário devido, primeiramente, a uma caracterização teórica sobre a instituição e posteriormente a realização de um estudo das condições atuais das bibliotecas por meio de diagnóstico O que houve, na verdade, foi uma entrevista não padronizada, definida por Rampazzo (2010, p.114) sendo, "aquela em que se realiza uma conversa informal".

Buscou-se com os resultados das reuniões com os bibliotecários realizar um estudo, na tentativa de obter a percepção dos mesmos, com relação ao papel do profissional da informação e das suas respectivas bibliotecas. Apropria-se neste artigo da definição de Marçal (2005) para o estudo de percepção:

> O que um Estudo de Percepção *(Perception Study)* faz é exatamente trazer a percepção do outro sobre o trabalho que estamos realizando e fornecer um *feedback* para aperfeiçoar nossas futuras ações. A rigor, um estudo de percepção é um importante instrumento de *feedback* para qualquer ação (MARÇAL 2005, p. 44).

Entende-se por percepção, dentre várias definições: "[...] ato ou efeito de perceber. 1. Faculdade de aprender por meio de sentidos ou da mente [...]. 2. Consciência (de alguma coisa ou pessoa), impressão ou intuição perceber" (HOUAISS, 2009, p.1470).

Desta maneira, as reuniões com os bibliotecários e demais servidores das Bibliotecas do IF Goiano proporcionaram a obtenção de informações não registradas em fontes documentais institucionais, ou seja, a percepção, o conhecer, o saber, pois se tratou do expressar a formulação de um sistema de bibliotecas atuante.

As reuniões possibilitaram também um diálogo entre profissionais de todas as bibliotecas do Instituto, ocorrendo uma aproximação entre partes integrantes de uma mesma instituição, que enfrenta no atual momento mudanças dos mais variados patamares (organizacionais, estruturais, recursos humanos, entre outros), desta forma, com os estudos realizados, foi possível realizar um *feedback* para o aperfeiçoamento ou aprimoramento de diferentes ações, tanto por parte do gestor, quanto por parte dos bibliotecários.

A junção do aporte teórico institucional e as reuniões realizadas proporcionaram uma interação de indicadores de cunho valioso à Instituição que obtêm desta forma registros documentais da pesquisa realizada, interação entre os diferentes segmentos institucionais e contribuições científicas, oriunda das produções e publicações acadêmicas.

O estudo se deu através da pesquisa bibliográfica, pois se trata de um levantamento de uma boa parte da bibliografia já publicada na área, disponíveis em livros, revistas, publicações eletrônicas e avulsas e imprensa escrita, e através de estudos elaborados por outras Instituições de Ensino que já implantaram uma Rede de Bibliotecas.

4 Resultados parciais/finais

A atividade de planejar faz parte de nosso cotidiano, seja no âmbito pessoal, nas relações sociais, em nosso ambiente profissional ou em relação com os governos e a Administração Pública. Planejamento, é definido como um processo que, considerando a área de atuação, os elementos, o tempo, as unidades organizacionais e suas características, se desenvolve para o alcance de uma situação desejada de modo mais eficiente, eficaz e efetivo, com a melhor concentração de esforços e recursos.

A ferramenta que auxilia a alta administração permitindo nortear ações gerenciais da organização, dentro de um plano previamente determinado de metas a alcançar, e estratégias, diminuindo com isso, a possibilidade de tomada de decisões equivocadas, num mercado extremamente competitivo, é o planejamento estratégico. Portanto o SIBI elaborou um Plano de Metas, baseado no planejamento estratégico do IF Goiano, atendendo aos propósitos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

O Plano de Metas do SIBI está pautado nas principais ações a serem desenvolvidas à consolidação de um processo de atualização de recursos, tanto humanos como tecnológicos, em fase de planejamento. Neste sentido, consideramos que este plano é somente uma peça no planejamento global do SIBI e deve ser integrado uniformemente ao planejamento de cada biblioteca nos *campi*, respeitando as particularidades de cada uma.

As metas estão divididas em eixos, cada uma delas com uma série de ações que visam alcançar o objetivo proposto para cada uma:

- Gestão do SIBI;
- Melhoria dos serviços e produtos;
- Gestão de pessoas: educação continuada aos servidores das bibliotecas;
- Formação, desenvolvimento, atualização e manutenção do acervo;
- Implantação de sistema de segurança dos acervos e compromisso com a inovação tecnológica;
- Implantação da biblioteca digital e repositório institucional do IF Goiano; e
- Pesquisa Acadêmica.

A responsabilidade por estas ações está dividida de acordo com os objetivos do SIBI e, em princípio será compartilhada entre a Coordenação do SIBI e as Coordenações de Bibliotecas dos *campi*. No entanto, acreditamos que ao serem integradas ao Planejamento Global surgirá a necessidade de implantar departamentos, referidas na estrutura do SIBI, para o perfeito acompanhamento das metas. Para efetivação de algumas destas ações estamos propondo uma estruturação nas funções/atividades realizadas pelas bibliotecas, para que todas possam trabalhar em rede.

Eixo 1: Gestão do SIBI

- Objetivo: Dar continuidade às ações para consolidação da Gestão do SIBI.
- Ações:

1. Elaborar fluxograma do Sistema de Gestão do SIBI;
2. Uso da ferramenta *Redmine* para os processos do SIBI;
3. Definição dos indicadores de desempenho;
4. Elaboração do Planejamento estratégico do SIBI;
5. Construção do Plano Anual de Gestão Orçamentária do SIBI, anualmente, em data estipulada pelo IF Goiano a ser encaminhada às Direções de Ensino dos *campi* e à PROEN;

6. Incentivar a revisão e atualização das atividades bibliotecárias;
7. Implantação da Base do SIBI, na Reitoria da instituição.

Responsabilidade: Supervisão do SIBI

Eixo 2: Melhoria dos serviços e produtos

- Objetivos:
  - ✓ Aprimorar a qualidade dos serviços e produtos ofertados, com foco nas novas tecnologias para integrar as bibliotecas às atividades de ensino, pesquisa e extensão;
  - ✓ Fortalecer a imagem do SIBI frente ao IF Goiano e comunidade externa.
- Ações:

1. Realizar diagnósticos e avaliação dos acervos, produtos e serviços ofertados e processos desempenhados pelas bibliotecas;
2. Promover ações de integração das bibliotecas com a comunidade escolar e acadêmica, visando atender suas demandas;
3. Aplicar técnicas de promoção em marketing (propaganda, publicidade, atmosfera e contato pessoal) nas bibliotecas;
4. Fortalecer a imagem do Sistema junto à Comunidade interna e externa, por meio de folders, banners, redes sociais, etc.

Responsabilidade: Supervisão do SIBI e Coordenações de Biblioteca dos *campi*.

Eixo 3: Gestão de pessoas - educação continuada aos servidores das bibliotecas

- Objetivo: Dar continuidade às ações do Programa de Capacitação dos Servidores e Colaboradores do SIBI

- Ações:

1. Mapeamento das necessidades de reciclagem e/ou atualização de conteúdo para melhor execução dos serviços prestados;
2. Mapeamento das equipes capacitadas a oferecer tais cursos;
3. Elaboração do conteúdo dos cursos;
4. Divulgação e implementação dos cursos;
5. Realizar anualmente o Encontro de Servidores do Sistema Integrado de Bibliotecas do IF Goiano.

Responsabilidade: Coordenação do SIBI; Divisão e Comunicação, Treinamento & Cultura**.**

Eixo 4: Formação, desenvolvimento, atualização e manutenção do acervo

- Objetivos:
  - ✓ Garantir a manutenção, atualização e preservação do acervo informacional das bibliotecas.
  - ✓ Implantar a Política de Desenvolvimento de Coleções do SIBI;
  - ✓ Aprimorar o crescimento racional dos acervos das bibliotecas.

- Ações:

1. Promover ações que garantam a manutenção, atualização e divulgação do acervo informacional das bibliotecas (em qualquer suporte);

2. Desenvolver metodologia para aquisição e avaliação de e-books etc. no âmbito do SIBI;
3. Adquirir livros eletrônicos de interesse da comunidade acadêmica;
4. Regulamentar e implantar Política de Desenvolvimento de Coleções às Bibliotecas do Sistema;
5. Atender as especificações do MEC relativas ao acervo;
6. Desenvolver acervos que atendam às necessidades dos usuários.

Responsabilidade: Coordenação do SIBI; Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções; Núcleo de Serviços aos Usuários, Referência e Circulação;

Eixo 5: Implantação de sistema de segurança dos acervos e compromisso com a inovação tecnológica

- Objetivos:

✓ Dar continuidade ao processo de modernização das Bibliotecas.
✓ Implantar efetivamente o Pergamum em todas unidades;
✓ Estabelecer diretrizes, implantar e avaliar as definições para inserção de dados na base do Pergamum;
✓ Implantar um sistema único de proteção e segurança dos acervos das unidades do SIBI;
✓ Identificar novas tecnologias para incremento da automação.

- Ações:

1. Instalação do Software Pergamum em todas as bibliotecas do IF Goiano;
2. Promover atividades de sensibilização dos servidores para utilização do sistema;
3. Realizar treinamento de bibliotecários e auxiliares para utilização do software nas atividades das bibliotecas;
4. Fazer a capacitação dos bibliotecários para o gerenciamento integrado do software e dos procedimentos;
5. Elaboração do Manual de Catalogação do SIBI;
6. Estruturação da Unidade de Gestão e Automação, na Reitoria, para adequação às atividades de suporte à informatização do Sistema Pergamum;
7. Comunicação com a Diretoria de Gestão e Tecnologia da Informação (DGTI) para absorção das atividades de suporte e rotinas de atualização de novas ferramentas do Software Pergamum;
8. Divulgação dos benefícios conseguidos com sua implantação para o SIBI e para o IF Goiano.
9. Aquisição de Sistema de segurança e proteção dos acervos a todas unidades do SIBI;
10. Aplicação de recursos em novas tecnologias que propiciem a disseminação da informação.

Responsabilidade: Coordenação do SIBI; Divisão de Gestão e Automação, Divisão de Cooperação Técnica e Coordenações de Biblioteca.

Eixo 6: implantação da biblioteca digital, repositório institucional e o Portal de Periódicos do IF Goiano

- Objetivos:

✓ Gerenciamento das atividades de manutenção e divulgação da Biblioteca Digital no âmbito do IF Goiano e alimentação das bibliotecas mantidas através de Cooperação Técnica com outras instituições.
✓ Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)

- Ações:

1. Criação da Biblioteca Digital no âmbito do Ensino à Distância (EaD)
2. Mapeamento dos cursos de pós-graduação *Stricto Sensu* do IF Goiano;
3. Criação de uma Plataforma para abrigar a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do IF Goiano;
4. Negociação com a Pró-Reitoria de Pesquisa Pós-Graduação e Inovação (PROPPI) para publicação de Portaria orientando a obrigatoriedade de submissão das Teses e Dissertações à BDTD;
5. Capacitação das equipes que alimentarão a BDTD em cada Biblioteca;
6. Divulgação da BDTD a todos os *campi* do IF Goiano por meio do *e-mail* institucional, *site* do IF Goiano e *site* do SIBI.

- ✓ Repositório Institucional do IF Goiano
- Objetivo: Implementação e divulgação do Repositório Institucional do IF Goiano.

- Ações:

1. Elaborar estudos de plataforma para abrigar o Repositório Institucional do IF Goiano;
2. Apresentar modelo a ser implantado no IF Goiano.

- ✓ Portal de Periódicos do IF Goiano
- Objetivos: implantar o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER) para gerenciar as revistas online do IF Goiano.

- ✓ Ações:

1. Disponibilizar uma plataforma única que abrigará todos os periódicos do IF Goiano;
2. Promover treinamentos sistemáticos às equipes que abrigarão suas revistas no sistema OJS;
3. Oferecer apoio quanto à operacionalidade do sistema e atribuição do número de ISSN para cada revista.

Responsabilidade: Supervisão do SIBI.

Eixo 7: Pesquisa Acadêmica

- Objetivo:
- ✓ Efetivar o uso do Portal de Periódicos da CAPES, Bases de dados assinadas pelo IF Goiano e do Sistema Pergamum;

- ✓ Orientação aos usuários da comunidade acadêmica na utilização dos recursos do portal e na configuração para acesso remoto.

- Ações:

1. Promover a capacitação dos bibliotecários e auxiliares para conhecerem a ferramenta de busca do Portal Capes e das bases da Proquest;
2. Capacitar os docentes a utilizarem o Portal e as demais ferramentas de busca disponíveis;
3. Promover treinamentos contínuos à comunidade acadêmica;
4. Realizar estudos de usuários, visando à otimização das plataformas;
5. Adquirir novas bases de dados que auxiliem nosso usuário a realizar as buscas acadêmicas;
6. Promover treinamentos aos usuários para usarem o Sistema Pergamum.
7. Criar manual de normalização de trabalhos acadêmicos:

- ➢ Ações:
- ✓ Formar comissão para criar o manual de trabalhos acadêmicos do IF Goiano;
- ✓ Solicitar a colaboração de docentes, que atuam nas disciplinas de Metodologia Científica;

- ✓ Publicar o material e destinar à toda comunidade do IF Goiano.

Responsabilidade: Supervisão do SIBI, Divisão de Comunicação, Treinamento & Cultura e Divisão de Cooperação Técnica.

Como em qualquer instituição, o processo de planejamento deve ocorrer de forma semelhante. Embora se deva respeitar certas peculiaridades próprias do setor público, o planejamento no âmbito SIBI trata dos mesmos aspectos que todo plano deve ter: objetivos e metas, meios de realização e meios de avaliação e controle.

A boa execução das metas e a ampliação da captação de recursos financeiros são fatores essenciais para tornar uma instituição pública mais sólida e apta a cumprir sua missão. Por isso, no setor público a perspectiva financeira, em vez de estar focada no lucro, está orientada para a execução do orçamento.

Na busca pela gestão eficiente dos recursos públicos, pelo aprimoramento da gestão por meio de práticas gerenciais e para maximizar o uso desses recursos, uma parcela é gerida de forma descentralizada. Com a descentralização dos recursos do SIBI nos *campi*, o objetivo é dinamizar os processos internos com o pressuposto de que os departamentos conhecem a real hierarquia de suas necessidades e poderão gerenciar, juntamente com a Direção-Geral e a de Ensino os recursos contribuindo para o aumento da eficiência do gasto do recurso público.

Assim, é fundamental que os gestores do IF Goiano planejem, conheçam, acompanhem, e se estruturem em favor do melhor desempenho dos elementos que possam servir como base para a definição de novas possibilidades de incrementos orçamentários para manutenção de suas atividades.

Por consequência espera-se a melhoria na prestação de serviços das bibliotecas. Com recursos destinados às bibliotecas, propicia melhores resultados nas avaliações das diversas variáveis e elementos que compõem os índices que classificam o ensino no Brasil. É essencial que o IF Goiano construa políticas focadas na melhoria das bibliotecas, políticas essas, que devem ser norteadas pelos princípios da administração pública gerencial, uma vez que seu foco recai sobre o alcance de resultados e prestação de serviços públicos de qualidade, com eficiência.

5 Considerações parciais/finais

O planejamento estratégico, ou plano de metas, das ações do SIBI para a gestão 2016-2019, surgiu de reuniões sistemáticas realizadas ao longo do ano de 2015 e evidenciou a necessidade de expandir as atividades do SIBI, que até o momento se restringiu a questões operacionais das bibliotecas. É importante que o Sistema esteja devidamente constituído porque é necessário institucionalizar a política de aquisição e formação e desenvolvimento de coleções e demais atos normativos de funcionamento das bibliotecas.

O SIBI visa atender da melhor forma a comunidade do IF Goiano, colaborando para que a Instituição possa alcançar a excelência na qualidade do ensino e fornecendo instrumentos para pesquisa e aprendizado aos usuários, sejam internos ou externos, a fim de oferecer suporte especializado para otimizar a produção científica, acadêmica e escolar, seguindo diretrizes estabelecidas pelo MEC, bem como também, atender as necessidades informacionais dos usuários e dar apoio ao ensino de qualidade.

As metas propostas pelo SIBI reportam a questões múltiplas que envolvem desde o histórico da implantação das bibliotecas e arquivos, às alterações sofridas ao longo do tempo pela própria Instituição e, mais recentemente, à transformação em Instituto Federal. A estrutura atual das bibliotecas do IF Goiano revela grandes discrepâncias em relação a investimentos, serviços, infraestrutura e acervos, não correspondendo às demandas crescentes

e multifacetadas. São imprescindíveis esforços e recursos demandados à consecução dos objetivos.

A Equipe está disposta a implantar novos paradigmas na área de bibliotecas. As necessidades são urgentes e a demanda deve ser atendida para consequentemente adicionarmos, dentro da estrutura do IF Goiano, soluções à comunidade. O SIBI tem o desafio de evidenciar a importância do trabalho das bibliotecas no contexto do ambiente acadêmico e escolar da Instituição. As ações devem ter embasamento com a área pedagógica, para que as mesmas realizem um trabalho profissional e alcancem os objetivos propostos. No campo da gestão, o trabalho será baseado em uma administração participativa, produtiva e flexível.

A linha de gestão participativa priorizará o comprometimento dos servidores com o Sistema Integrado de Bibliotecas, evidenciando a necessidade de desenvolvê-lo com a participação dos servidores envolvidos na atividade.

É dever do SIBI oferecer recursos para que a comunidade acadêmica, escolar e geral, possam usufruir das bibliotecas, participando do processo de ensino-aprendizagem de forma pensada, planejada e consequente. É necessário construir um diferencial que agregue valores para desenvolver competências na busca do cumprimento da missão das bibliotecas do IF Goiano.

6 Referências

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2000.

BOWER, M. **The will to manage**. New York: MacGraw-Hill, 1966.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. S. **Dicionário Houaiss de língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

LUBISCO, N. M. L. (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011. 263 p.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. São Paulo: Atlas, 1975.

MAÑAS, A. V. Estratégia nos negócios: conceitos, alternativas e casos. In: CAVALCANTI, M. (Org.). **Gestão estratégica de negócios**: evolução, cenários, diagnóstico e ação (com estudos de casos nacionais e internacionais). São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001. p.31-63.

MARÇAL, R. Estudo de percepção. **RI Global,** n. 91, p.44-45, set. 2005. Disponível em: < http://www.firb.com/upload/artigo/139.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2016.

RAMPAZZO, L. Metodologia científica: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. 5. ed. São Paulo: Loyola, 2010. 142. **Revista EDICIC**, v.1, n.3, p.127-142, jul./set. 2011. Disponível em: <http://www.edicic.org/revista/>. Acesso em: 21 abr. 2016.

TAYLOR, B. **Strategies for planning**. Long Range Planning: Elmsford, 1975. p.27-40.

IDENTIFICAÇÃO DE REQUISITOS DE QUALIDADE DEMANDADOS POR USUÁRIOS DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM ESTUDO DE CASO

Vítor Vasata Macchi Silva (UFRGS) - vasata@hotmail.com

Andreia Petró da Rosa (UFRGS) - andreia.petro@hotmail.com

Ana Cláudia da Costa Leite (UFRGS) - anaclaudialeite94@gmail.com

Rodrigo Silva Caxias Sousa (UFRGS) - rodrigo.caxias@ufrgs.br

Resumo:

Propõe melhorias relacionadas aos requisitos mais valorizados pelos usuários da Biblioteca Central de uma Universidade Federal identificados a partir de um estudo de usuários. Objetiva identificar o perfil dos usuários que frequentam essa Biblioteca e, também, os requisitos que esses mais valorizam em unidades de informação. Cinco etapas compõem o método de trabalho. São elas: caracterização do cenário; elaboração e aplicação do questionário; identificação do perfil dos usuários; identificação dos requisitos valorizados pelos usuários; e proposição de melhorias à Biblioteca. A metodologia utilizada para identificação dos requisitos é a proposta por Ribeiro et al. (2001). Os resultados indicam que a maioria dos usuários não utiliza o acervo disponível e, também, que as mesas de estudo correspondem ao principal motivo para ida dos usuários à Biblioteca. Os resultados indicam, ainda, que "Infraestrutura" é a categoria mais valorizada pelos usuários da Biblioteca em estudo. Além destes aspectos, os resultados apontam que os requisitos mais valorizados pelos usuários desta Biblioteca são "disponibilizar salas fechadas para trabalhos em grupo", "disponibilizar computadores para pesquisa" e "disponibilizar rede wi-fi". As propostas de melhoria se relacionam a esses requisitos. Aponta que o atendimento das propostas listadas pode contribuir para a melhoria da percepção dos usuários com relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca.

Palavras-chave: *Estudos de usuários. Universidade Federal. Biblioteca Central.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

A biblioteca, ao ser vista como uma organizaç ão que busca constantemente alcanç ar os resultados pretendidos (MACIEL; MENDONÇA, 2006), necessita da implantaç ão de processos que objetivem a melhoria contínua em relaç ão à prestaç ão de serviç os. A possibilidade de investigaç ões relacionadas a essas organizaç ões se constituem, desta forma, em estratégias que possibilitam à biblioteca competir, com maior acerto, no ambiente de inovaç ões e incertezas que caracterizam a dinâmica de mercado das instituiç ões sem fins lucrativos. Ademais, conforme pontuam Maciel e Mendonç a (2006), observar o funcionamento das bibliotecas se constitui em uma forma de facilitar seu gerenciamento, de acrescentar qualidade aos seus produtos e serviç os e, também, de evidenciar o seu papel junto às comunidades e seus usuários.

Nesse sentido os estudos de usuários se consolidam como alternativas que tem como objetivo saber o que os indivíduos necessitam em matéria de informaç ão, ou saber se as necessidades de informaç ão por parte dos usuários de uma biblioteca estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994). Complementarmente, Figueiredo (1994) aponta que, a partir destes estudos, pode-se verificar por que, como e para quais fins os indivíduos usam informaç ão e, também, quais fatores afetam seu uso. Sanz Casado (1994), por sua vez, define o estudo de usuários como um conjunto de estudos que procura tratar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informaç ão dos usuários mediante a aplicaç ão de distintos métodos. Quanto às aplicaç ões desses estudos, o autor destaca que essas podem se relacionar com aspectos como o conhecimento dos hábitos e necessidades de informaç ão dos usuários e a adequaç ão do espaç o destinado aos usuários.

Estudos que considerem contribuiç ões metodológicas de distintas áreas do conhecimento tem se consolidado como uma dinâmica recorrente na Ciência da Informaç ão. Neste cenário, o Desdobramento da Funç ão Qualidade, do inglês *Quality Function Deployment* (QFD), corresponde a um método que, segundo Ferreira (1997), pode ser utilizado para planejar, projetar e estruturar uma biblioteca moderna para os padrões de qualidade existentes, oriundo de uma interface que observa os processos de gestão a partir das áreas de engenharia e administraç ão. A partir disto, aponta-se que a pesquisa aqui proposta se vale de etapas iniciais do QFD, a qual é utilizada de modo a identificar os aspectos mais valorizados pelos usuários e direcionar as tomadas de decisão gerenciais da Biblioteca em estudo.

Tais aspectos implicam em interpretar que o planejamento inicial da biblioteca pode requerer atualizaç ões em funç ão das condiç ões em que a unidade de informaç ão se encontra (FIGUEIREDO, 1994). Em contextos com tais características, os estudos de usuários têm como proposiç ão rever aspectos centrais em relaç ão aos tipos de serviç os oferecidos, às estruturas organizacionais existentes, ao número de profissionais disponíveis e, também, aos recursos necessários para que a biblioteca cumpra a sua missão. Partindo destes aspectos, aponta-se que o estudo aqui proposto se fez necessário em funç ão do desconhecimento do perfil e das necessidades de informaç ão dos usuários da Biblioteca em análise, implicando em dificuldades relativas à realizaç ão de tarefas relacionadas à administração dessa unidade de informaç ão. Dentre as dificuldades encontradas, está a ausência de um plano de identificaç ão de requisitos que contemple a opinião dos usuários e que possa ser utilizado para orientar a alocaç ão de recursos humanos e financeiros. Espera-se, desta forma, que a alocaç ão dos recursos a partir da priorizaç ão dos requisitos contribua para a melhoria da percepç ão dos usuários a respeito dos produtos e serviç os a eles oferecidos.

A partir dos elementos apresentados, pontua-se que o tema deste trabalho relaciona-se

com o estudo de usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Tal estudo procura responder aos seguintes problemas de pesquisa: Qual o perfil dos usuários que frequentam essa Biblioteca? Quais os requisitos que esses usuários mais valorizam em unidades de informação? De modo complementar, destaca-se que o objetivo geral deste trabalho é propor melhorias relacionadas aos requisitos mais valorizados pelos usuários da Biblioteca a partir de um estudo de usuários. Os objetivos específicos são identificar o perfil dos usuários que frequentam essa Biblioteca e, também, os requisitos que esses mais valorizam em unidades de informação.

As próximas seções deste trabalho apresentam: (*i*) o referencial teórico que embasa o estudo; (*ii*) o método de trabalho proposto para identificar o perfil e os requisitos mais valorizados pelos usuários da Biblioteca; (*iii*) o desenvolvimento do trabalho, que engloba as etapas de estruturadas para proposição de melhorias relacionadas aos requisitos mais valorizados pelos usuários; e (*iv*) as considerações finais sobre o trabalho desenvolvido.

2 Revisão de literatura

A administração de bibliotecas tem como finalidade assegurar que todas as funções desempenhadas no âmbito da unidade, independente do caráter (administrativo, técnico ou de serviços), sejam desenvolvidas com eficiência e eficácia, em consonância com a missão, os objetivos e as metas da instituição (MACIEL; MENDONÇA, 2006). A partir disso, segundo Maciel e Mendonça (2006), o planejamento, o controle e a avaliação constante do desempenho das bibliotecas configuram atividades de suma importância para sua vitalidade.

De modo complementar, Maciel e Mendonça (2006) destacam que o acúmulo de funções gerenciais, técnicas e informacionais por parte dos bibliotecários e, também, a falta de conhecimento desses profissionais sobre o histórico da biblioteca e sobre a comunidade a qual a biblioteca se dispõe a atender, constituem barreiras para administração das bibliotecas (MACIEL; MENDONÇA, 2006). Essas autoras apontam ainda que o planejamento e a elaboração de políticas de bibliotecas devem perpassar pelo estudo da comunidade de usuários. Tal estudo, segundo essas autoras, deve apresentar um diagnóstico do perfil dos usuários e indicar suas principais características, seus desejos e necessidades informacionais, seus hábitos de leitura e de frequência à biblioteca e tudo mais que for conveniente conhecer.

Carvalho (2004) aponta que, dentro de um espaço universitário, é indispensável que haja o espaço de biblioteca, pois considera esse um dos espaços facilitadores da aprendizagem, visto que possibilita a troca de conhecimentos literários entre alunos, professores e funcionários. Além disto, segundo esse autor, a estrutura de uma biblioteca universitária só pode se tornar qualificada e eficaz se alimentada corretamente pela universidade que a rege. Afinal, essa estrutura não é autônoma, mas sim completamente dependente da universidade. De modo complementar, quanto à relação existente entre universidade e biblioteca, Ferreira (1980) destaca que pelo tipo e pela qualidade dos serviços prestados pela sua biblioteca, é possível medir-se o grau de desenvolvimento de uma universidade, pois já não se admite, em nossos dias, a possibilidade de um trabalho intelectual sério sem que o mesmo seja calcado em fontes bibliográficas atualizadas.

Quanto às bibliotecas centrais universitárias, Ferreira (1980) destaca que a biblioteca é o órgão que centraliza ou coordena de direito, ou de fato, as atividades biblioteconômicas e documentárias da universidade. A biblioteca central é vista, assim, como a administradora do sistema de todas as bibliotecas da universidade. Para uma universidade, possuir uma

biblioteca central implica em ganhos, pois é esse núcleo que irá coordenar outras bibliotecas setoriais. Isso, segundo Ferreira (1980), faz com que determinados funcionários se destinem a tarefas de cunho administrativo das bibliotecas, e outros se destinem aos cuidados gerais de acervo e usuários e observem aspectos como aquisiç ão, desbastamento de coleç ão e serviç o de referência. Diante dessa diversidade de aspectos e considerando a segmentaç ão dos públicos e atividades nas bibliotecas centrais os estudos de usuários se constituem em um instrumento de gestão fundamental à administraç ão de bibliotecas.

Os estudos de usuários são necessários para conhecer e traç ar o perfil dos usuáriosdas unidades de informaç ão, permitindo reconhecer e identificar como as atividades podem ser desenvolvidas e administradas para que os níveis de satisfaç ão apresentados pelos usuários sejam sempre elevados (NEVES; ANDRADE, 2012). Esses estudos são vistos, desta forma, como canais de comunicaç ão que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve (FIGUEIREDO, 1994). Desta forma, segundo Figueiredo (1994), os estudos de usuários podem ser entendidos como estudos necessários para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudanç a da demanda de seus produtos ou serviç os, o que permite que sejam alocados os recursos adequados, considerando a conjuntura na qual a biblioteca encontra-se inserida.

Quanto às funç ões dos estudos de usuários, Sanz Casado (1994) afirma que estes estudos subsidiam a avaliaç ão dos recursos e da eficácia dos centros de informaç ão, identificam adequaç ões necessárias, relacionadas ao espaç o físico e infraestrutura, e permitem reconhecer grupos homogêneos de usuários para posterior realizaç ão de treinamentos direcionados às necessidades específicas de cada grupo de indivíduos. Araújo (2008), por sua vez, ressalta que os estudos de usuários servem de instrumento para elaboraç ão de um diagnóstico da situação atual. Sendo assim, apresentam um panorama da situaç ão atual e permitem projeç ões para o futuro.

A pesquisa de mercado executada na etapa inicial do *Quality Fuction Deployment* (QFD) corresponde a uma atividade que deve ser realizada para ouvir a voz dos clientes, para realizar o desdobramento da qualidade demandada por esses e, também, para identificar a importância dos itens da qualidade demandada por esses indivíduos (RIBEIRO *et al.*, 2001). No âmbito das bibliotecas, tal pesquisa pode ser realizada, então, para identificar os aspectos que os usuários dessas unidades de informaç ão mais valorizam nesses espaç os. Como contribuiç ão, destaca-se que a identificaç ão de tais fatores pode direcionar a alocaç ão dos recursos e contribuir para a melhoria da satisfaç ão dos usuários com relaç ão às bibliotecas.

3 Materiais e métodos

Nesta seç ão são descritos: o (*i*) método de pesquisa e o (*ii*) método de trabalho utilizados neste estudo. A partir destas seç ões são descritas a metodologia de pesquisa utilizada e, também, as etapas estruturadas para que os objetivos propostos sejam atingidos.

3.1 Caracterização do método de pesquisa

Esta é considerada uma pesquisa aplicada, pois são investigados os meios pelos quais se pode desenvolver e aprimorar produtos, processos ou sistemas, com vistas à satisfaç ão de uma necessidade específica e reconhecida (MIGUEL, 2012). Além disto, tal estudo também é considerado exploratório, pois busca identificar e/ou descrever características ignoradas até o

momento da pesquisa; quantificar a frequência de algum fenômeno social; e/ou selecionar problemas ou áreas de interesse para a investigaç ão (COUTINHO,2014).

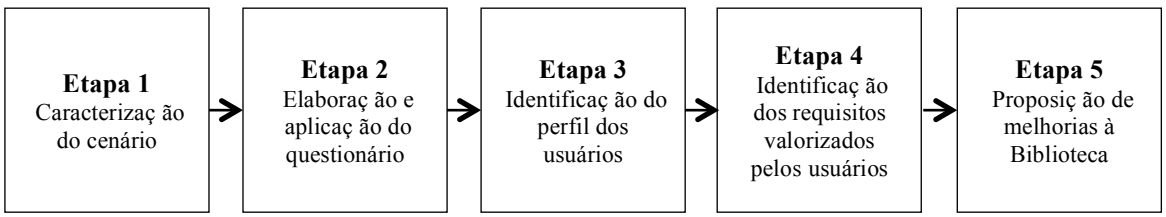
Quanto à abordagem, destaca-se que neste estudo é utilizada a abordagem mista. Isso se justifica, pois a abordagem qualitativa se caracteriza por observar o problema de pesquisa sob a perspectiva dos indivíduos (MIGUEL, 2012), enquanto a abordagem quantitativa é menos suscetível a vieses na coleta de dados. Neste cenário, segundo esse autor, uma forma de fortalecer as abordagens é combinando-as.

Além dos aspectos citados, destaca-se que esse trabalho corresponde a um estudo de caso, visto que busca o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir seu amplo e detalhado conhecimento (GIL, 2010). Tais estudos são considerados adequados para a investigaç ão de um fenômeno dentro de seu contexto real, onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos (YIN, 2005).

3.2 Caracterização do método de trabalho

A consecuç ão dos objetivos propostos foi estruturada um método de trabalho organizado em etapas. Tais etapas são apresentadas na Figura 1.

Figura 1 – Etapas executadas para atingimento dos objetivos propostos



Fonte: os autores

Na etapa 1 foi caracterizado o cenário onde se encontra a Biblioteca. Para tanto, foram coletadas informaç ões relacionadas aos ambientes externo e interno à Biblioteca. As informaç ões vinculadas ao ambiente externo relacionaram-se a estrutura administrativa da Universidade e ao Sistema de Bibliotecas do qual a unidade em estudo faz parte. As informaç ões relacionadas ao ambiente interno, por sua vez, se vincularam aos setores da Biblioteca e suas atribuiç ões. Para coleta de tais informaç ões, foram realizadas visitas à Biblioteca e, também, foram consultados os *websites* da Biblioteca e da Universidade em que essa se localiza.

Na etapa 2 foi elaborado e aplicado o questionário que buscou identificar o perfil e os requisitos mais valorizados pelos usuários da Biblioteca em estudo. Para elaboraç ão de tal questionário, foram estabelecidas as características dos usuários que deveriam ser identificadas (idade, gênero, etc.). Além disto, foram estabelecidas as categorias dos requisitos a serem avaliados pelos usuários: infraestrutura, serviç os, atendimento, acervo e acessibilidade. Neste âmbito, destaca-se que tais categorias foram selecionadas de forma a englobar os principais aspectos que podem interferir no atendimento aos usuários de uma biblioteca. Os requisitos que compuseram cada categoria, por sua vez, foram selecionados em funç ão da sua potencial pertinência para os usuários daBiblioteca. O questionário elaborado e aplicado pode ser visualizado no Apêndice 1, disponível no seguinte endereç o: https://drive.google.com/file/d/0B_xGD6S-k1QmSGlOR2Q1QnlKUzQ/view?usp=sharing.

Na terceira etapa foi identificado o perfil dos usuários da Biblioteca em análise. Para compilação e análise dos dados obtidos nos questionários, foi utilizado o *software* excel. A apresentação dos resultados, por sua vez, privilegiou a apresentação percentual das distribuições observadas.

Na etapa 4 foram identificados os requisitos mais valorizados pelos usuários da unidades de informação em estudo. Para compilação e análise dos dados levantados nos questionários, também foi utilizado o *software* excel. A metodologia utilizada para identificação dos itens (requisitos) de qualidade demandada pelos usuários da Biblioteca em estudo foi a proposta por Ribeiro *et al.* (2001). Tal metodologia indica que a priorização dos requisitos deve ocorrer a partir da pontuação atribuída pelos usuários às categorias de requisitos (no caso: infraestrutura; serviços; atendimento; acervo; e acessibilidade). O detalhamento da metodologia proposta por esses autores é realizado na seção 4.4.

A quinta etapa objetivou a proposição das melhorias a serem implantadas de forma a atender aos requisitos mais valorizados pelos usuários. Para proposição de tais melhorias, foram utilizados os resultados obtidos e apresentados nas etapas 3 e 4 do método de trabalho.

4 Resultados

Esta seção divide-se conforme as etapas estruturadas na caracterização do método de trabalho: (*i*) caracterização do cenário; (*ii*) elaboração e aplicação do questionário; (*iii*) identificação do perfil dos usuários; (*iv*) identificação dos requisitos valorizados pelos usuários; e (*v*) proposição de melhorias à Biblioteca.

4.1 Caracterização do cenário

A caracterização do cenário onde foi realizado o estudo foi dividida em duas seções distintas: (*i*) ambiente externo e (*ii*) ambiente interno. A primeira apresenta informações relativas à Universidade onde se encontra a Biblioteca; a segunda, por sua vez, informa aspectos relacionados aos setores da Biblioteca e suas atribuições.

4.1.1 Ambiente externo

No que diz respeito à Biblioteca Central (BC), destaca-se que esta Biblioteca corresponde a um órgão suplementar da Universidade, o qual corresponde ao órgão integrador e coordenador das Bibliotecas setoriais da Instituição Destaca-se, ainda, quanto ao acervo que a Biblioteca gerencia, que 82,40% das quase 900 mil obras disponibilizadas pela Universidade correspondem a livros. Os usuários aptos a utilizar as Bibliotecas da Universidade, por sua vez, correspondem a aproximadamente 30 mil alunos, sendo que, deste montante, aproximadamente 67% correspondem a alunos de graduação.

4.1.2 Ambiente interno

A BC possui seis setores que administram atividades externas e internas. As atividades externas se caracterizam pela coordenação de todo o conjunto deBibliotecas da Universidade. As atividades internas, por sua vez, são realizadas pelos setores, os quais são divididos em:

- Direção: a qual administra o Sistema de Bibliotecas da Universidade e, também, a Biblioteca Central;
- Núcleo de Aquisição: setor que faz a gestão e operacionalização de processos de aquisição, desfazimento e descartede materiais bibliográficos;
- Departamento de Serviços aos Usuários: setor que oferece produtos e serviços aos usuários, de modo a auxiliar na recuperação, no uso e na produção de informações;
- Departamento de Processos Técnicos: setor que realiza o tratamento da informação e seleção de doações;
- Departamento de Obras Raras: setor que realiza o processamento técnico e a guarda do acervo de obras raras, bem como o atendimento aos pesquisadores destas obras;
- Laboratório de Conservação: setor que se responsabiliza pela preservação, conservação e restauração das obras da Biblioteca Central.

4.2 Elaboração e aplicação do questionário

Para elaboração do questionário a ser aplicado, a equipe de trabalho reuniu-se com o objetivo de identificar quais requisitos (aspectos de avaliação) deveriam ser analisados em cada uma das categorias. Nesta tarefa, a equipe preocupou-se em listar os principais aspectos que poderiam interferir na ida dos usuários à Biblioteca para atender suas necessidades de informação. Além disto, destaca-se que nem todos os requisitos listados no questionário correspondem a elementos que podem ser encontrados na Biblioteca. Com isto, buscou-se identificar se a unidade em análise pode incorporar alguns elementos que atualmente não são oferecidos, mas que são importantes para os usuários. Como exemplo, podem ser citados os requisitos “oferecer atendimento noturno” e “oferecer serviços de digitalização e reprografia (xerox)”.

Além dos aspectos citados, destaca-se que a elaboração do questionário procurou obedecer a metodologia proposta por Ribeiro *et al.* (2001) que propõe, entre outros aspectos, que o número de requisitos em cada categoria deve ser aproximadamente o mesmo. Assim, as categorias foram organizadas de modo a apresentar sempre quatro ou cinco requisitos, quantidade considerada suficiente pela equipe de trabalho para observar os itens prioritários para os usuários. A aplicação do questionário, por sua vez, ocorreu durante o mês de Junho de 2015. A abordagem era aleatória e os usuários eram convidados a responder o questionário quando achassem melhor. Além disto, destaca-se que as abordagens ocorreram nos turnos da manhã e da tarde e, também, que 20 usuários aceitaram participar da pesquisa.

4.3 Identificação do perfil dos usuários

A identificação do perfil dos usuários ocorreu a partir da análise das respostas obtidas nos questionários aplicados. Neste âmbito, destaca-se que a idade média dos respondentes foi de 31,3 anos e que 55% dos respondentes eram do sexo feminino. Quanto ao nível de

escolaridade, destaca-se que 70% dos respondentes possuíam nível superior incompleto. Com relaç ão ao vinculo dos usuários com a Universidade, destaca-se que 60% dos respondentes corresponderam a alunos de graduaç ão. Quanto às áreas de interesse, destaca-se que os respondentes afirmaram possuir maior interesse nas áreas de Ciências Sociais Aplicadas (41,2% do total de respondentes) e Ciências Humanas (35,3%).

Quanto à frequência de uso da Biblioteca, destaca-se que o levantamento indicou que 60% dos respondentes afirma frequentar a Biblioteca mais de uma vez por semana, enquanto 20% afirmam frequentar a Biblioteca uma vez por semestre em média. Com relaç ão à identificaç ão dos motivos que levam os usuários à Biblioteca Central, destaca-se que esses deveriam ser avaliados da seguinte maneira: o motivo mais importante deveria possuir importância "1", o segundo mais importante deveria possuir importância "2" e assim sucessivamente. A partir disto, a importância dos motivos que levam os usuários à Biblioteca foi analisada a partir da soma dos inversos dos pesos atribuídos pelos respondentes, proposta por Ribeiro *et al.* (2001). Assim, por exemplo, se 5 respondentes classificaram um item como 2º, 1º, 4º, 2º, 2º, a soma dos inversos resulta na Equaç ão 1.Desta forma, em um cenário com 5 respondentes, caso todos esses considerassem um aspecto como o mais importante, o somatório do inverso dos pesos seria igual a 5.

Equaç ão 1 – Exemplo de soma dos inversos

$$\frac{1}{2}+\frac{1}{1}+\frac{1}{4}+\frac{1}{2}+\frac{1}{2}=2{,}75$$

Fonte: Adaptado de Ribeiro et al. (2001)

A partir dos dados levantados nos 20 questionários respondidos, foi identificado que o motivo que mais leva os usuários à Biblioteca é "utilizaç ão de mesas de estudo", o qual recebeu peso 9,75. Após esse motivo apareceram "uso de tecnologias" (peso 7,28), "consulta ao acervo" (4,98), "ambiente silencioso" (4,83) e "busca de informaç ão junto aos bibliotecários" (2,83). Percebe-se, a partir destes aspectos, que os maiores pesos se referem à infraestrutura da Biblioteca – aspecto que demonstra uma tendência, por parte dos usuários, de utilizaç ão do espaç o físico e dos recursos tecnológicos, em detrimento de aspectos como atendimento e consulta ao acervo.

Com relaç ão ao comportamento de busca da informaç ão dos respondentes, pode-se identificar que 88,2% dos usuários afirmam que buscam informaç ões através de pesquisa no Sistema de Bibliotecas da Universidade, enquanto 11,8% afirmaram que percorrem as estantes quando necessitam buscar alguma informaç ão na Biblioteca. A partir destes resultados, pode-se perceber que tais resultados estão alinhados à análise que indica o baixo peso atribuído à atividade de busca de informaç ão junto aos bibliotecários. Nesta questão destaca-se, ainda, que a opç ão de consulta ao bibliotecário não foi assinalada por nenhum dos respondentes. A partir dessas respostas, pode-se inferir que, majoritariamente, os usuários da Biblioteca em estudo apresentam um comportamento autônomo de busca à informaç ão. Quanto à utilizaç ão do acervo pelos respondentes, pode-se identificar que 44,4% dos respondentes afirmaram não utilizar o acervo da Biblioteca, enquanto 38,9% dos respondentes afirmaram utilizar o acervo disponível para fins acadêmicos.

4.4 Identificação dos requisitos valorizados pelos usuários

A identificaç ão dos requisitos valorizados pelos usuários ocorreu a partir da metodologia proposta por Ribeiro *et al.* (2001). Tal metodologia propõe que a equipe de

pesquisa pode organizar as respostas a serem avaliadas no questionário quantitativo em estrutura de árvore, a qual deve refletir o desdobramento da qualidade demandada. O Quadro 1 apresenta a árvore da qualidade demandada estruturada pela equipe de trabalho.

Quadro 1 – Árvore da qualidade demandada organizada pela equipe de trabalho

Nível primário	Nível secundário	Nível terciário
Planejamento	Infraestrutura	Disponibilizar computadores para pesquisa
		Disponibilizar mesas para estudo individual
		Disponibilizar rede wi-fi
		Disponibilizar salas fechadas para trabalhos em grupo
Processo	Serviç os	Disponibilizar acervo impresso para empréstimo
		Capacitar usuários para uso de bases de dados
		Oferecer serviç os de normalizaç ão de trabalhos acadêmicos
		Oferecer serviç os de digitalizaç ão e reprografia (xerox)
		Oferecer agendamento para consulta a obras raras
Processo	Atendimento	Oferecer atendimento à noite (18h às 22h)
		Oferecer atendimento aos sábados (8h às 12h)
		Fornecer auxílio nas pesquisas realizadas
		Oferecer atendimento online (chat)
		Oferecer atendimento multilíngue
Planejamento	Acervo	Disponibilizar obras recentes de sua área de interesse
		Disponibilizar obras em bom estado de conservaç ão
		Disponibilizar obras raras para consulta
		Possuir acervo digital
Planejamento	Acessibilidade	Possuir sinalizaç ão fácil de ser entendida
		Ser fácil de ser acessada (portas amplas, rampas, poucos degraus)
		Possuir piso tátil (piso em alto relevo para caminhada segura)
		Ser acessível a Pessoas com Deficiência (PcD)
		Disponibilizar tecnologias assistivas (lupas, leitores de tela)

Fonte: elaborado pelos autores

A partir da análise do Quadro 1, pode-se perceber que a equipe de trabalho classificou, no nível primário, os itens a serem avaliados em "planejamento" ou "processo". No nível secundário, por conseguinte, os requisitos foram classificados conforme as categorias estabelecidas pela equipe de trabalho: infraestrutura, serviç os, atendimento, acervo e acessibilidade. O nível terciário, por sua vez, evidenciou os requisitos selecionados para serem avaliados pelos usuários.

Quanto ao desdobramento da metodologia utilizada, Ribeiro *et al.* (2001) apontam que, no questionário fechado, podem ser atribuídos pesos aos itens de qualidade demandada. Para tanto, esses autores apontam que o questionário fechado pode questionar a importância que o cliente (no caso o usuário) atribui a cada item do nível secundário. Além disso, segundo esses autores, dentro de cada item do nível secundário, o questionário fechado pode avaliar a importância atribuída aos desdobramentos terciários identificados pela equipe de trabalho.

Segundo Ribeiro *et al.* (2001), a atribuiç ão dos pesos aos itens da qualidade demandada do nível secundário pode ocorrer em termos comparativos, a partir da solicitaç ão de que o respondente enumere os itens mais importantes (primeiro, segundo, terceiro, etc.). A partir disto, segundo esses autores, os pesos de cada item do nível secundário podem ser obtidos a partir da soma dos inversos. Apropriando-se disso, foi utilizada essa metodologia para identificar o peso atribuído pelos respondentes às categorias. A Tabela 1 apresenta os pesos para o nível secundário identificados na Biblioteca em estudo.

Tabela 1 – Pesos atribuídos pelos usuários às categorias de requisitos (nível secundário da árvore da qualidade)

Nível secundário (Categoria)	Peso identificado na pesquisa
Infraestrutura	12,57
Serviç os	7,03
Atendimento	6,70
Acervo	9,57
Acessibilidade	5,23

Fonte: elaborado pelos autores

A partir da análise da Tabela 1, pode-se identificar que os usuários atribuíram peso maior à categoria Infraestrutura e peso menor à categoria Acessibilidade. Tal aspecto deve-se, possivelmente, às características da Biblioteca, visto que seu acervo físico é composto essencialmente por obras de maior relevância histórica do que científica e, em sua maioria, é restrito à consulta local.

Quanto aos pesos absolutos dos itens do nível terciário, esses autores afirmam que esses pesos podem ser identificados a partir da média aritmética das respostas de todos os respondentes (RIBEIRO *et al.*, 2001). Ainda segundo Ribeiro *et al.* (2001), os graus de importância atribuídos pelos respondentes aos itens terciários da qualidade demandada devem ser transformados em pesos percentuais. Este procedimento, segundo esses autores, assegura que cada bloco terá o seu peso corretamente atribuído.

Para montagem da árvore da qualidade demandada que evidencia os pesos atribuídos pelos usuários, deve-se proceder, então, da seguinte forma:

- Primeiro: alocar os pesos das categorias do nível secundário na célula correspondente à categoria.
- Segundo: calcular o somatório dos pesos do nível secundário e alocar na célula correspondente. No caso, o valor alocado foi 41,10.
- Terceiro: calcular o percentual de cada "peso da categoria" sobre o somatório de pesos e alocar na célula "peso %" de cada categoria. Por exemplo, para a categoria "infraestrutura": (12,57/41,10 = 30,58%).
- Quarto: alocar a média aritmética dos pesos dos requisitos atribuídos pelos respondentes nas células correspondentes aos requisitos.
- Quinto: calcular o somatório do peso dos requisitos de cada categoria e alocar na célula corresponde ao total da categoria. Por exemplo: para a categoria "acervo", (6,78 + 6,83 + 4,94 + 6,11 = 24,66).
- Sexto: calcular o peso % de cada requisito. Para tanto, nessa etapa deve-se multiplicar o peso do requisito pelo peso % da categoria e dividir esse resultado pelo peso total do requisito. Posteriormente, deve-se multiplicar o resultado obtido por 100. A Equaç ão 2 apresenta, como exemplo, o cálculo realizado para o requisito "Disponibilizar computadores para pesquisa".

Equaç ão 2 – Exemplo do cálculo do Peso % de cada requisito

$$6{,}65 * \frac{30{,}58\%}{25{,}91} * 100 = 7{,}85$$

Fonte: elaborado pelos autores

A Tabela 2 apresenta os pesos atribuídos pelos 20 respondentes às categorias e, também, aos requisitos analisados neste trabalho.

Tabela 2 – Árvore da qualidade demandada e pesos atribuídos pelos usuários às categorias e aos requisitos

Nível secundário	Peso categoria	Nível terciário	Peso requisito (máximo 7)	Peso %
Infraestrutura	12,57	Disponibilizar computadores para pesquisa	6,65	7,85
		Disponibilizar mesas para estudo individual	6,00	7,08
		Disponibilizar rede *wi-fi*	6,50	7,67
		Disponibilizar salas fechadas para trabalhos em grupo	6,76	7,98
		Total categoria	25,91	30,58%
Serviços	7,03	Disponibilizar acervo impresso para empréstimo	5,95	3,61
		Capacitar usuários para uso de bases de dados	6,06	3,67
		Oferecer serviç os de normalizaç ão de trabalhos acadêmicos	5,33	3,23
		Oferecer serviç os de digitalizaç ão e reprografia (xerox)	5,84	3,54
		Oferecer agendamento para consulta a obras raras	5,05	3,06
		Total categoria	28,23	17,11%
Atendimento	6,70	Oferecer atendimento à noite (18h às 22h)	5,85	3,40
		Oferecer atendimento aos sábados (8h às 12h)	5,95	3,46
		Fornecer auxílio nas pesquisas realizadas	6,06	3,52
		Oferecer atendimento *online* (*chat*)	4,71	2,73
		Oferecer atendimento multilíngue	5,50	3,20
		Total categoria	28,06	16,30%
Acervo	9,57	Disponibilizar obras recentes de sua área de interesse	6,78	6,40
		Disponibilizar obras em bom estado de conservaç ão	6,83	6,45
		Disponibilizar obras raras para consulta	4,94	4,67
		Possuir acervo digital	6,11	5,76
		Total categoria	24,66	23,28%
Acessibilidade	5,23	Possuir sinalizaç ão fácil de ser entendida	6,79	2,83
		Ser fácil de ser acessada (portas amplas, poucos degraus)	5,95	2,48
		Possuir piso tátil (piso em alto relevo para caminhada segura)	5,37	2,24
		Ser acessível a Pessoas com Deficiência (PcD)	6,95	2,90
		Disponibilizar tecnologias assistivas (lupas, leitores de tela)	5,47	2,28
		Total categoria	30,52	12,73%
Somatório	41,10			

Fonte: elaborado pelos autores

A partir da análise da Tabela 2 pode-se perceber que o maior peso % foi atribuído ao requisito "disponibilizar salas fechadas para trabalhos em grupo". Além disto, destaca-se que o requisito que obteve menor peso % foi o requisito "possuir piso tátil (piso em alto relevo para caminhada segura)". A partir da análise dos resultados, pode-se observar que os requisitos mais valorizados pelos usuários se relacionam com a Infraestrutura da Biblioteca. Isso se justifica, pois os usuários privilegiaram, em suas respostas, a categoria "Infraestrutura".

4.5 Proposição de melhorias à Biblioteca

A partir da valorizaç ão fornecida pelos respondentes aos requisitos e categorias avaliadas neste estudo de usuários, foram observados aspectos que podem ser aprimorados na Biblioteca, os quais se relacionam com a Infraestrutura da Biblioteca. Os requisitos mais valorizados foram: "disponibilizar salas fechadas para trabalho em grupo", as quais não são disponibilizadas atualmente; "disponibilizar computadores para pesquisa", os quais são

apenas cinco máquinas; e "disponibilizar rede *wi-fi*", a qual atualmente é disponível apenas para alunos e funcionários da Universidade. A partir destes elementos, foi sugerido à direç ão da Biblioteca considerar esses aspectos para que o espaç o atenda de modo mais satisfatório aos aspectos considerados mais importantes pelos usuários da Biblioteca analisada.

5 Considerações finais

O objetivo desse trabalho se constituiu na proposiç ão demelhorias relacionadas aos requisitos mais valorizados pelos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, a partir de um estudo de usuários. Os objetivos específicos, por sua vez, eram identificar o perfil dos usuários que frequentam essa Biblioteca e, também, os requisitos que esses mais valorizam em unidades de informaç ão.Tendo por base esses elementos, foi elaborado um método de trabalho dividido em cinco etapas. Os resultados obtidos em cada uma das etapas são apresentados a seguir.

Na etapa 1 foi realizada a caracterizaç ão do cenário onde foram identifcadas informaç ões relacionadas aos ambientes externo e interno à Biblioteca Central da Universidade. Tal etapa identificou, assim, elementos como contexto e atribuiç ões. Na etapa 2 foi elaborado e aplicado o questionário que visou identificar o perfil e os requisitos dos usuários que frequentam a Biblioteca. Na etapa 3 foi realizada a identificaç ão do perfil dos usuários. Neste âmbito, destaca-se que o perfil médio dos respondentes caracterizou-se pelos seguintes aspectos: possuir idade média de 31,3 anos, possuir nível superior incompleto e ser aluno de graduaç ão da Universidade ondese situa a Biblioteca.

Na quarta etapa foi identificada a categoria e, também, os requisitos mais valorizados pelos respondentes. Neste âmbito, destaca-se que os usuários atribuíram importância maior à categoria "Infraestrutura", a qual teve peso 31% maior do que a segunda categoria mais valorizada (12,57 para Infraestrutura e 9,57 para Acervo). Quanto aos requisitos, destaca-se que aqueles que obtiveram peso percentual maior foram "disponibilizar salas fechadas para trabalhos em grupo", "disponibilizar computadores para pesquisa" e "disponibilizar rede *wi-fi*". Tais resultados, assim como aqueles que evidenciaram o perfil dos respondentes, evidenciaram a autonomia dos usuários em seu comportamento de busca informacional. Isso se justifica, pois foram observados pesos maiores relacionados à infraestrutura da Biblioteca, a qual engloba mesas, computadores e redes. Pode-se inferir, assim, que tais resultados demonstram uma tendência, por parte dos usuários, de utilizaç ão do espaç o físico e dos recursos tecnológicos, em detrimento de aspectos como atendimento e consulta ao acervo.

Na quinta etapa foram propostas melhorias a serem implantadas na Biblioteca em análise. Neste âmbito, pode-se destacar que as melhorias propostas se relacionaram com a disponibilizaç ão de salas para estudo em grupo, com a disponibilizaç ão de mais computadores para pesquisa e, também, de rede *wi-fi* que possa ser acessada pelo público geral. Por fim, espera-se que, a partir da incorporaç ão dos aspectos citados na rotina da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sejam melhorados os serviç os oferecidos e, também, a percepç ão dos usuários em relaç ão a essaunidade de informaç ão.

6 Referências

ARAÚJO, C. A. A. **Estudos de usuários:** pluralidade teórica, diversidade de objetos. IX Enacib. São Paulo. 2008. p. 1-14. Disponível em:

<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

CARVALHO, I. C. L. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

COUTINHO, C. P. **Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas**: teoria e prática. 2. ed. Coimbra: Almedida, 2014.

FERREIRA, A. de M. **Desdobramento da qualidade em serviços: o caso da biblioteca da Escola de Engenharia da UFRGS**. 1997. 176 f. Dissertaç ão (Mestrado Acadêmico em Engenharia de Produç ão). Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, 2012.

FERREIRA, L. S. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. São Paulo: Pioneira, 1980.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. Funç ões na fase de dinamizaç ão das coleç ões. In: _____. **Bibliotecas como organizações** . Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

MIGUEL, P. A. C. (Coord.) *et al.***Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações** . 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

NEVES, D. A. de B.; ANDRADE, W. O. de. Usuários da informaç ão jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no âmbito do arquivo da Justiç a Federal da Paraíba. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. esp., p. 55-64, 2012. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/14190>. Acesso: 18 mar 2016.

RIBEIRO, J. L. D.; ECHEVESTE, M. E.; DANILEVICZ, A. de M. F. **A utilização do QFD na otimização de produtos, processos e serviços**. Porto Alegre: FEENG/UFRGS, 2001.

SANZ CASADO, E. Estudios de usuarios: conceptos básicos. In: _____. **Manual de estudios de usuários**. Madrid: Pirámide, 1994. Cap. 2. p. 19-44.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE FICHA CATALOGRÁFICA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFLA COM DADOS FORNECIDOS PELO PRÓPRIO AUTOR

Nivaldo Calixto Ribeiro (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

Eliana J. Bernardes (UFLA) - eliana@biblioteca.ufla.br

Lucas Timóteo Silva (UFLA) - lucastimoteo90@gmail.com

Resumo:

O objetivo desse relato é apresentar como foi a implantação de um sistema de geração automática de ficha catalográfica na Biblioteca Universitária da UFLA, com dados fornecidos pelo próprio autor. A execução do projeto exigiu uma logística bastante complexa de recursos, visto que houve a necessidade de pesquisar sobre sistemas similares existentes e definição dos campos da ficha catalográfica e o cumprimento de várias etapas. Com a implantação do sistema foi possível automatizar essa rotina, reduzindo filas de atendimento, dar celeridade aos trâmites pós-defesa de teses e dissertações, além de possibilitar a realocação de um profissional, anteriormente, dedicado exclusivamente a esta atividade.

Palavras-chave: *Catalogação na fonte; Representação descritiva; Fichas catalográficas automáticas.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Recursos de recuperação da informação*

1 Introdução

A ficha catalográfica contém as informações bibliográficas necessárias para a identificação do documento na fonte. Traz informações fundamentais para a identificação e a recuperação do documento, tais como autor, título, local, número de páginas, assunto, etc. É confeccionada por profissional bibliotecário conforme o Código de Catalogação Anglo-Americano vigente. Deve ser impressa no verso da folha de rosto das publicações. A ficha catalográfica é um serviço de catalogação na fonte, exigida pela UFLA para dissertações e teses de seus programas de pós-graduação, não sendo obrigatória para monografias e trabalhos de conclusão de curso (TCC´s).

Anteriormente, para a obtenção da ficha catalográfica das dissertações e teses, era necessário já ter ocorrido a defesa e o autor devia enviar seu arquivo por e-mail, juntamente com a cópia da ata de defesa e com a sugestão das palavras-chave a serem utilizadas. No caso das publicações da universidade, a solicitação deveria ser enviada por e-mail, juntamente com o arquivo e as sugestões das palavras-chave. Este serviço não era prestado para as monografias e TCCs. Com a concretização desse projeto o usuário passou a ter autonomia para o preenchimento e elaboração da sua própria ficha catalográfica. Para as publicações da universidade, livros e outros, a elaboração permaneceu da mesma forma.

O objetivo desse relato é apresentar como foi a implantação de um sistema de geração automática de ficha catalográfica na biblioteca universitária da UFLA, com dados fornecidos pelo próprio autor.

O projeto se justificou devido ao aumento de programas de pós-graduação na UFLA e ao consequente aumento da demanda de fichas catalográficas na Coordenadoria de Produtos e Serviços. Com o funcionamento do Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica foi possível aos servidores se dedicarem à atividade de depósito de arquivos no Repositório Institucional da UFLA e ao atendimento ao usuário.

2 Referencial teórico

A catalogação é atividade primordial numa biblioteca, propiciando ao usuário recuperar os objetos informacionais de que necessita. Para Mey (2009, p.7) a catalogação é definida como

> [...] o estudo, preparação e organização de mensagens, com base em registros do conhecimento, reais ou ciberespaciais, existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir intersecção entre as mensagens contidas nestes registros do conhecimento e as mensagens internas dos usuários.

Na definição dicionarizada, o verbo catalogar significa “1. Inscrever em catálogo e 2. Agrupar e classificar elementos” (FERREIRA, 2004), o que remete a uma atividade anterior à consolidação de bibliotecas modernas como conhecemos, embora outrora tenha sido totalmente diferente das atuais, tanto em forma quanto em tecnologia, conforme corroborado por Baptista (2006, p. 1)

> Dos antigos papiros aos livros, ao advento da literatura periódica, os materiais foram se diversificando cada vez mais, o que determinou, por outro lado, a necessidade constante de aperfeiçoamento nas práticas de catalogação. A proliferação de regras ao longo do tempo, culminando na criação das Regras de Catalogação AngloAmericanas (AACR), já no século XX, refletem bem essa necessidade.

Historicamente, considerando a evolução dos diferentes suportes da escrita, depreende-se que tenha havido uma evolução nas formas de se acessar os materiais desejados. Estruturas alusivas a catálogos foram encontradas em muitas bibliotecas da antiguidade, conforme nos informa Mey (1995, p. 12)

> Uma das mais antigas listas de livros de que se tem conhecimento data de 2.000 A.C., encontrada em um tablete de argila, com 62 títulos. No entanto, não se sabe a finalidade da lista, ou se teria sido usada como catálogo.[...] Em escavações no Egito foram encontrados tabletes de argila, escritos em língua babilônica, datados de 1.400 A.C., e que se referiam a títulos de obras. Mas ainda se desconhece se seriam propriamente um catálogo.

A atividade de catalogação realizada na antiguidade é ilustrada por Mey (1995, p. 13)

> Calímaco um dos sábios de Alexandria, elaborou seus Pínakes [Tabulas], cerca de 250 A.C., onde registrava o número de linhas de cada obra e suas palavras iniciais, assim como dados bibliográficos sobre os autores. Não se sabe ao certo se o trabalho de Calímaco era uma bibliografia ou um catálogo, ou se servia a ambas as finalidades.

A evolução da catalogação é um processo longo que percorreu séculos até culminar nas formas de catálogo como conhecido atualmente. Uma grande pesquisa sobre esta evolução foi feita por Ruth French Strout e citada na obra Introdução à Catalogação, de Eliane Serrão Alves Mey, de 1995. Ortega (2011, p.46) resume esta evolução

> [...] da Idade Antiga até o início do século XX, ocorreram as seguintes iniciativas na produção de catálogos e bibliografias: catalogação de partes de documentos, uso de remissivas, construção de índices de autor e de assunto, entrada de autores pessoais pelo sobrenome, reunião de livros relativos à mesma obra, adaptação das normas às necessidades locais, e, por fim, a confeccção de fichas para possibilitar o registro das diversas informações sobre um documento e a sua atualização constante. Estas iniciativas compõem um conjunto de metodologias que são emblemáticas da anterioridade das reflexões e operações documentárias com que se defrontam hoje muitos dos setores da chamada 'sociedade do conhecimento'.

Os dados descritivos são retirados do documento e transcritos em uma ficha catalográfica ou em um registro no formato MARC, durante o processo da catalogação, visando à recuperação pelo usuário.

Não obstante a evolução de fichas catalográficas manuscritas e impressas para os registros bibliográficos legíveis por máquina, é grande o uso de ficha catalográfica impressa nos trabalhos acadêmicos, considerando sua recomendação feita pela NBR 14724/2011, que em seu item sobre o verso da folha de rosto diz "Deve conter os dados de catalogação-na-publicação, conforme o Código de Catalogação Anglo-Americano vigente"(ABNT, 2011, p. 7).

3 Procedimentos metodológicos

A execução do projeto exigiu uma logística bastante complexa de recursos, visto que houve a necessidade de pesquisar sobre sistemas similares existentes e definição dos campos da ficha catalográfica.

A Comissão Técnica, instância deliberativa para questões administrativas, técnicas e financeiras, e assessoria da Diretoria em assuntos de planejamento, gestão e outros de natureza técnica, composta pelos chefes de setores, cinco bibliotecários e um técnico em

tecnologia da informação, planejou e desenvolveu as atividades desse projeto. Além disso, a colaboração dos demais bibliotecários da universidade, como também, dos pós-graduandos que fizeram os primeiros testes foi de fundamental importância para a conclusão do sistema.

Segundo Cristianini, Moraes Castro (2010) existem muitos serviços de catalogação na fonte encontrados nos sites de bibliotecas universitárias e a maior parte deles disponibiliza um formulário para o preenchimento pelo usuário com os dados da publicação necessários para a catalogação e o envio da ficha catalográfica se faz por e-mail após alguns dias. Algumas bibliotecas possibilitam o agendamento de uma entrevista para coletar os dados para a elaboração da ficha e outras disponibilizam e-mail para contato em caso de necessidade de obtenção da ficha.

Ainda, segundo o relato de Silva (2008), há sistemas que disponibilizam um formulário onde o preenchimento é realizado pelo usuário e, após a confecção da ficha, pelo bibliotecário, o usuário por meio de um sistema específico, identifica quando a ficha de sua tese ou dissertação foi concluída.

No sistema desenvolvido pela equipe da Biblioteca da UFLA, optamos por eliminar a primeira interação com o usuário ou o armazenamento da ficha, por entender que pode ser replicada a qualquer momento. Além disso, a expectativa era que a ficha fosse gerada no editor ".docx", pois, após eventuais correções na dissertação ou tese possibilitaria ao usuário alteração de número de páginas ou outros pequenos acertos.

O sistema foi desenvolvido utilizando basicamente 5 tecnologias: HTML, JAVASCRIPT, PHP5, JAVA, IREPORT. A interface do usuário foi concebida utilizando HTML e JAVASCRIPT, no lado do servidor foi utilizado inicialmente PHP5 para gerar o documento em PDF, entretanto identificou-se a necessidade de gerar documento em formato editável, afim de atender a esta demanda foram utilizadas também as tecnologias JAVA e IREPORT.

A divulgação e o envolvimento da comunidade acadêmica foram fundamentais para o sucesso do projeto. Foram utilizados para divulgar o sistema: o e-mail, as listas de discussão, o Sistema UFLA de Comunicação (site e internet) e os canais de comunicação da Biblioteca (TV indoor, rede social, site).

Cabe mencionar que o vídeo instrucional foi preparado em parceria com o Laboratório de Educação Conectada do Departamento de Ciência da Computação da Universidade Federal de Lavras (Leduc/DCC/UFLA).

Foi preparado um cronograma, Quadro 1, com o objetivo de estabelecer a representação gráfica do tempo que foi investido em cada determinada etapa ou atividade no âmbito desse projeto. Esta ferramenta ajudou a controlar e visualizar eficientemente o progresso do trabalho.

Quadro 1- Ações e etapas

	Ações 2014/2015	Jan.	Fev.	Mar	Abr.	Maio	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	2015
1	Estudo de viabilidade de implantação do sistema;	X												
2	Identificação de universidade que utilizam sistemas similares;	X	X											
3	Seleção do formato do sistema;		X	X	X	X	X							
4	Definição de rotinas do sistema;				X	X	X							
5	Definição dos tipos de trabalhos que o sistema confeccionará a ficha;						X	X						
6	Programação do sistema;	X	X	X	X	X	X							
7	Parecer da comissão técnica;													
8	Solicitação de alteração da instrução normativa da PRPG					X								

9	Testes;				X	X	X	X	X	X	X			
10	Correções;									X	X			
11	Avaliação por todos bibliotecários da UFLA;									X	X			
12	Novos Testes;									X	X			
13	Novas correções;									X	X	X		
14	Construção de uma página no site da biblioteca com informações sobre a confecção da Ficha												X	
15	Configurar e-mail com resposta automática informando sobre o sistema;												X	
16	Delegar confecção de ficha catalográfica de livros para Coordenadoria de Processos Técnicos												X	
17	Passar senha do e-mail ficha@biblioteca.ufla.br para o bibliotecário responsável												X	
18	Divulgação no sistema UFLA de comunicação												X	
19	Acompanhamento pela Coordenadora de Produtos e Serviços												X	X
20	Conferência das primeiras fichas no momento de entrega das teses e dissertações nos trâmites pós-defesa												X	X
21	Redação do relato de experiência													X

Fonte: Dados da pesquisa

Neste trabalho também foi utilizada uma entrevista estruturada de caráter exploratório e de coleta de informações, com questões abertas, visando a sondagem da posição dos usuários que prepararam a ficha catalográfica com o sistema de geração automática com dados fornecidos pelos mesmos.

4 Diretrizes para o preenchimento do formulário de geração automática de ficha catalográfica

Com o objetivo de dinamizar os trâmites pós-defesa, as fichas catalográficas para dissertações e teses passaram a ser elaboradas por meio do Sistema de Geração Automática de Ficha, com dados de identificação da obra fornecidos pelo próprio autor. Com essa inovação, as fichas para trabalhos de conclusão de curso para graduação, monografias e relatórios de estágios também foram disponibilizadas.

No sistema de elaboração da ficha catalográfica pelo autor é preciso apenas preencher os campos com os dados da obra, conforme orientações da Quadro 2. Os dados fornecidos para geração da ficha são de responsabilidade do usuário. O programa faz a ordenação e formatação correta dos dados de identificação da obra, apresentando a ficha finalizada e normalizada, em um arquivo.doc, disponível para download e/ou impressão. Nesse formato, não há número de classificação do conteúdo.

Quadro 2 - Diretrizes para o preenchimento e geração automática de ficha catalográfica

Campos	**Descrição / exemplos**
Nome do Autor*	É o responsável direto pela redação da obra. Apenas as letras iniciais em maiúsculo. **Exemplo:** Maria
Nome do meio	Digite os primeiros sobrenomes, incluindo as preposições (se for o caso). **Exemplo:** Souza de

Sobrenome do autor*	Digite seu último sobrenome. Utilize sempre o sobrenome da forma que você costuma publicar seus trabalhos. Apenas as letras iniciais em maiúsculo. **Exemplos:** Autor: Maria Souza de Oliveira Sobrenome: Oliveira Autor: Adriano Gonçalves Bernardes Júnior Sobrenome: Bernardes Júnior Autor: Júlio Moreira Neto Sobrenome: Moreira Neto Autor: Alexandre Rodrigues Sobrinho Sobrenome: Rodrigues Sobrinho
Título do trabalho*	Informe o título do seu trabalho conforme consta na ata de defesa. Caso tenha termo científico, selecione-o e marque o itálico. Não usar pontuação. Digite apenas a letra inicial em maiúsculo ou para nomes próprios.
Subtítulo do trabalho	Informe o subtítulo do seu trabalho conforme consta na ata de defesa. Caso tenha termo científico, selecione-o e marque o itálico. Não usar pontuação. Usar maiúsculo somente para nomes próprios.
Trabalho ilustrado	Marque esta opção, caso seu trabalho possua ilustrações.
Trabalho	Selecione o tipo de trabalho (tese, dissertação, TCC, monografia, relatório de estágio, etc…)
Nome do orientador*	Digite o nome do seu orientador e nomes/sobrenomes do meio, se for o caso. Seguindo as mesmas orientações de autores. Não incluir títulos como Prof., Dr. ou Msc.
Ano de publicação	Registre o ano em que o trabalho foi entregue (inserir o ano com quatro dígitos). **Exemplo:** 2015
Ano de defesa	Registre o ano em que o trabalho foi defendido (inserir o ano com quatro dígitos). **Exemplo:** 2015
Número de páginas	Registre o número total de páginas.
Assuntos *	Informe no mínimo três e no máximo cinco palavras-chave do seu trabalho. Registre palavras ou expressões que representam o conteúdo do seu trabalho. Evite termos redundantes ou repetitivos. Não incluir pontuação.

* Campos de preenchimento obrigatório.
Fonte: Universidade Federal de Lavras (2016)

O atendimento das fichas para demais obras editadas na UFLA, livros, textos acadêmicos, anais de eventos, são preparadas pela equipe da Coordenadoria de Processos Técnicos da Biblioteca Universitária.

5 Resultados

O Sistema de elaboração de ficha catalográfica com dados fornecidos pelo próprio autor surgiu com a demanda de atender um grande número de solicitações de fichas catalográfica para teses e dissertações, crescente a cada ano. Considerando que este sistema foi implantado a pouco mais de um ano, foram selecionados, aleatoriamente, 30 pós-graduandos que prepararam a ficha catalográfica de suas teses ou dissertações com a finalidade de relatarem sua experiência com o recurso.

A pesquisa de opinião indicou a imagem de uma determinada população de 220 usuários, a qual pode apontar informações sobre esse produto. Assim, o pós-graduando X, considerou o sistema ótimo e que facilitou bastante o processo. Na mesma esteira o pós-graduando y e t, fizeram ponderações similares dizendo que o sistema foi eficiente e agilizou o processo dos trâmites pós-defesa.

No mesmo contexto, o pós-graduando R, expôs que percebeu a elaboração da ficha catalográfica como muito fácil de ser feita, de fácil acesso e que a Biblioteca Universitária da

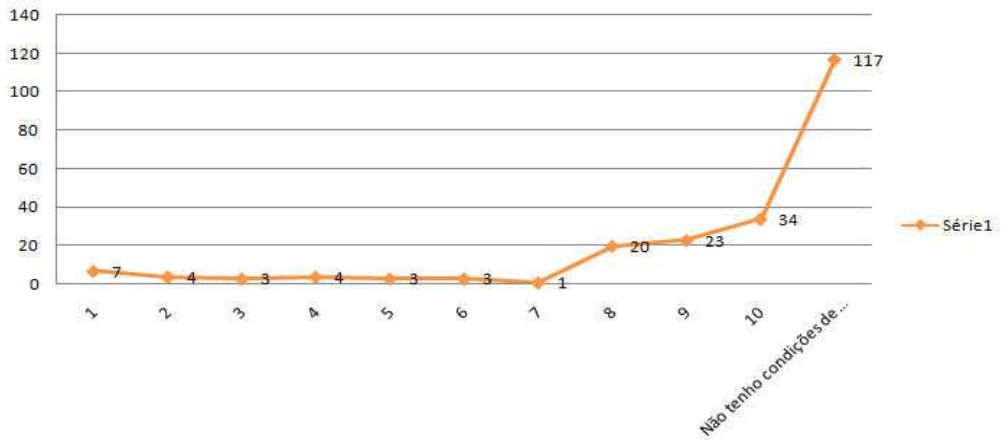
UFLA deveria continuar nesse sistema, já que facilita e elimina um pouco a burocracia para a entrega das obras.

Noutro giro, porém com o mesmo foco a pós-graduando H, discurso sobre o novo sistema de geração automática da Ficha, afirmando que é prático, rápido e eficiente. Apresentou ainda sugestões que considerou um exemplo de praticidade e de sustentabilidade (pois agiliza o processo e gasta menos dinheiro/papel), além de e diminuir a burocracia e, principalmente, a necessidade excessiva de papéis e de um CD com o resumo/abstract. Concluindo seu depoimento, indicou que tudo seria mais prático se pudesse ser enviado eletronicamente. Afinal, a sociedade está na era digital e 'digitalização de documentos' deve ser aproveitada para produzir menos lixo e gastar menos recurso.

Para compor a avaliação do sistema, foi realizada uma pesquisa com 220 usuários da Biblioteca Universitária, utilizando uma escala ordinal em que o respondente assinalou uma alternativa de 1 (UM) a 10 (DEZ), a fim de avaliar o quanto está satisfeito com o serviço. Para os usuários que não tivessem condições de avaliar, bastaria marcar opção no formulário de "Não tenho condições de avaliar". É importante mencionar que, quanto mais próximo do número 1(UM) o usuário se posicionasse, menos ele estaria satisfeito, e quanto mais próximo do número 10(DEZ) se posicionasse, mais satisfeito estaria.

É importante considerar que, dos 220 usuários que responderam o questionário, 117 não souberam avaliar o sistema, 53% da população inquerida, como pode ser observado no Gráfico 1. Esse resultado pressupõe que os respondentes podem ser alunos de graduação ou pós-gradução que não tiveram contato com o sistema no decorrer do seu curso ou simplesmente o desconhecem, provocando a necessidade do desenvolvimento de ações estratégicas de divulgação.

Gráfico 1 - Como você avalia o sistema de geração de ficha catalográfica?



Fonte: Dados da pesquisa

Considerando, os questionários que registraram sua percepção sobre o sistema, identificamos que 34,6% avaliaram com nota máxima, 23,46% com nota 9, 20,48% com a nota 8. Os demais se posicionaram entre as notas 1 a 7. Com os resultados podemos observar que o recurso obteve grande aceitação pela comunidade acadêmica.

6 Conclusão

A catalogação na fonte para trabalhos acadêmicos é recomendada pela NBR 14724/2011 e exigida para dissertações e teses defendidas na UFLA sendo facultativa para as monografias e TCCs. Entretanto, o crescimento do número de cursos de pós-graduação sem contrapartida no número de bibliotecários, torna esta tarefa inviável de ser realizada, manualmente, em tempo hábil sem prejuízos de tempo para os autores.

O sistema de elaboração de ficha catalográfica propiciou independência e agilidade ao aluno de pós-graduação na obtenção de sua ficha catalográfica, ao mesmo tempo que permite que os alunos de graduação também sejam atendidos. Além desses benefícios, este sistema libera um bibliotecário para se dedicar a outras atividades, resultando em melhor aproveitamento dos recursos humanos da biblioteca.

Do ponto de vista técnico, este sistema garante estatísticas mais precisas de seu uso. Uma vez que a ficha é gerada automaticamente pelo sistema, verificou-se uma redução da circulação de usuários no setor responsável pela elaboração das fichas, tendo como benefícios também a redução de ruídos provocados e interrupções de atividades de cunho técnico.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 14724: Informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

BAPTISTA, D. M. A catalogação como atividade profissional especializada e objeto de ensino universitário. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 1, jan. / jun. 2006.

CRISTIANINI, G. M. S.; MORAES, J. de S.; CASTRO, M. A. S. Sistema para geração automática de ficha catalográfica para teses e dissertações: mais autonomia para o usuário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., Rio de Janeiro. **Anais**... Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos /final_293.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2016.

MEY, E. **Introdução à catalogação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

MEY, E. S. A.; SILVEIRA, N. C. **Catalogação no plural**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/ Livros, 2009.

ORTEGA, C. D. Do princípio monográfico à unidade documentária: exploração dos fundamentos da Catalogação. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 43-60, mar. 2011. Disponível em: <http://www.ibict.br/liinc>. Acesso em: 23 dez. 2015.

SILVA, A. C. et al. Sistema de solicitação de ficha catalográfica SIB-UnP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., São Paulo. **Anais**... São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/ snbu2008/anais/site/pdfs/3109.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Diretrizes para o preenchimento do formulário de Geração Automática de Ficha Catalográfica**. 2016. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufla.br/?page_id=3206>. Acesso em: 10 jun. 2016.

IMPLEMENTAÇÃO DO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA (UNILA).

Nilson Carlos Vieira Junior (UNILA) - nilson.junior@unila.edu.br

João Vitor Vieira Gelinski (UNILA) - joao.gelinski@unila.edu.br

Resumo:

A estruturação de repositórios institucionais por universidades contribui para a promoção do seu prestígio, melhoria nos rankings de avaliação e, consequentemente, aumento de sua relevância e influência. Para a Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), cuja missão institucional é representada pela formação de recursos humanos que venham a contribuir com a integração latino-americana, com o desenvolvimento regional e com o intercâmbio cultural, científico e educacional da América Latina, as ferramentas para aumentar o tempo de preservação e ampliar o acesso à informação têm vital importância. Espera-se que o repositório venha a contribuir para o acesso livre de informações; facilitar a gestão da informação disponível em meio digital; preservar a memória institucional e ampliar a visibilidade e uso da produção intelectual desenvolvida na universidade. Este estudo visa apresentar as etapas de criação do RI-UNILA: contextualizando a Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA); resgatando na literatura especializada informações para o suporte teórico do trabalho; apresentando, por fim, as etapas de implementação do repositório.

Palavras-chave: *Repositório Institucional. Implementação. UNILA. Pesquisa bibliográfica. Software Dspace.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 Introdução

O conjunto de motivações para a implementação de um repositório institucional pode ser definido mediante uma análise conjunta entre o perfil e objetivos da instituição mantenedora e as características/necessidades de seu respectivo público beneficiário.

Em geral, para as Instituições de Ensino Superior (IES) a estruturação de uma plataforma digital de tal natureza contribui para a promoção do seu prestígio, melhoria nos rankings de avaliação e, consequentemente, aumento de sua relevância e influência. Por outro lado, para os autores/depositantes, o sistema lhes facilita o armazenamento seguro e preservação das suas publicações, divulgando-as para potenciais leitores. Já para a comunidade de usuários, faculta um acesso ágil aos trabalhos de pesquisa desenvolvidos e aos materiais de ensino. (Rieh, S.Y. [et al.], 2008).

Sob essa ótica, o estudo aqui apresentado é visto como uma oportunidade para compartilhar a fase inicial da implementação do Repositório Institucional da Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA).

Para tanto será necessário:

- Contextualizar a Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA);
- Levantar na literatura especializada informações para o suporte teórico do trabalho;
- Apresentar as etapas de implementação do RI-UNILA.

Por se tratar de um serviço de informação em ambiente digital que visa reunir, armazenar, organizar, preservar, recuperar e, sobretudo, promover a disseminação da produção intelectual e/ou científica pela comunidade acadêmica, o projeto em questão selou uma parceria entre a Biblioteca Latino-Americana (BIUNILA) e a Divisão de Sistemas (DISIS).

> Repositórios são conjuntos de documentos coletados, organizados e disponibilizados eletronicamente. No contexto específico dos repositórios, os documentos adquirem novas configurações e são denominados objetos digitais ou estrutura de dados digitalmente codificados, composta pelo conteúdo de informação, metadados e identificador (BEKAERT; VAN DE SOMPEL, 2006).

Constata-se que a implementação de um repositório institucional exige não somente a realização de um estudo prévio acerca da instituição a implementá-lo mas também a elaboração de uma política de gestão capaz de atender suas características, interesses e necessidades.

Nesse cenário surge a ferramenta *Dspace,* um software de código fonte aberto que fornece facilidades para o gerenciamento de acervos digitais que se ajusta ao modelo proposto por Leite (2011), sobre o uso das tecnologias eletrônicas de disseminação da comunicação científica e no movimento do acesso aberto, para a criação de repositórios digitais.

1.1 Criação da UNILA

A Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), localizada na cidade de Foz do Iguaçu – PR, foi criada pela Lei nº 12.189, de janeiro de 2010 e tem como objetivos

ministrar o ensino superior, desenvolver a pesquisa nas diversas áreas de conhecimento e promover a extensão universitária na região da Tríplice fronteira entre os países: Argentina, Brasil e Paraguai.

A América Latina engloba 21 países: Argentina, Belize, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Equador, El Salvador, Guatemala, Haiti, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana, Uruguai e Venezuela. Para o Instituto Mercosul de Estudos Avançados (IMEA) (2009, p.17), "o grande desafio da UNILA é o de construir uma universidade que responda simultaneamente à sua coação nacional e latino-americana no marco dos compromissos do novo milênio".

Segundo o IMEA (2009, p.9), "o primeiro desafio foi pensar a UNILA como universidade sem fronteira, no contexto da região trinacional, envolvendo o nordeste da Argentina, o leste do Paraguai e o sudoeste brasileiro. Seu caráter integracionista fez dela uma instituição bilíngue que busca assegurar a participação equivalente de pesquisadores, docentes e discentes de graduação e pós-graduação, oriundos do Brasil e dos demais países latino-americanos, nos termos do projeto de lei encaminhado ao Congresso Nacional.

> A vocação da UNILA é de ser uma universidade cuja missão será a de contribuir para a integração Latino-Americana, com ênfase no Mercosul, por meio do conhecimento humanístico, científico e tecnológico e de cooperação solidária entre as universidades, organismos governamentais e internacionais (IMEA, 2009, p. 9).

A missão institucional é representada pela formação de recursos humanos que venham a contribuir com a integração latino-americana, com o desenvolvimento regional e com o intercâmbio cultural, científico e educacional da América Latino sobretudo nos países membros do Mercosul. Na prática isso é viabilizado por meio da ampla oferta de cursos de graduação e pós-graduação, em todos os campos do conhecimento, para professores, pesquisadores e estudantes de todos os países da América Latina.

> É importante assinalar que a vocação regional da UNILA será trabalhada em perspectiva universal de forma a abrir espaços intelectuais de reflexão integrada entre o local, o regional e o universal, evitando-se os reducionismos que não contribuem para uma perspectiva planetária de mudanças e inovações. (IMEA, 2009, p. 17).

Portanto a Universidade propõe-se a produzir a qualidade acadêmica, com qualidade social, de forma ética com o respeito a diversidade e os direitos humanos universais.

1.2 Unidades acadêmicas da UNILA

Na UNILA os Institutos Latino-Americanos constituem as unidades acadêmicas, que visam a gestão administrativa do ensino, da pesquisa e da extensão, são eles: Instituto Latino-Americano de Artes, Cultura e História (ILLACH); Instituto Latino-Americano de Ciências da Vida e da Natureza (ILACVN); Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política (ILAESP) e Instituto Latino-Americano de Tecnologia, Infraestrutura e Território (ILATIT). Os cursos de graduação abrangem diversas áreas do conhecimento, totalizando 29 (vinte e nove) cursos:

Quadro 1 – Cursos de Graduação

ILAACH	ILACVN	ILAESP	ILATIT
Antropologia	Biotecnologia	Administração	Arquitetura e Urbanismo
Cinema e Audiovisual	Ciências Biológicas	Ciência Política	Engenharia Civil
Letras: Artes e mediação Cultural	Ciências da Natureza	Ciências Econômicas	Engenharia de Energias Renováveis
Letras: Espanhol e Português como Língua Estrangeira	Engenharia Física	Desenvolvimento Rural e Segurança Alimentar	Engenharia de Materiais
Música	Matemática (Licenciatura)	Filosofia (Licenciatura)	Engenharia Química
História (Bacharelado)	Medicina	Relações Internacionais e Integração	Geografia (Bacharelado)
História (Licenciatura)	Química (Licenciatura)	Serviço Social	Geografia (Licenciatura)
	Saúde Coletiva		
Total: 07	**Total: 08**	**Total: 07**	**Total: 07**

Fonte: https://www.UNILA.edu.br/graduacao

Os cursos de pós-graduação estão divididos em cursos de especialização (*Lato sensu*) e em cursos de mestrado (*Stricto sensu*), são eles:

a) A Divisão de Pós-Graduação *Lato sensu* atualmente oferece 06 (seis) cursos: Atendimento Educacional Especializado na Perspectiva da Educação Inclusiva; Especialização em Alimentos, Nutrição e Saúde no Espaço Escolar; Especialização em Educação Ambiental; Especialização em Ensino de Ciências e Matemática para Séries Finais - Ens. Fundamental; Especialização em Relações Internacionais Contemporâneas e Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família.

b) A Divisão de Pós-Graduação *Stricto sensu* oferece atualmente 05 (cinco) programas de pós graduação com cursos de mestrado: Mestrado em Física Aplicada; Mestrado em Integração Contemporânea da América Latina; Mestrado em Literatura Comparada; Mestrado em Políticas Públicas e Desenvolvimento e Mestrado Interdisciplinar em Estudos Latino-Americanos.

2 Revisão de literatura

2.1 Repositórios Institucionais

A criação do Repositório Institucional da UNILA (RI-UNILA) visa reunir, armazenar, organizar, preservar, recuperar e, sobretudo, promover a disseminação da produção intelectual ou científica pela comunidade acadêmica da Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Para a implementação do *software Dspace* na criação do RI-UNILA o modelo de Gestão da Informação Científica proposto por Leite (2011), no *e-book*: Boas práticas para a construção de Repositórios Institucional da produção científica, foi utilizado como referência.

Os Repositórios digitais são formas de armazenamento de objetos digitais com objetivo de manter e gerenciar materiais informacionais de forma a garantir a preservação digital a longo prazo e prover seu acesso de forma apropriado. Sua utilização por parte de instituições públicas possibilita a redução nos gastos com armazenamento de informação, o uso de padrões como o protocolo de coleta de metadados da Iniciativa dos Arquivos Abertos (OAI-PMH), e contribui nos avanços para o desenvolvimento de padrões de metadados como suporte ao modelo de comunicação científica por meio de arquivos abertos.

> Um repositório digital é uma forma de armazenamento de objetos digitais que tem a capacidade de manter e gerenciar material por longos períodos de tempo e prover o acesso apropriado. Essa estratégia foi possibilitada pela queda nos preços no armazenamento, pelo uso de padrões como o protocolo de coleta de metadados da Iniciativa dos Arquivos Abertos (OAI-PMH), e pelos avanços no desenvolvimento dos padrões de metadados que dão suporte ao modelo de comunicação dos arquivos abertos (VIANA; MÁRDERO ARELLANO; SHINTAKU, 2005, p. 3).

Segundo Tomaél e Silva (2007), "A implementação de repositórios digitais, ou repositórios de informação é uma das formas que as universidades – ou determinada área temática – dispõem para minimizar a falta de visibilidade de sua produção intelectual".

> Os repositórios institucionais apresentam novas estratégias para o compartilhamento da informação científica e são importantes recursos para a visibilidade dessa informação. A implantação de repositórios institucionais deve ser realizada com base em diretrizes estruturadas a partir de estudos dos aspectos técnicos, do ambiente e da comunidade envolvida (TOMAÉL; SILVA, 2007).

A partir das primeiras implementações, os repositórios institucionais têm sido pensados já com foco na preservação, armazenagem e disseminação de informação científica, contendo os trabalhos de pesquisa e ensino de comunidades acadêmicas, além de uma ampla variedade documentação de atividades desenvolvidas pelas universidades.

2.2 Repositório Institucional da UNILA

O RI-UNILA sendo um serviço de informação, em ambiente digital, a qual visa reunir, armazenar, organizar, preservar, recuperar e, sobretudo, promover a disseminação da produção intelectual ou científica pela comunidade acadêmica da Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Para Leite (2012, p.7), "Um repositório institucional de acesso aberto constitui um serviço de informação científica – em ambiente digital e interoperável – dedicado ao gerenciamento da produção científica e/ou acadêmica de uma instituição".

O RI-UNILA, tem como objetivos contribuir para o acesso livre as informações produzidas no âmbito da universidade e voltadas, prioritariamente, às atividades de ensino, pesquisa e extensão; facilitar a gestão da informação disponível em meio digital, reunindo num único local à produção intelectual da universidade; preservar a memória institucional, por meio do armazenamento de longo prazo de documentos digitais completos e ampliar a visibilidade e uso da produção intelectual desenvolvida na universidade.

As etapas de implementação do RI-UNILA, proposta por Leite (2009) busca apresentar um conjunto de boas práticas para a criação e gerenciamento de repositórios institucionais. São elas:

2.2.1 Planejamento

a)Definição das políticas do repositório institucional

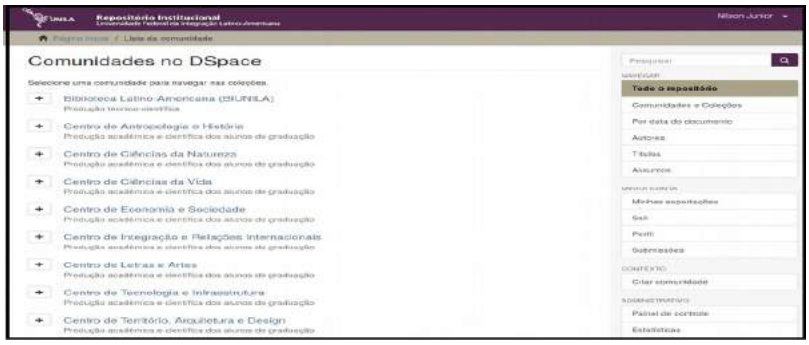
Segundo Leite (2009), A política deve abordar os objetivos do repositório, deve contribuir para a definição do serviço, determinar a formação da equipe responsável pela implantação e manutenção do repositório e sobre o prazo definido para o depósito no repositório. Definição da política do Repositório Institucional da UNILA (RI-UNILA) se deu por meio da referência (03) três políticas institucionais para sua elaboração, são elas: UFBA, USP e UnB

Os critérios para a submissão de documentos técnico-científicos no Repositório institucional da UNILA (RI-UNILA), são: Perfil: ser membro da comunidade da UNILA (discente, docente ou técnico-administrativo) e autor do documento a ser submetido; Pesquisa: o documento deve ser resultado de atividade de pesquisa, desenvolvimento, extensão ou ensino na UNILA; Digital: o documento necessita estar em formato digital; Versão: será aceito somente a versão final do documento. Em relação ao trabalho de conclusão de curso, no momento do depósito é preciso anexar junto com o TCC documento atestando a defesa da monografia com a assinatura dos membros da banca (ata de defesa ou folha de aprovação); Direitos: no processo de submissão do documento no repositório, haverá formulário referente a Licença de Distribuição, onde o autor poderá conceder a autorização.

b) Estrutura do Repositório institucional

Com relação a hierarquia, o repositório encontra-se organizado obedecendo a estrutura hierárquica composta de comunidades, subcomunidades e coleções. Sua organização está estruturada em comunidades que representam o maior nível hierárquico de organização da informação, sendo que as coleções representam o local onde os itens são de fato armazenados no repositório. Atualmente (ano-base 2015), o repositório institucional da UNILA está organizado da seguinte forma: Biblioteca Digital (Comunidade) ; Acervos digitais (Subcomunidades) ; Tipos de documentos (Coleções)

Quadro 2 – Estrutura do RI-UNILA



Fonte: (https://dspace.UNILA.edu.br/community-list)

Com relação aos tipos de documentos, podem ser depositados no repositório, os seguintes documentos em seus formatos digiais: artigos publicados em periódicos e em enventos, trabalhos acadêmicos (TCC, monografia e dissertação), livro e capítulo de livro,

resenha e outros.

2.2.2 Implementação

a) metadados

A forma de descrição dos recursos eletrônicos disponíveis na *Intenet*, são conhecidos como metadados, que na literatura tem a seguinte definição: dados sobre dados. Os metadados são importantes para a identificação, a organização e a recuperação da informação digital e descrição dos recursos eletrônicos de maneira bibliográfica. O padrão de metadados Dublin Core é composto de somente 15 elementos descritivos simples e auto-explicativos, desse modo, ao submeter seu documento a uma biblioteca digital ou a um arquivo de pre-prints, o autor, ao incluir ou fazer upload do texto, preenche um formulário descrevendo seu documento, associando metadados a esse arquivo e armazenando-os em bases de dados (MARCONDES, 2005).

Quadro 3 - Os 15 elementos descritivos do *Dublin Core* são os seguintes:

	Elemento (Ing./Port.)		**Descrição**
01	Title	Título	O nome dado para o recurso
02	Creator	Criador	A(s) pessoa(s) ou organização (ões) principal(is) responsável (is) pela criação do conteúdo intelectual do recurso.
03	Subject	Assunto	O assunto deve ser expressado por palavras-chave ou frase que descrevam o assunto ou conteúdo do recurso.
04	Description	Descrição	Uma descrição textual do conteúdo do recurso, para documentos textuais, ou descrição de conteúdo, para recursos visuais.
05	Publisher	Editor	A entidade responsável por tornar o recurso disponível; casa publicadora, departamento de uma universidade, entidade.
06	Contributors	Colaborador	Pessoa ou organização não especificada no elemento Criador que tenha dado contribuição intelectual significativa para o recurso, como por exemplo: editor, tradutor, ilustrador.
07	Date	Data	A data em que o recurso tornou-se disponível na presente forma.
08	Type	Tipo	A categoria do recurso, como texto, imagem, som, dados, *software*, interativo, evento e objeto físico.
09	Format	Formato	O formato do dado do recurso, usado para identificar o *software* e possivelmente o *hardware* para à exibição ou operação do recuros.
10	Identifier	Identificador	*String* ou número usado para identificar um recurso, de forma única.
11	Source	Fonte	Informação sobre um segundo recurso do qual o presente recurso é derivado.
12	Language	Idioma	O idioma do conteúdo intelectual do recurso
13	Relation	Relações	Possibilita relacionamento com outros recursos.
14	Coverage	Cobertura	As características espaciais ou temporais do conteúdo intelectual do recurso.
15	Rights	Direitos	Uma declaração de direito sobre a propriedade.

Fonte: Souza; Vendrusculo e Melo (2000).

b) controle de autoridade

Ao iniciar o autoarquivamento de documentos no RI-UNILA, a comunidade acadêmica tem como apoio documento para orientações do preenchimento dos campos, a elaboração do

documento foi realizada pela equipe de gestão do RI-UNILA e encontra-se disponível na página de acesso a informações sobre o repositório.

O documento: Como fazer a submissão do documentos no Repositório institucional da UNILA (RI-UNILA), tem como objetivo nortear o processo de submissão e descrição de documentos. Segundo Leite (2012, p.22), " o controle de autoridade em um repositório institucional torna-se importante uma vez que possibilita manter uma uniformidade bibliográfica, e servirá como base para a descrição de outros documentos".

c) definição da URL do RI

Segundo Leite (2012), "o endereço web do repositório (URL) é um fator importante para propiciar visibilidade para os documentos armazenados". O repositório institucional da UNILA pode ser acessado pelo endereço: dspace.UNILA.edu.br

2.2.3 Funcionamento

a) povoamento do Repositório Institucional

Após o planejamento e a implementação, garantir a participação da comunidade acadêmica da instituição no povoamento e uso do repositório, Leite (2009, p.78) afirma: "um dos grandes desafios em uma iniciativa de repositório institucional não é o planejamento nem tampouco a implementação, mas sim a garantia da participação da comunidade acadêmica".

Segundo Leite (2012, p.24) critérios a serem observados quanto ao povoamento do repositório são: mapeamento e seleção dos documentos; armazenamento do documento; nomeação do arquivo do documento; permissões para o armazenamento do documento, e direitos autorais.

b) Diretórios internacionais de RI

Para aumentar a visibilidade de seu repositório, recomendamos que o registrem nos diretórios internacionais. Estes são os principais diretórios para cadastro dos repositórios e das políticas referentes ao repositórios: Directory of Open Access Repositories (OpenDOAR) e Registry of Open Access Repositories (ROAR).

A lista identifica também os repositórios que são coletados pelo Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto – Oasisbr, que é um mecanismo de busca multidisciplinar que permite o acesso gratuito à produção científica de autores vinculados a universidades e institutos de pesquisa brasileiros.

c) avaliação e estatísticas dos RI

A avaliação periódica do repositório, visa identificar pontos positivos e negativos com objetivo de melhorias. Leite (2012) afirma: "os repositórios, assim como qualquer sistema de informação, devem passar por avaliações a fim de melhorar aspectos deficientes e identificar seus pontos de sucesso". Como suporte a avaliação temos as estatísticas geradas pelo sistema, assim como o *Ranking Web of Repositories.*

d) Serviços dos Repositório Institucional para a comunidade acadêmica

Os serviços oferecidos pelo RI-UNILA, são no presente momento: orientações acerca de direitos autorais, elaboração de tutoriais, auxilio nas submissões de documentos e disponibilização do FAQ (perguntas frequentes).

e) estratégias de Marketing para os RI.

Divulgação dos recursos, produtos e serviços disponíveis em um ambiente digital para a comunidade acadêmica da UNILA, encontra-se em fase de elaboração.

3 Materiais e métodos

A presente pesquisa busca apresentar a criação do Repositório Institucional da Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA) localizada na cidade de Foz do Iguaçu, PR entre os países: Argentina e Paraguai, região sul do Brasil conhecida como tríplice fronteira.

> Em dezembro de 2007, o Ministério da Educação submeteu ao Presidente da República, Luiz Lula da Silva, um Projeto de Lei propondo a criação da Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), instituição para ter sua sede em Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, devido à confluência nessa cidade da fronteira de três países sul-americanos, o que favorece a ideia de diálogo e interação regional. (IMEA, 2009, p. 15)

O uso da Pesquisa bibliográfica como forma de levantar fontes de informação que venham a colaborar na descrição de implementação do *software Dspace* para criação de Repositórios Institucionais tendo como referência o modelo de Gestão da Informação Científica proposto por Leite (2011), contido no *e-book*: Boas práticas para a construção de Repositórios Institucional da produção científica. O modelo baseia-se nos fundamentos e nos avanços por meio do uso das tecnologias eletrônicas de disseminação da comunicação científica e no movimento do acesso aberto.

> O modelo é apresentado de forma genérica, buscando contemplar aspectos gerais e prever aspectos flexíveis. Para tanto, o autor mapeia os elementos relevantes para a comunicação científica e gestão de informação no contexto do acesso aberto e os articula com os dados coletados dos pesquisadores seobre seus hábitos de comunicação (COSTA, 2014, p.41).

A pesquisa bibliográfica presente neste trabalho, busca levantar na literatura especializada fontes de informações e de referencial teórico sobre o assunto estudados.

> A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto (FONSECA, 2002, p. 32).

Bem como a aplicação da Pesquisa descritiva exploratória, visando observar e registrar a a utilização do RI-UNILA pela comunidade acadêmica da UNILA, público-alvo deste trabalho, segundo Cervo e Bervian (1996, p. 49), a Pesquisa descritiva exploratória aplica-se a: "[...] observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los".

O caráter exploratório – ressaltado por Boaventura (2004, p. 57) tem como objetivo buscar a familiaridade com os fenômenos sociais, ou obter nova percepção do mesmo, e estará presente neste trabalho acerca do tema proposto; implementação do *software Dspace*

para criação do Repositório Institucional da UNILA com sede na cidade de Foz do Iguaçu,PR, região conhecida como tríplice fronteira entre os países: Argentina, Brasil e Paraguai.

4 Resultados parciais/finais

Resultados parciais, sobre a implementação do *software* Dspace na criação do RI-UNILA tendo como referência o modelo de Gestão da Informação Científica proposto por Leite (2011), no *e-book:* Boas práticas para a construção de Repositórios Institucional da produção científica.

Após a implementação do RI-UNILA se faz necessário um estudo acerca dos pontos positivos e negativos referentes ao repositório. Os resultados parciais identificados de melhorias a serem realizadas no repositório tais como: Uso do protocolo OAI-PMH (*Open Archives Initiative - Protocol for Metadata Harvesting*); Gerenciamento dos recursos de informação de natureza científica e/ou tecnológica; Os recursos de informação disponíveis em texto completo disponível no próprio provedor de conteúdos; Adoção do esquema de metadados *Dublin Core:*

- Conexão permanente com a Internet; Adoção de metadado que especifique o tipo de documento, cujo preenchimento obedeça às orientações da equipe coordenadora (usar vocabulário controlado *DRIVER*); Para todos os provedores de conteúdos, exige-se um conjunto mínimo de metadados (título, autor, resumo, palavras-chave, ano da publicação, tipo de documento, idioma, avaliados ou não pelos pares) e Recursos de informação publicados no RI-UNILA nos idiomas: Português e Espanhol.

5 Considerações parciais/finais

A estruturação de repositórios institucionais por universidades contribui para a promoção do seu prestígio, melhoria nos rankings de avaliação e, consequentemente, aumento de sua relevância e influência. Para a Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), cuja missão institucional é representada pela formação de recursos humanos que venham a contribuir com a integração latino-americana, com o desenvolvimento regional e com o intercâmbio cultural, científico e educacional da América Latina, as ferramentas para aumentar o tempo de preservação e ampliar o acesso à informação têm vital importância.

Os repositórios digitais possibilitam visibilidade e acesso a nível mundial da produção técnico acadêmica produzida em Instituições de Ensino Superior (IES) por membros da comunidade acadêmica. Por meio da implementação de repositório, a instituição e sua comunidade acadêmica devem considerar a adesão e conformidade de padrões de interoperabilidade nacional e internacional do diretório de acesso aberto. Com base na revisão de literatura, pode-se concluir que a implementação do *software* Dspace para a criação do Repositório Institucional da UNILA (RI-UNILA) alcançou os objetivos desta pesquisa.

O modelo de Gestão da Informação Científica proposto por Leite (2011), contido no *e-book;* Boas práticas para a construção de Repositórios Institucional da produção científica, se mostrou uma ótima ferramenta de orientação no processo de implementação de repositórios institucionais, possibilitando o sucesso de implementação, com ajustes mínimos.

Os objetivos desta pesquisa foram alcançados, espera-se que o repositório venha a contribuir para o acesso livre de informações, assim como facilitar a gestão da informação disponível em meio digital, de preservar a memória institucional e ampliar a visibilidade e uso da produção intelectual desenvolvida na universidade.

Por meio desta pesquisa e da implementação do Repositório institucional da Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), espera-se que esta experiência forneça subsídio para futuros projetos e pesquisas sobre diretórios digitais em especial repositórios digitais, seu funcionamento e na adesão por parte da comunidade acadêmica da UNILA, assim como em apoiar novas iniciativas e no fomento à discussão acerca da produção técnio-acadêmica disponível em acesso aberto.

6 Referências

BEKAERT, J.; VAN DE SOMPEL, H. A**ugmenting interoperability across scholarly repositories**. Report. 2006. Disponível em: http://msc.mellon.org/Meetings/Interop/FinalReport Acesso em: 22 mar. 2016.

BOAVENTURA, E. M. **Metodologia Científica: monografia, dissertações e teses**. São Paulo: Atlas, 2004.

BRASIL. Lei nº 12.189, de 12 de janeiro de 2010. Dispõe sobre a criação da Universidade Federal da Integração Latino-Americana – UNILA. **Presidência da República. Casa Civil**: subchefia para assuntos jurídicos. Brasília, DF, 12 jan. 2010. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/L12189.htm>. Acesso em: 26 mar. 2016.

COSTA, M. P. da. **Características e contribuições da via verde para o acesso aberto à informação científica na América Latina**. 226 p. Dissertação de Mestrado (Prós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação da UnB) – Universidade de Brasília (UnB), Brasília, 2014. Disponível em: < http://repositorio.unb.br/handle/10482/15687>. Acesso em: 01 abr 2016.

FEREIRA, S.M.S.P.. Repositório versus revistas científicas: convergências e convivências. In: FERREIRA, S.M.S.P.; TARGINO, M. das G.. **Mais sobre revistas científicas em foco a gestão**. São Paulo: Ed.Senac; CENAGE Learning, 2008. p. 111-137.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

IMEA, Instituto Mercosul de Estudos Avançados. **A UNILA em construção**: um projeto universitário para a América Latina. Foz do Iguaçu, IMEA, 2009.

INSTITUTO Social do Mercosul. **A dimensão social do Mercosul**: marco conceitual. Assunção: Instituto Social do Mercosul, 2012.

LEITE, F. C. L. et al. **Boas práticas para a construção de repositórios institucionais da produção científica**. Brasília: Ibict, 2012. Disponível em: <http:/livroaberto.ibict.br/handle/1/703>. Acesso em: 5 mar 2016.

LEITE, F. C. L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: Ibict, 2009. Disponível em: <http:/livroaberto.ibict.br/handle/1/775>. Acesso em: 5 mar 2016.

MARCONDES, C. H. Metadados: descrição e recuperação na Web In: MARCONDES, C. H. et al. (Org.). **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. Salvador, BA : EDUFBA; Brasília; IBICT, 2005. p. 77-143.

RIEH, S. Y.; ST JEAN, B.; YAKEL, E.; MARKEY, K.; KIM, J. Perceptions and Experiences of Staff in the Planning and Implementation of Institutional Repositories . Library Trends. Vol. 57. n.o 2 (2008). p. 168-190. 0024-2594

ROSA, F.; MEIRELLES, R. F.; PALACIOS, M.. **Repositórios Institucional da Universidade Federal da Bahia**: implantação e acompanhamento. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.21, n.1, p. 129-141, jan./abr. 2011. Disponível em: < http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/1590>. Acesso em: 5 abr. 2016.

SOUZA, M. I. F.; VENDRUSCULO, L. G.; MELO, C. C. Metadados para descrição de recursos de informação eletrônica: utilização do padrão Dublin Core. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, p.93-102, jan./abr. 2000. Disponível em:<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652000000100010.>. Acesso em: 5 mar. 2016.

TOMAÉL, M. I.; SILVA, T. E. da. Repositórios institucionais: diretrizes para políticas de informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos**... Salvador: UFBA. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT5--142.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2016.

UNIVERSIDADE DO MINHO. **Directrizes DRIVER 2.0**: directrizes para fornecedores de conteúdos, exposição de recursos textuais com o protocolo OAI-PMH. Portual, 2008. Disponível em:<http://www.driver-support.eu/documents/DRIVER_Guidelines_v2_Final__PT.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2016.

VIANA, C. L. de M.; MÁRDERO ARELLANO, M. Á.; SHINTAKU, M. Repositórios institucionais em ciência e tecnologia : uma experiência de customizacão do DSpace. In SIMPOSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., 2005, São Paulo. **Anais eletrônicos.**.. São Paulo, USP. Disponível em:<http://eprints.rclis.org/7168/1/viana358.pdf>. Acesso em: 26 fev. 2016.

IMPORTÂNCIA DOS REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS PARA A DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL E A DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO AOS RESULTADOS DE PESQUISAS CIENTÍFICAS: UMA PERCEPÇÃO INTERNACIONAL DOS ATORES ENVOLVIDOS EM SEU GERENCIAMENTO

Nivaldo Calixto Ribeiro (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

Eliana J. Bernardes (UFLA) - eliana@biblioteca.ufla.br

Fernanda Vasconcelos Amaral (UFLA) - fernandaamaral@biblioteca.ufla.br

Resumo:

O presente trabalho tem como objetivo de levantar as vantagens e desvantagens da criação dos Repositórios Institucionais (RIs) em universidades, as dificuldades enfrentadas e a relevância dos repositórios no contexto da divulgação científica e do movimento de acesso aberto à informação. Adotou-se como instrumento para coleta de dados uma entrevista de abordagem qualitativa, com questões abertas, que foram enviadas aos RIs de universidades situadas nos 5 continentes com a intenção de elaborar um panorama sobre a situação dos RIs a nível internacional e abordar sua importância para a divulgação institucional e a democratização do acesso aos resultados de pesquisas científicas. A escolha das instituições participantes foi pautada na posição de destaque que ocupavam no Ranking Web of World Repositories no segundo semestre de 2015.

Palavras-chave: *Acesso aberto. Repositórios institucionais. Internacionalização. Panorama internacional.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 Introdução

Os repositórios institucionais (RIs) foram implantados nas universidades com a missão de substituir as Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações e ampliar a gama de documentos disponibilizados eletronicamente pelas universidades. Dessa forma, além dos trabalhos produzidos na pós-graduação Stricto Sensu, os RIs também tornam acessíveis todo tipo de documento produzido pelo corpo docente, discente e técnico-administrativo da instituição, tais como artigos publicados em periódicos e eventos, capítulos de livros, relatórios, entre outros.

Por ser um instrumento relativamente novo no contexto brasileiro, os RIs ainda necessitam de pesquisa para medir sua eficácia e importância no processo de divulgação da comunicação científica. Muitas vezes, é necessário fazer um trabalho de conscientização perante os gestores das universidades para garantir a liberação de recursos orçamentários, humanos e tecnológicos que garantam a manutenção e melhoria dos RIs.

Por isso, o presente trabalho tem o objetivo de levantar as vantagens e desvantagens da criação dos RIs, as dificuldades enfrentadas e a relevância dos repositórios no contexto da divulgação científica e do movimento de acesso aberto à informação.

O que motivou esta pesquisa está intimamente relacionado a um processo de identificação e replanejamento de ações que garantam a sustentabilidade e continuidade da implantação do Repositório Institucional da Universidade Federal de Lavras (RIUFLA). Dessa forma, o RIUFLA se manterá como uma importante ferramenta estratégica para promover a produção científica da universidade, contribuindo para a visibilidade e internalização da instituição.

Para sustentação conceitual desta pesquisa, no referencial teórico, foi necessário revisitar a literatura sobre a origem do movimento de acesso aberto, perpassando por algumas iniciativas desse movimento e o histórico da implantação do RIUFLA.

2 Origem do movimento de acesso aberto

A informação científica, gerada em universidades e escolas superiores, na maioria das vezes financiada com recursos públicos, é frequentemente publicada em periódicos especializados, gerando altos custos de assinatura para instituições e pesquisadores. Muito se tem debatido para solucionar este problema, como por exemplo o movimento de acesso aberto, que propõe o acesso irrestrito e livre de cobranças a artigos científicos. Este movimento remonta a mais de trinta anos com o lançamento do Projeto Gutenberg, por Michael Hart, em 1971.

Na cidade de Budapest, em 2002 a Iniciativa de Acesso Aberto de Budapeste-Budapest Open Access Initiative (BOAI) iniciou uma campanha mundial a favor do acesso aberto a todas as publicações científicas referendadas por pares. Esta iniciativa buscou reunir projetos já existentes no âmbito do acesso aberto.

> Esta iniciativa, não inventou a ideia do OA. Pelo contrário, procurou deliberadamente reunir projetos já existentes para explorar como poderiam "trabalhar em conjunto para conseguir o mais amplo, profundo e rápido sucesso". Mas a BOAI foi a primeira iniciativa a usar o termo "open access" para este propósito, a primeira a articular uma definição pública, a primeira a propor estratégias complementares para atingir o OA, a primeira a generalizar o apelo ao OA a todas as disciplinas e países, e a primeira a ser acompanhada por financiamento significativo. (BUDAPEST OPEN ACCESS INITIATIVE, 2012).

A Budapest Open Access Initiative propõe duas formas para possibilitar o acesso aberto à informação científica: a da Via Verde e a da Via Dourada conforme relatado por Alves (2008, p. 133):

> A primeira estratégia é a de auto-arquivamento – via verde (green road), que trata do arquivamento que poderá ser realizado pelos próprios autores de artigos científicos já publicados ou aceitos para publicação, obtendo autorização (sinal verde) dos editores que os aceitaram para que possam disponibilizar em um servidor de arquivo aberto. A segunda estratégia trata de via dourada (golden road), que abrange os periódicos científicos eletrônicos cujo acesso aberto a seus conteúdos é garantido pelos próprios editores. Sendo assim, a publicação em ambiente de acesso aberto está assegurada no próprio periódico.

Outros manifestos a favor do acesso aberto foram a Declaração de Bethesda, a Declaração de Berlim, o Manifesto Brasileiro de Apoio ao Acesso Livre à Informação Científica no Brasil e o Projeto Creative Commons. Segundo Freire (2011) em outubro de 2003, a Declaração de Berlim promoveu a Internet como um instrumento funcional para a base do conhecimento científico global e estabeleceu medidas para as quais os agentes públicos - instituições de pesquisa, agências de financiamento à pesquisa, bibliotecas, museus - necessitam adotar. Dentre elas, o mandato de armazenamento da literatura científica produzida com recursos públicos, em repositórios digitais interoperáveis e de amplo acesso à sociedade.

Desde então, várias ações tem sido devolvidas pelo mundo para garantir o acesso aberto às publicações científicas, a exemplo, a criação do Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), em julho de 2008. Foi a partir dessa data que registaram-se progressos significativos no movimento de acesso aberto em Portugal. Expandiu-se de forma significativa a rede de repositórios das instituições de ensino e investigação portuguesas (diretório), disponibilizou-se um vasto portfólio de serviços eletrônicos e houve um considerável incremento na mobilização da comunidade acadêmica. Em menos de dois anos, o projecto RCAAP firmou-se e ganhou visibilidade e reconhecimento a nível nacional e internacional. O projeto RCAAP procura ainda consolidar uma visão holística e integrada do movimento de acesso aberto promovendo ações de divulgação, promoção e formação e desenvolvimento de parcerias nacionais e internacionais para a expansão dos serviços disponibilizados (CARVALHO; MOREIRA; SARAIVA, 2013).

Na mesma esteira, o Projeto Facilitate Open Science Training for European Research (FOSTER), iniciado em fevereiro de 2014 e com a duração prevista de 24 meses, buscou promover, por meio de formação e disseminação da informação, o conhecimento e as práticas de acesso aberto, dados abertos e ciência aberta, junto aos participantes do Espaço Europeu de Investigação (EEI), possibilitando assim apoiar o cumprimento das políticas e regras de participação relacionadas com o Acesso Aberto estabelecidas pela Comissão Europeia para o Horizonte 2020[1], articulando diferentes métodos e ações de formação, desde a presencial, o uso de *e-learning* até mesmo, a autoaprendizagem, buscando atingir o maior número de participantes no EEI e acomodar as diferentes necessidades e práticas de formação nos vários países e disciplinas científicas. Outro Projeto, com vista ao alinhamento com a política do Horizonte 2020 foi o Open Access Policy

[1] "Um programa de financiamento de pesquisa e inovação de €80 bilhões (2014 -2020). Uma resposta para a crise econômica através do investimento em empregos do futuro e crescimento. Ele compreende as preocupações das pessoas sobre subsistência, segurança e meio ambiente" (VENTURINI, 2015).

Alignment Strategies for European Union Research (PASTEUR4OA), iniciado em fevereiro de 2014, apoiou e incentivou o desenvolvimento de políticas de acesso aberto e dados abertos na União Europeia .

No Japão, o Ministério de Educação, Cultura, Esporte, Ciência e Tecnologia instituiu a "Declaração do acesso aberto", com o objetivo de fomentar a distribuição de informações acadêmicas. Nesse documento são determinadas claramente as responsabilidades do governo e agências de financiamento público, dos pesquisadores, das universidades e instituições de pesquisa, da sociedade acadêmica, das editoras e das bibliotecas universitárias (JAPÃO, 2009).

Na Oceania, em uma decisão que passou a ser válida desde janeiro de 2013, a agência de fomento da Austrália, a Australian Research Council (ARC), instituiu a sua política de acesso livre aos resultados das pesquisas financiadas por esta agência. De acordo com esta nova política, tornou-se obrigatório o depósito, em um repositório de acesso livre, de todas as publicações resultantes de projetos de pesquisas apoiados pela agência, observando-se um período não superior a doze meses da sua publicação (KURAMOTO, 2013).

Na América do norte, por meio do memorando aos chefes de departamento e agências de fomento a pesquisa do Estados Unidos, John P. Holdren, diretor executivo da Casa Branca sobre Política Científica e Tecnológica, expôs que o governo americano está empenhado em garantir que, de qualquer forma e com o menor número de restrições possíveis e coerentes com a legislação, os resultados diretos de pesquisa científica financiada pelo governo devem ser colocados em domínio do público, da indústria e da comunidade científica. Esses resultados incluem publicações revisadas por pares e dados digitais. No documento o diretor afirma que a investigação científica apoiada pelo Governo catalisa avanços inovadores que podem conduzir a economia. Os resultados dessas pesquisas podem se tornar o combustível para novos *insights* e são ativos para o progresso em áreas como saúde, energia, ambiente, agricultura e segurança nacional. O acesso ao conjunto de dados digitais resultantes da investigação financiada pelo governo permite que as empresas concentrem recursos e esforços para compreender e explorar as novas descobertas (HOLDREN, 2013) .

Outra iniciativa interessante foi a do Senado Argentino que aprovou por unanimidade uma norma que obriga as instituições científicas que recebem financiamento público a facilitar o acesso aberto às pesquisas científicas com a criação de repositórios institucionais de acesso aberto, dando origem ao projeto de desenvolvimento de uma rede de repositórios institucionais de publicações científica chamado **"**LaReferencia**"** (COMUNIDADE REA BRASIL, 2013).

Segundo Freire (2011), no Brasil, várias manifestações em apoio ao movimento de acesso aberto foram conduzidas pela comunidade científica brasileira, dentre as quais destacam-se as declarações de São Paulo, Florianópolis, Salvador e do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e a Carta da 6ª Conferência Luso-brasileira de Acesso Aberto. Ainda para consolidar o compromisso do Brasil em apoio à essas manifestações, segundo Medeiros (2013) em 2007, foi apresentado ao Congresso Nacional, o Projeto de Lei nº 1120/200744, que estabelece parâmetros para uma política nacional de acesso livre à informação.

3 Breve histórico do RIUFLA

Os repositórios são ferramentas importantes para a gestão da informação e do conhecimento nas instituições e para os envolvidos no processo de fomento à pesquisa. Por isso, torna-se importante garantir o acesso permanente e confiável da produção científica, proporcionando maior visibilidade às pesquisas desenvolvidas nas instituições (FURTADO; ESMIN; OLIVEIRA, 2014).

Em dezembro de 2011, foi feito um levantamento sobre alguns dados da UFLA, como a sua produção científica dos últimos cinco anos entre artigos, dissertações e teses, a quantidade de periódicos e de livros publicados, a relação de cursos de pós-graduação, o levantamento de bolsistas produtividade e a proposta de cronograma de implantação do projeto piloto do RIUFLA, os quais foram enviados ao Ibict. Em 2012, a UFLA, mediante a adesão ao edital de chamada da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP).

Além desses dados, foi encaminhado um termo de compromisso institucional assinado pelo reitor, onde a universidade se propõe:

a) promover e viabilizar as ações necessárias para a implantação do RI compatível com o modelo de interoperabilidade *Open Archives*;

b) estabelecer uma política institucional de informação visando garantir a alimentação do RI por parte de seus pesquisadores após a contratação do projeto;

c) constituir e manter uma equipe composta por técnicos de informação e informática que se responsabilizará pela implantação e operação do RI;

d) manter conexão permanente com a Internet para garantir o acesso ao RI, a fim de possibilitar a coleta automática periódica de metadados a ser realizada pelo IBICT Ibict.

Segundo Medeiros e Ferreira (2014) a partir daí, foi elaborada a Política Institucional de Informação do RIUFLA onde consta a política de conteúdo, a política de submissão/depósito, a política de acesso à informação, a política de preservação digital. Nela são abordados os critérios de disponibilização e elaboração das linhas de trabalho para sensibilização e divulgação do projeto à comunidade científica.

Atualmente, o RIUFLA disponibiliza mais de 9.000 mil documentos, entre dissertações, teses, monografias, artigos, capítulos de livros e outros, ocupando no Brasil a 17ª posição no *Ranking Web of World Repositories*. em janeiro de 2016. Mais de 87 mil buscas foram realizadas na plataforma e ocorreram aproximadamente 3,7 milhões de visualizações de arquivos[2].

4 Materiais e métodos

Na realização deste trabalho, adotou-se como instrumento para coleta de dados uma entrevista de abordagem qualitativa, com questões abertas, que foram enviadas aos RIs de universidades situadas nos 5 continentes: América, Europa, Ásia, África e Oceania. O objetivo dessa entrevista foi elaborar um panorama sobre a situação dos RIs a nível internacional e abordar sua importância para a divulgação institucional e a democratização do acesso aos resultados de pesquisas científicas. O roteiro das entrevistas, bem como, sua tradução, está disponível nos anexos A e B desta pesquisa.

A escolha das instituições participantes foi pautada na posição de destaque que ocupavam no *Ranking Web of World Repositories*. Ao todo, foram 64 questionários enviados e apenas 6 respostas foram obtidas. Apesar da baixa taxa de retorno, foi possível obter representantes de 4 continentes: América (Brasil e Colômbia), Europa (Bélgica e Espanha), África (Egito) e Oceania (Austrália). Apenas o continente asiático ficou sem representação.

Para manter o sigilo das informações repassadas pelas instituições as suas identificações, os nomes originais foram substituídos, sem nenhuma ordem, pelo termo "Instituição" na apresentação dos resultados.

[2] Dados de 26/02/2016. Mais informações: <http://repositorio.ufla.br/statistics>.

5 Resultados

Na pesquisa, os RIs foram considerados um importante instrumento dentro do contexto do movimento de acesso aberto à informação. Com o crescente aumento dos custos de aquisição de periódicos científicos, os repositórios são uma alternativa para que as bibliotecas universitárias disponibilizem fontes de informação confiáveis, sem comprometerem seu orçamento com o pagamento de onerosas assinaturas de acesso a bases de dados e periódicos de editoras comerciais.

Uma questão levantada foi o fato da maioria das pesquisas científicas serem financiadas pelo poder público, sendo, portanto, um direito do cidadão ter acesso gratuito aos resultados dessas pesquisas. Segundo a responsável por um RI em uma universidade belga

> [...] a filosofia do movimento de acesso aberto é também para alcançar uma distribuição justa dos recursos que permitem esta pesquisa ser realizada. É importante que os contribuintes tenham acesso à investigação científica que financia, não só por razões éticas, mas também porque o desenvolvimento da pesquisa científica depende do apoio da população. A informação científica deve ser acessível ao público que poderá ler, traduzir e popularizar essa informação e, assim, levar a ciência a um público mais amplo. (INSTITUIÇÃO 4).

A entrevista questionou também sobre as vantagens e desvantagens da implantação de RIs. As principais vantagens elencadas foram:

a) aumento da visibilidade dos pesquisadores e da instituição a nível internacional;
b) preservação da memória intelectual da universidade;
c) possibilidade de busca por meio do Google e do Google Scholar;
d) URL permanente para documento;
e) novos indicadores para medir o impacto de um documento;
f) aumento do número de citação;
g) rápida disponibilização da informação gerada por uma pesquisa;
h) maior facilidade para detectar plágio;
i) alguns RIs possuem recursos para facilitar a identificação do nome de autores, esclarecendo ambiguidades.

O número de desvantagens apontadas pelos participantes da pesquisa foi bem menor e inclui:

a) descentralização das estatísticas de acesso, por exemplo, um mesmo documento poderá ser acessado via RI ou via periódico;
b) necessidade de tempo do pesquisador para repassar periodicamente para o RI os documentos gerados pela pesquisa;
c) necessidade de acordo com os editores de alguns documentos (o caso mais comum são artigos publicados em periódicos de acesso pago);
d) e os pesquisadores devem entender e aceitar os preceitos do movimento de acesso aberto e das licenças Creative Commons.

Sobre as barreiras enfrentadas pelos RIs, as principais dificuldades apontadas foram orçamento deficiente, falta de recursos humanos e problemas tecnológicos da plataforma utilizada. Alguns entrevistados citaram também a resistência de alguns pesquisadores, que não estão de acordo com alguns princípios do movimento de acesso aberto ou não tem comprometimento para depositar a sua produção científica nos RIs.

Na questão sobre exigir obrigatoriedade do deposito da produção científica institucional, todos os entrevistados concordam que este mecanismo facilitaria as atividades

desenvolvidas pelo RI e aumentaria o volume de documentos depositados. Contudo, o assunto foi considerado delicado por abarcar direitos de copyright, além de ser necessária a instituição de uma política institucional por parte da universidade.

O entrevistado brasileiro comentou que teses e dissertações já possuem legislação específica que obriga o depósito. Esta obrigatoriedade foi determinada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) na Portaria nº 013, de 15 de fevereiro de 2006, a qual institui que

> Art. 1º Para fins do acompanhamento e avaliação destinados à renovação periódica do reconhecimento, os programas de mestrado e doutorado deverão instalar e manter, até 31 de dezembro de 2006, arquivos digitais, acessíveis ao público por meio da Internet, para divulgação das dissertações e teses de final de curso.
> [...]
> Art. 5º O financiamento de trabalho com verba pública, sob forma de bolsa de estudo ou auxílio de qualquer natureza concedido ao Programa, induz à obrigação do mestre ou doutor apresentá-lo à sociedade que custeou a realização, aplicando-se a ele as disposições desta Portaria. (CAPES, 2006).

Dessa forma, no caso de dissertações e teses, os RIs brasileiros alcançaram um grande avanço e podem facilmente recolher os trabalhos finais produzidos pelos programas de mestrado e doutorado. No caso da UFLA, esta portaria permitiu que fosse oficializado nos trâmites de pós-defesa da universidade a obrigatoriedade do discente entregar um arquivo em formato PDF para ser inserido no RIUFLA tão logo os trâmites sejam concluídos. Em média, 30 dias uteis após a defesa de uma dissertação ou tese, o trabalho já está disponível para ser acessado on-line.

Foi criado, contudo, um documento nomeado "Termo de autorização do RIUFLA", através do qual o autor explicita seu consentimento ou sua restrição quanto a liberação de seu arquivo. Nele o discente pode decidir manter o arquivo retido ou liberá-lo para publicação. Caso ainda esteja pendente a publicação em periódicos pagos de artigos gerados pela pesquisa devolvida no mestrado ou na graduação, o discente pode decidir manter o arquivo retido pelo período máximo de um ano. Nesta situação, o RIUFLA publica inicialmente somente os metadados do trabalho (título, resumo, palavras-chaves, etc.) e após o término do período de restrição, o arquivo é disponibilizado. Quando o trabalho gera patente, o tempo de restrição sobe para até dois anos e o arquivo e os metadados são publicados posteriormente. Em 2015, aproximadamente 62% dos arquivos foram publicados assim que os trâmites de pós-defesa foram concluídos; 37% tiveram os metadados publicados, mas, por motivo de publicação em periódico, o arquivo ficou retido a pedido do autor por até um ano; e menos de 1% teve tanto o arquivo quanto os metadados retidos por um período de até 2 anos a espera da conclusão do registro de patente gerado pela pesquisa[3].

Por fim, as 2 últimas questões da entrevista foram sobre a importância dos RIs para auxiliar as universidades no processo de internacionalização e no alcance de melhores posições no *Ranking Web of Universities*, que mede a presença das instituições acadêmicas no ambiente web. Todos os entrevistados concordaram que os RIs possuem um papel de destaque por aumentar o acesso e visibilidade da produção científica da instituição e propiciarem a possibilidade de criação de projetos colaborativos entre universidades distantes geograficamente.

[3] Dados de 04/02/2016, retirados das planilhas de controle de atividades do RIUFLA.

6 Considerações parciais/finais

Os repositórios institucionais estão se tornando cada vez mais uma ferramenta estratégica para as universidades e as bibliotecas, promovendo a visibilidade e o acesso à produção científica.

Nesse trabalho, buscamos confirmação de ações adotadas em outros continentes que possibilitam a sustentabilidade de seus repositórios. Suas percepções foram fundamentais para o desenvolvimento de novas estratégias a serem adotadas pela equipe técnica do RIUFLA.

Esta pesquisa não teve a pretensão de abordar a percepção de todos os gestores no cenário mundial, mas, de uma parcela representativa de instituições de destaque no *Ranking Web of World Repositories*, nos cinco continentes, de forma que fosse possível apontar as vantagens e desvantagens dos RIs, além da contribuição para a melhoria de nossas rotinas na gestão do RIUFLA.

Em relação as dificuldades apontadas pelos entrevistados, foi interessante verificar que questões como deficiência da plataforma digital utilizada e escassez de recursos humanos e orçamentários são problemas não só de países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil, mas também dos gerenciadores de RIs localizados no chamado 1º mundo, como Europa e Oceania.

A pesquisa também mostrou que, a despeito da popularização do movimento de acesso aberto, ainda há muito trabalho de conscientização a ser realizado junto a comunidade acadêmica. Uma das queixas entre os entrevistados foi a falta de compromisso por parte de alguns docentes em encaminhar suas produções acadêmicas para os RIs. Alguns dos motivos citados foram excesso de trabalho e desinteresse. No primeiro caso, o docente já possui muitas obrigações e não teria tempo para listar e encaminhar sua produção. No segundo caso, ainda existe uma noção de que o importante é a divulgação feita pelos periódicos científicos (que geram mais prestígio para o pesquisador) e o depósito nos RIs é visto como algo secundário.

Esta visão pode ser observada também entre os discentes de pós-graduação da UFLA, pois alguns optam por colocar sua dissertação ou tese como restrita no RIUFLA pelo período de até um ano por terem uma possibilidade de talvez publicarem um artigo baseado no trabalho em uma periódico pago ou grande fator de impacto. Contudo, caso a publicação não ocorra, o resultado da pesquisa terá ficado um ano inacessível e, portanto, sem possibilidade de ter ganho visibilidade e citações por parte de outros trabalhos.

Com relação ao desenvolvimento desta pesquisa podemos citar como dificuldade o tempo de respostas da equipe das instituições envolvidas, pois iniciamos os primeiros contatos em outubro de 2015 e apenas em janeiro e fevereiro de 2016 obtivemos respostas suficientes para a elaboração desse trabalho. Além disso, muitos repositório não apresentam claramente o contato direto com os gestores e, sim uma seção de perguntas e respostas. Outra barreira foi a língua, em especial as de origens orientais. Podemos citar também a inexistência de padrão de usabilidade e estética das páginas inicias do repositórios.

Por fim, como sugestão para próximos trabalhos, indicamos o desenvolvimento de uma pesquisa sobre avaliação dos RIs, em uma esfera internacional, com critérios bem definidos, no intuito de identificar inovações e recursos que possam ser adotados nos RIs nacionais.

REFERÊNCIAS

ALVES, V. B. A. Open archives: via verde ou via dourada? **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 2, p. 127-137, ago. /set. 2008. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1780/2172>. Acesso em: 24 fev. 2016.

BUDAPEST OPEN ACCESS INITIATIVE. **Dez anos depois da Budapest Open Access Initiative**: estabelecendo o acesso aberto como padrão. Budapest, 2012. Tradução realizada pelo Gabinete de Projetos Open Access dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho. Disponível em: <http://www.budapestopenaccessinitiative.org/boai-10-translations/portuguese>. Acesso em: 24 fev. 2016.

CARVALHO, J.; MOREIRA, J. M.; SARAIVA, R. O RCAAP e a evolução do Acesso Aberto em Portugal. In: RODRIGUES, E; SWAN, A.; BAPTISTA, A. A. **Uma década de acesso aberto na UMinho e no mundo**. Minho: Universidade do Minho, 2013. p. 151-172.

COMUNIDADE REA BRASIL. **Argentina aprova lei de acesso aberto à informação científica**. REA, 2013. Disponível em: <http://www.rea.net.br/site/argentina-aprova-lei-de-acesso-aberto-a-informacao-cientifica/>. Acesso em: 25 fev. 2016.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Portaria nº 013**, de 15 de fevereiro de 2006. Institui a divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos. Disponível em: <https://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Portaria_013_2006.pdf>. Acesso em: 4 fev. 2016.

FREIRE, J. D. **CNPq e o acesso aberto à informação científica**. 2011. 275 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

FURTADO, T. B.; ESMIN, A. A. A.; OLIVEIRA, N. Técnica de recomendação e recuperação de conteúdo para repositórios institucionais baseado na universidade federal de lavras (UFLA). In: CONFERÊNCIA LUSO-BRASILEIRA SOBRE ACESSO ABERTO, 5., 2014, Coimbra. **Anais eletrônicos**… Coimbra: Universidade de Coimbra, 2014.

HOLDREN, J. P. **Increasing access to the results of federally funded scientific research**. Washinfgton, 2013. Disponivel em: <https://m.whitehouse.gov/sites/default/files/microsites/ostp/ostp_public_access_memo_2013.pdf>. Acesso em 25 fev. 2016.

JAPÃO. Ministério de Educação, Cultura, Esporte, Ciência e Tecnologia. **Declaração sobre o Acesso Aberto**. Tóquio, 2009. Disponível em: <http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/gijyutu/gijyutu4/toushin/attach/1283016.htm>. Acesso em: 24 fev. 2016.

KURAMOTO, H. **ARC adota política de acesso livre na Austrália**. Blogo do Kuramto, 2013. Disponivel em: <https://kuramoto.wordpress.com/2013/01/08/arc-adota-politica-de-acesso-livre-na-australia/>. Acesso em: 24 fev. 2016.

LEITE, F. C. L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília, DF: IBICT, 2009.

MEDEIROS, S. A. et al. Ações de continuidade e sustentabilidade da implantação do Repositório Institucional da Universidade Federal de Lavras (RIUFLA). **Cadernos de Biblioteconomia Arquivística e Documentação**, Lisboa, n. 2, p. 153-156, jul./dez. 2014.

MEDEIROS, S. A. et al. Gestão do conhecimento na sociedade da informação: repositório institucional da Universidade Federal de Lavras In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais**... Gramado: FURGS, 2012.

MEDEIROS, S. A. **Política pública de acesso aberto à produção científica**: o caso do Repositório Institucional da Universidade Federal de Lavras. 2013. 272 p. Dissertação (Mestrado profissional em Administração Pública) - Universidade Federal de Lavras, 2013.

MEDEIROS, S. A.; FERREIRA, P. A. Implantação de repositório institucional: o caso da Universidade Federal de Lavras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos**... Belo Horizonte: SB/UFMG, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/194-2094.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2014.

MEDEIROS, S. A.; FERREIRA, P. A. Política pública de acesso aberto à produção científica: um estudo sobre a implementação de repositórios institucionais em instituições de ensino superior. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 195-217, jul./dez. 2014.

SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DO MINHO. **Relatório de atividades**. Minho, 2014. Disponível em: <http://docplayer.com.br/12172206-Relatorio-de-atividades.html>. Acesso em: 25 fev. 2016.

VENTURINI, P. **Horizonte 2020:** o Programa da União Europeia para Pesquisa e Inovação - Aberto para o mundo. Brasília: CNPQ, 2015. Slides. Disponível em: <http://www.cnpq.br/documents/10157/f83e4847-6f58-484c-8d9b-3f0095547138>. Acesso em: 25 fev. 2015.

Anexo A – Roteiro de entrevista

1. Como você compreende a relevância dos princípios do movimento do acesso livre em prol da divulgação da produção científica?

2. Os repositórios institucionais (RI) atualmente estão se tornando uma ferramenta estratégica para as universidades, promovendo a visibilidade e o acesso à produção científica. Quais as vantagens e desvantagens dessa implantação para a universidade? E para os pesquisadores?

3. Você percebe alguma barreira na implantação do RI nas Universidades? Quais seriam estas barreiras?

4. Qual a sua opinião quanto à exigência da obrigatoriedade do depósito da produção científica em repositórios institucionais?

5. O objetivo original do Ranking Web é promover a presença na Web das instituições acadêmicas, apoiando-as para aumentar significativamente a transferência de conhecimento científico e cultural gerada pelas universidades a sociedade. Você acredita que com a implantação do RI a instituição poderá aumentar sua visibilidade e assim ser melhor classificada no Ranking?

6. Em sua opinião a implantação de RI contribuir para o projeto de internacionalização de uma universidade? Em que sentido?

Anexo B – Interview Script

1. How do you understand the relevance of the principles of the open access movement regarding the development of scientific research?

2. Institutional repositories (IR) are currently becoming a strategic tool for universities, promoting the visibility and the access to scientific production. What are the advantages and disadvantages of this deployment to the university and for researchers?

3. Do you notice any barrier in the implementation of an IR at universities? What are these barriers?

4. What is your opinion regarding the requirement of mandatory deposit of scientific production in institutional repositories?

5. The original purpose of the Web Ranking is to promote Web presence of academic institutions, supporting them to significantly increase the transference of scientific and cultural knowledge generated by universities to society. Do you believe that with the implementation of an IR the institution may increase its visibility and therefore be better classified in the ranking?

6. In your opinion the implementation of an IR may contribute to the internationalization project of a university? In what sense?

INFORMATIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PARÁ (IFPA): SISTEMA PERGAMUM, DA CONCEPÇÃO À AÇÃO

Adélia de Moraes Pinto (IFPA) - adelia.pinto@ifpa.edu.br

Gisela Fernanda Monteiro Danin (IFPA) - gisela.danin@ifpa.edu.br

Doris Campos Mendonca (IFPA) - doris.ifpa@gmail.com

Resumo:

O presente artigo propõe relatar o processo de implantação da informatização das bibliotecas do IFPA utilizando o Sistema Pergamum. Inicia com o histórico de informatização do acervo das Bibliotecas até os dias atuais, desde a sua implantação até a necessidade da formação de uma rede integrada de bibliotecas. Em seguida descreve o Sistema Integrado de Bibliotecas Pergamum, conceituando-o e caracterizando-o de forma generalizada. Segue com as conceituações e teorias sobre redes de bibliotecas, até a abordagem sobre a implantação da rede informatizada de bibliotecas do IFPA com um relato de experiência da informatização dos acervos das bibliotecas com o sistema Pergamum. Os resultados mostram os impactos positivos da implantação do sistema nas bibliotecas do IFPA, tanto para os funcionários da instituição, que passam a lidar com um serviço formalizado e organizado, quanto para os usuários, com a facilidade de acesso às obras e a melhoria na qualidade do serviço.

Palavras-chave: *1. Biblioteca - automação 2. Sistemas de recuperação de informação 3. Bibliotecas - IFPA 4. Pergamum Sistema Integrados de Bibliotecas 5. Administraçã*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

A grande revolução tecnológica nas bibliotecas tem impulsionado este departamento a integrar modernas tecnologias da informação aos seus produtos e serviços. O uso dessas novas tecnologias, associadas ao tradicionalismo do processamento técnico, ampliaram os benefícios para uma melhor gestão, distribuição e recuperação da informação pelos bibliotecários e usuários.

Assim, com o advento das novas tecnologias, é cada vez mais comum que as bibliotecas possam investir em serviços de gerenciamento e em redes de cooperação. Neste contexto foi realizada a implantação do Sistema Pergamum nas Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA), com a intenção de possibilitar a ampliação do acesso à informação. Esta ação permite aos usuários a consulta ao acervo das bibliotecas, além de facilitar a recuperação da informação pela internet e beneficiar o atendimento e qualidade nos serviços prestados pelos funcionários desta área de ação da instituição. As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e de documentação) têm como propósito a prestação de serviços para os indivíduos e de forma coletiva, a toda sociedade, feita de forma tangível (produtos impressos) ou intangível (de forma virtual – em linha, pela Internet). Isto caracteriza a busca de uma modernização destas unidades e de novas formas de atender o usuário final.

Para que ocorra a modernização de um sistema de biblioteca, faz-se necessário: implementar um modelo organizacional de gestão do conhecimento mediante a aquisição de um sistema de informação para a gestão do acervo; agilizar e aumentar a eficiência neste gerenciamento; possibilitar a precisão na recuperação da informação que, vinculado a ferramentas tecnológicas, favorecem o desenvolvimento de atividades informacionais e possibilitam maior rapidez na prestação de serviços a sua comunidade. Conforme Côrte et al (2002, p. 27), “às bibliotecas está reservado o papel de repensar suas atividades e funções, adaptando-se aos novos modelos organizacionais e extraindo das tecnologias disponíveis o substrato para a melhoria na prestação de serviços e na utilização eficaz de informações”.

Foi neste contexto, já citados nos parágrafos anteriores, e após um prolongado estudo, envolvendo levantamento de dados, exposição do projeto de modernização do sistema de biblioteca e de reuniões com o reitor e a gerência de tecnologia e informação do instituto, que se fez a sugestão e recomendação técnica à aquisição do sistema Pergamum, desenvolvido pela PUC/PR, para a modernização dos serviços e implantação do sistema de Bibliotecas do

IFPA. O Pergamum - Sistema Integrado de Bibliotecas - é um sistema informatizado de gerenciamento de dados, direcionado aos diversos tipos de Centros de Informação (INFORMAÇÕES, 2016).

Motivados por construir este processo modernizador, alguns representantes da equipe de bibliotecários do IFPA, ainda no ano de 2010, apresentaram à reitoria desta instituição um projeto de reorganização do sistema vigente, composto com objetos delineadores de todos os processos de informatização, que possibilitaram conhecer e apontar condições e necessidades das bibliotecas. Esta foi a base que deu origem ao levantamento dessas necessidades e posterior implantação da versão *web* do Sistema Integrado de Bibliotecas Pergamum, contribuindo significativamente para a entrada dessas bibliotecas na era tecnológica.

Para Pena e Maciel (2002, p. 2),

> A incorporação de novas tecnologias pelas bibliotecas universitárias brasileiras é de vital importância para o incremento de pesquisas que resultarão em novas tecnologias que, de uma forma ou de outra quando disponibilizadas e aplicadas, influenciarão diretamente na melhoria da qualidade de vida de toda comunidade em sua área de influência.

Além de possibilitar as atividades e serviços mencionados, foram considerados importantes para a seleção desta ferramenta os seus recursos, potencialidades, capacidades, normalização e padronização. Outros aspectos, como o uso do padrão MARC 21, ISO 2709 e Protocolo Z39.50, custo de aquisição e manutenção, potencial de utilização, personalização, instalação, testes e garantias do *software*, suporte técnico e manutenção com qualidade, eficiência e eficácia, condições de treinamento e documentação do sistema também foram avaliados.

O presente artigo relata a implantação do sistema de administração de bibliotecas do IFPA e como essa nova estrutura trouxe benefícios à comunidade. É demonstrado, de forma prática, que a utilização de novas tecnologias proporciona uma nova maneira de organização e armazenamento padronizado. Além disso, viabiliza o acesso e uso de informação e impulsiona o desenvolvimento e crescimento de nossos usuários, funcionários e da Instituição de forma geral.

2 Revisão de literatura

A implantação e utilização de novas tecnologias proporcionam uma maneira de organização e armazenamento padronizado, viabilizando o acesso e uso de informação, além

de impulsionar o desenvolvimento e crescimento das pessoas e principalmente das instituições.

Para Côrte et al (2002, p. 61) "os recursos para acesso à informação, sem dúvida alguma facilitam muito o processo de trabalho do profissional" e também influenciam na maneira de organização das bibliotecas e sua instituição. É neste contexto que inserimos o IFPA.

A evolução da Tecnologia da Informação (TI) tem atingido a área da Ciência da Informação e conseqüentemente as bibliotecas, que vem evoluindo tecnologicamente para atender a demanda de usuários. No Brasil, a automação das bibliotecas começou na década de 90, mas em muitas bibliotecas começou-se a pensar sobre informatização por volta de 1970 (EKPENYONG, 1997). Côrte et al. (2002, p. 64) refere-se ao desenvolvimento de sistemas:

> as décadas de 1970 e 1980 foram marcadas pelo desenvolvimento de sistemas para automação nas instituições públicas. Era a época dos computadores de grande porte, recurso pessoal capacitado. No final da década de 1980, iniciasse o processo de abertura de mercado de informática e as soluções desenvolvidas em computadores de grande porte começam a migrar para os microcomputadores. Surgem os pacotes. É mais fácil e barato adquirir um produto pronto do que capacitar a equipe internando seu desenvolvimento. A década de 1990 consolida essa posição. Início do novo século: introdução da filosofia de software livre, o custo elevado de manutenção, treinamento e upload e das versões associados ao sentimento de que, ao comprar o produto, a empresa não detém o programa-fonte e fica na dependência total do fabricante.

Neste contexto percebe-se que a história da informatização em bibliotecas não é longa. Segundo Viana (2016, p. 46), "a automação dos serviços de bibliotecas começou a acontecer no Brasil somente a partir dos anos 1980". Conforme Ohira (1992, p. 234), nesse período "a automação começou a sair do nível embrionário e experimental para aproximar-se do operacional". A evolução dos computadores nas bibliotecas é descrita por Drabenstott e Burman (1997, p. 4) por meio das seguintes gerações:

> Primeira geração**:** últimos 15 anos, aplicando-se o computador e tecnologias de comunicação para atividades de organização de bibliotecas e recuperação/disseminação da informação.
> Segunda geração: surgem os vendedores/agentes comerciais com apoio à manutenção de sistemas integrados locais.
> Terceira geração; iniciando-se com a criação de estações de trabalho, com mediadores/especialistas para aplicação de uma série de softwares, habilitando manipulação de uma pesada carga seletiva e interativa desta riqueza de informação pelos usuários individuais.

Burin, Lucas e Hoffmann (2004, p. 2) consideram que "A finalidade da informatização é agilizar e aumentar a eficiência e a precisão na recuperação da informação". Segundo Gusmão e Mendes (2000, p. 3),

> a quantidade de informações geradas a partir da aceleração tecnológica, torna deficiente os meios tradicionais de registro, armazenamento e recuperação da

> informação. A biblioteca, como canal essencial para o progresso, é forçada a melhorar constantemente o fluxo de informações vitais ao pleno desenvolvimento da sociedade. Desse modo, a automação torna-se uma ferramenta indispensável à melhoria dos serviços e agilização do funcionamento das mesmas.

Neste âmbito, percebe-se que a informatização das bibliotecas veio para suprir as necessidades de recuperação da informação, visando tornar ágil e aumentar a eficiência dos serviços prestados pelas unidades de informação. Para Ferrari e Vicentini (2008, p. 9) "com os recursos tecnológicos disponíveis, mesmo que a instalação da biblioteca seja pequena, ou modesta, é muito importante que os catálogos estejam disponíveis na internet", possibilitando que o usuário perceba as melhorias nos serviços oferecidos.

No processo de implantação de um sistema informatizado de unidades de informação, deve-se seguir uma metodologia agregadora de valores aos serviços prestados pela Instituição para que o investimento em softwares venha automatizar os serviços prestados aos usuários, tornando-o mais adequado possível. Para Couto (2005, p. 107),

> deve ser o mais suave possível para todos os envolvidos – equipe responsável, staff da biblioteca e usuários. Para que isso ocorra, deve haver um planejamento com toda a equipe, ou seja, fornecedor do novo software e os responsáveis por essa tarefa dentro da biblioteca.

O processo de avaliação dos softwares existentes no mercado, na experiência de informatização do IFPA, conforme descrito por Campregher, Oliveira e Thiry (2001), deu-se por meio de um grupo de bibliotecários que fizeram um levantamento dos softwares existentes, a nível nacional. Este levantamento foi realizado com base em literatura, visita as home pages e as bibliotecas que já haviam passado por este processo e, quando possível, com a demonstração dos mesmos.

Côrte et al. (2002, p. 33) diz que:

> Em que pesem todos os fatores internos e externos, podemos afirmar que, metodologicamente, a realização de um estudo para a seleção e escolha de um software deve privilegiar as seguintes etapas: a) revisão de literatura; b) definição técnica necessária da instituição; c) análise de documentos que registram experiências semelhantes; d) análise de catálogos, prospectos, *folders* e documentação sobre os softwares disponíveis no mercado; e) acesso a informações disponíveis em sites específicos na internet; f) análise das empresas prestadores de serviços na área; g) contatos com instituições no mercado; h) contatos com fabricantes de softwares; i) visitas a usuários para verificar o grau de satisfação, bem como os problemas detectados quando da implantação, acompanhamento e manutenção dos serviços; j) troca de informações com técnicos e bibliotecários de instituições públicas e privadas; k) a análise real da biblioteca e do arquivo, seu acervo, usuários, capacidade institucional, serviços e produtos oferecidos; capacidade tecnológica e computacional da instituição; m) análise da idoneidade das instituições detentoras dos produtos, evitando a contratação de uma empresa sem história e credibilidade no mercado.

Estes itens foram levados em consideração e após as etapas necessárias ao processo de escolha o software recomendado foi o Pergamum. Foi elaborado pelos bibliotecários um

projeto de modernização do sistema de bibliotecas do IFPA, que foi submetido, para as devidas avaliações e considerações, ao magnífico Reitor para que, junto com a Diretoria de Tecnologia, Informação e Comunicação (DTIC), dessem um parecer e encaminhamentos seguintes. Esse processo de implantação do *software* na IFPA durou em torno de 2 (dois) anos, envolvendo todo o processo de avaliação, efetivação de compra, treinamento e ajustes.

Ao modernizar os serviços e processos gerenciais em um sistema de biblioteca objetiva-se a implantação de um modelo organizacional de gestão do conhecimento. Nesse contexto, a aquisição de um sistema de informação para a gestão do acervo e serviços agiliza e aumenta a eficiência e a precisão na recuperação da informação e possibilita maior agilidade na prestação de serviços a comunidade. Levando em consideração os resultados positivos alcançados com esta ferramenta tecnológica, Oliveira (2008) corrobora com essa ideia quando diz que:

> As bibliotecas realizam atividades de diversas naturezas e contam com vários recursos que vão de simples computadores de busca até programas desenvolvidos, especificamente, para cumprir rotinas de gerenciamento. Tais atividades visam atingir os mais variados objetivos, onde se destaca como meta de maior relevância para a biblioteca, atender às necessidades informacionais dos usuários, como empréstimos, reservas, renovações, serviços de referência entre outros. A modernização das bibliotecas está diretamente ligada à automação de rotinas e serviços, o que possibilitou, entre outras vantagens, uma infraestrutura de comunicação, que agiliza e amplia o acesso à informação pelo usuário. Observa-se que essas mudanças ainda estão ocorrendo, e são bastante notórias no universo das bibliotecas de universidades. (OLIVEIRA, 2008, p. 16).

Além disso, o sistema escolhido permite um acompanhamento efetivo de todas as bibliotecas dos campi pela administração através de um conjunto de estatísticas a serem disponibilizadas também pelo Pergamum *Web*, tendo em vista que o IFPA conta hoje com 16 unidades e dois pólos que futuramente devem assumir o status de campus.

3 Materiais e métodos

Em 29 de dezembro de 2008 foi instituído pela lei federal nº. 11.892 o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará - IFPA. Com essa lei, o IFPA deixa de ser Centro Federal de Educação Tecnológica - CEFET, que ofertava os níveis e modalidades de educação profissional, ou seja, o básico, técnico e o tecnológico, e passa a ofertar cursos superiores. Com essa institucionalização, o IFPA começou a ofertar mais cursos e a interiorizar campi, e os sistemas, principalmente o da biblioteca, não eram suficientes para as novas demandas.

Em virtude disto, em dezembro de 2009 foi encaminhada por uma equipe de

bibliotecários a proposta de modernização do sistema de bibliotecas à reitoria do IFPA. Neste processo foi justificada a necessidade da implantação de um sistema automatizado para o gerenciamento dos serviços técnicos de forma integrada, tendo em vista a nova estrutura da instituição.

No momento da pesquisa e definição de *software* adequado, foram observados diferentes critérios e metodologias, disponíveis no quadro 1.

Quadro 1 - Critérios e metodologias observados para seleção do sistema de bibliotecas

CRITÉRIOS	METODOLOGIA
🗁 *software* pronto, testado, instalado e, de preferência, funcionando;	🗁 Estudos em literatura específica e de instituições no Estado que já utilizam;
🗁 *software* que contemple as necessidades das bibliotecas e de acordo com a plataforma tecnológica da instituição;	🗁 propostas encaminhadas pelas empresas fornecedoras de *software* para bibliotecas;
🗁 com capacidade de ampliação e atualização;	🗁 experiências adquiridas por outras bibliotecas;
🗁 com manutenção garantida e segura;	🗁 contato com os fabricantes de *softwares*;
🗁 Que atenda os requisitos imprescindíveis e desejáveis de conversão retrospectiva, formato MARC.	🗁análise situacional e real das bibliotecas nas questões referentes aos serviços e produtos oferecidos.

Após análise, levantamento de *softwares* (Aleph, Ortodocs e Pergamum), exposição do projeto de modernização e reunião com o Reitor e a Gerência de Tecnologia e Informação do instituto, recomendou-se a aquisição do sistema Pergamum, desenvolvido pela PUC/PR, para a modernização dos serviços e implantação do sistema de bibliotecas do IFPA. Para essa sugestão foi levado em conta algumas metodologias, como estudos em literatura específica e de instituições no estado que já utilizam o sistema, propostas encaminhadas pelas empresas fornecedores de software para bibliotecas, experiências adquiridas por outras bibliotecas, contato com os fabricantes de software e análise situacional e real das bibliotecas nas questões referentes aos serviços e produtos oferecidos.

Em março de 2010 foi elaborado o projeto que orientava a locação do sistema Pergamum nas diversas bibliotecas do IFPA, as etapas e metas que deveriam ser cumpridas, o detalhamento dos equipamentos, serviços para todos os campi do instituto e treinamentos necessários para os bibliotecários e auxiliares de biblioteca.

Em abril de 2010 foi aprovada a implantação do sistema Pergamum pela reitoria do IFPA. Em maio aconteceu a assinatura do contrato para cessão de direito de uso do sistema, adequação da rede da biblioteca, sendo a expansão na capital e implantação nos demais campi, além dos treinamentos em AACR2 e MARC 21 para a equipe de bibliotecários. Em 15

de agosto do mesmo ano o sistema foi implantado e, em seguida, o treinamento no sistema Pergamum na versão 8.0 (circulação de materiais, usuários/ unidade organizacional, catalogação, relatórios, aquisição e parâmetros).

A partir deste momento iniciou-se o processamento técnico de todo o material bibliográfico. O novo sistema permitia a migração dos dados do antigo para ele, entretanto, visto que o sistema antigo não trabalhava de acordo com os padrões internacionais de catalogação formato MARC 21, a equipe de bibliotecários decidiu que seria mais viável que não ocorresse a migração. Concomitante a está atividade houve a programação da migração das matriculas dos usuários para o sistema, buscando integralizar com o SCA (secretária acadêmica) e com o SIAPE.

Como os treinamentos foram curtos e rápidos, e as dúvidas começaram a aparecer na prática, foi realizado no Campus Belém uma escala de uma semana para cada dois bibliotecários dos demais campi do interior ajudar a equipe já pertencente do Campus da capital. Isso, além de ajudar a tirar dúvidas e corrigir algumas falhas, contribuiu significativamente na inserção dos dados bibliográficos do campus Belém.

A partir de 2014 alguns campi já iniciaram seus trabalhos no sistema, como Santarém, Castanhal e Tucuruí, seguidos, em 2015, por Abaetetuba, Belém e Marabá Industrial. Outros campi, como Ananindeua, Cametá, Óbidos, Paragominas, Parauapebas e Breves, que surgiram recentemente, precisam superar a fase de estruturação de pessoal e logística para que, então, possa utilizar o sistema. Os campi Bragança e Conceição do Araguaia tem o acervo inserido no sistema, mas a circulação não está funcionando por falta de pessoal. Já para Altamira, Marabá Rural e Itaituba falta estrutura, pessoal e logística.

4 Resultados

Ao observar o processo de informatização das bibliotecas do IFPA, pode-se dizer que houve como ponto negativo a falta de padronização no cadastro de “autoridades” e de “assuntos” antes de iniciar o processo de implantação do sistema. Assim, começaram a ficar visíveis vários erros referentes ao serviço de catalogação, oriundos não da falta de conhecimento técnico, mas da falta de padronização institucional.

Em determinados aspectos o AACR2 permite variação, mas a instituição precisa definir os parâmetros adequados. Contudo, isso não foi definido, o que resultou em vários erros observados, ocasionados por divergências nas decisões particulares dos profissionais envolvidos quanto à composição do acervo. Para sanar este problema, nos procedimentos foi

instituída uma comissão de bibliotecários objetivando criar essa padronização de forma integrada para que seja aplicada em todos os campi. Assim será possível colocar a base disponível em toda a rede do catálogo Pergamum.

Pode-se destacar que no período da implantação do sistema no IFPA, a PUC/PR já trabalhava com a versão *web* 8.0, totalmente virtual, não precisando da visita técnica da PUC/PR para configurar o sistema. Houve uma orientação da equipe de TI da PUC/PR para nossos analistas e, assim, foi configurado o servidor central do IFPA para o Pergamum. Com isso, o sistema pode funcionar em todos os campi, sendo o Instituto o pioneiro na região norte do Brasil a utilizar esta versão.

Este modelo facilitou a gestão de serviços desde o bibliotecário até o usuário, visto que o material bibliográfico é inserido no sistema e pode ser visualizado nos diversos campi. O usuário pode realizar empréstimos de forma presencial na biblioteca onde se encontra a obra desejada, mesmo não pertencendo diretamente ao campus ao qual a biblioteca pertence, responsabilizando-se, contudo, pela devolução da obra na biblioteca (campus) de origem. Além disso, os usuários podem realizar solicitações de levantamento bibliográfico, consultas, reservas e até renovações de obras on-line.

O modelo proporcionou, também, a resolução de problemas de gestão, sendo possível controlar com eficiência e eficácia o processo de circulação, bem como a aquisição dos materiais bibliográficos. A catalogação passou a ser inserida de acordo com os padrões internacionais (MARC 21, ISO 2709 e protocolo Z39.50), possibilitando o intercambio bibliográfico e catalográfico com as demais instituições

Por outro lado, por se tratar de um sistema *web*, o modelo é totalmente dependente de conexão com a Internet. Quando a rede não está em pleno funcionamento, os serviços internos da biblioteca e de atendimento ao publico são interrompidos, gerando a insatisfação dos usuários.

O que ainda precisa ser trabalhado dentro da Instituição é o comprometimento da equipe de TI e de alguns profissionais de informação com o modelo. Embora seja mantido pelo Instituto, não há pessoal de TI disponível para atendimento referente ao sistema. Para solucionar problemas, a biblioteca precisa consultar a equipe de TI da PUC/PR. Isto garante uma resposta exata, porém não imediata. O mesmo ocorre na limitação de alguns profissionais bibliotecários que não buscam conhecimento sobre o modo de desenvolver suas atividades no sistema, resultando em ineficiência na utilização de serviços que atingem principalmente os usuários.

5 Considerações finais

A aquisição de um *software* é um aspecto importante a ser avaliado quando se inicia o processo de automação dos serviços de biblioteca. O suporte técnico dado pela equipe da Rede Pergamum, nas soluções das dificuldades encontradas na utilização do sistema e na capacitação técnica dos profissionais envolvidos, através dos cursos, treinamentos e reuniões, contribuiu para um maior conhecimento e desenvolvimento do Sistema. Além disso, a adoção do Formato de Intercâmbio Bibliográfico e Catalográfico pelo sistema de informação, que busca controlar, tratar e disseminar de forma cada vez mais eficiente a "explosão bibliográfica" pode contribuir para que se estabeleça a tão esperada integração dos sistemas de informação locais, regionais, nacionais e internacionais.

Assim pode-se dizer que com apenas 6 (seis) anos, desde o início da implantação, o projeto de informatização das bibliotecas do IFPA atingiu seu objetivo. Embora ainda haja impasses, o sistema já pode ser utilizado em todos os campi do Instituto.

Foi garantida a eficiência dos serviços de administração da Coleção, tendo sido possível administrar os acervos com facilidade.

Quanto à satisfação dos usuários que utilizam os serviços das Bibliotecas do IFPA, pode-se dizer que o sistema dá acesso para realizar suas próprias pesquisas, reservar e renovar obras, consultar histórico de empréstimos e débitos, incluir suas áreas de interesse, entre outros. Ao utilizarem o sistema de administração do Acervo, os usuários tiveram a oportunidade de agregar maior conhecimento com base nos recursos informacionais das bibliotecas e utilizá-los com mais efetividade e independência, além do aumento obtido nos aspectos que se referem à credibilidade, confiabilidade e precisão dos dados.

Os serviços oferecidos aos usuários estão sendo mantido na melhor escala possível, excetuando-se alguns casos já destacados no decorrer deste artigo.

Pode-se afirmar que a implantação do sistema está em fase de adaptação em alguns campi e num estagio mais avançado em outros campi, ou seja, apenas em situação de verificação de erros e correções de políticas e padronizações internas. É possível afirmar também que já houve muito sucesso na utilização do sistema, buscando atender as necessidades das bibliotecas e de seus usuários nas disponibilizações de novos serviços e recursos de informação via *web.* Por fim, as fases vindouras serão parte de adaptações internas necessárias ao perfeito andamento da administração do sistema.

6 Referências

BURIN, Camila Koerich; LUCAS, Elaine Rosângela de Oliveira; HOFFMANN, Sandra Gorete. Informatizar por quê?: a experiência das bibliotecas informatizadas na Região Sul. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 17-21 out. 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. Disponível em: <http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/trabs/Camila_K_Burin-Informatizar_por_que.pdf>. Acesso em: 08 abr 2016.

CAMPREGHER, Eliane; OLIVEIRA, Grazielle de; THIRY, Marcello. eLISA: informatização do Sistema Integrado de Bibliotecas da UNIVALI - SIBIUN. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Florianópolis, v. 1, n. 6, p.28-40, 2001. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/359/426>. Acesso em: 15 abr 2016.

CÔRTE, Adelaide Ramos et al. **Avaliação de softwares para bibliotecas e arquivos**: uma visão do cenário nacional. São Paulo : Polis, 2002. 221 p.

COUTO Corrêa da; FAVARETTO, Betanea. Uso de softwares para o gerenciamento de bibliotecas: um estudo de caso da migração do sistema Aleph para o sistema Pergamum na Universidade de Santa Cruz do Sul. **Ci. Info**. Brasília, v. 34, n. 2, p.105-111, maio/ago. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28560.pdf>. Acesso em: 19 abr 2016.

DRABENSTOTT, Karen M. ; BURMAN, Celeste M. **Revisão analítica da biblioteca do futuro.** Ci. Inf. Brasilia, v. 26 n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v26n2/v26n2-11.pdf>. Acesso em: 29 abr 2016.

EKPENYONG, G. D. Automating a large library in Nigeria: the strory so far. **New Library World**, v.98, n.3, p. 106-110. 1997. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00242539910276451>. Acesso em: 14 maio 2016.

FERRARI, Adriana Cybele; VICENTINI, Luiz Atílio. **Informatização de bibliotecas**: recomendações para seleções de produtos. São Paulo: Secretaria de Estado de Cultura, 2008. Disponível em: <http://www.aprendersempre.org.br/arqs/Notas%20de%20Biblioteca%201>. Acesso em: 23 abr 2016.

GUSMÃO, Alexandre Oliveira de Meira; MENDES, Almir de Melo. Impacto da Automação sobre os funcionários das Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco. **Informação & Sociedade**. João Pessoa, v. 2, n. 10, 2000. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13825> . Acesso em: 16 abr 2016.

INFORMAÇÕES gerais. Disponível em: <http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/pergamum_informacoes_gerais.php?ind=1>. Acesso em: 10 abr 2016.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt. Automação de bibliotecas: utilização do MicrolSIS. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, 1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/1306>. Acesso em: 30 abr 2016.

OLIVEIRA, Carla Cristina Vieira de. **A interação dos usuários da UFMG com o catálogo *online* do sistema pergamum**. 2008. 199 f. Dissertação (Mestrado) – UFMG, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/EARM-7H2Q4E/mestrado___carla_cristina_vieira_de_oliveira.pdf?sequence=1>. Acesso em: 23 abr 2016.

PENA, Maria das Graças da Silva; SILVA, Luis Otávio Maciel. **Planejando a biblioteca do século XXI**: o caso do Sistema de Bibliotecas da UFPA. Disponível em: <http://repositorio.ufpa.br/jspui/bitstream/2011/2149/6/PlanejandoBibliotecaSeculo.pdf>. Acesso em: 15 abr 2016.

VIANA. Michelângelo Mazzardo Marques. Uma breve história da automação de bibliotecas universitárias no Brasil e algumas perspectivas futuras. **RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf**., Brasília, v. 9, n. 1, p. 43-86, jan./jun.2016. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/15688/12852>. Acesso em: 29 abr 2016.

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: REDUZINDO ESFORÇOS REPETITIVOS E AUTOMATIZANDO WORKFLOWS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFLA - PERÍODO DE 2012/2016

Nivaldo Calixto Ribeiro (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

Simone Assis Medeiros (UFLA) - siamedeiros@biblioteca.ufla.br

Eliana J. Bernardes (UFLA) - eliana@biblioteca.ufla.br

Rosiane Maria Oliveira (UFLA) - rosianemaria@biblioteca.ufla.br

Maria da Consolacao Rodrigues Gonçalves (UFLA) - mconsolacao@biblioteca.ufla.br

Resumo:

Este trabalho discorre sobre a experiência da Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Lavras (UFLA) na implantação de inovações que, apoiadas pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC's), contribuíram, significativamente, para a melhoria dos serviços e produtos ofertados, reduzindo esforços repetitivos e automatizando seus workflows, adaptando às novas demandas dos seus usuários, gerando confiança na equipe. Como ações metodológicas para identificarmos a aceitação e uso dos serviços pela comunidade acadêmica, foram analisadas as estatísticas de uso, frequência de usuários, índices do Google, entre outros recursos detalhados no percurso metodológico deste trabalho. As análises e seus resultados contribuíram para o desenvolvimento de novos projetos e investimentos para a aquisição de novos produtos para a Biblioteca ou para a renovação dos existentes.

Palavras-chave: *Inovação tecnológica. Gestão de bibliotecas. Bibliotecas universitárias. Recursos de informação.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 INTRODUÇÃO

Os aspectos relacionados aos processos de aquisição de conhecimento, aprendizagem e inovação têm sido, intensamente, abordados no contexto da gestão organizacional. Neste cenário, crescente importância tem sido atribuída aos processos de geração do conhecimento e aprendizagem como mecanismo de inovação, fortemente associado ao alcance da evolução, prestação de serviços e vantagens competitivas.

Inovação pode ser considerada como o desenvolvimento e implementação de novas ideias de pessoas que em um determinado período de tempo se converte em transações num contexto institucional (VAN DE VEN, 1986). O processo de inovação implica mais do que o surgimento de ideias criativas, implica também, o processo prático de implementação e difusão destas ideias em algo prático.

Em determinados contextos, a inovação pode ser vista como um processo racional pelo qual os gestores tomam decisões sobre a adoção do que consideram como sendo as "melhores práticas" baseadas em objetivos avaliados por meio da existência de técnicas e práticas. Uma vez criadas novas práticas, as regras de implementação devem ser redefinidas. São exemplos desta visão os modelos seis sigmas, implantação de *Customer Relationship Management* / Gerenciamento de Informações dos Clientes (CRM), ou modelos de gestão do conhecimento tradicionais.

A inovação é um processo dinâmico e de decisão que é, por natureza, interativo e recursivo, mediada por uma série de fatores sociais e organizacionais (SWAN; CLARK, 1992). Este processo é influenciado, não apenas por julgamentos sobre a eficiência técnica, mas também pela crença subjetiva, as interpretações e os conhecimentos de diferentes grupos e atores sociais, tanto dentro como fora da organização. Nesse contexto, "inovação é uma nova ideia implementada com sucesso, que produz resultados econômicos." (KOSSOY, 2006).

No contexto abordado, este trabalho em tela, discorre sobre a experiência da Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Lavras (UFLA), entre os anos de 2012 e 2016, na implantação de inovações que, apoiadas pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC's), contribuíram, significativamente, para a melhoria dos serviços e produtos oferecidos, reduzindo esforços e automatizando seus *workflows,* adequando-se e adaptando-se às novas demandas dos seus usuários.

A inovação como um cumulativo e interativo conjunto de episódios, atividades e coincidências, onde os múltiplos atores, multiplicam formas do conhecimento e de tarefas organizacionais desempenhando um papel, importantemente, interativo (CLARK, 2003), pode contribuir para atender as novas demandas de novos usuários?

Entende-se que este trabalho justifica-se, pois, como mencionado por Oliveira (2014) as bibliotecas não devem ficar alheias aos avanços tecnológicos e em um mundo cada vez mais dinâmico, precisam redefinir suas missões, objetivos e metas, adequando-os às reais necessidades e interesses de seus usuários para que possam atender as expectativas dos clientes. Foi constatado que bibliotecas que se apegam aos modelos tradicionais de operação ou preferem manter o status quo avançarão vagarosamente e laboriosamente neste século, relacionando-se cada vez menos com seus clientes e, em última instância, perdendo o apoio necessário para continuar operando, perdendo de vista as mudanças das necessidades e expectativas dos clientes (WEINGAND, 2007).

Diante do exposto, as inovações adotadas na BU durante o período de 2012 a 2016 foram: o sistema de geração automática de ficha catalográfica da BU, com dados fornecidos pelo próprio autor; o sistema de emissão de Guia de Recolhimento da União (GRU); o sistema de reserva de espaços; a automação do processo de aquisição; a integração dos sistemas de informção; o sistema de gestão do acervo com tecnologia de radiofrequência (RFID); a manutenção do empréstimo de netbooks; o Repositório Institucional da UFLA (RIUFLA); o Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU); o sistema de gerenciamento do Espaço de Pesquisa Virtual (EPV) I; padronização de capas de CD-ROM e DVD; Serviço de Referência Virtual (SRV); aprimoramento do uso de redes sociais; o Serviço de Busca e Descoberta; e a Biblioteca Itinerante - ônibus UFLA.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com Fernandez-Villavicencio (2009) com as mudanças tecnológicas, principalmente depois do desenvolvimento da Internet, a gestão de biblioteca apresenta agora novos desafios, mas também grandes oportunidades. Segundo ele, em tempos de escassez de informação, as bibliotecas eram as únicas a oferecer o acesso a recursos informacionais organizados. Com o acesso generalizado à informação digital, os usuários mudaram a sua forma de buscar informações, tornando-se mais autônomos. Agora, eles são mais dependentes do uso da tecnologia e, em muitos casos, não necessitam da mediação do bibliotecário ou da biblioteca. Dessa forma, é essencial que as bibliotecas busquem alternativas para se enquadrar neste novo cenário, alinhando-se às novas oportunidades tecnológicas surgidas.

Segundo Oliveira (2014), a utilização das TIC's tem possibilitado às bibliotecas o oferecimento de novos serviços na sua comunidade. Para Oliveira et al. (2012) tornar acessíveis as novas ferramentas inovadoras de busca e acesso à informação propiciou à biblioteca uma nova leitura do seu papel junto aos usuários.

Segundo Morigi e Pavan (2004), o cenário da sociedade da informação que se lança uma luz tênue sobre a questão das mudanças comportamentais, em que, no ambiente das bibliotecas e outros, a mediação dos significados compartilhados passa a ser realizada mediante o auxílio do computador, com a utilização das TIC's, gera diferentes embates, entre os quais uma nova cultura surge entre os próprios bibliotecários em suas atividades caracterizam-se pelas transformações nos processos interacionais, envolvendo novas práticas profissionais em relação às formas de gerenciamento da informação, dos serviços prestados e na interação com os usuários.

Diante desse contexto de mudanças cognitiva dos bibliotecários, as organizações têm intensificado a busca de estratégias que lhes dê vantagem competitiva. Acompanhando a necessidade de inovar no ambiente das bibliotecas, de forma a antender da melhor forma possível os usuários, ao corpo administrativo e aprimoramento das suas estruturas, tornou-se essencial e evidente.

Inovar é ter uma ideia que outras intituições ainda não tiveram e implantá-la com sucesso. Refere-se à percepção de uma nova demanda dos clientes ou uma nova maneira de produzir um produto ou ofertar um serviço. A inovação faz parte da estratégia das organizações e seu foco, no âmbito das bibliotecas, deve ser a criação de valor para seus usuários. Essa inovação contínua requer planejamento, gestões do conhecimento, tecnológica e administrativa, pois, a inovação não pode ser considerada um fenômeno único, mas um processo longo e cumulativo de um grande número de tomada de decisões organizacionais e processos, que envolve desde a fase de geração de uma nova ideia até a sua implementação.

3 METODOLOGIA

Nesta sessão elencam-se os procedimentos metodológicos para a implantação das soluções inovadoras na BU, nos últimos cinco anos. Enumeram-se ainda as estratégias utilizadas para atender a demanda crescente dos usuários em relação aos serviços da instituição, apresentando uma breve descrição destes projetos inovadores. Não é objeto deste texto explorar as minúcias metodológicas de cada projeto, mas, apresentá-los como estratégias de uma gestão inovadora.

Na sistematização dos serviços apresentados neste relato de experiência utilizou-se a revisão bibliográfica e a pesquisa exploratória. Para cada novo serviço houve o planejamento da implantação, a captação dos recursos financeiros, a elaboração das normas de processamento técnico e de uso, a circulação, a divulgação e a manutenção, quando necessário.

Os processos são cíclicos, pois as adaptações são constantes levando-se em consideração o aprimoramento das normas que os envolvem. Alterações nos processos, bem como a implantação das soluções inovadoras, quando pertinente, passaram por discussões com os profissionais dos setores de tecnologia, patrimônio, financeiro e, em algumas circunstâncias, jurídico da instituição.

Os percursos metodológicos são apresentados de forma simplificada na descrição de cada solução inovadora, visto que cada uma delas somaram um roll de procedimentos, estudos e estratégias e caminhos distintos em cada implementação.

4 RECURSOS E SERVIÇOS INOVADORES IMPLANTADOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFLA

A BU vem se consolidando, ao longo dos anos, como referência para as atividades de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvidas na UFLA. Além disso, por tratar-se de um organismo pertencente a uma instituição pública, a BU presta serviços para segmentos variados da população de Lavras e região, sobretudo aqueles vinculados ao sistema educacional (OLIVEIRA; OLIVEIRA; AMARAL, 2014). Assim, foram desenvolvidos diversos recursos e serviços apoiados pelas TIC's, os quais contribuíram para criação de novos serviços e produtos, além da melhoria dos já ofertados, reduzindo esforços e automatizando seus *workflows*. A seguir, apresentam-se uma breve descrição das inovações adotadas no período de 2012 a 2016.

4.1 Sistema de geração automática de ficha catalográfica da BU, com dados fornecidos pelo próprio autor

O aumento dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* na UFLA e o consequente aumento da demanda pela catalogação na fonte motivaram a pesquisa por um sistema de geração automática de ficha catalográfica. Para a execução do projeto, houve pesquisas sobre a existência de sistemas similares em outras instituições e sobre as definições dos campos da ficha.

Este projeto foi planejado e desenvolvido, em 2014, pela Comissão Técnica (CT) da BU, sendo a instância deliberativa para questões administrativas, técnicas e financeiras, além de assessoria da Diretoria em assuntos de planejamento, gestão e outros de natureza técnica da Biblioteca.

O sistema disponibiliza um formulário para que o usuário preencha seus dados e obtenha sua ficha catalográfica em formato .doc, sem a necessidade de contato direto com a Biblioteca. Esta medida torna o usuário independente e possibilita que ele faça eventuais ajustes na ficha catalográfica, por exemplo, a alteração do número de páginas.

O sistema de ficha foi desenvolvido utilizando basicamente 5 (cinco) tecnologias: HTML, JAVASCRIPT, PHP5, JAVA, IREPORT. A interface do usuário foi concebida utilizando HTML e JAVASCRIPT, no lado do servidor utilizou, inicialmente, PHP5 para gerar o documento em formato PDF, entretanto identificou-se a necessidade de gerar documento em formato editável, a fim de atender a esta demanda foi necessário utilizar também as tecnologias JAVA e IREPORT.

O sistema de geração automática de ficha catalográfica foi bem aceito pela comunidade acadêmica, considerando os benefícios proporcionados, tais como: independência e agilidade na obtenção da ficha e consequente agilidade nos trâmites pós-defesa; extensão do serviço aos alunos dos cursos de graduação e pós-graduação *latu sensu*. Outro benefício do ponto de vista da gestão de pessoas foi a liberação de um bibliotecário para poder prestar outros serviços à comunidade acadêmica.

4.2 Sistema de emissão de Guia de Recolhimento da União (GRU)

Conforme Regulamento da BU "Art. 47 O atraso na devolução de material emprestado acarreta em multa, por dia corrido de atraso e por título, inclusive sábados, domingos e feriados." (UFLA, 2015).

O pagamento dessa multa é realizado por meio da GRU, sendo um boleto pago em banco credenciado. Antes, a emissão da GRU era feita manualmente pelo próprio usuário com auxílio do servidor da Biblioteca, sendo o preenchimento de todos os campos da guia, realizados diretos no site do Tesouro Nacional, um procedimento complexo que implicava em diversas falhas e elevado consumo de tempo dos usuários e servidores da BU.

A fim de simplificar esse processo foi disponibilizado no site da Biblioteca, o software de geração de GRU, com propósito de simplificar esse processo. Por meio do software, os usuários preenchem apenas as informações básicas de nome completo, CPF e valor da multa. As demais informações já foram inseridas automaticamente. O software se conecta ao sistema do Tesouro Nacional, responsável por gerar a GRU. O software foi desenvolvido utilizando as tecnologias HTML e JS para interface do usuário e PHP para interface do servidor (processamento).

Desde a implantação do software de geração de GRU, em 2013, que não há problemas com o boleto da GRU emitido com dados incorretos, principalmente em campos que referem à UFLA e à BU, além de ter eliminado os conflitos com os usuários, principalmente por envolver questões financeiras, bem como disponibilizar os servidores da BU para outros tipos de atendimentos.

4.3 Sistema de reserva de espaços da BU

A BU disponibiliza agendamento de reserva de seu anfiteatro, com capacidade de 120 lugares, e sua sala de cursos, com capacidade de 40 lugares, para comunidade da UFLA, para fins acadêmicos. Esse agendamento era realizado manualmente na Secretaria da Biblioteca, mas diante da crescente demanda por esses espaços, tornou-se inviável a gestão manual dos agendamentos.

Para facilitar o processo para usuários e servidores foi adotada uma solução de reserva de recursos *online*. A ferramenta *Booked PHP* (*open source*) foi adaptada às necessidades da Biblioteca. Com a ferramenta adaptada, inicialmente, foram inseridos os recursos disponíveis e realizada a importação de todos os usuários da BU para a ferramenta, posteriormente, foram definidos os responsáveis pela liberação das reservas e finalmente o sistema foi disponibilizado.

Em pouco tempo de funcionamento foram notados diversos benefícios, entre eles o aumento da transparência no processo e redução significativa no tempo dispensado a gestão dos recursos. Outra vantagem com a implantação do sistema, é que os servidores da BU recebem, semanalmente, por e-mail, a grade de eventos, melhorando assim, o atendimento aos usuários, pois podem esclarecer mais sobre os eventos promovidos na BU.

4.4 Automação do processo de aquisição via Pergamum

O constante crescimento da UFLA, impulsionado pela criação de novos cursos de graduação; a demanda da Coordenadoria de Desenvolvimento do Acervo (CDA) da BU por um processo mais qualificado, eficiente e eficaz; e ainda, o conhecimento e a prática da utilização dos demais módulos do sistema de gerenciamento de bibliotecas Pergamum, alavancaram a utilização do "módulo aquisição" para a construção da Política de Formação e Desenvolvimento do Acervo (PFDA/BU/UFLA), centrada nos objetivos da comunidade acadêmica: ensino, pesquisa e extensão e, consequentemente do 1° processo de compra de material bibliográfico, utilizando o módulo de aquisição do Pergamum.

Antes da automação, as indicações eram feitas por meio de listas isoladas, enviadas pelos docentes e seus departamentos. Alguns problemas decorriam dessa forma de indicação: não havia período delimitado para as indicações; as referências indicadas nas listas eram muito incorretas - por não terem campos definidos -, necessitando, muitas das vezes, de re-trabalho da equipe da Biblioteca para organizá-las, enfim, toda a dificuldade de um trabalho extenso e manual.

Em 2013, iniciaram-se as atividades de aquisição de materiais via Pergamum. Para isso, foram elaborados os documentos necessários para instrumentar a aprovação e realização do pregão eletrônico: edital, termo de referência, justificativas, etc. Concluída essa fase, realizado o pregão e definidos os fornecedores vencedores do certame, deu-se início a mais uma etapa.

Realizou-se o planejamento de todo o processo de aquisição que abordou, desde a comunicação aos departamentos da data de abertura do processo no sistema Pergamum, para que fizessem suas indicações; curso de capacitação de técnico-administrativos e participação em assembleias departamentais para capacitação dos docentes; preparação de todo o processo de compra para lançamento do pregão eletrônico até a fase de disponibilização do acervo nas estantes. Cabe ressaltar nesse planejamento, a capacitação oferecida às secretarias dos cursos, a fim de otimizar o processo de indicação de obras a serem adquiridas.

O processo em sua totalidade se deu de forma satisfatória, principalmente por se tratar de um projeto-piloto, com problemas pontuais aceitáveis dentro dessa perspectiva.

Inserido no contexto de conscientização/envolvimento dos agentes/atores, outro diferencial foi a tentativa de maior aproximação e, consequentemente mais participação dos docentes, principalmente daqueles que não haviam solicitado quantidade compatível de títulos e exemplares para adequação de suas bibliografias no processo de 2013. Foi desenvolvido um grande trabalho de cooptação nas assembleias departamentais, a fim de explicar a sua importância, demonstrar e orientar passo a passo o

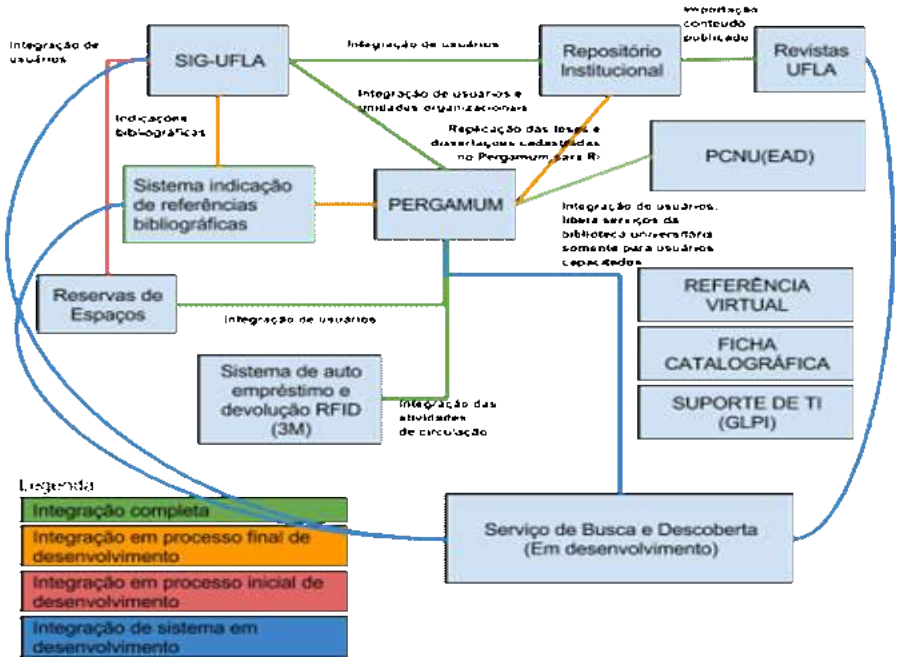
processo. A iniciativa foi muito bem sucedida, havendo grande receptividade por parte do corpo docente.

Em 2015 não houve edital, criando-se a pretensão de um novo certame para 2016, dando continuidade às ações dos últimos anos. Uma das grandes expectativas para o novo processo é a integração do sistema de gerenciamento adotado pela Biblioteca com o Sistema Integrado de Gestão (SIG). Nos processos anteriores, o docente fazia a indicação/atualização no SIG e refazia operações similares no processo de requisição do Pergamum. Vale lembrar que os períodos de disponibilidade para essas ações nos dois sistemas são distintos. A integração possibilitará ao docente que, ao indicar e/ou atualizar as ementas das disciplinas ministradas por ele no SIG esteja, automaticamente, "alimentando" o sistema da Biblioteca, que captará essas informações, sem a necessidade de ele – o docente – requisitar os títulos daquela disciplina novamente, como das vezes anteriores, o que trará avanços significativos quanto ao tempo, reduzindo esforços repetitivos e aprimoramento em todos os níveis, uma vez que o sistema será interoperável "inteligente", limitando o número de indicações tanto para bibliografia básica como para complementar, a saber, 3 (três) e 5 (cinco) títulos, respectivamente, proporcionando atualização das ementas, entre outros critérios.

4.5 Integração dos sistemas de informação da BU

Os sistemas de tecnologia da informação estão cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas, constantemente são desenvolvidos novos sistemas e isso cria um desafio, o de integrar toda essa massa de informação. Atualmente, o principal sistema de informação utilizado pela BU é o Pergamum, portanto a maior parcela das integrações acontece com o mesmo. O Pergamum disponibiliza diversas interfaces, tais como SPs e *Webservices,* que facilitam a integração com sistemas terceiros. Na BU existem vários recursos de sistemas de informação integrados, como pode ser visto na Figura 1:

Figura 1 - Integração de sistemas de informação BU



Fonte: Dados da pesquisa

A figura acima exibe as principais integrações entre os sistemas utilizados por usuários e servidores da BU. Os principais objetivos dessas integrações são promover a melhoria do desempenho do setor, a redução de custos, de duplicidades de esforços e de burocracia, de conflitos entre os sistemas, pois é estabelecida uma única estrutura para a gestão, ligada às estratégias e objetivos corporativos, aumentando assim, a confiabilidade da informação.

Acompanhando o entendimento de Hoffman (2015), a excelência em gestão tem como alicerce um conjunto de conceitos necessários à excelência do desempenho, os quais estão diretamente relacionados com a melhoria do desempenho organizacional, entendendo fazerem parte do sistema de gestão global da organização que, em geral, contempla outros elementos, como gestão financeira, gestão de pessoas, gestão estratégicas e outros.

4.6 Sistema de gestão do acervo com tecnologia RFID

Com a crescente expansão dos cursos e do número de alunos da UFLA, a equipe da BU percebeu a necessidade de modernizar e agilizar os serviços oferecidos ao público da instituição. Para alcançar esse objetivo, em 2012, foi elaborado o projeto "Sistema de Radiofrequência (RFID): segurança, identificação e gerenciamento do acervo da BU/UFLA" com a finalidade de revitalizar a segurança e o monitoramento do acervo de forma rápida, periódica e precisa, visando assegurar o patrimônio público e otimizar o serviço de empréstimo e consequentemente, melhorar a qualidade do atendimento prestado.

Sobre o tema Oliveira, Oliveira e Amaral (2014) descrevem que outros objetivos mais específicos também foram traçados, a saber: a) dotar a biblioteca de infraestrutura antifurto inovadora, adequada e compatível com o atual acervo; b) aferir periodicamente o acervo, possibilitando a realização de inventário de forma rápida e eficiente, ação não realizada nos últimos 10 anos, a qual permitirá conhecer o estado real de perdas do acervo; c) monitorar o acervo, facilitando a localização das obras deslocadas frequentemente pelos usuários; d) agilizar o processo de empréstimo das obras por meio de equipamentos adquiridos; e) minimizar o número de exemplares desaparecidos no acervo.

A implantação desse sistema durou, aproximadamente, dois anos e foi estruturada em 4 (quatro) etapas: a) levantamento de fornecedores de tecnologia RFID; b) aquisição de etiquetas e equipamentos de radiofrequência; c) etiquetagem do acervo da Biblioteca e; d) treinamento da equipe de servidores e usuários da Biblioteca.

Com a utilização da tecnologia RFID, houve melhoria na segurança e no monitoramento do acervo, otimização do serviço de circulação de material por meio do autoempréstimo e autodevolução, mais autonomia para o usuário e liberação de servidores para realizar outras atividades no setor.

4.7 Aprimoramento do projeto de empréstimo de computador portátil

O serviço de empréstimo de computador portátil, caracterizado de netbook, faz parte da política de inclusão digital da UFLA, lançado durante a VI Semana do Livro e da Biblioteca (SLBU) da UFLA, em outubro de 2011. Este projeto é de grande relevância para os usuários da BU, tendo em vista que atende às seguintes necessidades:

a) o usuário mais carente que, não dispondo de renda para comprá-lo, tem a oportunidade de usá-lo por empréstimo domiciliar durante 10 (dez) dias corridos, com a possibilidade de renovação e reserva;

b) o usuário que dispõe de seu próprio computador, seja netbook, notebook ou desktop, mas encontra-se em manutenção, tem a possibilidade de realizar empréstimo domiciliar também por 10 (dez) dias corridos, com possibilidade de renovação e reserva;

c) o usuário dispõe ainda de alguns exemplares para empréstimo interno, de uso exclusivo na biblioteca, geralmente para realizar atividades acadêmicas de curto prazo, tais como *downloads* e digitação.

Esse projeto iniciou com 80 computadores (OLIVEIRA et al., 2012), em seguida o número de exemplares passou a ser de 130, sendo 125 destinados ao empréstimo domiciliar e 5 para uso exclusivo na biblioteca. Em 2016, o Centro de Educação à Distância (Cead) da UFLA disponibilizou mais 60 exemplares para compor o acervo da BU.

Desde a sua implantação, já foram realizados 11.732 empréstimos, 6.905 renovações e 11.668 devoluções, considerando ainda, que no período de 2011 a 2016, houve longos períodos de greve dos servidores técnico-administrativos em educação e docentes. É interessante destacar que, apesar da alta rotatividade de empréstimo domiciliar desse recurso tecnológico, aos cuidados de diferentes usuários da BU, o equipamento apresenta baixo índice de danos técnicos. Também vale reforçar que o número

de netbooks disponíveis já não é suficiente para atender a toda a demanda de usuários da Biblioteca, tendo em vista o crescimento da universidade.

Esse projeto inovador, nos serviços de empréstimo domiciliares em bibliotecas, que proporciona o acesso ao computador fora dos espaços da universidade, serviu como referência para implantação ou estudos de viabilização do serviço em outras universidades.

4.8 Repositório Institucional

Os repositórios são ferramentas importantes para a gestão da informação e do conhecimento nas instituições e para os envolvidos no processo de fomento à pesquisa. Por isso, torna-se importante garantir o acesso permanente e confiável da produção científica, proporcionando maior visibilidade às pesquisas desenvolvidas nas instituições (FURTADO; ESMIN; OLIVEIRA, 2014).

Na perspectiva de promover o desenvolvimento de recursos e a infraestrutura de informação em ciência e tecnologia para a produção, a socialização e a integração do conhecimento científico-tecnológico, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), em parceria com a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), lançou o edital de chamada FINEP/PCAL/XBDB, no intuito de apoiar projetos de implantação de Repositório Institucional (RI) nas instituições públicas de ensino e pesquisa, seja federais, estaduais e municipais, de modo a possibilitar o registro e proporcionar maior visibilidade e disseminação da produção científica dessas instituições.

A UFLA, como instituição centenária de ensino, pesquisa e extensão, sempre foi grande produtora de conhecimento científico, porém carecia de formas de divulgação mais aprimoradas dessa produção para a comunidade acadêmica, bem como para a sociedade.

Visando ampliar a forma de divulgação da produção acadêmica da UFLA, em dezembro de 2011, por meio de um projeto de Mestrado Profissional em Administração Pública, uma servidora, lotada na BU, aderiu ao edital FINEP/PCAL/XBDB para implantação de um projeto piloto do RI em um dos departamentos da instituição.

O projeto, denominado RIUFLA, envolveu 3 (três) etapas para implantação: planejamento, implementação e funcionamento. Essas etapas envolveram questões como: definição da equipe técnica; formulação da Política Institucional de Informação (PII) da UFLA; definição e criação de comunidades, subcomunidades e coleções; instalação e configuração do software *DSpace* no servidor; definição dos metadados; treinamento da equipe; definição das políticas de gerenciamento do RIUFLA; definição das licenças; alimentação das coleções; ações de promoção e divulgação do projeto no departamento piloto. O lançamento oficial do RIUFLA aconteceu em fevereiro de 2013, após a divulgação foram realizadas ações de promoção e divulgação do projeto nos demais departamentos da instituição.

Até o momento, foram disponibilizados no RIUFLA, mais de 9.000 mil documentos, entre dissertações, teses, monografias, artigos, capítulos de livros e outros, ocupando no Brasil a 17ª posição no *Ranking Web of World Repositories* em janeiro de 2016. Mais de 87 mil buscas foram realizadas na plataforma e ocorreram aproximadamente 3,7 milhões de visualizações de arquivos.

4.9 Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU)

O Programa de Capacitação de Usuários (PCU) é uma iniciativa da BU em capacitar seus usuários na utilização de recursos informacionais com mais eficiência e eficácia, buscando um melhor desenvolvimento das atividades acadêmicas (UFLA, 2016). O PCU é dividido em 6 (seis) módulos, sendo: Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU) - Recepção de Calouros; Normalização de trabalhos acadêmicos; Normalização bibliográfica; Fontes de informação e estratégias de buscas; Portal de Periódicos da Capes; e Bases de dados do Portal de Periódicos da Capes.

Desde 2004 até 2013, ofertou-se o módulo do Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU), por meio de palestra presencial para os discentes ingressantes dos cursos de graduação da UFLA, com o objetivo de informá-los sobre as normas, o acervo, os serviços e produtos da Biblioteca, bem como os direitos e os deveres do usuário.

De acordo o Regulamento da BU:

> Art. 20 A habilitação na BU é pré-requisito para que o usuário, vinculado à UFLA, tenha o direito ao empréstimo domiciliar e demais serviços com normas específicas.
> §1º Todo usuário com direito ao empréstimo domiciliar, previsto no Art. 18, é habilitado no Setor de Referência ou por meio do Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU). [...]
> Art. 21 A habilitação por meio do PCNU é obrigatória para os alunos dos cursos de graduação, realizado nas modalidades presencial ou virtual, cujo objetivo é apresentar as normas da Biblioteca Universitária e seus serviços. (UFLA, 2015).

Essas palestras foram oferecidas apenas na modalidade presencial até o 1º semestre de 2013, pois essa modalidade tornou-se inviável para os servidores da BU atenderem à demanda de alunos que iniciavam a cada semestre, com o crescimento significativo de vagas ofertadas pela universidade.

Conforme Oliveira et al. (2014):

> [...] eram ofertadas, em média, 30 a 40 palestras por recepção, com aproximadamente 40 inscritos. A quantidade de palestras era exaustiva para os poucos servidores que tinham habilidade em falar em público, além de não ser possível oferecer a mesma quantidade de palestras para os três turnos da universidade (manhã, tarde e noite). Outro fator que gerava um entrave era com relação às chamadas para novas matrículas que ocorria durante um longo prazo dos inícios dos períodos e uma boa parte dos usuários chegava à universidade após as palestras.

Diante disso, surgiu a necessidade de desenvolver alternativas que pudessem alcançar o maior número de usuários possíveis em menos tempo, então que foi elaborada a capacitação na modalidade virtual.

A partir do 2º semestre de 2013, o PCNU passou a ser ofertado também à distância, sendo criado por uma equipe multidisciplinar formada por profissionais da área de biblioteconomia, pedagogia e ciência da computação onde foram incluídos em uma plataforma web conteúdos textuais e de multimídia acessíveis por meio do site da Biblioteca.

> A equipe da BU projetou um sistema web para o PCNU, que atendesse tanto à modalidade virtual quanto à presencial. Na modalidade virtual do PCNU, foi disponibilizado o curso com as informações sobre a BU para os calouros, juntamente com a aplicação de um questionário de avaliação do conteúdo aprendido, formado por um banco de perguntas e respostas disponibilizadas aleatoriamente para cada participante, e criação da senha da biblioteca, para utilizar os serviços oferecidos. Na modalidade presencial, os próprios usuários interessados realizam suas inscrições pelo PCNU, escolhendo participar em uma das palestras presenciais com data e horário previamente definidos e com limite máximo de 100 inscritos por palestras (OLIVEIRA et al., 2014).

Alguns resultados obtidos foram: participação de um maior número de alunos nos cursos de capacitação, redução da sobrecarga de trabalho no Setor de Referência no início de cada semestre letivo e oferta ininterrupta do curso de capacitação. Dessa forma, conclui-se que a educação à distância, para o caso do PCNU, foi uma alternativa eficaz e eficiente para massificar o serviço de orientação ao usuário e oferecer informações sobre o funcionamento da Biblioteca.

4.10 Sistema de gerenciamento do Espaço de Pesquisa Virtual (EPV) I

O EPV I constitui-se de uma importante infraestrutura e funciona como instrumento de apoio para as atividades de ensino, pesquisa e extensão, oferecendo 80 computadores com acesso à Internet para uso/estudo individual, destinados aos usuários com vínculo ativo na UFLA. Uma solução de automatização foi estudada pela equipe de TI da BU para tornar mais dinâmico e independente o acesso dos usuários para utilizarem os computadores desse espaço, no qual é gerenciado por servidores da BU.Inicialmente, uma busca foi realizada na *web* selecionando diferentes soluções que

atendessem às demandas de gestão do EPV. Dentre os requisitos para escolha do sistema, destacaram-se: possibilidade de customização, geração de relatórios, controle das máquinas remotamente e autenticação. Além disso, o sistema não poderia gerar custos para a Biblioteca, o que tornou a procura e a escolha pelo sistema mais restrita.

Para realizar a escolha da solução mais adequada, os sistemas escolhidos foram instalados nos computadores da Coordenadoria de Recursos Tecnológicos (CRT) , simulando uma rede em pequena escala. Assim, foram feitos vários testes para seleção do sistema que melhor adaptasse às regras do EPV.

Optou-se por utilizar um sistema *open source* para não acarretar custos para o setor. O sistema escolhido, o *Cyber Café Administration* (*Cybera*), foi customizado, configurado e implantado no EPV. A base de dados com informações de matrícula e senha foram importados do Pergamum para o banco de dados do *Cybera*. Assim, os usuários conseguiriam autenticar seu acesso para uso dos computadores no EPV inserindo sua matrícula como login e sua senha sendo a mesma utilizada para empréstimos.

A princípio o sistema atendeu as expectativas. No entanto, passado um tempo, ocorreram problemas relacionados com a integração de dados. O banco de dados utilizado pelo sistema Pergamum era diferente do banco de dados do sistema *Cybera* do EPV, o que dificultou a integração dos dados em tempo real. Dessa forma, o acesso dos usuários no momento da autenticação foi comprometido. Além disso, a base de dados do sistema do EPV não comportou adequadamente a quantidade de dados importada da base Pergamum, deixando o acesso ao sistema lento.

Com isso, analisou-se a possibilidade de trocar a base de dados do sistema do EPV para a mesma utilizada no Pergamum, porém o processo de recodificação seria muito dispendioso não havendo garantia de que o sistema pudesse funcionar corretamente, o que poderia acarretar em outros problemas de inconsistências. Sendo assim, o sistema foi desinstalado e outra alternativa de autenticação tem sido estudada para automatizar a gestão dos serviços do EPV.

4.11 Serviço de Referência Virtual (SRV)

Com o avanço da tecnologia da informação, as bibliotecas colocaram seus serviços na web, facilitando bastante a comunicação entre o usuário e biblioteca.

> A análise dos serviços de referência e informação, disponibilizados através dos sites das bibliotecas universitárias, demonstra um crescimento significativo entre os ambientes tradicionais e os ambientes virtuais. O modelo de referência virtual permite ao usuário uma forma de estabelecer comunicação com a biblioteca a um custo mais reduzido, especialmente os usuários remotos. (CARVALHO; MILMAN, 2008).

Com a necessidade de seguir essas evoluções tecnológicas e expandir o serviço de referência além do ambiente físico, disponibilizando informação rápida e precisa para o usuário, independente do local em que se encontre, a BU, por meio do Programa de Bolsa Institucional de Ensino e Aprendizagem (PROAT) da UFLA, criou-se o projeto denominado de “Serviço de Referência Virtual” (SRV), com a orientação de uma bibliotecária-documentalista e a participação de 2 (dois) bolsistas do PROAT e um ténico em informática.

O objetivo desse projeto consistiu em fornecer um novo meio de comunicação entre o usuário e a BU, visando atender às expectativas deste usuário atual, que, acostumado às novas tecnologias, espera-se serviços mais modernos e práticos por parte das bibliotecas.

Assim, o atendimento do SRV foi criado para ser realizado via *chat*, por meio de um software livre, o *Mibew Messenger*, que possibilita a troca de informações em tempo real, para atender a comunidade universitária e em geral, mantendo a mesma qualidade do serviço já oferecido presencialmente e agilizando a transmissão de informação.

As etapas para implantação do SRV na BU foram: levantamento bibliográfico; análise de software; testes internos na biblioteca com software escolhido; criação de política de atendimento; elaboração e atualização das possíveis perguntas frequentes; estabelecimento do horário de atendimento; capacitação dos servidores envolvidos no projeto; por último, divulgação do novo

serviço para comunidade acadêmica da UFLA. A partir da implantação do SRV, os usuários tiveram mais benefícios, como a resposta imediata de seu problema.

Quanto aos procedimentos metodológicos, utilizou-se a técnica de estudo de caso por permitir um conhecimento mais detalhado sobre o fenômeno e o contexto delimitado e também foi realizada uma pesquisa de opinião com 220 usuários.

Acredita-se que com o SRV, via *chat*, os usuários passaram a procurar mais a BU para esclarecer suas dúvidas, ampliando o atendimento da biblioteca para vários outros usuários.

4.12 Uso e aprimoramento em redes sociais

As redes sociais estão mudando a forma como as organizações trabalham, usando conexões autênticas e de confiança como estratégia competitiva, ou seja, para divulgar informações, melhorar a prestação de serviços/produtos e facilitar o acesso a informação (HUNT, 2010). Nesse contexto, em 2010, iniciou-se a participação da BU nas mídias sociais consideradas mais populares e com maior índice de participação de seus usuários, criando os seguintes perfis (*fanpages*):

a) ***Facebook***: em 25 de outubro de 2010 foi criado o perfil da BU. Devido ao grande número de pedidos de amizade, em janeiro de 2012, todos os amigos do perfil foram migrados para uma *fanpage*. Hoje, possui 6.348 curtidas/seguidores, sendo 56% do sexo feminino e 44% do masculino. A média semanal de alcance das publicações é de 64,2% dos seguidores, um valor considerável de visualização dos posts da Biblioteca; A atualização da *fanpage* acontece semanalmente, com média de 3 (três) posts por semana;
b) ***Twitter***: em janeiro de 2010 foi criado o perfil da BU. Atualmente, possui 348 seguidores, segue 124 perfis de outras bibliotecas, instituições de ensino e outras fontes de informação no Twitter e já postou 558 *tweets*. No início de sua criação, o *Twitter* da BU foi muito utilizado para divulgar as novas teses e dissertações da UFLA inseridas na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), que foi substituida pelo Repositório Institucional (RIUFLA) em fevereiro de 2012. Os outros "*tweets*" foram sobre assuntos relacionados principalmente sobre a UFLA e replicas das publicações dos outros perfis da BU/UFLA em outras mídias sociais;
c) ***YouTube***: em julho de 2011 foi criado o canal da BU/UFLA. Atualmente, o canal possui 13 vídeos publicados, com alcance de 1.399 visualizações no total e 7 inscritos. O seu objetivo é divulgar os vídeos instrucionais dos serviços prestados pela BU, tais como autoempréstimo, reserva, renovação, emissão de GRU, elaboração de ficha catalográfica, entre outros;
d) ***WhatsApp***: em 29 de maio de 2015 foi criado o grupo da BU no aplicativo *Whatsapp* com a participação dos servidores da Biblioteca. O objetivo desse grupo é a troca de informação e comunicação entre os servidores da ativa. Nessa mídia, os participantes têm a oportunidade de comentar sobre assuntos profissionais e de interesse particular. A participação no grupo é opcional, por isso nem todos os servidores da BU fazem parte do grupo, então, toda informação de interesse profissional também é veiculada em uma lista de discussão via e-mail institucional.

Além dos perfils nas mídias sociais citadas, ainda serão estudadas as possibilidades de criação de perfil no *Flickers*, mídia de hospedagem e partilha de imagens fotográficas; e no *Instagram*, rede social de imagens, que possibilita tirar fotos com o celular, aplicar efeitos e compartilhar com seus amigos ou seguidores.

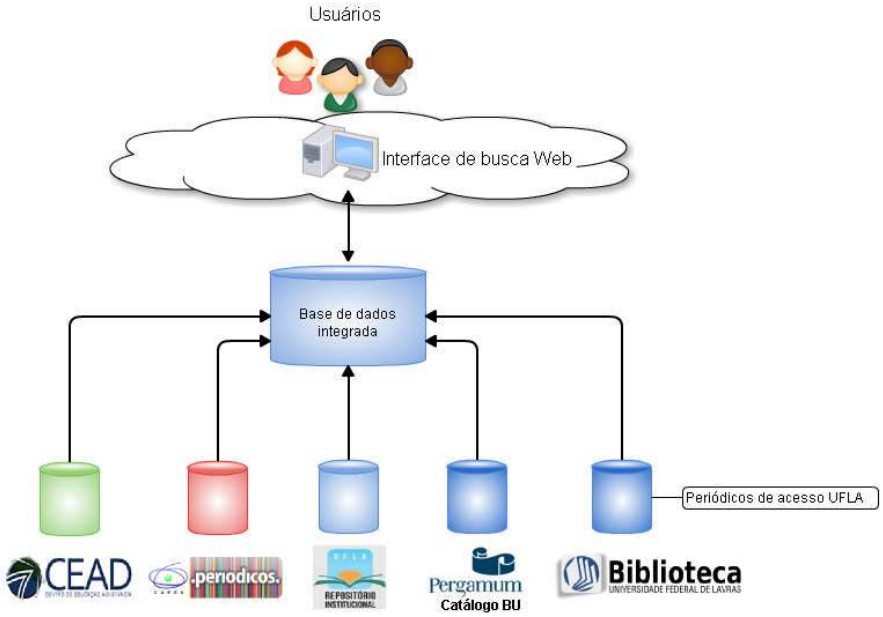
Pela análise realizada na BU, pode-se perceber que os recursos advindos da Internet estão sendo usados em concretude pela Biblioteca, pois são perceptíveis as vantagens desse uso, tendo como principais resultados uma maior interação com o usuário, agilidade na comunicação, maior rapidez na divulgação e acesso as informações e maior visibilidade da Biblioteca (MEDEIROS et al., 2016).

4.13 Serviço de busca e descoberta

Este projeto tem como objetivo desenvolver e implantar o serviço de busca e descoberta da UFLA, pelos servidores da CRT da BU. As principais finalidades são: facilitar a recuperação de materiais bibliográficos impressos, disponíveis no acervo da BU; popularizar o RIUFLA; dinamizar o uso de conteúdos assinados pela UFLA, periódicos, bases de dados e ABNT Coleção; promover o

portal de vídeoaulas do Cead; aumentar o acesso às revistas publicadas pela instituição, disponíveis no SCIELO; possibilitar o aumento de citações de trabalhos dos autores da universidade; e desenvolver critérios de relevância em conformidade com a demanda da UFLA, adotando um índice único de recuperação da informação, Figura 2.

Figura 2 - Índice único: serviço de descoberta



Fonte: adaptado de Maranhão (2011, p. 3).

Inicialmente, foi realizado o levantamento das tecnologias e ferramentas que poderiam ser melhor utilizadas diante dos recursos solicitados. Foram analisadas somente tecnologias gratuitas e *open source*.

Para o desenvolvimento do recurso foram projetadas 5 (cinco) etapas: levantamento bibliográfico; planejamento de demanda e dos recursos; desenvolvimento com arquitetura MVC (*Model-View-Controler*), utilizando as tecnologias: HTML, JAVASCRIPT, CSS-BOOTSTRAP para o lado cliente, e para o lado servidor, PHP5, JAVA, SOLR, POSTGRES, juntamente com diversas bibliotecas oferecidas por estas tecnologias; testes e divulgação; avaliação.

Atualmente, este projeto está na etapa de testes, faltando sua conclusão para divulgação e posterior avaliação. Com relação à essa solução inovadora, a intenção primeiramente é atender a demanda da UFLA e em seguida, apresentar mais uma alternativa às diversas instituições públicas ou privadas do país e não competir com as demais soluções disponíveis no mercado, que já são ferramentas consolidadas e com inúmeros outros recursos.

4.14 Biblioteca Itinerante - ônibus UFLA

O projeto denominado "Biblioteca Itinerante - ônibus UFLA" foi lançado durante a VIIISLBU da UFLA, em outubro de 2013. O principal objetivo desse projeto, que tem como público alvo crianças, adolescentes e adultos de cidades vizinhas, da zona rural e dos bairros periféricos de Lavras, é promover a cidadania por meio da educação e da cultura, favorecendo o processo de formação social. Visa ultrapassar as fronteiras do espaço tradicional da BU e incentivar o hábito e o prazer pela leitura, na comunidade de Lavras e região, oferecendo empréstimo de livros, exposições didático-científicas e atividades lúdicas e culturais. O projeto é gerenciado pelo Setor de Marketing e Comunicação da CAU/BU.

Cabe mencionar que no projeto inicial da Biblioteca Itinerante, as visitas eram quinzenais, sendo o roteiro divulgado no site da BU. Para ter acesso aos empréstimos é necessário ser sócio da Biblioteca Itinerante. O horário de funcionamento firmado foi das das 8 às 12 horas, às terças-feiras.

A Biblioteca Itinerante, embora seja uma inovação em Lavras e região, buscou oferecer um espaço de referência cultural para a população dos locais atendidos pelo projeto. Entretanto, por melhores que sejam os resultados, o ônibus não substitui o espaço físico da BU. Mas, ao ser utilizado adequadamente como instrumento de difusão e incentivo à leitura, contribuie na formação do cidadão e na disseminação do livro e da cultura, ampliando a frequência de usuários em bibliotecas púbicas e estimulando a capacidade crítica dos seus usuários.

O projeto ganhou grande aceitação da comunidade lavrense, de escolas de bairros vizinhos e moradores próximos ao local de parada ônibus que se mobilizavam para participar das visitas. Porém, devido à necessidade de reestruturação dos ônibus e da equipe da BU, atualmente, o projeto está suspenso, atendendo a demandas eventuais.

5 CONCLUSÕES

O relato de experiência em tela, apresentou as iniciativas da equipe da BU, no período de 2012 a 2016, em inovar seus serviços e produtos, em função do aumento de usuários e das novas demandas, hoje, mais autônomos quanto ao uso das TIC's. Destacou-se a necessidade de inovação como algo altamente relevante no ambiente informacional.

No contexto abordado, é observado que a implantação de soluções inovadoras, apoiadas pelas TIC's, contribuíram, significativamente, para a melhoria dos serviços e produtos oferecidos, reduzindo esforços e automatizando seus *workflows,* se adequando e adaptando-se às novas demandas dos seus usuários.

Por meio, do relato foi possível identificar a necessidade de planejamento da implantação de qualquer serviço, novo produto ou mesmo de aprimoramento daqueles já existentes. Cabe ainda, mencionar a necessidade de avaliar periodicamente a aceitação e uso dos serviços por seus utilizadores para identificar falhas, demandas de melhorias/ajustes e análise dos próximos investimentos.

É importante mencionar que a participação em eventos da área teve retornos positivos para os profissionais bibliotecários da UFLA. Pois, além de novos conhecimentos adquiridos com a exposição das conferências, das mesas redondas, das feiras dos fornecedores, das apresentações dos trabalhos orais e posters, da participação nas reuniões técnicas possibilitou obtenção de outros olhares às atividades da Biblioteca, bem como, continuar caminhando para a prestação de serviços inovadores em nossas rotinas.

As conclusões deste relato não pretendem abranger todos os casos relacionados à inovação no ambiente da BU. Isto é, não são generalizáveis para todas as situações e contextos, mesmo porque refletem resultados relacionados a experiência de uma única biblioteca. Elas apontam para possíveis soluções que, talvez, possam servir de ponto de partida para outras instituições que tenham demandas semelhantes.

REFERÊNCIAS

BALESTRIN, A.; VARGAS, L. M.; FAYARD, P. Ampliação interorganizacional do conhecimento: o caso das redes de cooperação. **Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 43, v. 11, n. 1, jan./fev. 2005.

CLARK, B. Sustaining change in universities: continuities in case studies and concepts. **Tertiary Education and Management**, London, v. 9, n. 2, p. 99-116, 2003.

COPALDO, A. Network structure and innovation: the leveraging of a dual network as a distinctive relational capability. **Strategic Management Journal**, Sussex, v. 28, n. 1, p. 585-608, 2007.

FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. G. Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. **El profesional de la información**, Barcelona, v. 21, n. 6, nov./dic. 2012.

FURTADO, T. B.; ESMIN, A. A. A.; OLIVEIRA, N. Técnica de recomendação e recuperação de conteúdo para repositórios institucionais baseado na Universidade Federal de Lavras (UFLA). In: CONFERÊNCIA LUSO-BRASILEIRA SOBRE ACESSO ABERTO, 5., 2014, Coimbra. **Anais**

eletrônicos... Coimbra: Universidade de Coimbra, 2014. Disponível em: <http://repositorio.ufla.br/handle/1/4832>. Acesso em: 2 abr. 2016.

HOFFMAN, S. **A importância de integrar os sistemas de gestão de uma organização**. Fundação Nacional da Qualidade, 2015. Disponível em: <http://www.fnq.org.br/informe-se/artigos-e-entrevistas/entrevistas/a-importancia-de-integrar-os-sistemas-de-gestao-de-uma-organizacao>. Acesso em: 2 de abr. 2016.

KASSOY, G. O RH e a inovação nas empresas. **Janela da Web**, 2006. Disponível em: <http://janelanaweb.com/digitais/kassoy2.html>. Acesso em: 14 mar. 2016.

MARANHÃO, A. M. N. Dos catálogos aos metabuscadores e serviços de descoberta na Internet?: uma visão geral. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011. Slide 1 a 24.

MEDEIROS, S. A. et. al. ***Webmarketing* e o desenvolvimento de uma política de redes sociais**: estudo de caso da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Lavras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 29., 2014. Manaus. **Anais…** Manaus: UFMG, 2016. No prelo.

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

OLIVEIRA, A. A. Inovação e disponibilização de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Juiz de Fora. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 28., 2014. Belo Horizonte. **Anais…** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponivel em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/ 628-2017.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2016.

OLIVEIRA, R. M. et al. A implantação do programa de capacitação de novos usuários na modalidade virtual da Biblioteca Universitária da UFLA: relato de experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <http://repositorio.ufla.br/handle/1/4681>. Acesso em: 14 abr. 2016.

OLIVEIRA, V. N. et al. Tecnologia da informação como instrumento de democratização e acesso à informação: estudo de caso de empréstimo de computadores portáteis, netbook, na Biblioteca da UFLA. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais…** Gramado: UFRGS, 2012. p. 1-16. Disponível em: <http://repositorio.ufla.br/handle/1/312>. Acesso em: 20 mar. 2015.

PROVAN, K. G.; HUMAN, S. E. Organizational learning and role of the network broker in small-firm manufacturing. In: GRANDORI, A. **Interfirm networks**: organization and industrial competitiveness. London: Routledge, 1999.

SWAN, J.; CLARK, P. Organisational decision-making in the appropriation of technological innovation: cognitive and political dimensions. **European Work and Organisational Psychologist**, London, v. 2, n. 2, p. 254-85, 1992.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Regulamento da Biblioteca Universitária**. Lavras, 2015. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufla.br/wordpress/wp-content/uploads/REGULAMENTO-FINAL_aprovado-Comiss%C3%A3o-T%C3%A9cnica-02.12.15.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2016.

VAN DE VEN, A. H. Central problems in the management of innovation. **Management Science**, Providence, v. 32, n. 5, p. 590-607, 1986.

WEINGAND, D. E. Serviços aos clientes: um imperativo de marketing. In: AMARAL, S. A. do (Org.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Ed. UnB, 2007. cap. 2., p. 43-44.

INTELIGÊNCIA ACADÊMICA COMO SUPORTE PARA TOMADA DE DECISÃO: formação de pesquisadores na UFAM

Celia Regina Simonetti Barbalho (UFAM) - celia.simonetti@gmail.com

Angela Emi Yanai (UFAM) - emi_aey@yahoo.com.br

Cláudia Daniele de Souza (UC3M) - claudia_zenaro@yahoo.com.br

Resumo:

Examina o papel da inteligência acadêmica no ambiente das instituições de ensino superior. A formação de pesquisadores constitui-se como foco deste estudo, sobretudo a partir dos dados da iniciação científica e da pós-graduação stricto sensu da Universidade Federal do Amazonas, adotada como exemplo para demonstrar o uso de informações institucionais para a tomada de decisão. Discute teoricamente os elementos inerentes a inteligência acadêmica, formação de pesquisadores, iniciação científica e pós-graduação com o intuito de compor elementos que favoreçam a percepção dos pontos focais empregados no estudo. A partir da configuração dos resultados obtidos, a UFAM poderá prospectar ações que visem ampliar a relação entre a iniciação científica e a pós-graduação stricto sensu, permitindo ampliar a capacidade de formação de pesquisadores, assim como, seu desempenho no sentido de consolidar o papel da Universidade Federal do Amazonas no ambiente onde atua, favorecendo o cumprimento de sua missão e seu papel na vasta região Amazônica.

Palavras-chave: *Inteligência acadêmica. UFAM. Pós-graduação. Iniciação científica*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

A dinâmica do contexto contemporâneo tem demandado das organizações a adoção de ações proativa que favoreçam o atendimento da comunidade para a qual dirigem seus serviços e produtos considerando que as contínuas mudanças nos ambientes impetram uma capacidade, cada vez maior, de adaptação estratégica.

Para que tais adaptações ocorram, são necessários mecanismos que viabilizem a seleção, captura, avaliação, análise, síntese, reestruturação, formatação e assimilação de informações relacionadas às condições dos ambientes externo e interno da organização. Essas informações, por sua vez, devem gerar conhecimento para oportunizar a geração de bens e serviços, que propiciem uma atuação competitiva e oportuna no contexto onde elas se inserem convergindo para sua sobrevivência e crescimento.

Deste cenário não estão isentas as instituições sem fins lucrativos, sobretudo as instituições públicas de ensino superior, as quais vem sofrendo uma variedade de pressões emergentes que estão relacionadas ao encolhimento de inscrições, ao aumento dos custos, aos espaços para captação de recursos externos cada vez mais competitivos, os modelos brasileiros de avaliação externa, os quais envolvem o INEP para graduação e a CAPES para pós-graduação, as necessidades de seleção de pessoas qualificadas para atuarem em todos os seus processos, a atenção aos requisitos regulamentares que estão relacionados as determinações dos órgãos de controle existentes no país e, mais recentemente, a crise econômica que envolve o Brasil impactando em significativos cortes dos recursos públicos destinados a sua manutenção. (HUGHES; WHITE, 2005)

Choo (2003) afirma que tal capacidade organizacional em processar informação sobre seu ambiente, gerando conhecimento que possibilite sua adaptação eficaz às mudanças externas, é característica das empresas inteligentes que atuam de forma proativa no contexto globalizado. Isto significa que as organizações necessitam gerir processos de informação de modo a transformá-la em conhecimento com vistas a aprender com o meio ambiente, bem como a ele se adaptar.

Diante estas questões, o artigo fornece uma breve visão geral de abordagens estratégicas para a gestão no ensino superior a partir do uso do processamento de informações que gerem conhecimento sobre a própria instituição, os quais poderão viabilizar o aumento dos esforços estratégicos para tornar a instituição mais engajada no contexto onde atua.

Tomando por arquétipo a formação de pesquisadores, o estudo se apropria do exemplo da Universidade Federal do Amazonas para promover uma reflexão entre os resultados do programa de iniciação científica e a relação com a pós-graduação *stritu sensu*, na expectativa de corroborar para a percepção de como o uso da informação pode favorecer a composição de trajetórias estratégicas que beneficiem a gênese deste importante processo que compete a universidade brasileira.

2 Revisão de literatura

2.1 Inteligência acadêmica

Os aspectos teóricos que envolvem a Inteligência Acadêmica (IA) estão pautados nos princípios da Inteligência Competitiva (ICo), processo amplamente empregado pelo setor produtivo pautado em atividades que incluem um conjunto de processos legais e éticos para a coleta, organização, análise e uso de informações de alto valor agregado para favorecer a tomada de decisão e auxiliar as organizações na gestão de riscos em seu ambiente.

No que pese a origem dos princípios da abordagem serem pautados na ICo, a qual

possui uma sólida base teórica amplamente disponível na literatura, inclusive relatos de casos de sucesso, a IA ainda é empregada no ambiente universitário com alguma suscetibilidade, tendo em vista que as origens se reportam ao ambiente lucrativo.

As instituições de ensino superior têm atuado no contexto da inteligência competitiva sobretudo no seu aspecto formativo, ou seja, na disponibilização de ações que envolvam o seu ensino e pesquisa.

Entretanto, a *National Association of State Universities and Land-Grant Colleges*, convencida de que as universidades estaduais americanas estavam enfrentando algumas das maiores mudanças em sua história, encomendou um estudo para o *W. K. Kellogg Foundation* com o intuito de estabelecer recomendações para o futuro das instituições de ensino superior estaduais dos EUA. O relatório, denominado de *Returning to our Roots: The Engaged Institution* (2001), destacou que as universidades desenvolvem seus planejamentos estratégicos, os quais são dependentes do desvelamento de forças e fraquezas, ameaças e oportunidades elementos que, por sua vez, nada mais são do que a coleta, organização, análise e uso de informações de alto valor agregado (HUGHES; WHITE, 2005). Em outras palavras, o planejamento estratégico é um processo de avaliação realista da organização e seu ambiente, o qual se constitui a partir dos princípios empregados pelos processos de Inteligência Competitiva.

Hughes e White (2005) afirmam ainda que a aplicação da inteligência competitiva em ambientes de ensino superior é limitada, em grande medida por uma confluência de fatores: falta de recursos, baixo vinculação das complexas estruturas organizacionais das instituições de ensino superior, a falta de uma orientação para o emprego das técnicas de ICo em instituições sem fins lucrativos ou ainda a discordância geral sobre o que inteligência competitiva realmente seja.

O emprego do termo Inteligência Acadêmica também esta associado aos processos de aprendizagem sendo equivocadamente ligado com as questões relacionadas a inteligência educacional, motivo pelo qual há uma carência de estudos no país.

Na literatura internacional também existem poucos estudos que analisaram a necessidade das instituições de ensino superior atuarem no sentido de desenvolver um amplo processo universitário para a coleta, análise e divulgação de informações para lidar de forma mais adequada e eficaz com as crescentes ameaças às suas operações de negócios.

Friedel e Rosenberg (1993), citados por Hughes e White (2005), identificaram a necessidade de instituições de ensino superior a incorporarem técnicas de exploração ambiental em seu planejamento estratégico e atividades de tomada de decisões para melhorar a qualidade das decisões organizacionais.

Barrett (2010), ao examinar a temática, destaca que embora as técnicas de ICo tenham sido adotadas com sucesso no ambiente produtivo, ainda existe muitas resistências no ambiente das universidades para empregá-las em seus processos de gestão. A autora destaca ainda técnicas que podem ser empregadas como o *benchmarking* pode ser aplicada para identificar e mapear as melhores práticas nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação ou ainda os chamados jogos de guerra (*War Games*), utilizados para auxiliar a instituição a agir em momentos de crise ou em um evento surpresa.

Hughes e White (2005), apresentam as etapas para o desenvolvimento das atividades de Inteligência Acadêmica nas instituições de ensino superior, conforme dispõe a Figura 1.

Figura 1. Modelo de Inteligência Acadêmica



Fonte: Adaptado de Hughes e White (2005)

Para os autores o primeiro passo no modelo de inteligência envolve identificar os principais tópicos ou objetivos do esforço de pesquisa pretendida. Eles destacam ainda que os próprios funcionários e professores são, muitas vezes, as melhores fontes de informação, uma vez que transportam uma riqueza de informações sobre ambientes internos e externos da universidade.

A segunda etapa envolve determinação de fontes de informação para que seja executada a coleta e organização das informações. A terceira etapa envolve a utilização de várias técnicas científicas e não científicas para gerar *insights* ou inferências a partir da informação recolhida. A disseminação abarca a divulgação das informações para os principais decisores dentro da universidade, uma vez que a informação se torna inteligência, quando a pessoa certa recebe as informações corretas e, finalmente, as incorpora nos processos de tomada de decisão (HUGHES; WHITE, 2005).

Diante o exposto, para efeito deste estudo, considera-se Inteligência Acadêmica um processo organizacional que investiga o ambiente externo à universidade, bem como diagnostica o seu ambiente interno organizacional, com o propósito de descobrir oportunidades e reduzir os riscos, visando o estabelecimento de estratégias de ação a curto, médio e longo prazo.

Considerando que este artigo assume como exemplo a formação de pesquisadores pelas instituições de ensino superior, por meio do cotejamento entre a iniciação científica e a pós-graduação, faz-se necessário permitir o amplo entendimento do que, de fato, se configura o preparo do investigador.

2.2 Formação de pesquisadores

A preparação de recursos humanos para pesquisa se constitui em alicerce para o progresso científico e tecnológico. Essa missão tem que ser compreendida como instrumento importante para a transformação da sociedade. A formação de pesquisadores está relacionada ao convívio em um grupo de pesquisa, à vivência com a área, o levantamento de hipóteses e a tentativa de obter soluções.

Até a década de 1960, o Brasil dispunha de um número reduzidíssimo de cientistas

(REZENDE, 2006). Somente a partir da implantação da pós-graduação *stricto sensu*, - organizada sob as formas de mestrado e doutorado, - é que começou a preocupação com a formação dos pesquisadores. Por esse motivo ainda não são numerosos os estudos institucionais relacionados às trajetórias científicas, que abordem, em detalhe, o processo de formação de pesquisadores desde a iniciação científica e sua continuidade na pós-graduação, tratando ademais as especificidades de cada área de conhecimento. A maior parte da literatura nacional aparece como subtema de outros maiores como: a formação da comunidade científica (SCHWARTZMAN, 1979), a profissão acadêmica (BALBACHEVSKY, 2000), a produtividade científica (LETA, LANNES; DE MEIS, 1998) e o perfil da ciência (LOUZADA, SILVA FILHO 2005).

2.2.1 Iniciação científica

Uma universidade não pode se limitar a formar alunos. Ela precisa, também, produzir conhecimento. Precisa, portanto, formar pesquisadores. Este processo poderia e deveria iniciar-se no curso de graduação (COSTA et al., 2012). Os programas de Iniciação Científica (IC) fazem parte dos deveres institucionais, permitindo ao graduando optar por assuntos que lhe interessam e podem ser desenvolvidos ao longo do tempo (FAVA-DE-MORAES, FAVA, 2000).

A iniciação científica possui contribuições marcantes para o desenvolvimento do Brasil ao longo da história. Segundo o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (2014) a IC é a raiz do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Nasceu em 1951 para tentar estimular a pesquisa nas universidades e foi a primeira modalidade de bolsa que surgiu. De acordo com Massi e Queiroz (2011) a Iniciação Científica do aluno de graduação é muito mais do que o simples entrar em um novo ambiente de trabalho, onde será instruído e aprenderá novas técnicas e conceitos. Ciente de que a ciência tem uma cultura própria, que a diferencia dos demais ambientes, vivenciá-la implica em conhecer e fazer parte do processo de construção do conhecimento, trabalhar com formas orais e escritas de instrução e difusão do conhecimento e vislumbrar a importância dos fatos construídos provenientes desse processo.

Acredita-se que, uma vez o aluno tenha participado do processo de iniciação à pesquisa durante a graduação e se interessado em ingressar no mestrado, estaria levando consigo experiência teórica e prática que o ajudaria no desenvolvimento de suas atividades na pós-graduação. Para Cury (2004) a pesquisa e o ensino, se realizados na graduação por intermédio da IC, permitem o ingresso dos estudantes aos níveis seguintes de forma mais proveitosa, uma vez que tenham sido melhores capacitados durante esse processo. Foi, inclusive, a iniciação científica que impulsionou a pós-graduação no Brasil, que nasceu logo na sequência.

2.2.2 Pós-graduação

Diferentemente dos cursos de graduação que estão voltados, principalmente, para a formação profissional, a pós-graduação *stricto sensu* se volta para a formação acadêmica traduzida especificamente no objetivo de formação de pesquisadores (SAVIANI, 2007). No Brasil, hoje, os cursos de pós-graduação são centrais para a atividade de pesquisa.

A pós-graduação possui papel estratégico e se constitui como base na preparação de recursos humanos de alto nível, que atuarão principalmente em universidades, centros de pesquisa científica e tecnológica e empresas. Tem contribuído consideravelmente para a formação de recursos humanos qualificados e para o desenvolvimento científico do Brasil, condição reconhecida como requisito para assegurar sua independência econômica. Além

disso, por meio da pesquisa, a pós-graduação brasileira contribui para a consolidação da base científica nacional, uma das principais premissas que possibilitam o aperfeiçoamento do sistema educacional como um todo (OLIVE, 2002).

Como o ingresso no mestrado e no doutorado são indicadores de continuidades dos bolsistas de iniciação cientifica na carreira científica, podem ser medidos através, por exemplo, da metodologia bibliométrica.

3 Materiais e métodos

O delineamento metodológico deste trabalho é composto pela revisão de literatura sobre inteligência acadêmica e formação de pesquisadores. No que tange a pesquisa quantitativa, utilizou-se a análise bibliométrica, sendo que a coleta e a recuperação dos metadados da iniciação científica foram realizadas na base Lira da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) e dos programas de pós-graduação da UFAM, na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações.

Desta forma, os dados da iniciação científica foram extraídos da base Lira, o sistema é usado na instituição por professores para submeter e gerenciar os projetos de iniciação científica. A pesquisa compreende o período de 2008 a 2015, uma vez que, o Portal possui apenas informações a partir de 2008 e os projetos de 2016 ainda não foram concluídos, portanto, optou-se em trabalhar nesta pesquisa até o ano de 2015, totalizando 5401 projetos de iniciação científica em 7 anos.

Os dados da pós-graduação foram extraídos da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFAM (BDTD/UFAM). Implantada em 2007, por meio da Resolução nº 10 de 2007, que institui normas e procedimentos para submissão de teses e dissertações na Instituição, a fim de atender a Portaria nº 13, de 15 de fevereiro de 2006 da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), a qual estabelece a obrigatoriedade da divulgação digital das teses e dissertações produzidas pelos programas de doutorado e mestrado reconhecidos no Brasil. Assim, desde o ano de implantação até 2015, foram depositadas 2275 teses e dissertações na BDTD/UFAM, para a pesquisa delimitou-se o período de 2008 a 2015, obtendo o total de 2062 teses e dissertações.

Os metadados foram extraídos e fornecidos pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) da UFAM, tratados no *software* VantagePoint e as representações gráficas, elaboradas no Excel.

4 Resultados parciais/finais

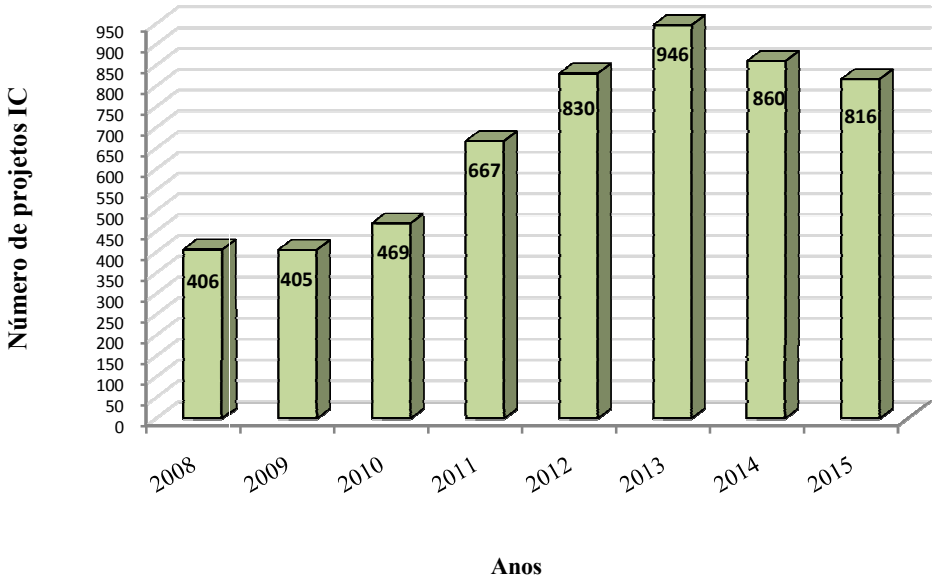
O Programa de Iniciação Científica (IC) na UFAM é coordenado pela Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, tem como objetivo integrar os alunos da graduação a pesquisa científica, assim como estimular a integração entre a graduação e a pós-graduação.

A UFAM iniciou o Programa de IC a partir de 1988 em parceria com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), por meio do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC), tendo como finalidade "[...] apoiar a política de Iniciação Científica desenvolvida nas Instituições de Ensino e/ou Pesquisa, por meio da concessão de bolsas de Iniciação Científica (IC) a estudantes de graduação integrados na pesquisa científica" (CNPq, 2016, p.1). A partir de 2003, a Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado do Amazonas (FAPEAM) também passa a incentivar a IC no Amazonas, por meio de concessão de bolsa (PRO-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO, 2016).

Nesta pesquisa, analisou-se o período 2008 a 2015 (Figura 2), período este, disponível

no sistema de submissão de projetos da UFAM e que possui 5399 registros.

Figura 2. Número projetos do Programa de Iniciação Científica por ano

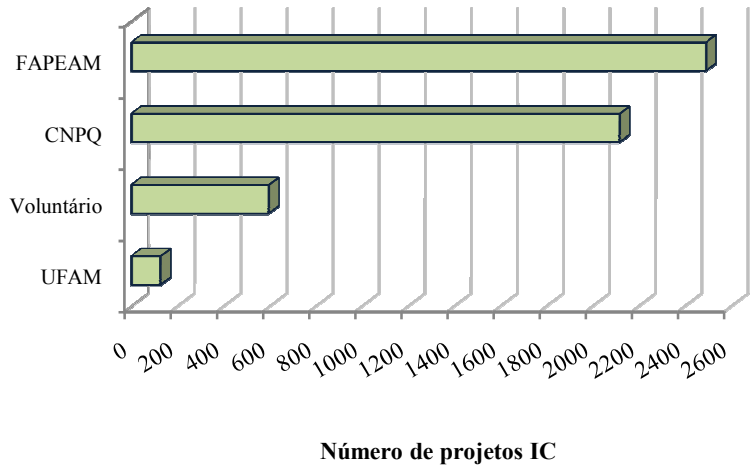


Fonte: Dados da pesquisa.

O período de 2010 a 2013 mostra o crescimento nos projetos e consequentemente no fomento à pesquisa de IC na UFAM. A CT&I no Amazonas desenvolveu significativamente com a criação da FAPEAM em 2003, alcançando ótimo desempenho 2013. Neste período, os investimentos superam a marca dos R$ 769,3 milhões, resultando no incremento de 1000% no número de bolsas destinadas à pesquisa, assim como, no aumento da formação e aprimoramento de pesquisadores no estado (AMAZONAS, 2014). Este cenário pode justificar aumento de projetos de IC na UFAM e o seu ápice em 2013 (Figura 2).

Além do fomento oriundo da FAPEAM (47%), a IC na UFAM, também contou com o financiamento do CNPq (40%) e da própria instituição (2%), conforme pode ser observado na Figura 3.

Figura 3. Fontes de fomento da IC na UFAM

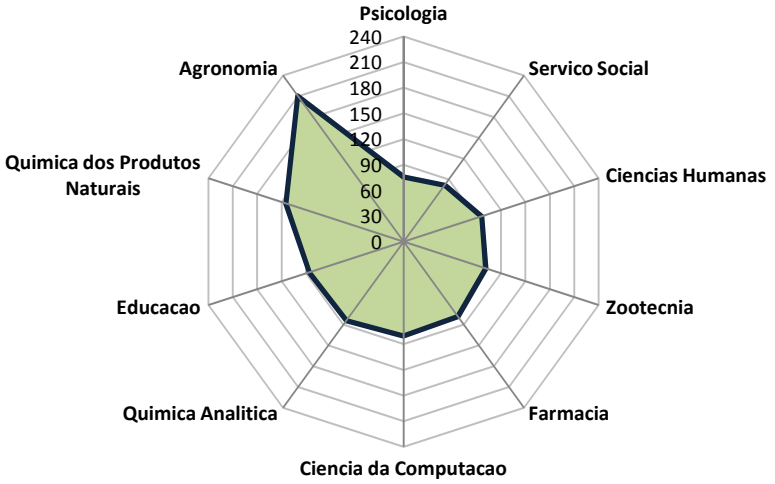


Fonte: Dados da pesquisa.

A pesquisa mostrou que 72% dos alunos de graduação participaram da IC apenas uma vez, 22% duas vezes e 5% participaram de três projetos. A participação dos discentes na IC "[...] permite introduzir os estudantes de graduação, potencialmente mais promissores, nas atividades acadêmicas e de pesquisa, além de estimular os orientadores/pesquisadores à produção científica [...]" (FREITAS et.al., 2016, p. 2). Pesquisa realizada por Freitas et al. (2016) na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), apontou que mais de 20% dos alunos que já haviam participado da iniciação científica estavam em algum programa de pós-graduação, destes, 13% estavam fazendo mestrado na UFPE.

Desta forma, a participação nos programas de IC mostra-se de suma importância para a formação do indivíduo no que diz respeito à formação profissional e acadêmica, uma vez que, abre oportunidade para o mercado de trabalho, introduz para a pesquisa científica e para pós-graduação. A Figura 4 apresenta as principais áreas dos projetos IC na UFAM:

Figura 4. Principais áreas dos projetos da IC na UFAM

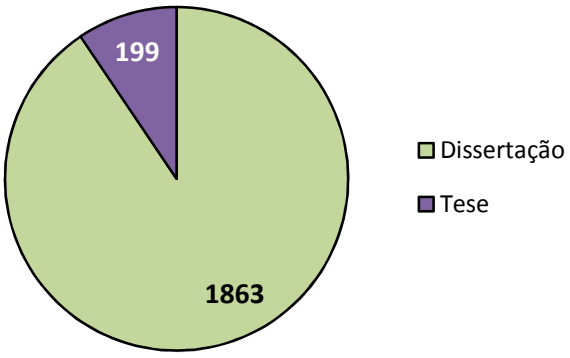


Fonte: Dados da pesquisa.

Os projetos de IC da UFAM apresentam ênfase principalmente na área de Agronomia (211), seguida da área de Química de Produtos Naturais (145) e Educação (116). Fator que pode estar relacionado ao maior número de doutores nestas áreas, uma vez que, o orientador doutor pode orientar até 5 projetos, deste, 3 com indicação à bolsa e 2 voluntários; o orientador mestre, por sua vez, pode orientar até 2 projetos com indicação à bolsa e 1 voluntário.

Segundo os dados da plataforma Sucupira em 2016, a UFAM é a segunda instituição na região Norte com o maior número de programas e cursos de pós-graduação e a primeira no estado do Amazonas (36), sendo estes: 21 mestrados, 1 doutorado, 2 mestrados profissionais e 12 mestrados/doutorados. Desta forma, conforme a Figura 5, BDTD/UFAM conta com 1863 dissertações e 199 teses depositadas.

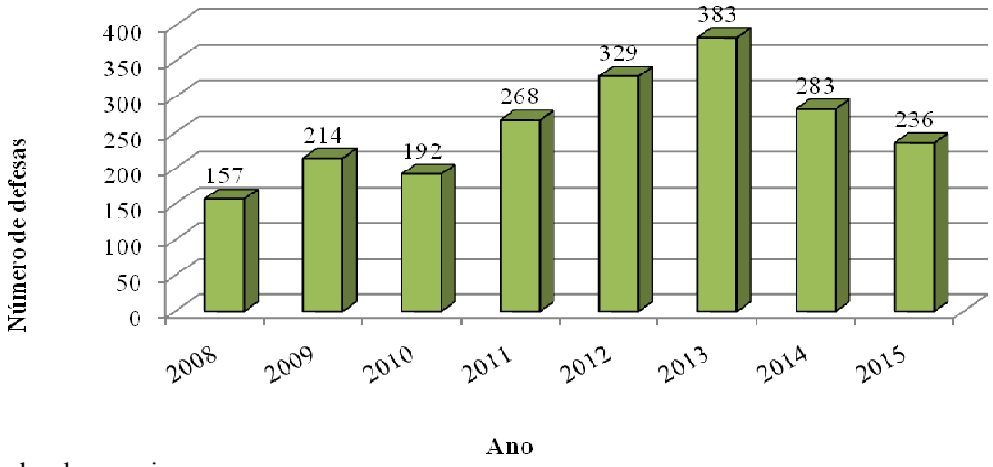
Figura 5. Tipo de documentos da Pós-Graduação da UFAM



Fonte: Dados da pesquisa.

A partir de 2008 inicia-se o crescimento de depósitos de teses e dissertações defendidas na UFAM (Figura 6). Observa-se maior crescimento em 2013 com 383 defesas, destes 7% são do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 6% da Biotecnologia e 6% em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia. O ano de 2013 foi o que apresentou maior número de trabalhos tanto na IC quanto na pós-graduação, e nos anos subsequentes mostram diminuição gradativa nos índices.

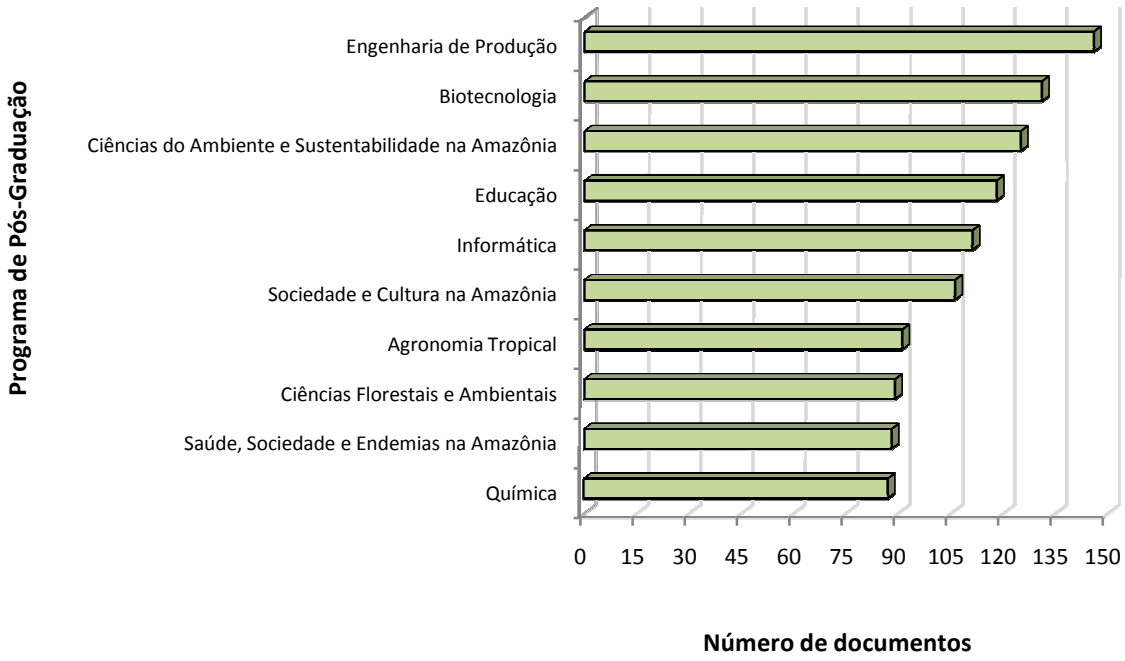
Figura 6. Número de defesas por ano na Pós Graduação da UFAM



Fonte: Dados da pesquisa.

A partir da Figura 7, verifica-se que os programas de pós-graduação (PPG) da UFAM com maior representatividade na BDTD/UFAM são o PPG-Engenharia de Produção (146), PPG-Biotecnologia (131) e PPG-Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia (125) No que tange ao doutoramento na UFAM, o programa que mais se destaca é PPG-Biotecnologia com 90 teses, seguido do PPG-Agronomia Tropical (28).

Figura 7. Principais Programas de Pós-Graduação da UFAM com mais documentos



Fonte: Dados da pesquisa.

Cabe destacar que o PPG-Biotecnologia é um programa multidisciplinar e multi-institucional sob a coordenação da UFAM, além de ter um papel importante para a Região Amazônica, por contribuir com as PD&I vinculadas à fauna e flora da Amazônia. Dentre as instituições que fazem parte da parceria multi-institucional, estão: Universidade de Brasília, Fundação de Medicina Tropical do Amazonas, Instituto de Pesquisa em Patologias Tropicais, Fundação Fiocruz, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Universidade de Ribeirão Preto, EMBRAPA, SUFRAMA, Centro de Biotecnologia da Amazônia, FUCAPI, Fundação de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas - HEMOAM, Instituto Nacional de Pesquisa da Amazônia - INPA e a Universidade de São Paulo – USP (PPGBIOTEC, 2015).

Outro programa de destaque no âmbito nacional e na UFAM, é o PPG-Informática. Criado em 2001 e reconhecido/credenciado pela CAPES em 2003, sendo o único PPG da UFAM com conceito 5 no Qualis da CAPES, estando entre os melhores programas do Brasil na área.

Ademais, verifica-se que 109 alunos fizeram IC, chegaram a fazer o mestrado na UFAM. Portanto, destaca-se que o estudo realizado por de Aragón, Martins e Velloso (1999 apud MASSI; QUEIROZ, 2010, p. 184) apontam que o aluno que fez PIBIC tem seis vezes mais oportunidade de entrar para pós-graduação do que um aluno que nunca participou da IC. Os autores destacam ainda que "[...] o prazo médio de transição entre a conclusão da graduação e o ingresso no mestrado, para um ex-bolsista PIBIC, é de 1, 2 ano, enquanto para os não bolsistas chega a 6, 8 anos em média".

É interessante destacar, ainda, alguns dos objetivos do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC): contribuir para a formação de indivíduos para a pesquisa, maior estímulo na articulação entre a graduação e pós-graduação, assim como, a contribuir para redução do tempo médio de titulação de mestres e doutores (CNPq, 2016). A fim de alcançar estes objetivos e assim diminuir o tempo de titulação de mestres e doutores no país, o CNPq tem fomentado desde a década de 50 a IC, buscando estimular o discente de graduação a pesquisa científica (CABRERO, COSTA, HAYASHI, 2003 apud MASSI; QUEIROZ, 2010). É notória a contribuição da IC para a pós-graduação no que tange a redução do tempo de conclusão e evasão, maior qualidade nos trabalhos realizados, tal como, apresentam um desempenho melhor na seleção de admissão ao mestrado ou doutorado, possuem maior desenvoltura para trabalhos em equipe e habilidade para falar em público, impactando tanto na vida acadêmica ou profissional destes indivíduos (FAVA-DE-MORAES, FLAVIO; FAVA, 2000).

5 Considerações parciais/finais

A UFAM é a instituição que apresenta maior número de PPG no estado, e a segunda maior no âmbito da Região Norte. Desta forma, a IC e a pós-graduação *stricto sensu* na instituição são de suma importância para o desenvolvimento do estado do Amazonas, assim como, para a Amazônia, pois, está diretamente ligada a formação de recursos humanos para a PD&I e a qualificação dos indivíduos para atuarem nas organizações localizadas na região.

A Inteligência Acadêmica, ainda é pouco difundida no meio acadêmico, uma vez que, historicamente não é um setor competitivo. Todavia, as mudanças na sociedade, como, o aumento do número e da qualidade das universidades privadas e as constates greves, falta de recursos e infraestrutura nas universidades públicas brasileiras, tem levado muitos jovens a optarem pelas universidades privadas para sua formação na graduação e pós-graduação. Portanto, a inteligência acadêmica é um forte aliado para os gestores das universidades para tomada de decisão no que se refere ao planejamento, parcerias estratégicas e distribuição de recursos na instituição.

A partir da configuração dos resultados obtidos, a UFAM poderá prospectar ações que visem ampliar a relação entre a iniciação científica e a pós-graduação *strictu sensu*, permitindo ampliar a capacidade de formação de pesquisadores, ampliando assim o maior desempenho no sentido de consolidar o papel da Universidade Federal do Amazonas no ambiente onde atua, favorecendo o cumprimento de sua missão e seu papel na vasta região Amazônica.

6 Referências

AMAZONAS. **Governo do Amazonas discute criação de polos de ciência, tecnologia e inovação no interior**. 2014. Disponível em: < http://www.amazonas.am.gov.br/2014/02/governo-do-amazonas-discute-criacao-de-polos-de-ciencia-tecnologia-e-inovacao-no-interior/>. Acesso em: 10 abr. 2016.

BALBACHEVSKY, E. **A profissão acadêmica no Brasil**: as múltiplas facetas do nosso ensino superior. Brasília: Funadesp, 2000.

BARRETT, Susan E. Competitive Intelligence: Significance in Higher Education. **World Future Review,** v. 10, n. 3, p.26-31, Não é um mês valido! 2010. Disponível em: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED525183.pdf>. Acesso em: 06 maio 2016.

CHOO, C. W. **Gestão de informação para organização inteligente:** a arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Editorial Caminho, 2003.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO (CNPq). **Objetivos do programa PIBIC**. Disponível em: < http://cnpq.br/pibic> Acesso em: 10 abr. 2016.

COSTA, A.; BORBA, J. A.; PINTO, A. L.; ROSA, C. A. Trajetória do programa de iniciação científica da Universidade Federal de Santa Catarina no período de 1990 a 2010. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 103-111, set./dez. 2012.

CURY, C. R. J. Graduação/pós-graduação: a busca de uma relação virtuosa. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 25, n. 88, p. 777-793, Out. 2004.

FAVA-DE-MORAES, FLAVIO; FAVA, MARCELO. A iniciação científica: muitas vantagens e poucos riscos. **São Paulo Perspectivas**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 73-77, mar. 2000.

FREITAS, Tiziana Jorda Severi et al. PIBIC: abrindo caminhos para a pós-graduação. **Associação Nacional dos Cursos de Graduação em Administração**, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em:<http://www.angrad.org.br/artigos-de-divulgacao/pibic-abrindo-caminhos-para-a-pos-graduacao/643/>. Acesso em: 13 abr. 2016.

HUGHES, Stephanie; WHITE, Rebecca J.. Improving Strategic Planning and Implementation in Universities through Competitive Intelligence Tools: A Means to Gaining Relevance. **Ournal Of Higher Education Outreach And Engagement,** Georgia, v. 10, n. 3, p.39-52, Spring/Summer, 2005.

LETA, J.; LANNES, D.; DE MEIS, L. A formação de recursos humanos e a produção científica no Brasil In: PALATNIK, M. et al. (org.) **A pós-graduação no Brasil**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1998.

LOUZADA, R. C. R.; SILVA FILHO, J. F. Pós-graduação e trabalho: um estudo sobre projetos e expectativas de doutorandos brasileiros. **História, Ciências, Saúde – Manguinhos**, v. 12, n. 2, p. 265-82, maio-ago 2005.

MASSI, L.; QUEIROZ, S. L. Jogo discursivo na apropriação da linguagem científica por alunos de iniciação científica em Química. **Investigações em Ensino de Ciências**, v. 16, n. 1, p. 35-57, 2011.

_____. Estudos sobre iniciação científica no Brasil: uma revisão. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 40, n. 139, p. 173-197, abr. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742010000100009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 05 maio 2016.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO. **Diretor do CNPq destaca importância da formação de pesquisadores**. 2014. Disponível em:

<http://www.mcti.gov.br/noticia/-/asset_publisher/epbV0pr6eIS0/content/diretor-do-cnpq-destaca-importancia-da-formacao-de-pesquisadores> Acesso em: 5 de abril 2016

OLIVE, A. C. Histórico da educação superior no Brasil. In: SOARES, M. S. A. (Org.). **Educação superior no Brasil.** Brasília: CAPES, 2002. p. 31-42.

PARDO, M. B. L. Formação do pesquisador: resultados de cursos de pós-graduação em educação. **Paidéia**, v. 21, n. 49, p. 237-246, maio-ago 2011.

PPGBIOTEC. **Sobre**: programa multi-institucional de Pós-Graduação em Biotecnologia. PIDD Design, 2015. Disponível em: < http://ppgbiotecufam.net/index.php/sobre > Acesso em: 7 de maio 2016.

PRO-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO. **Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica**. Disponível em: < http://www.propesp.ufam.edu.br/pesquisa/pibic> Acesso em: 10 abr. 2016.

REZENDE, S. M. Evolução da política nacional de ciência, tecnologia e inovação e dos seus instrumentos de apoio. **3ª Conferência Nacional de Ciência e Tecnologia e Inovação**: síntese das conclusões e recomendações. Brasília: MCT, CGEE, 2006.

SAVIANI, D. Doutoramento em educação: significado e perspectivas. **Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 7, n. 21, p. 181-197, 2007.

SCHWARTZMAN, S. **Formação da comunidade científica no Brasil**. São Paulo: Ed. Nacional, 1979.

INTERAÇÃO ENTRE PLANOS DE ENSINO DIGITAIS E BIBLIOTECA: UMA EXPERIÊNCIA NA FACULDADE DE MEDICINA DA UFRGS

Shirlei Galarça Salort (UFRGS e UNISINOS) - shirleisalort@yahoo.com.br

Resumo:

O presente trabalho trata-se de um relato de experiência que apresenta os procedimentos realizados na Biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul durante a atualização do seu Banco de Dados SABi para a aquisição de bibliografias dos cursos de graduação indicadas nos planos de ensino disponíveis em meio digital. Bem como, apresenta as contribuições da disponibilização dos planos de ensino em rede para a atividade de desenvolvimento de coleções realizada na biblioteca e alguns problemas encontrados ao longo desta, como referências inexatas, incompletas ou inexistentes, ou ainda em quantidade insuficiente para as avaliações externas, que dificultam o trabalho realizado na biblioteca. Tais dificuldades poderão ser comuns a outras instituições, contribuindo assim, para uma maior reflexão sobre o envolvimento do bibliotecário no aprimoramento de outros bancos de dados da universidade que sejam de uso das bibliotecas. Considerando como possíveis soluções aos problemas encontrados, a realização de atividades de "educação de usuários" voltadas para os professores e alterações no Sistema de Planos de Ensino.

Palavras-chave: *Desenvolvimento de coleções, Biblioteca, Plano de ensino*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

1 Introdução

De acordo com as demandas educacionais atuais, as quais a tecnologia é forte aliada aos processos de gestão nas universidades, a interação entre planos de ensino digitais e bibliotecas universitárias faz-se cada vez mais presente a fim de otimizar os processos de aquisição dos livros necessários ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Para tanto, o presente trabalho além de relatar a experiência da atualização do banco de dados na Biblioteca da Faculdade de Medicina a partir da interação com os planos de ensino digitais que compõem a grade curricular dos cursos de graduação, tem como objetivo apresentar algumas dificuldades encontradas ao longo desse processo, que possam ser comuns a outras instituições, a fim de compartilhar a experiência e propor uma reflexão sobre a participação do profissional bibliotecário na composição dos sistemas utilizados pelas bibliotecas. Bem como, apresenta algumas possíveis soluções para minimizar os problemas encontrados ao longo da tarefa de atualização do Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi).

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) disponibiliza seus planos de ensino (PEs) em meio digital e em rede desde 2010. Esse modo informatizado de apresentação, além de permitir que o documento siga uma estrutura mais padronizada e de possibilitar uma relação mais dinâmica com o arquivo, facilita o acesso aos diferentes setores que necessitam interagir com ele, como é o caso das bibliotecas.

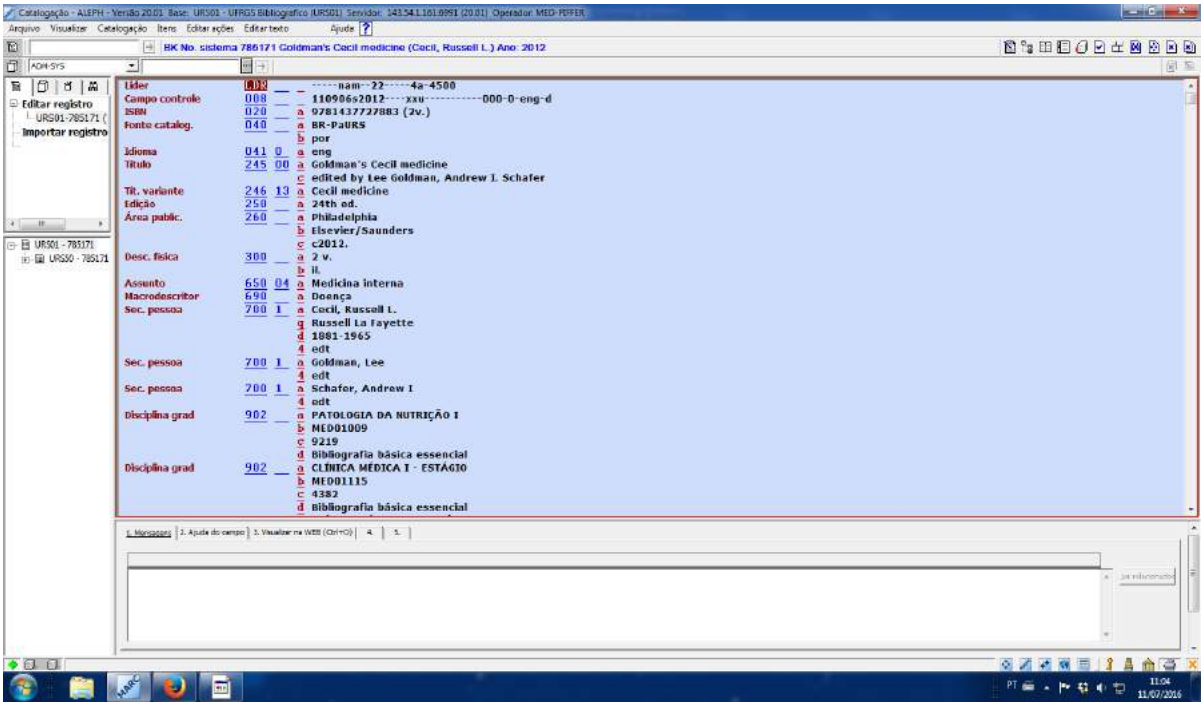
A Biblioteca da Faculdade de Medicina da UFRGS e do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (Biblioteca FAMED/HCPA) faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS), que comporta 33 bibliotecas distribuídas nos Campus da UFRGS. Ela é tecnicamente subordinada à Biblioteca Central e administrativamente subordinada à Faculdade de Medicina com apoio do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

Conforme o Regimento atual da Faculdade de Medicina, ela é o órgão responsável por organizar, conservar e manter atualizado o acervo de material bibliográfico referente aos temas que integram os programas de ensino, pesquisa e extensão na área de ciências da saúde, bem como a produção intelectual do corpo docente e técnico-científico da UFRGS e do corpo clínico e assistencial do HCPA.

2 Revisão de literatura

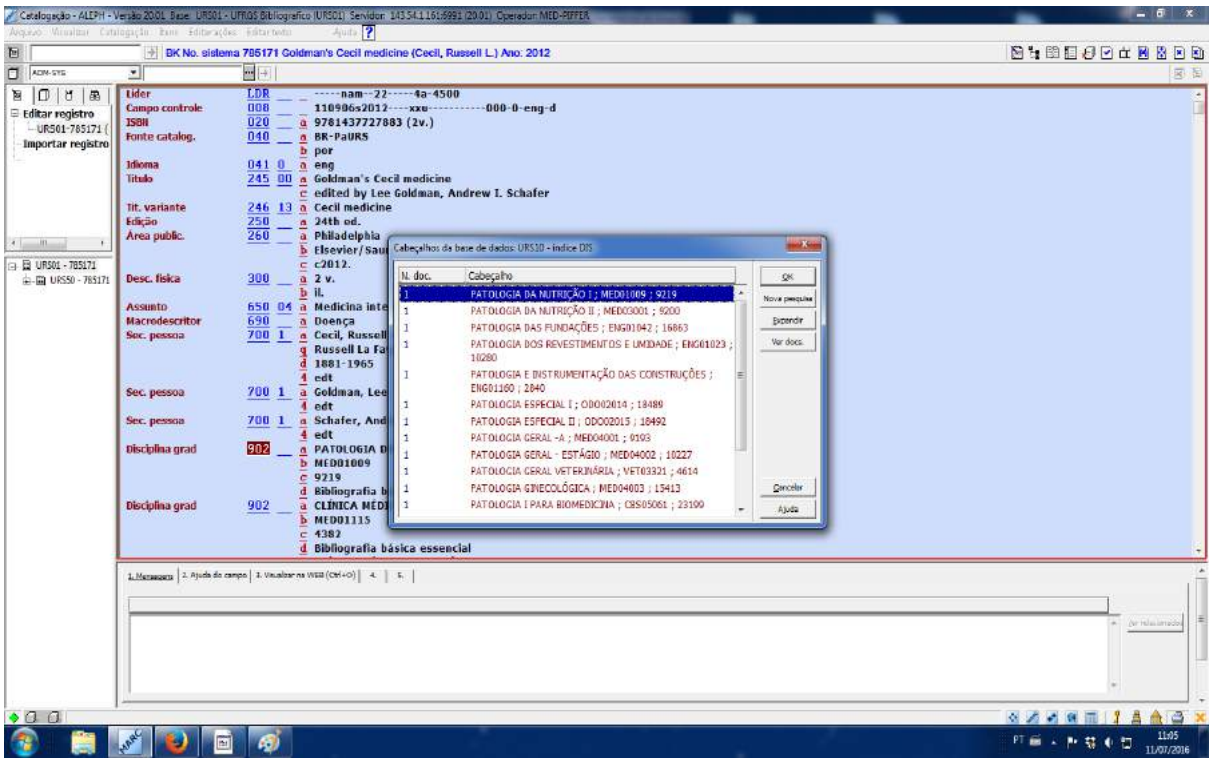
A Biblioteca FAMED/HCPA compõe e utiliza o mesmo sistema de registro bibliográfico das demais bibliotecas do SBUFRGS, o SABi que utiliza o formato MARC (*Machine-Readable Cataloging*). Entretanto, foram adotados alguns campos próprios para atender às necessidades específicas da universidade, como é o caso dos campos “902” e “192”. O “902” identifica a disciplina citada no plano de ensino de um curso de graduação e sua classificação: **Bibliografia Básica Essencial (BBE); Bibliografia Básica (BB); Bibliografia Complementar (BC)**; conforme apresenta a figura 1. Também pode indicar uma parte do registro, por exemplo, os volumes. Já o campo “192” refere-se ao registro de autoridade correspondente (figura 2), ou seja, à disciplina registrada.

Figura 1- Registro bibliográfico de livro citado em plano de ensino de disciplina do curso de Medicina



Fonte: Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi)- interface GUI de catalogação.

Figura 2- Exemplo de registro de autoridade de uma disciplina de Curso



Fonte: Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi)- interface GUI de catalogação

Como colocam Strehl *et al.* (2010, p. 108):

> Os registros de autoridades contendo as informações necessárias das disciplinas são preenchidos automaticamente, via sistema, pela gerência do SABi a partir dos dados registrados no Sistema de Graduação. Estes registros de autoridades não podem ser criados por bibliotecários do SBU e são alterados pela gerência do SABi à medida que os dados de disciplinas sofrem alterações, dispensando rotinas manuais de correção. O campo 192 contém o nome, a sigla e o código de disciplina de cursos de graduação da UFRGS e contempla exatamente os dados que individualizam uma dada disciplina no Sistema de Graduação.

Para atualizar o banco de dados e preencher os campos "902" das bibliografias indicadas nos planos de ensino dos cursos de graduação da Faculdade de Medicina, atualmente, se acessa os planos que estão disponíveis em meio digital, identifica-se as literaturas da graduação e realiza-se a inclusão no SABi daquelas citadas pela primeira vez. E com o auxílio do relatório das já registradas, exclui-se o campo "902" referente àquelas que deixaram de fazer parte dos programas de ensino.

2.1 Planos de ensino digitais

Conforme apresenta Viero (2010), "Plano de ensino é o documento elaborado pelo docente para guiar o desenvolvimento de uma atividade de ensino e que, depois de elaborado, deverá passar pela avaliação das Comissões de Graduação para, então, ser disponibilizado aos discentes e a toda comunidade acadêmica." A autora declara que quando impressos apresentavam uma rotina maçante e demorada de validação, arquivamento e disponibilização para a comunidade acadêmica. O que se pode compreender que também dificultava o trabalho de aquisição do material bibliográfico sugerido pelos docentes.

Foi então que em 2009 na UFRGS, começou a se planejar a disponibilização dos planos de ensino em meio digital, que culminou com sua implantação no primeiro semestre de 2010. A partir de então, podemos dizer que atualmente, como bem considera Viero (2010): "Na UFRGS, o registro eletrônico dos planos de ensino tem se mostrado ferramenta eficiente na otimização do tempo e do trabalho dos agentes administrativos, no amplo acesso da comunidade acadêmica às informações e na padronização dos documentos institucionais."

A disponibilidade em rede dos PEs digitais facilita o serviço de atualização dos bancos de dados das bibliotecas, e por consequência outros serviços, como o desenvolvimento de coleções, principalmente no que se refere à compra do material bibliográfico, assim como possibilita a conexão entre os sistemas automatizados, que futuramente poderão se integrar para uma atualização automática do Sistema de Bibliotecas.

As bibliotecas além de se preocuparem com o atendimento às demandas acadêmicas devem buscar atingir ou em alguns casos manter, o conceito máximo em suas categorias de análise quanto à avaliação da educação superior proposta pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).

Como também apresenta Soares (2002, p. 95) a biblioteca é um dos indicadores de avaliação da graduação, *grifo meu*:

> As comissões, a partir de um conjunto de indicadores, avaliam: (a) organização didático-pedagógica de cada curso; (b) adequação das instalações físicas; (c) adequação das instalações especiais (laboratórios, oficinas, salas ambiente e outros); (d) qualificação do corpo docente (titulação, regime de trabalho, plano de cargos e salários – PDI – produção e produtividade intelectual, experiência profissional, relações professor-aluno e outros); (e) **bibliotecas (acervo, livros, periódicos, acesso a redes, adequação ambiental)**.

No que se refere à graduação, por exemplo, a nota máxima concedida referente ao acervo de livros, objeto da análise, se dá a partir do seguinte critério estabelecido pelo INEP (2015) para as cadeiras obrigatórias:

> Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para menos de 5 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.

Por isso, considera-se importante a atualização constante do banco de dados da biblioteca, principalmente para as bibliografias básicas utilizadas nos programas de ensino, bem como uma maior intervenção ou participação do bibliotecário no que se refere à criação das condições necessárias ao correto preenchimento das informações bibliográficas nos PEs.

3 Materiais e métodos

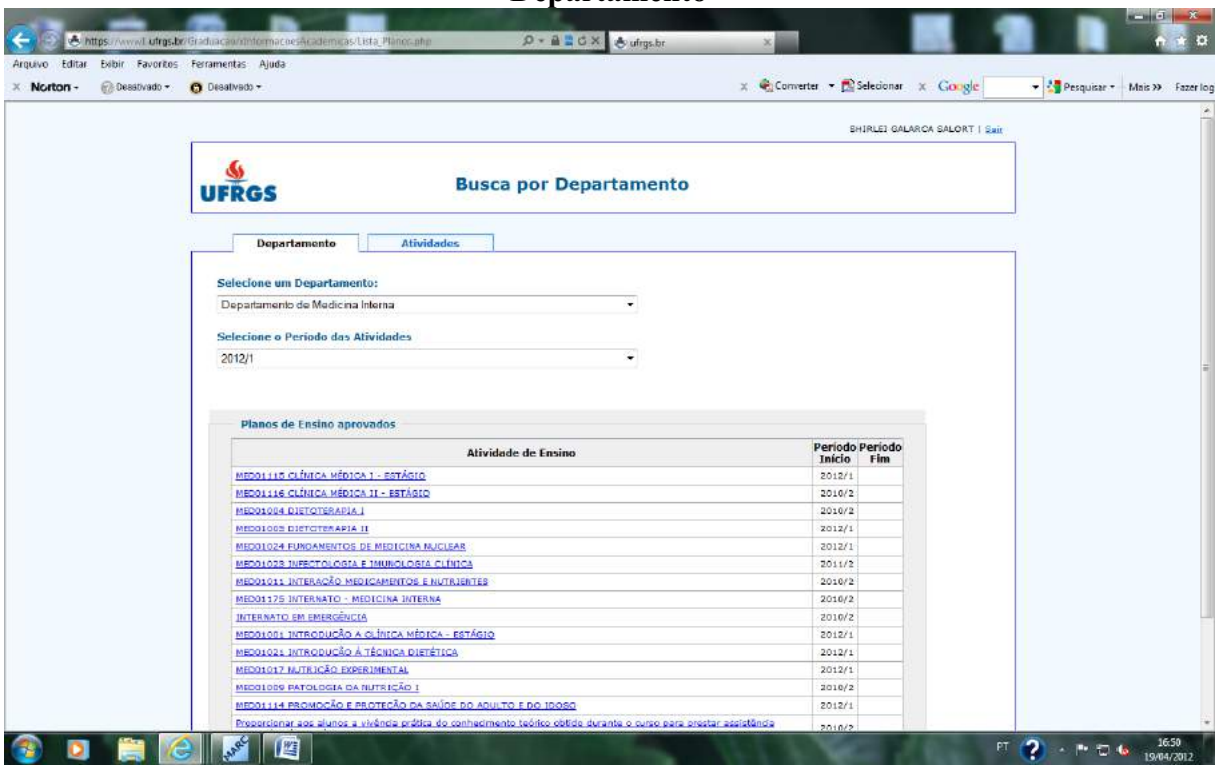
Esta etapa consiste na descrição do processo de atualização do banco de dados SABi a partir da análise dos planos de ensino. Para isso, optou-se por dividi-lo em três passos: sendo o primeiro a identificação bibliográfica, o segundo a emissão do relatório do que já está registrado e o último, o comparativo entre o que está no PE e o que está no SABi e a atualização dos campos propriamente dita.

O primeiro passo, para a atualização é identificar as cadeiras que compõem a grade curricular de determinada graduação e coletar as informações bibliográficas constantes nos PEs, que podem ser acessadas através do Portal do Servidor, mediante Login e Senha.

Logo, se escolhe os departamentos referentes a cada graduação e os referidos programas a serem analisados. Neste item tem-se listadas todas as disciplinas referentes ao departamento eleito (figura 3) e em seus planos é possível ter acesso às indicações literárias.

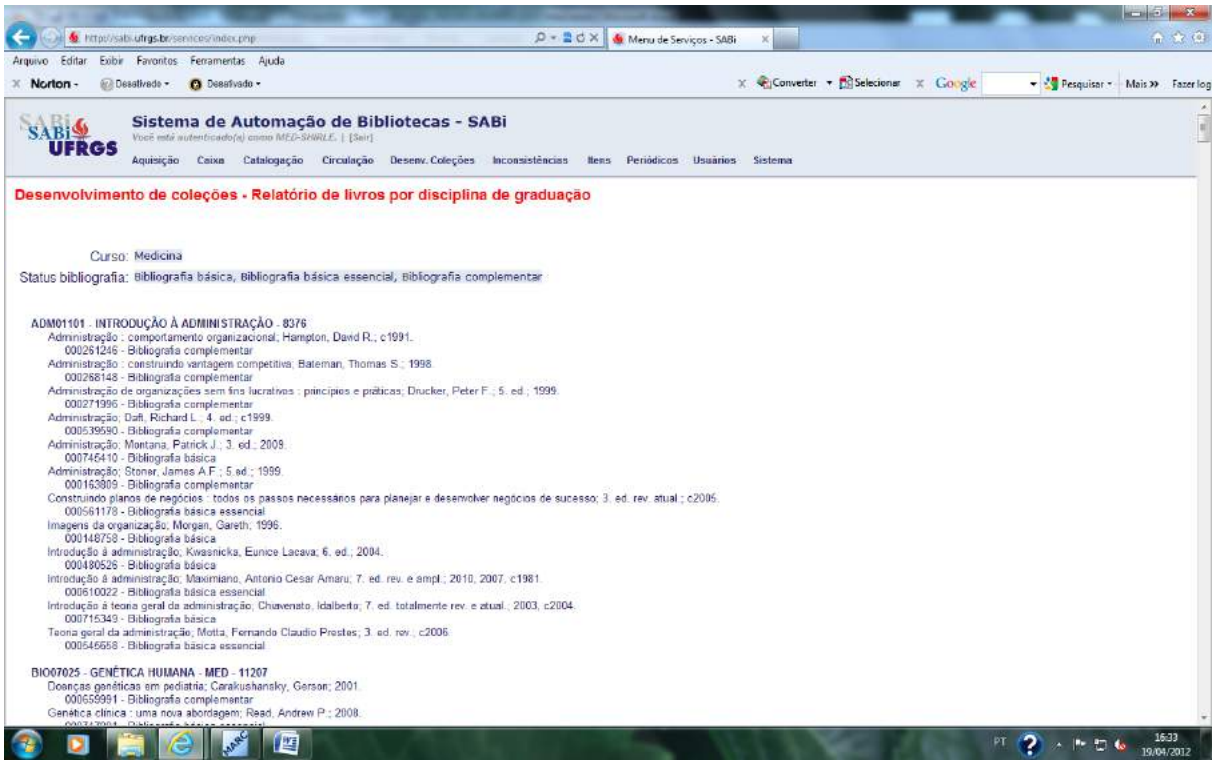
O segundo passo é imprimir o "relatório de livros por disciplina" para ver o que já está registrado como Bibliografia Básica Essencial, Básica e Complementar em cada curso (figura 4).

Figura 3- Exemplo de relatório de disciplinas e seus respectivos planos de ensino por Departamento



Fonte: Portal do Servidor da UFRGS.

Figura 4- Exemplo de Relatório de livros por disciplina de graduação



Fonte: Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi)- interface Web para relatórios.

Por último, traça-se um comparativo entre o que está registrado nos planos de ensino e o que já está no SABi, e a partir daí faz-se a verificação do "902" no banco de dados. Exclui-se o "902" das bibliografias que não pertencem mais aos PEs e se inclui as novas citadas. Caso alguma delas ainda não esteja registrada no SABi, deverá ser incluída com o "902" em uma planilha "Sugestão", para que possa-se criar um pedido de compra, que será realizado posteriormente no módulo de aquisição (Bibliograd). Quando necessário faz-se também as alterações de status (BBE, BB e BC).

4 Resultados

Uma vez que os planos de ensino da UFRGS já estão informatizados em um banco de dados específico, no qual são registradas as cadeiras dos cursos das unidades acadêmicas, a Biblioteca FAMED/HCPA consulta esse banco semestralmente para atualizar os referenciais teóricos curriculares. Entretanto, a experiência relatada refere-se às atividades realizadas até o segundo semestre de 2015. Sendo que nesse último, foram revisadas 682 referências citadas nos PEs de 100 cadeiras de Medicina e Nutrição que compõem o conjunto das graduações de responsabilidade da Faculdade de Medicina. Visto que, algumas disciplinas da Medicina são ministradas no Instituto de Ciências Básicas da Saúde, essas sob a responsabilidade desta unidade, terão suas bibliografias atualizadas no SABi por sua biblioteca, o mesmo ocorre com as cadeiras optativas oferecidas em outras unidades acadêmicas.

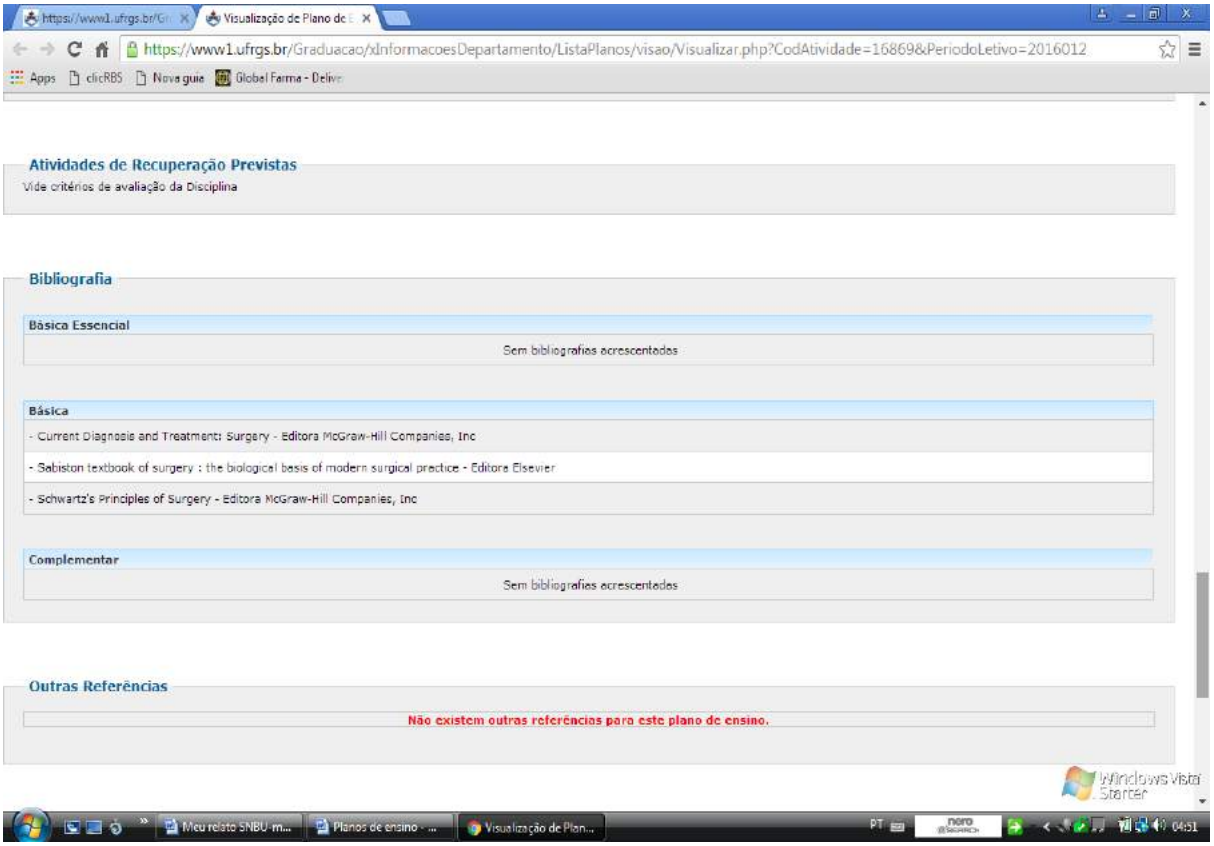
Entretanto, algumas dificuldades para a realização da tarefa de inclusão das referências no SABi são frequentemente encontradas, pois se por um lado temos a vantagem da acessibilidade aos PEs, por outro, verificamos que é preciso aprimorar o preenchimento dos mesmos. Muitas vezes, eles apresentam indicações de bibliografias desatualizadas e/ou esgotadas no mercado, o que dificulta o desenvolvimento das coleções, pois estas, embora incluídas no SABi, não poderão ser adquiridas. Há também a ocorrência de referências incompletas ou inexatas, conforme mostra a figura 5, ou até mesmo a inexistência de livros (item obrigatório nas avaliações feitas pelo MEC).

Tais dificuldades obrigam muitas vezes, o bibliotecário a realizar uma investigação mais aprofundada sobre a obra citada de forma incompleta, e em outros o contato com o professor responsável para esclarecimentos, o que despende um período de tempo maior para a realização da atividade.

Com relação ao fato de o banco de dados ser compartilhado entre outras bibliotecas do SBUFRGS, há também a preocupação de que se a mesma obra tiver o campo "902" preenchido de forma errada por uma das bibliotecas, isso poderá comprometer a aquisição do material, pois no módulo Bibliograd a referência poderá não ser recuperada.

Nota-se também que há certa confusão por parte dos professores quanto ao preenchimento das bibliografias no sistema dos planos de ensino (SPE), principalmente, no que se refere à distinção de livros, periódicos e outros materiais e não há um padrão de preenchimento que estabeleça a quantidade mínima de referências necessárias para os status (BB e BC) de acordo com as instruções do INEP para as avaliações da graduação.

Figura 5- Exemplo de Bibliografias registradas nos Planos de Ensino



Fonte: Portal do Servidor da UFRGS- Referência bibliográfica de um dos PEs do curso de Medicina.

De acordo com as dificuldades apontadas, verifica-se a necessidade de um maior envolvimento do profissional bibliotecário para a resolução das mesmas (seja a partir da sugestão de algumas alterações no SPE que poderão minimizá-las, como a criação de campos de ajuda que esclareçam para os professores a importância da precisão das informações para o trabalho realizado na biblioteca, bem como, a decomposição da referência em diferentes campos, com itens de preenchimento obrigatório, seguindo uma ordem de inclusão) ou através de atividades de educação de usuários [1]na interação com o SPE.

Entretanto, sabe-se que é bastante difícil reunir os docentes de todos os departamentos para uma atividade de educação de usuários coletiva presencial, ainda mais na área médica, por isso, talvez possa ser mais adequado realizar orientações expositivas on-line para otimizar o uso do SPE. A elaboração de fóruns de discussão on-line se configura como opção para esclarecimento de dúvidas.

5 Considerações finais

A atualização e inclusão da literatura dos PEs da graduação no sistema SABi é

[1] Entende-se por "educação de usuários", a definição dada por Dias e Pires (2004, p. 38) "[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados em relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com sistemas de informação".

fundamental para o desenvolvimento das coleções que subsidiam as atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade, pois é a partir destes registros que a Biblioteca Central através do sistema Bibliograd (aquisição), distribui os recursos para a compra dos materiais bibliográficos. Propiciando a atualização e manutenção dos acervos de acordo com as necessidades de informação das unidades acadêmicas.

O fato de os planos de ensino estar disponíveis em meio digital e em rede possibilitando o acesso de diferentes setores da universidade, contribui significativamente para esse trabalho realizado nas bibliotecas, devido à economia de tempo possibilitada pelo fácil acesso a esses documentos.

Entretanto, alguns problemas se mostraram evidentes durante a atualização do SABi a partir da análise dos PEs na Biblioteca FAMED/HCPA, que propiciaram uma reflexão sobre a necessidade de maior envolvimento do bibliotecário para aprimorar o SPE. A partir de tais problemas, como referências inexatas, incompletas ou inexistentes, ou ainda em quantidade insuficiente, bem como a não distinção dos tipos de documentos (livros, periódicos), verifica-se a importância de um aperfeiçoamento do SPE, para que possa melhor se adequar às necessidades de informação da biblioteca e para que os professores não confundam os diferentes tipos de materiais (livros, periódicos e outros). Viabilizando a obtenção das quantidades mínimas ideais de cada livro para os diferentes status (BB e BC), possibilitando, portanto, que os materiais bibliográficos estejam de acordo com as orientações do MEC para avaliação da graduação.

Nesse contexto, talvez a disponibilização de campos de ajuda que esclareçam para os docentes a importância do correto preenchimento das referências bibliográficas dos PEs para o trabalho da biblioteca, possam auxiliar no sentido de gerar esforços para criar uma informação mais precisa, minimizando assim, a necessidade de o bibliotecário realizar contato com os professores para o esclarecimento de dúvidas devido à ocorrência de dados incompletos ou inexatos. Proporcionando também uma economia de tempo de ambos os profissionais e evitando o retrabalho. Ainda, com relação às alterações no SPE, talvez o desmembramento ou separação de alguns campos que compõem as referências, a inclusão de itens de preenchimento obrigatório como ISBN, e o estabelecimento de uma ordem de inclusão dos dados para cada referencial proposto, possa auxiliar os professores a não se esquecer de algumas informações importantes como ano, título, ISBN, tipo de material (livro, periódico, outros), volume, entre outros tão importantes e necessários para garantir o processo de aquisição da literatura essencial.

Por fim, destaca-se também como possível solução, as atividades de "educação de usuários" voltadas para os professores, por exemplo, a criação de orientações expositivas on-line, uma vez que estas poderão influenciar positivamente na atualização dos sistemas e em suas demais atividades derivadas.

No entanto, a fim de auxiliar na resolução das dificuldades encontradas, a Biblioteca Central da UFRGS criou oficialmente a partir da Portaria 2553 de 08 de abril de 2016, o Grupo de Trabalho em Bibliografia de Graduação (GTBibliograd), para discutir, refletir e propor soluções sobre as diferentes questões apontadas pelas bibliotecas do SBUFRGS, uma vez que os problemas encontrados no processo de atualização dos dados refletem diretamente no desenvolvimento das coleções.

6 Referências

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EDUFSCAR, 2004. (Série Apontamentos).

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

Anísio Teixeira – INEP. Diretoria de Avaliação da Educação Superior - DAES. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação** – presencial e a distância. Brasília: INEP, 2015. Disponível em: < http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_cursos_graduacao_publicacao_agosto_2015.pdf >. Acesso em: 07 abr. 2016.

SOARES, Maria Susana Arrosa. Avaliação da graduação: avaliação do MEC. In: SOARES, M. S. A. (Coord.). **A educação superior no Brasil**. Brasília: CAPES, 2002. p. 93-96

STREHL, Letícia et al. **O método BiblioGrad para avaliação de acervos de livros de graduação:** instrumento para gestão de recursos para aquisição em um sistema de bibliotecas universitárias. Brasília, Ciência da Informação, v. 39, n. 3, p.105-115, set./dez. 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Faculdade de Medicina. **Regimento interno : DECISÃO Nº 067/2005**. Porto Alegre: FAMED, 2006. Disponível em: < http://www.famed.ufrgs.br/index.php/famed/regimento > Acesso em: 07 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Biblioteca Central. **Portaria 2553 de 08 de abril de 2016**. Porto Alegre: UFRGS, 2016.

VIERO, Andreia Farencena. Registro eletrônico dos planos de ensino. In: Workshop de Tecnologia da Informação das IFES, 4., 2010. Rio de Janeiro. **[Anais...]**. Rio de Janeiro: UNIRIO, 2010. Disponível em: < http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/22942/000741726.pdf?sequence=1 >. Acesso em: 29 fev. 2016.

INVENTÁRIO EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA E RECOMENDAÇÕES

Tatiana Rossi (UFSC) - tatiana.rossi@ufsc.br

Resumo:

Objetiva-se relatar a experiência ao inventariar o acervo da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias da Universidade Federal de Santa Catarina e apontar recomendações sobre esta atividade para outras bibliotecas. Utilizou-se o Sistema Pergamum, computadores e leitores óticos para coletar o acervo de livro, folheto, catálogo, material de aula, monografia de graduação e especialização, tese, dissertação, CD-ROM, DVD e norma técnica. Expõem-se sugestões para realização de inventário em biblioteca. Conclui-se que o inventário é importante para proteção do patrimônio e sem o engajamento da equipe não é possível a execução de todo o processo.

Palavras-chave: *Inventário – acervo. Biblioteca universitária. Sistema Pergamum.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

A biblioteca é composta de um acervo físico que tem circulação frequente. É imprescindível que este acervo físico reflita os dados constantes no sistema para que se possa localizá-los com assertividade.

A fim de que se tenha uma boa gestão deste acervo e mantenha sua consistência "[...] é necessário que se faça, periodicamente, inventário nas coleções a fim de detectar possíveis falhas e perdas.". Além disto, serve de "[...] base para o planejamento e tomada de decisões necessárias à administração da biblioteca.". (ZANI et al., 2007, p. 98-99).

Inventariar é "1. fazer o inventário. 2. relacionar, catalogar, listar (série de coisas) [...]" (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2009, p. 1104). E inventário é apontado como uma "[...] 3. Lista discriminada, registro, relação, rol de mercadorias, bens, etc. 4. Descrição ou enumeração minuciosa. [...]" (FERREIRA, c1999, p. 1132).

É importante inventariar o acervo da biblioteca a fim de:

- validar o material disponível no sistema com aquele disponível no acervo físico;
- proteger o patrimônio;
- embasar o desenvolvimento de coleções;
- identificar os materiais do acervo que estão danificados e com divergências;
- averiguar a ordem de classificação;
- constatar o índice de perda;
- detectar possíveis falhas.

Neste trabalho tem-se por objetivo relatar a experiência dos servidores da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias (BSCCA) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) ao inventariar seu acervo e apontar algumas recomendações para execução de tal atividade.

A BSCCA faz parte do sistema de bibliotecas da UFSC denominado Biblioteca Universitária (BU/UFSC). Tem como missão "Prestar serviços de informação na área de Ciências Agrárias, às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administrativa da UFSC, contribuindo com a melhoria da qualidade de vida", os dados abaixo, também retirados do site institucional (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2016) registram o histórico, acervo e serviços da BSCCA:

Criada em 1976, é um núcleo de armazenamento e disseminação da informação no âmbito de Agrárias. Localiza-se no térreo do prédio do Centro de Ciências Agrárias (CCA), ocupando uma área construída de 540m^2. Dispõe de uma sala de estudo individual, cinco salas de estudo em grupo, salão de leitura (totalizando 185 lugares), seis computadores com acesso a *Internet* para pesquisa acadêmica e acesso a bases de dados, cinco *netbooks/notebooks*, nove *tablets*, rede *wirelles*, autoempréstimo, escâner planetário, sala de coordenação e administração e espaço para atendimento e balcão de empréstimo.

Abriga o acervo composto de livros, folhetos, periódicos, teses, dissertações, normas, CDs, DVDs e fitas de vídeo totalizando mais de 43.000 exemplares. Além de dispor de diversas bases de dados de teses e dissertações, normas, periódicos e livros online para acesso dos usuários.

A Biblioteca oferece os serviços de consulta local; empréstimo domiciliar; empréstimo entre bibliotecas; comutação bibliográfica; orientação à pesquisa e normalização de trabalhos técnico-científicos; serviço de referência; levantamento bibliográfico automatizado; visita orientada; indexação de artigos de periódicos nacionais na área de agrárias; capacitações quanto ao uso de bases de dados, Portal de Periódicos CAPES, recursos do Portal da BU/UFSC, sistema Pergamum, fontes de informação, normalização de artigos e trabalhos acadêmicos, citação, referência; supervisão de estágios curriculares na área de

Biblioteconomia; etc.

É aberta à comunidade em geral, porém o empréstimo domiciliar e entre bibliotecas é restrito às pessoas que possuem vínculo com UFSC.

Para atender o requisito do primeiro parágrafo da Constituição (BRASIL, 1988) o qual indica que o poder público e a comunidade protegerá o patrimônio cultural brasileiro por meio de inventários, a BSCCA realiza o inventário periodicamente e descreve o relato de experiência e recomendações, sendo estes os objetivos do artigo.

2 Revisão de literatura

Para o conhecimento adequado e avaliação do estado da coleção da biblioteca o inventário é considerado uma das principais atividades (PIEROTTI; NEILS, 1985) porque "Um acervo consistente e atualizado é uma das principais premissas de uma biblioteca" (ZANI, et al., 2007, p. 98).

Inventário é a "verificação ou confirmação da existência de materiais ou bens patrimoniais da empresa" (CHIAVENATO, 2005, p. 133). A fim de proteger o patrimônio público brasileiro as bibliotecas devem inventariar periodicamente seu acervo para poder identificar "[...] material danificado, rasurado, desaparecido, fora do lugar, ou de outra Biblioteca, possibilitando intensificar as campanhas de conscientização, de preservação dos volumes, além de detectar mais rápida e facilmente as obras que precisam de substituição." (MOSER; CASAS; LEMOS, 2008, p. 60).

O inventário manual é moroso e afeta demasiadamente o atendimento, já um inventário automatizado minimiza estes problemas, é mais ágil, confiável e otimiza os recursos disponíveis (ZANI et al., 2007). No estudo de Pierotti e Neils (1985) é possível verificar o confronto que as autoras fazem sobre o inventário tradicional (manual) e rotativo (realizado por computador) apontando o inventário rotativo como tendo melhor desempenho do que o tradicional, ocupando menor tempo e possuindo margem de erro praticamente nula.

Com o auxílio do sistema é possível criar uma imagem do acervo, ou seja, é gerada uma lista no sistema de todos os materiais que preenchem os pré-requisitos definidos, estes materiais são confrontados com aqueles coletados fisicamente no acervo possibilitando avaliar a coleção da biblioteca.

Os materiais que se encontram emprestados, não são contabilizados, pois o sistema entende que este material existe, tendo em vista que se encontra em posse de algum usuário, e deverá ser devolvido ou substituído, em caso de perda.

Existem alguns relatos e estudos de inventários desenvolvidos em bibliotecas. Localizou-se os relatos de experiências da Universidade Federal de Minas Gerais (2006), Biblioteca de Manguinhos da Fundação Oswaldo Cruz (ANJOS et al., 2006), Universidade de São Paulo (ZANI et al., 2007), Universidade Regional de Blumenau (MOSER; CASAS; LEMOS, 2008), a postagem da Universidade de São Paulo (2011), além do manual do Sistema Pergamum.

No caso da Universidade de São Paulo (ZANI et al., 2007) foi descrito o Sistema de inventário automatizado para as bibliotecas do SIBi/USP e não apresenta números da efetiva coleta dos dados.

Sentiu-se necessidade de pesquisar o índice de perda aceitável dos materiais para ter um parâmetro da coleta de dados realizada na BSCCA, porém não se conseguiu obter um nível exato para bibliotecas. Os dados coletados referem-se a loja de departamentos com índice médio de 2,62%, Super/Hipermercados variando entre 1,29% a 2,05%, Farmácias e Drogarias 0,52% e Outros com índice de 2,54% (PIOTTO; FÁVER; ANGELO, 2004; ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE SUPERMERCADOS, 2007). Angelo (2015) publicou um índice de perda no varejo médio de 1,77% no ano de 2009 e em 2013 foi relatado o índice

médio de perda de 2,52% (ABRAS ECONOMIA, 2014).

As bibliotecas, assim como locadoras de vídeo, por exemplo, teriam uma forma diferenciada de mensurar o índice de perda tendo em vista que os materiais não são comercializados, são realizados empréstimos com devoluções em data prevista. Então estes materiais tem um fluxo diferenciado possuindo diversas entradas e saídas do mesmo item em períodos diversos.

Segundo Moser, Casas e Lemos (2008, p. 92) "[...] não se define o que é considerado um indicador para perdas/furtos/extravios do acervo em Bibliotecas.". Esses autores, no relato do inventário, indicam um índice de perda de 1,66% na Biblioteca Central, o qual foi dividido pelos 14 anos sem coleta de dados resultando em um percentual de 0,11% ao ano, além das duas outras bibliotecas que tiveram perda de 0,009% cada uma. Também foi destacado neste relato erros e divergências do acervo de 0,33%, considerado insignificante pelos autores (MOSER; CASAS; LEMOS, 2008) ficando como embasamento para as coletas realizadas em outras bibliotecas.

3 Materiais e métodos

A BSCCA já havia realizado o inventário da coleção de periódicos em 1995 e dos livros em 1999 e acredita-se que tenha ocorrido uma coleta em 2004 devido a um exemplar ter sido localizado com "situação" "excluído" e motivo "inventário" com data de 13/04/2004, porém sem outros registros exatos para confirmação.

Em 2012 com alteração nos quadros de direção da BU/UFSC e chefia da BSCCA, foi unificado o desejo de inventariar o acervo desta biblioteca.

O gerenciamento dos serviços na BSCCA é automatizado utilizando-se o Sistema Pergamum que é um sistema informatizado de gerenciamento de dados, direcionado aos diversos tipos de Centros de Informação. É utilizado em mais de 220 Instituições brasileiras desde 1997 (PERGAMUM, 2015). Este sistema possui um item denominado "Inventário" no qual é possível fazer o gerenciamento do inventário, criando uma imagem do acervo e comparando-a com o acervo coletado fisicamente possibilitando atender aos requisitos da Constituição (1988) e necessidades da biblioteca.

Inicialmente foi realizada a leitura do manual de execução disponibilizado pelo Sistema Pergamum ([200?]) e em conjunto com o servidor da Divisão de Informática da Biblioteca Universitária (BU/UFSC) iniciou-se os estudos em julho de 2012 para execução do inventário.

Primeiramente foi coletado e analisado o acervo das normas, após a realização de ajustes necessários foi possível concretizar o inventário em 2012, o qual se repetiu em 2015 e 2016, com perspectiva de inventário anual dos materiais[1]: fitas de vídeo; CD; DVD; livro, folheto, catálogo, material de aula; monografia de graduação e de pós-graduação; dissertação e tese. Estes materiais tem um inventário para cada tipo de material ou, quando agregados, por materiais semelhantes.

Antes da coleta é realizada a leitura de estante certificando-se que o material se encontre efetivamente em seu local. A coleta de dados é realizada pela leitura do código de barras da etiqueta feita pelo leitor óptico, no programa "Bloco de Notas" do notebook, para melhor mobilidade, o arquivo é salvo com a denominação do material que está sendo coletado e pessoa responsável pela coleta.

Diariamente são feitos *backups* dos arquivos os quais são reiniciados no dia subsequente. Após o término da coleta de cada tipo de material o arquivo é carregado no

[1] O acervo de periódicos não foi coletado em nenhum destes inventários devido a falta de etiqueta. Está sendo realizada a conferência título a título, exemplar a exemplar, dos mais de 20mil fascículos, os quais estão recebendo a etiqueta de identificação e código de barras desde 2012.

Sistema Pergamum e realizada as confrontações necessárias. São analisadas as estatísticas e relatórios de materiais anormais (exemplar que não existe, que é de outra biblioteca) e desaparecidos, buscando as inconsistências em conjunto com a equipe e avaliando os dados finais.

4 Resultados dos inventários realizados na BSCCA

Antes de realizar a coleta dos dados do inventário de 2012 foi realizada a leitura de estante e separados os materiais que necessitavam de restauração. Durante a coleta de dados, que foi de 300 por hora por pessoa, ocorrida nos dias 11 a 13/07 (com a biblioteca em atendimento) e 23 a 27/07 (com a biblioteca fechada para leitura de livro, folheto, catálogo e material de aula) sentiu-se a necessidade de:

a) revisar os materiais identificados com tarja azul (empréstimo diário) e tarja vermelha (consulta local) – os materiais de tarja azul foram extinguidos completamente em dezembro de 2014 e foram identificados com tarja vermelha os materiais sugeridos como bibliografia básica;
b) substituir as etiquetas de formato antigo ou que dificultaram a leitura - substituídas todas as etiquetas que tiveram dificuldade de leitura e ao longo dos anos continuam sendo substituídas as etiquetas em formato antigo;
c) eliminar os livros e folhetos fotocopiados – solicitado compra para substituição, foram excluídos os exemplares que possuíam originais e alocados em setor separado àqueles que não possuíam exemplar original;
d) adequar a situação e localização dos materiais no sistema – alteração total via sistema.

Os pontos a), b) e c) foram realizados no decorrer dos meses que se seguiram devido ao volume de trabalho e retorno do semestre letivo. O item d) foi possível executar via sistema alterando a situação e localização dos materiais lidos no sistema (quadro 1) para "situação" "Disponível no acervo" e "localização" "Disponível no acervo", exceto as normas, CDs e DVDs que tem "localização" como "Balcão de empréstimo".

Quadro 1 – Situações e localizações dos materiais em 2012

Tipo de material	Situação identificada	Localização identificada
Norma	Disponível no acervo	Disponível no acervo Balcão de empréstimo Referência
CD-ROM	Disponível no acervo Preparo técnico	Disponível no acervo Balcão de empréstimo Referência
DVD	Disponível no acervo Preparo técnico	Disponível no acervo
Fitas de vídeo	Disponível no acervo Não localizado	Disponível no acervo Balcão de empréstimo
Livro Folheto Catálogo Material de aula	Disponível no acervo Preparo técnico Não localizado Acervo Inativo Exposição Restauração externa Restauração interna Digitalizando	Disponível no acervo Balcão de empréstimo Setor Vega Referência Encadernação
Monografia de graduação	Disponível no acervo	Disponível no acervo

e pós-graduação	Não localizado Restauração externa Restauração interna	
Dissertação e Tese	Disponível no acervo Não localizado Acervo inativo Restauração interna	Disponível no acervo

Fonte: Dados do autor

A quantidade de exemplares coletados de cada material, a quantidade de materiais desaparecidos e o percentual de perda total e anual constam na tabela 1 a seguir:

Tabela 1 – Quantitativo de material no sistema, coleado e desaparecido no inventário de 2012

Tipo de material	Qtde coletado	Qtde Desaparecido	% perda total	% perda anual
Norma	37	0	0	0
CD-ROM	168	0	0	0
DVD	136	1	0,74	0,06
Fitas de vídeo	121	2	1,65	0,13
Livro	19309	513	2,68	0,21
Folheto		4		
Catálogo		0		
Material de aula		0		
Monografia de graduação e pós-graduação	345	7 0	2,03	0,16
Dissertação e Tese	1510	3 5	0,53	0,04
Total	21655	540	2,49	0,19

Fonte: Dados do autor
Nota: O "% perda anual" refere-se ao "% perda total" dividido pelos treze anos em que não foi realizado o inventário.

O índice de perda mais expresso foi de 2,68% para o inventário de livro, folheto e catálogo (perda 517 dos 19309), seguido da monografia de graduação e pós-gradação, 2,03% (perda de 7 dos 345 materiais), a fita de vídeo foi de 1,65% (2 de 121), DVD de 0,74% (1 de 136) e por fim a tese e dissertação com índice de 0,53% (perda de 8 em 1510).

O índice de perda total foi de 2,49% e deve ser observado com parcimônia levando em consideração que o inventário não era realizado na BSCCA há 13 anos. Se esse índice fosse diluído nestes anos o percentual de perda anual será de 0,19% ao ano.

Devido ao tempo empreendido nas análises dos relatórios, conferências de divergências e materiais desaparecidos (normalmente duas ou três conferências para cada tipo de material) e outras necessidades levantadas durante o inventario decidiu-se que as próximas coletas seriam realizadas em janeiro/fevereiro de cada ano. Em 2013 pela proximidade da última coleta não teve inventário e em 2014 também decidiu-se por não realizá-la devido ao mal funcionamento e inatividade da antena antifurto, a qual foi substituída em novembro de 2014.

No decorrer de julho de 2012 a janeiro de 2015 foram localizados 49 exemplares que haviam sido "excluídos" pelo inventário 2012, os materiais estavam na Divisão de Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação (DECTI) para alterar classificação; reservados na mesa da chefia para análise de alguma inconsistência; emprestados para usuário sem passar pelo sistema; na empresa que fazia a restauração do

acervo sem ter sido alterada a situação no sistema; tramitando no malote ou fora encontrado na estante, possivelmente no meio de outro exemplar.

O inventário de 2015 foi realizado entre os dias 26/01 a 06/02 e teve problema logo no início dos testes devido a utilização do "dígito verificador" na leitura das etiquetas e não reconhecimento pelo sistema *web* instalado em 2014 pelo Pergamum. Porém, após a abertura de chamado de atendimento 97109 para resolução do problema, foi solucionado e o inventário teve prosseguimento.

Neste ano, contabilizou-se a quantidade de leitura de estantes por hora que foi de 1500 exemplares e a média de coleta foi de 490 materiais por hora por pessoa, acredita-se que seja porque as etiquetas com dificuldade de leitura e antigas já haviam sido substituídas, além da anotação exata das pausas durante as coletas.

Enquanto se fazia a coleta neste ano foram separados 84 materiais que necessitavam de pequenos reparos, fotocopiados, etiquetas que se referiam a outros exemplares, não conseguiam ser lidas pelos leitores e identificadas com tarjas azuis (empréstimo diário abolido em dezembro de 2014). Os 770 exemplares emprestados não foram contabilizados no inventário.

A quantidade de exemplares coletados de cada material, a quantidade de materiais desaparecidos e o percentual de perda total e anual constam na tabela 2 a seguir.

Tabela 2 – Quantitativo de material no sistema, coleado e desaparecido no inventário de 2015

Tipo de material	Qtde coletada	Qtde Desaparecida	% perda total	% perda anual
Norma	30	0	0	0
CD-ROM	246	0	0	0
DVD	134	0	0	0
Fitas de vídeo	22	0	0	0
Livro, Folheto, Catálogo	21146	48	0,23	0,12
Material de aula	24	0	0	0
Dissertação e Tese	1651	2	0,12	0,06
Total	23253	50	0,35	0,18

Fonte: Dados do autor

Nota: As monografias de graduação e pós-graduação foram digitalizadas e eliminadas do acervo da BSCCA. O material de aula foi separado de "livro, folheto e catálogo" porque se referia apenas aos notebooks, netbooks e tablets. O "% perda anual" refere-se ao "% perda total" dividido pelos dois anos entre o último inventário e este.

O índice de perda total em 2015 foi de 0,35%. Dividindo esse total entre os dois anos do último inventário (julho de 2012) até este (janeiro/fevereiro de 2015), o percentual de perda anual equivale-se ao identificado em 2012, 0,18% ao ano.

Por conta da coleta de dados e contato direto com o acervo sentiu-se a necessidade de execução das atividades descritas a seguir, todas realizadas a contento:

a) digitalizar teses e dissertações duplicadas;
b) identificar e excluir teses e dissertações fotocopiadas;
c) separar os materiais que não tiveram empréstimo de nenhum exemplar entre 01/01/2005 a 01/01/2015 para um novo setor, denominado "Armazém"

O inventário de 2016 foi realizado entre os dias 27/01 a 05/02, sendo que a biblioteca se manteve fechada do dia 01 a 05/02. A quantidade de exemplares coletados de cada material, a quantidade de materiais desaparecidos e o percentual de perda total e anual constam na tabela 3 a seguir.

Tabela 3 – Quantitativo de material no sistema, coleado e desaparecido no inventário de 2016

Tipo de material	Qtde coletada	Qtde Desaparecida	% perda total
Norma	30	0	0
CD-ROM	267	0	0
DVD	145	0	0
Livro, Folheto, Catálogo	17870	45	0,25
Material de aula	24	0	0
Dissertação e Tese	1446	0	0
Todos materiais do setor Armazém	3023	4	0,13
Total	22805	49	0,38

Fonte: Dados do autor

O índice de perda total em 2016 foi de 0,38%. No ano de 2015 foram removidos do acervo de livro/folheto praticamente 800 exemplares de "Boletim Técnico" e "Circular Técnica" da Embrapa, Epagri, Iapar, entre outros, que possuíam ISSN e, erroneamente, vinham sendo cadastrados e mantidos no acervo de livro/folheto. Acredita-se que dos 45 exemplares faltantes, quase sua totalidade sejam destes materiais que acabaram sendo cadastrados como periódicos, mas que, por esquecimento, não tiveram a "situação" de livro/folheto alterada para "excluído". Portanto, a perda real pode ter sido, novamente, uma média de 0,18%. Esse fato será verificado após a indexação de todos esses fascículos de periódicos, esperado para 2018.

5 Recomendações para realização de inventários

A partir da experiência pessoal, conversa com profissionais que costumam executar inventários e leituras, especialmente a metodologia para inventário da Universidade Federal de Minas Gerais (2006), Manual do Sistema Pergamum ([200-?]), postagem da Universidade de São Paulo (2011), inventário do Pergamum web (2013), foi possível indicar alguns passos a serem seguidos:

O primeiro passo para iniciar o inventário do acervo é identificar no sistema os tipos de materiais que a biblioteca possui e a quantidade cada item.

O segundo passo é identificar os equipamentos necessários e disponíveis: computador/notebook com acesso ao Sistema; programa tipo bloco de notas (contenha arquivo formato .txt); e, leitores de código de barras (com padrão de coleta, "*enter*" ou "*tab*"). Pode-se também utilizar o coletor de dados (tipo *palm*).

O terceiro passo é verificar se todos os itens a serem inventariados possuem código de barras compatível ao leitor óptico ou digitação.

O quarto passo é definir alguns pontos que seguem:

a) a biblioteca vai ficar aberta ou fechada?
   - se ficar aberta é preciso decidir se terá acesso com restrições ao acervo. Para isto deve-se coletar os dados do material antes de emprestá-los, reservar os materiais que forem devolvidos no período e prever uma equipe para permanecer no atendimento;
   - se ficar fechada é preciso avisar a comunidade com antecedência e lembrar de alterar as datas de devolução dos materiais para época posterior a coleta;

b) o inventário será total ou parcial?
   - pode-se executar o inventário parcialmente separando-o por áreas do conhecimento, por tipo de material, entre outras;
   - se for total é executado de uma única vez;

c) quantas contagens serão executadas?

- por insegurança ou para certificação de que a coleta está correta pode-se definir várias coletas de um mesmo material, por exemplo uma manual e outra escaneada ou escanear duas vezes e confrontar para certificar-se de que o quantitativo é idêntico;

d) ordenação do tipo de material a ser inventariado?
- realizar os testes iniciais com material que tenha pouca quantidade;
- definir qual tipo de material será feito primeiro, para materiais com quantitativo menor pode-se prever a execução por apenas um funcionário, porém para um quantitativo maior será necessário dividir o acervo prevendo onde iniciará e finalizará a parte de cada um;

e) quais funcionários trabalharão no inventário e quais ficarão no atendimento, se preciso?
- é importante ter conhecimento da equipe para estabelecer o tempo de duração e a divisão para a coleta dos dados.

f) tempo de duração?
- pode-se prever uma média de 490 exemplares por hora, em caso do acervo organizado e etiquetado. Com este dado é feito uma estimativa de tempo para cada material e consequentemente o período total.

g) será realizado de forma isolada ou em duplas?
- pode-se definir a melhor forma para cada funcionário. Alguns preferem trabalhar sozinhos, para outros facilita o trabalho em dupla (enquanto um coleta o outro puxa o material e observa na tela se o dado foi coletado).

h) será realizado todos no mesmo horário de trabalho ou dividido em turnos?
- em caso de disponibilidade de equipamento para toda a equipe pode-se estabelecer um horário único, porém, com redução de quantidade de equipamentos disponíveis pode-se efetuar a coleta em turnos diferentes.

Estabelecido estes passos, ainda recomenda-se atenção em alguns pontos em caso de coleta com leitores:

a) o arquivo deve ter nome sugestivo para que possa recuperar com facilidade (LivrosFulano001-338 ou LivrosEstante1);
b) salve o arquivo constantemente;
c) se a coleta durar mais de um dia faça *backup* dos arquivos diariamente ou descarregue os dados no sistema, com isto evita-se perda de registro;
d) lembre-se de marcar o local a cada pausa realizada para, no retorno, reiniciar onde parou;
e) observe constantemente se o dado está sendo coletado;
f) durante a coleta pode-se reservar os materiais que tiveram leitura difíceis ou caracteres não numéricos (para trocar etiqueta), estão danificados (para restauração), são fotocópias, possuem tarjas de identificação a serem revistas/conferidas, estão com conteúdo desatualizado (como legislação que não seja utilizada para pesquisa histórica). Contudo, antes de reservar faça a leitura do material.

No caso de utilização do Sistema Pergamum, observe que a data inicial cadastrada no sistema deve ser a data em que se inicia a coleta dos dados e a data final deve ser preenchida apenas quando se esgotarem todas as possibilidades de localização e ajustes. O carregamento dos arquivos pode ser feito quantas vezes forem necessários, desde que a data final não tenha sido preenchida. Após o carregamento dos dados coletados pode-se emitir as estatísticas e relatórios que melhor condizerem à realidade da biblioteca.

A seguir estão expostos as estatísticas e relatórios gerados pelo Sistema Pergamum, versão *web*. Para esta informação foi tomado como base o documento divulgado no Encontro do Pergamum (2013) e a experiência da autora no sistema:

- conferir todos os dados incluídos no inventário = relatório 1;
- conferir os materiais incluídos no inventário e também lidos no acervo = relatório 2;
- averiguar se carregou e quais arquivos carregou no sistema = estatística 3;
- verificar estatisticamente quais materiais foram lidos = estatística 4;
- verificar estatisticamente quais materiais não foram lidos = estatística 5;
- verificar estatisticamente os materiais desaparecidos = estatística 6;
- conferir materiais desaparecidos por ordem de classificação = relatório 7;
- conferir materiais desaparecidos por ordem alfabética = relatório 8;
- verificar situações de exemplares alterados durante o inventário = relatório 9;
- verificar localizações de exemplares alterados durante o inventário = relatório 10;
- conferir se algum material lido no inventário foi emprestado = relatório 11;
- conferir se algum material foi devolvido com data de devolução retroativa = relatório 12;
- conferir se algum material devolvido foi lido no inventário = relatório 13;
- identificar os materiais lidos que não constavam nos parâmetros iniciais = relatório 14;
- verificar se tem material de outra biblioteca = relatório 15;
- conferir se algum material lido estava emprestado = relatório 16;
- verificar se algum material lido não consta na base = relatório 17;
- conferir os materiais na ordem em que foram lidos relatório 18.

Pela experiência, ainda utilizando-se do Sistema Pergamum, sugere-se que:

- os materiais devolvidos durante a realização do inventário não devem ser coletados, porém, tem-se o relatório 13 para fazer esta conferência;
- com relação ao relatório 15 é importante averiguar se realmente pertence a outra biblioteca ou se foi lido erroneamente;
- no caso do relatório 16 é relevante verificar se o material está mesmo na estante, recuperá-lo e proceder a devolução, conferir se foi gerada multa para o usuário e seguir a política institucional.
- algum material identificado como não constante na base (relatório 17) pode ser devido a erro no momento da leitura, por exemplo, o leitor ter eliminado alguns caracteres, ou lido outro número. Verifique no arquivo ".txt" qual material foi lido antes e depois daquele exemplar, por meio deles identifique o número de chamada e localize o material "não existente" na estante para conferência;
- os relatórios mais dispendiosos são o 7 e 8 e por isso deve ser realizada várias conferências. Em caso de uma sequencia grande de materiais não lidos, averiguar se não foi esquecido de coletar uma prateleira ou carregar algum arquivo. Para novas conferências carregue o arquivo de materiais localizados e gere novo relatório para que o sistema proceda a exclusão dos materiais localizados para o próximo relatório.

Durante o processo do inventário é salutar anotar algumas informações que comporão o relatório final a ser preparado para a direção ou como relato geral. Com base na metodologia para inventário da Universidade Federal de Minas Gerais (2006) adaptou-se para a UFSC coletando da seguinte forma:

Quadro 2 – Informações sobre o inventário

Biblioteca:	
Responsável pelo inventário:	
Data de teste:	____/____/____
Erros ocorridos:	
Período de execução do inventário:	____/____/____ a ____/____/____
Forma de acesso dos usuários durante o período do inventário:	Aberta de ____/____/____ a ____/____/____ Fechada de ____/____/____ a ____/____/____
Quantidade de computadores utilizados:	
Quantidade de leitores de código de barras utilizados:	
Quantidade de pessoas envolvidas na leitura:	
Quantidade de pessoas envolvidas na análise dos relatórios:	
Quantidade de material separado para restauração externa:	
Quantidade de material separado para substituição de etiqueta:	
Quantidade de material separado por estar irreparável:	
Quantidade de material separado por ser fotocópia:	
Alteração de localização:	De: _____ Para: _____ Qtde: _____
Alteração de situação:	De: _____ Para: _____ Qtde: _____

TIPO DE MATERIAL	Nº INVENTÁRIO	DATA COLETA	QTDE ACERVO	QTDE EXEMPLAR	QTDE EX. DESAPARECIDO OU ANORMAL	DATA NOVA COLETA	QTDE EX. FALTANTE
CD-ROM							
Dissertação e Tese							
DVD							
Livro, Folheto, Catálogo							
Material de aula							
Norma							
Armazém							
		Total:					

INFORMAÇÕES DOS RELATÓRIOS	Qtde	MOTIVO
Situação alterada		
Localização alterada		
Emprestados após início inventário		
Devolvidos com alteração da data de devolução		
Devolvidos após o início do inventário e lidos		
Lidos a mais (não foram carregados na configuração inicial)		
Pertencentes a outra biblioteca		
Emprestados que estão no acervo		
Não existem na base de dados		

Fonte: Adaptado de Universidade Federal de Minas Gerais (2006)

6 Considerações parciais/finais

O inventário permitiu detectar falhas e verificar se o material informado pelo sistema como “disponível no acervo”, realmente se encontrava na estante, mantendo assim o equilíbrio do acervo.

Esta é uma forma de proteção do patrimônio que permite o estudo do acervo

embasando o desenvolvimento de coleções, identificação de materiais danificados e rasurados, verificação de possíveis divergências na etiqueta de identificação, averiguação de materiais extraviados, ordenação dos materiais nas estantes, entre outros.

No decorrer do inventário foram detectadas algumas inconsistências no Sistema, o qual foi ajustado a tempo para executar o inventário a contento.

O resultado do inventário foi satisfatório. Percebeu-se no primeiro inventário, em comparação aos outros inventários, uma quantidade maior de materiais que estavam danificados; desordenados em comparação com o sistema; eram fotocópias; necessitavam de ajuste na etiqueta; entre outros. Após a realização do inventário com frequência anual percebe-se a desenvoltura para a realização do mesmo.

Constatou-se a relevância desta atividade, que deverá ser realizada anualmente na BSCCA.

Foi muito importante a compreensão desta relevância e engajamento de toda a equipe para a execução do inventário, pois, sem a cooperação e auxílio de todos não seria possível.

7 Referências

ABRAS ECONOMIA. **14ª Avaliação de Perdas no Varejo Brasileiro Supermercados**. Disponível em: <http://www.abrasnet.com.br/pdf/pesquisadeperdas2014.pdf>. Acesso em: 12 out. 2015.

ANGELO, Claudio Felisoni de. **10ª pesquisa nacional de prevenção de perdas no varejo brasileiro**. Disponível em: <http://www.fia.com.br/ConsultoriaPesquisa/Cases/Paginas/Detalhe.aspx?ItemID=5>. Acesso em: 12 out. 2015.

ANJOS, Cláudia Regina dos et al. Panorama parcial do inventário da coleção de periódicos retrospectivos da Biblioteca de Manguinhos. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 147-157, jan./jun. 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE SUPERMERCADOS. Perdas de supermercados chegam a 2,05% do faturamento do setor. 2007. Disponível em: <http://www.abrasnet.com.br/noticias/noticias41.asp>. Acesso em: 09 fev. 2016.

BRASIL. Constituição da república federativa do Brasil: 1988. **Diário Oficial da União**, Brasília, 05 out. 1988. p. 1.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de materiais**: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Aurélio século XXI**: o dicionário da língua portuguesa. Rio de Janeiro (RJ): Nova Fronteira, c1999.

HOUAISS, Antonio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa.** 1.ed. Rio de Janeiro (RJ): Objetiva, 2009.

MOSER, Evanilde Maria; LEMOS, Maria Genoveva; CASAS, Jane Cristina. O inventário do acervo parcial do sistema integrado de bibliotecas da biblioteca universitária da Universidade Regional de Blumenau (Furb): relato de experiência. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 6, n. 1, p. 84-100, jul./dez. 2008. Disponível em:

<http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/393/262>. Acesso em: 13 nov. 2015.

PERGAMUM: Sistema Integrado de Bibliotecas. Disponível em: <http://www.pergamum.pucpr.br/>. Acesso em: 13 nov. 2015.

PERGAMUM: Sistema Integrado de Bibliotecas. **Diversos**: manual. Curitiba, [200-?]. cap. 7-1, p. 41-61.

PERGAMUM: Sistema Integrado de Bibliotecas. **Inventário**. Curitiba, 2013.

PIEROTTI, Maria de Lourdes Carvalho; NEILS, Valéria Rocha. Inventário rotativo: uma visão pragmática. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 13, n. 1, p.59-65, jan./jun. 1985.

PIOTTO, Rosalvo Lucas; FÁVERO, Luiz Paulo Lopes; ANGELO, Claudio Felisoni de. O perfil das perdas no varejo no Brasil e nos EUA: estratégias e implicações. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO FEA-USP, 7., 2004, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FEA/USP, 2004. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Varejo/VAR20_-_O_perfil_das_perdas.PDF>. Acesso em: 12 out. 2015.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Biblioteca da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo. **O que é o inventário?** 2011. Disponível em: <http://bibfauusp.wordpress.com/2011/02/22/o-que-e-o-inventario/>. Acesso em: 13 nov. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca universitária da UFMG. Grupo de inventário da UFMG. **Metodologia para inventário no Sistema Pergamum**: UFMG: 2006. Belo Horizonte, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Conheça a BU**. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/>. Acesso em: 17 fev. 2016.

ZANI, Rosa Maria Fischi et al. SIA: Sistema de Inventário Automatizado para as bibliotecas do SiBi/USP. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 97-103, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n1/07.pdf>. Acesso em: 12 out. 2015.

LEITURA DRAMÁTICA NA BIBLIOTECA – EM LIBRAS E PORTUGUÊS: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE UMA AÇÃO DE EXTENSÃO.

Inês Conceição da Silva (UFG) - ines.biblio@gmail.com

Resumo:

"Leitura dramática na Biblioteca" é um projeto de extensão, que utiliza o conhecimento de alunos partipantes de oficinas de leitura dramática, com a apresentação dos textos na biblioteca. Prezando pela participação de amplo público, e lembrando que a unidade acadêmica onde a biblioteca está inserida abriga alunos surdos, as apresentações acontecem também em libras. A leitura dramática vem servindo também para facilitar o envolvimento coletivo entre alunos e biblioteca. Busca-se unir a leitura e o teatro, trazendo novas expectativas aos leitores sobre a leitura, o texto, além de ampliar o leque de atividades desenvolvidas
pela biblioteca de Letras e Linguistica.

Palavras-chave: *Biblioteca universitária. Projeto de extensão. Atividade cultural. Leitura dramática.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Acessibilidade (produtos, serviços e tecnologia)*

1 Introdução

A universidade acolhe pessoas com todo tipo de experiência, construídas no decorrer de sua vida, do meio social onde vivem. Devemos considerar que lidamos com um público heterogêneo, com diferentes expectativas e necessidades em relação ao novo meio em que está inserido. A biblioteca, dentro deste meio, deve contribuir para que estes desenvolvam competências que os tornem autônomos e críticos na busca e uso da informação, dentro ou fora do ambiente acadêmico.

Para além das rotinas de organização, recuperação, acesso e uso das informações em suas diferentes fontes, a biblioteca pode também desenvolver outras atividades de mediação que contribuam para a formação dos usuários.

Desenvolvendo, ou apoiando atividades sobre a leitura, a biblioteca pode trabalhar não somente a leitura enquanto técnica, mas principalmente, construir sujeitos leitores, "leitores do mundo", "leitores de ações", capazes de interpretar e construir novos conceitos a partir de uma realidade social, da produção cultural e intelectual, dos acontecimentos cotidianos, tornando-se então protagonistas sociais.

A leitura teatral possibilita práticas sociais de leitura diferenciadas. No contexto de incentivo à leitura, a ideia é que os textos lidos teatralmente despertem a interesse do público para outras leituras. Ressalta-se ainda que "os sujeitos leem o texto a partir de um determinado contexto social e produzem representações sociais sobre os elementos presentes neste texto teatral" (LOBO, 2011).

O projeto de extensão "Leitura dramática na biblioteca" foi criado em agosto de 2015,surgiu para trazer ao ambiente uma nova maneira de apresentar a leitura de textos. Para a realização do projeto, criou-se a parceria com outro projeto de extensão, entitulado "Técnicas de leitura dramática", oferecida por uma docente do curso de letras a alunos interessados, onde, os alunos aprenderiam as técnicas de leitura dramática nas oficinas com a docente, e a partir disso, realizassem apresentações periódicas na biblioteca.

Considerou-se ainda o ambiente em que a biblioteca está inserida – Faculdade de Letras – que oferece o curso de Libras, possuindo grande concentração de alunos surdos, nos propomos a ampliar a leitura dos textos, com a participação de intérpretes de libras, de modo a garantir que a atividade cultural não possuísse barreiras de acessibilidade quanto ao seu público.

Busca-se trazer ao espaço da biblioteca universitária uma ferramenta que visa incentivar o hábito da leitura através dos encantos da mediação oral, facilitando o envolvimento coletivo com a leitura, contribuindo para a melhoria da interpretação e condição leitora do público, que passa a enxergar o texto com um olhar lúdico, ao mesmo tempo em que o relaciona com a realidade em que vive. O esperado é que além de contribuir para a formação destes sujeitos protagonistas sociais, ao mesmo tempo em que trabalhamos na divulgação da biblioteca e da leitura.

2 Revisão de literatura

Em todo o decorrer de sua história, as bibliotecas universitárias possuem práticas que privilegiam o compromisso com a comunidade acadêmica, nas técnicas de organização, armazenamento, recuperação e uso da informação, no entanto, Ferreira (2012), nos chama à reflexão sobre de que maneira as bibliotecas tem atuado nas ações de extensão universitária, ampliando sua atuação. A autora afirma que de maneira geral, as bibliotecas universitárias vem atuando nas atividades de extensão no papel de disponibilizar informações, sem maiores contatos com a comunidade que atende. Percebe-se então a necessidade de:

situar as bibliotecas universitárias como um espaço de

> cidadania, construído por meio de experiências de extensão planejadas para e com os grupos e sujeitos sem vínculos formais com a Academia, mas que moram no entorno e por vezes possuem acesso precário à informação, sobretudo em função das condições socioeconômicas que marcam a vida cotidiana de parte significativa da população brasileira.

Gomes e Santos (2014) falam sobre a importância de que as bibliotecas universitárias realizem atividades que "favoreçam a ação cultural, cognitiva e social dos sujeitos", possibilitando um espaço de diálogo, estimulando a interação também entre os usuários, oferecendo espaço de fala para os usuários:

> essa perspectiva, a biblioteca universitária pode ser verdadeiramente entendida como um espaço propício à construção do conhecimento, um ambiente de acolhimento aos sujeitos que têm suas necessidades específicas de informação, apresentando-se, assim, como um elo entre eles e deles com o conhecimento, apoiando mais diretamente o desenvolvimento social, cognitivo e cultural do público acadêmico, como também da sociedade em geral.

A leitura teatral vem para possibilitar práticas sociais de leituras diferenciadas, pois na medida em que o espectador assiste à leitura, estão presentes visualidades, diálogos, inerentes à arte teatral que juntamente com as palavras, dão uma nova interpretação ao texto. Devemos considerar ainda que os sujeitos envolvidos no processo da leitura dramática, também lêem os textos a partir de um contexto social, produzindo também representações sociais durante sua interpretação (LOBO, 2011):

> O autor vê o que o ator não pode ver, já que necessita da visualidade do seu texto por meio da montagem do espetáculo, o espectador vê aquilo que o ator não vê, sua expressão, seus movimentos, os efeitos de suas palavras, e o ator recebe da platéia o que não é dito, mas sentido com efeito intangível. A presença do outro constitui e modifica diariamente o espetáculo.

Para Gomes e Santos (2014), transmutar um texto teatral em leitura cênica é operar com as mesmas ferramentas dos estudiosos em literatura, mas tendo em vista outro suporte, pois a partir das teorias teatrais a interpretação do texto tende a se tornar mais densa e criativa, principalmente quando reflexões do texto são compartilhadas pelos alunos durante os ensaios, gerando mais dramaticidade na sua interpretação, atingindo mais intensamente o público a quem se apresenta.

Na proposta de ações por bibliotecas universitárias, devemos considerar ainda a realidade da universidade hoje: segundo dados do Portal Brasil (2012), entre os anos de 2000 e 2010, a quantidade de pessoas com deficiência matriculadas na educação superior aumentou 933,6% (de 2.173 em 2000 para 20.287 em 2010), exigindo que essas instituições conheçam e preparem-se para receber esse público. Segundo levantamento realizado pelo Núcleo de Acessibilidade da Universidade Federal de Goiás (UFG), entre os anos de 2008 e 2012 houve um crescimento de 233% no ingresso de pessoas deficientes na instituição, o que reforça a necessidade de adequar produtos e serviços para receber esse público. Um novo levantamento foi realizado em 2015, pelo mesmo Núcleo:

Quadro 1- Docentes e discentes com deficiência na UFG

TIPO DE DEFICIÊNCIA E/OU NE	SERVIDORES			DISCENTES	TOTAL
	Docentes	Técnicos	Outros		
DA e Surdez	6	11	4	57 (27 surdos)	78
Visual	2	4	1	36 (2 cegos)	43
Física	10	19	1	52 (4 cadeirantes)	82
Intelectual	0	0	0	2	2
Outras	0	0	0	22	22
Total	18	34	6	169	227

Fonte: Núcleo de Acessibilidade UFG (2015)

Corradi e Vidotti (2008) lembram que elementos inclusivos não devem ser esquecidos pelas bibliotecas universitárias – órgãos de grande importância na pesquisa, formação e desenvolvimento acadêmico. É a acessibilidade informacional que irá permitir aos usuários com deficiência usufruir da informação com as mesmas condições oferecidas aos demais. Ressaltam a inclusão de diferentes tipos de usuários, com todas as suas necessidades e potencialidades, e em diversos contextos sociais, lembrando que o acadêmico é um dos mais importantes, considerando sua formação intelectual e a contribuição deste cidadão para o desenvolvimento social.

3 Materiais e métodos

As oficinas de leitura dramática foram idealizadas por uma docente da unidade – Sueli Maria Regino, em um projeto entitulado "Técnicas de leitura dramática", com o objetivo de melhorar as técnicas de leitura, e aumentar a capacidade de interpretação dos discentes, através de exercícios de corpo e voz.

Foi realizada uma parceria com a mentora das oficinas, criando então o projeto "Leitura dramática na biblioteca", onde, após as oficinas, as leituras seriam realizadas bimestralmente na biblioteca.

Os contos são escolhidos livremente pelos componentes do grupo, que realizam ensaio semanal. Estes contos são traduzidos para a libras durante os ensaios, e apresentado nas duas línguas.

A divulgação é realizada através de cartazes, além das redes sociais do Sistema de Bibliotecas.

Cada apresentação tem previsão de duração de até duas horas, sendo uma para apresentação do grupo, e o restante para uma roda de conversa com o público. Ao final das apresentações serão aplicados questionários de avaliação. Os questionários contemplam as seguintes questões:

1. Você conhecia a leitura dramatizada?
2. Você é surdo?
3. Algum sinal não foi compreendido? Se não, procure a organização do evento.
4. Acha importante ler e sinalizar contos pra crianças e adultos? Por quê?
5. Atribua uma nota de 1 a 5, onde, 1 corresponde a totalmente insatisfeito e cinco a totalmente satisfeito:

Nesta questão foram incluídos os tópicos: "Satisfação das expectativas", "Dimensão da carga horária" e "Ambiente".
6. Sobre o evento, deixe suas críticas e sugestões
7. Quer sugerir temas para eventos futuros? Deixe aqui.

4 Resultados parciais/finais

Até o momento, foram realizadas duas apresentações. Na primeira, tivemos dificuldades quanto à organização do evento: os ensaios precisaram ser feitos rapidamente, não havia material para divulgação (que aconteceu logo após a greve das universidades federais, em 2015).

A segunda apresentação foi realizada em maio/2016, com uma equipe de 8 leitores (alunos do curso de letras), foi solicitado a participação de intérpretes de libras, mas verificando a indisponibilidade para a realização do trabalho, alunos do curso de letras/libras que já estavam participando do projeto se disponibilizaram a interpretar os contos em língua de sinais. Nesta edição, foi possível ampliar a divulgação, com cartazes e pelas redes sociais do Sistema de Bibliotecas, e da universidade.

Figura 1 - Apresentação de leitura dramática



Fonte: A autora (2016)

Figura 2 - Apresentação de leitura dramática



Fonte: A autora (2016)

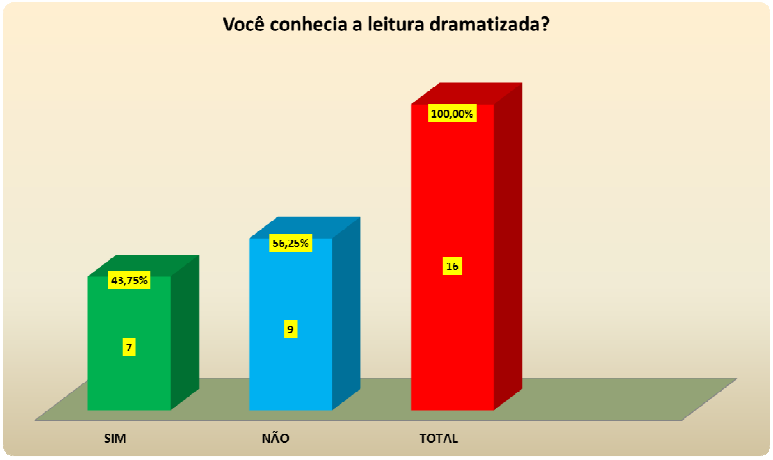
Figura 3 - Apresentação de leitura dramática



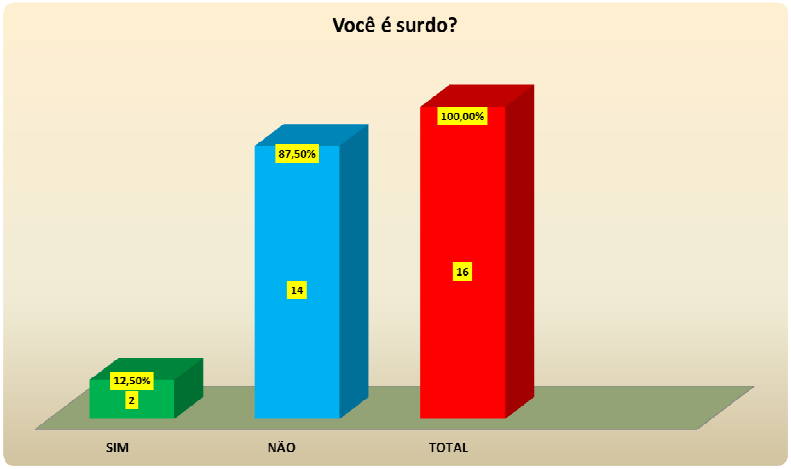
Fonte: A autora (2016)

Alguns pontos importantes a se destacar após a avaliação (esta avaliação foi aplicada após a segunda apresentação):

Embora a maioria tenha respondido que não conheciam a leitura dramatizada, nos surpreendeu a pouca diferença entre os que conheciam:



Embora com a tradução em libras, poucos surdos estiveram presentes na apresentação:



Os dois alunos surdos responderam no questionário que algum sinal na interpretação

dos contos não foi entendido, no entanto, a organização do evento não foi procurada para esclarecer as dúvidas.

Em resposta à questão: "Acha importante ler e sinalizar contos pra crianças e adultos? Por que?", todos responderam positivamente, destaque para algumas contribuições:

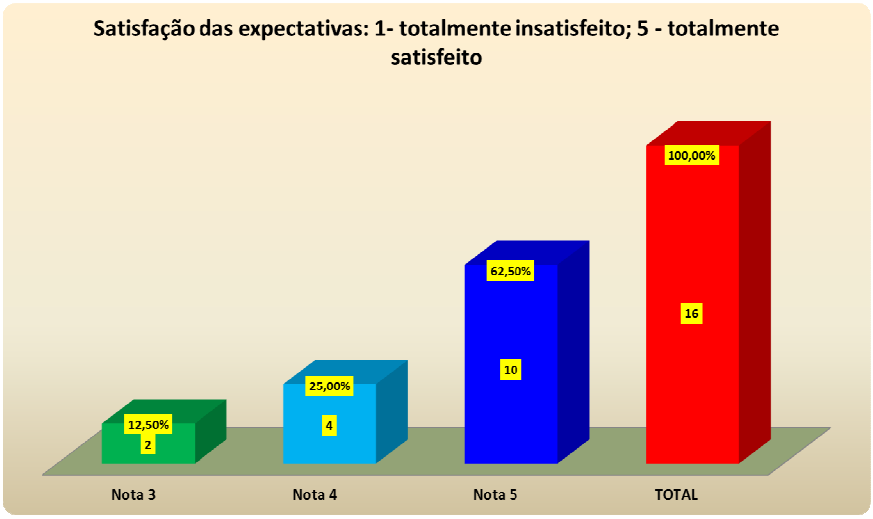
"Sim, é uma forma artística de promover a inclusão"

"Acho importante, pois isto suscita o interesse à libras para ouvintes e faz o surdo ter acesso aos contos, além de divulgar a literatura surda"

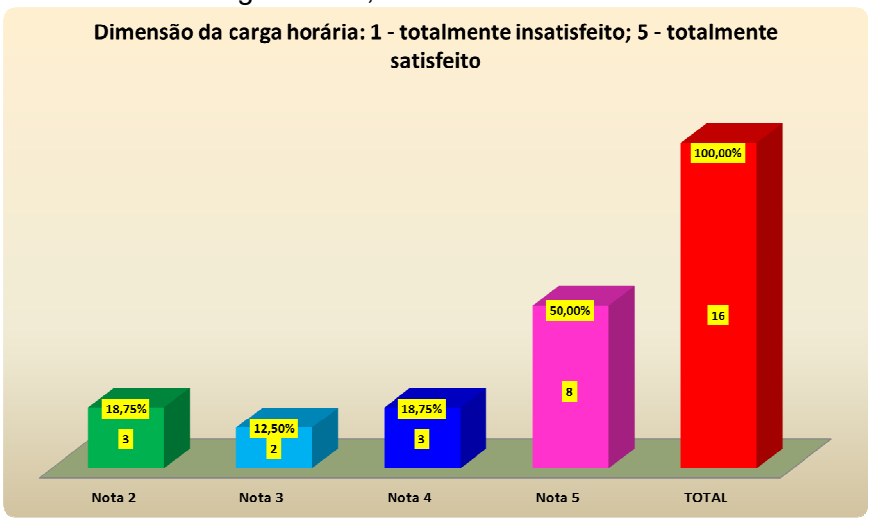
"Sim. É importante para que possam abstrair e fazer conexões com o cotidiano. É ótimo para trabalhar as hipóteses e resoluções de problemas."

"Ficou ótimo do evento, compreendi que sinalizados são lindos de adaptações para surdos"

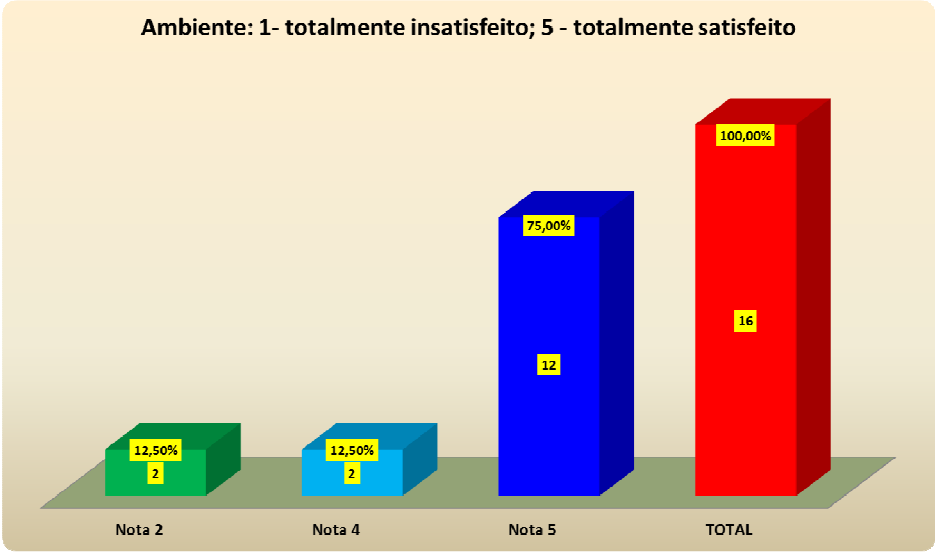
Em relação à satisfação de expectativas, a maioria teve sua expectativa "totalmente satisfeito":



Sobre a dimensão da carga horária, a maioria mostrou-se totalmente satisfeito:



Em relação ao ambiente, a maioria assinalou estar totalmente satisfeito:



Em relação às críticas e sugestões, houve comentários que demonstram a expectativa de que outras apresentações sejam realizadas, e o evento ampliado: "O evento foi ótimo", "Sendo um evento pioneiro, me pareceu bom", "Sugiro que promova mais leituras", "Deve acontecer mais vezes e em vários horários e locais para que haja conhecimento do evento em toda a UFG, e não somente na letras".

Algumas observações foram feitas em relação ao som e conforto do ambiente: "O som poderia ser elétrico, o barulho do ambiente atrapalha um pouco", "Acho que deveria ter mais cadeiras", "Um outro horário para que mais pessoas participem."

Recebemos sugestões para promoção de eventos sobre "literatura surda", "poesia modernista", "poesias e contos", "comédias e teatros".

5 Considerações parciais/finais

A ação "Leitura dramática na biblioteca" deverá continuar, sendo recadastrada como atividade de extensão regularmente. O resultado das avaliações demonstrou que o público a percebeu de maneira positiva, seja como uma atividade cultural, de promoção de leitura, ou de inclusão. A equipe do projeto buscará se aprimorar para as novas apresentações considerando também as críticas recebidas nestes questionários, como por exemplo, a apresentação em ambiente mais silencioso, com mais cadeiras, e fazendo uso de microfones, se necessário. Ressaltamos a importância de que essas atividades tenham a participação de intérpretes de libras, alunos surdos estão sendo convidados a participar do grupo, incluindo-os também no processo de criação das apresentações, aproximando-os da literatura e da biblioteca.

6 Referências

BRASIL. Portal Brasil. **Ensino superior no Brasil tem Record de matriculas nos últimos anos**. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/educacao/2012/10/ensino-superior-do-brasil-tem-recorde-de-matriculas-nos-ultimos-anos>. Acesso em: 01/06/2014.

CORRADI, J.A.M.; VIDOTTI S.A.B.G. **Acessibilidade em ambiente informacionais digitais de bibliotecas universitárias**: foco em usuários com diferentes condições sensoriais auditivas. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, XV ., 2008, São Paulo, 2008.Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3583.pdf>. Acesso em: 14/06/2014.

FERREIRA, Rubens da Silva. Transpondo muros, construindo relações: uma reflexão sobre bibliotecas universitárias e extensão no Brasil. **Rev. Digit. Biblio. Cienc. Inf**., v.9, n.2, p. 75-78, jan./jun. 2012. Disponível em: http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1912/pdf_21. Acesso em: 12/04/2016.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel Rosário dos. Atividades de mediação para leitura e escrita: uma análise dos níveis de mediação em experiências realizadas por bibliotecas de universidades públicas. **Ci.Inf**., Brasília, DF, v.43 n.2, p.257-271, maio/ago., 2014. Disponível em: http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1408. Acesso em: 12/04/2016.

LOBO, Andrea Maria Favila. A leitura dramática na formação do artista docente. **Moringa**, v. 2, n. 2, p. 41-52, jul./dez. 2011.

NÚCLEO DE ACESSIBILIDADE UFG. **Relatório julho**. 2015. Disponível em: https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/Relatorio_DPEE-SECADI_FINAL_Julho_de_2015.pdf. Acesso em: 01/05/2016.

Mapeamento da produção cientifica da UFG: uma pesquisa para povoamento do repositório institucional.

Claudia Oliveira de Moura Bueno (UFG) - claudia_bueno@ufg.br

Resumo:

O objetivo principal deste trabalho é povoar o Repositório Institucional da UFG por meio da coleta dos artigos científicos publicados pelos pesquisadores da UFG, buscando como referência os programas de pós-graduação, no caso em questão os dois programas conceito CAPES 6 - Ecologia e Evolução e em Geografia. Este trabalho tem como hipótese saber se estes programas vão atender, de maneira satisfatória, a demanda de povoamento do RI/UFG. Para tal foram traçados os seguintes objetivos específicos: definir a ordem dos programas de pós-graduação a serem contemplados; localizar os artigos dos pesquisadores; ordenar os pesquisadores de acordo com o número de publicações em revistas internacionais, em cada programa; obter a autorização do pesquisador; dar visibilidade à produção científica dos docentes dos programas de pós-graduação das UFG.

The main scope of this work is to populate the UFG Institutional Repository by gathering scientific articles published by UGF researchers, having as reference the Institution's Post-Graduate Programs, namely, the two CAPES 6 concept – Ecology and Evolution and in Geography. The hypothesis of this work is to determine if these programs will meet, in a satisfactory manner, the demand for populating the UFG Institutional Repository. Therefore, the following specific objectives were designed: to define the order of the Post-Graduation Programs that will be analyzed; to locate the articles from researchers; to rank researchers according to the number of publications in international magazines on each program; to obtain the authorization from the researchers; to give visibility to the scientific production of the Post-Graduation Program UFG.

Palavras-chave: *Repositorio institucional. Produção científica. UFG - Repositorios institucional. Scientific production. Institutional repository. Scientific communi*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 Introdução

A ciência como conhecimento público, ou seja, fruto do debate e do confronto de ideias e conceitos, concretiza-se materialmente quando o cientista publica sua contribuição pessoal, corrigida e purificada pela crítica recíproca em um documento, seja, por exemplo, um livro ou artigo de periódico (RAMOS, 1994, p. 340). Depreende-se, assim, que a produção científica da universidade se constitui das publicações de todos os seus pesquisadores, em todas as áreas do conhecimento.

No Brasil, a produção científica advém, em sua expressiva maioria, dos Programas de Pós-Graduação. E na Universidade Federal de Goiás (UFG) não é diferente, posto que a produção científica é uma das matérias-primas das universidades. Cunha (2008, p. 294) se refere à produção científica como "o volume dos documentos gerados, onde se encontram registradas e disseminadas as descobertas numa área da ciência".

A universidade é o lócus de geração de conhecimento, em especial na pós-graduação, sendo a pesquisa parte essencial dos requisitos básicos para a formação de pessoal qualificado.

Demo (1993, p. 127) afirma que a "alma da vida acadêmica é constituída pela pesquisa, como objetivo científico e educativo, ou seja, como estratégia de geração de conhecimento e de promoção da cidadania". Os programas de pós-graduação desempenham esse papel fundamental na geração de novos conhecimentos, uma vez que concentram e orientam as pesquisas científicas. Diante dos investimentos concedidos e dos resultados obtidos, espera-se, como contrapartida, a divulgação de resultados nas mais variadas formas, seja por meio da divulgação em eventos ou por meio de publicações (PINTO, 2006).

As revistas científicas constituem um dos canais de comunicação científica mais usuais para divulgação do conhecimento.

Targino (2000, apud MATTOS, 2012, p. 194) afirma que a circulação da informação é vital para a ciência, pois permite o intercâmbio de ideias. Ela engloba as atividades associadas à produção, disseminação e uso da informação, e quando efetivada, a comunicação científica passa a ser formadora do estoque universal de conhecimentos.

Desde a publicação do Journal de Sçavans, por Denis Sallo, na França, cujo primeiro fascículo apareceu em 5 de janeiro de 1665, considerado o primeiro periódico, a produção científica tomou novos rumos em sua forma de divulgação, disseminando cada vez mais uma maior quantidade de informações publicadas.

A atividade científica é um ciclo de troca de informações onde os autores são tanto produtores, quando publicam seus trabalhos, quanto consumidores, quando leem e adquirem conhecimentos com base em outros trabalhos. Dentro desse ciclo de troca de informações, os periódicos científicos se destacam como canais formais de comunicação, tendo em vista a dinâmica das publicações em forma de artigo científico.

Diante de um contexto acadêmico e da importância dos artigos científicos, nasce a iniciativa de coletar os artigos científicos de autoria dos pesquisadores da UFG, com o intuito de reunir essas fontes de informações que refletem o impacto da universidade na sociedade e povoar o Repositório Institucional.

Em 2006 foi criada, na UFG, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, a precursora do repositório digital.

Esta pesquisa tem por hipótese saber se os programas vão atender, de maneira satisfatória, a demanda de povoamento do RI/UFG.

Para testar a hipótese, definiu-se que o objetivo principal deste trabalho é povoar o RI/UFG por meio da coleta dos artigos científicos publicados pelos pesquisadores da UFG, buscando como referência os programas de pós-graduação da instituição.

Com esse intuito, os seguintes objetivos específicos foram traçados:

a) definir a ordem dos programas de pós-graduação a serem contemplados;

b) localizar os artigos dos pesquisadores;

c) ordenar os pesquisadores de acordo com o número de publicações em revistas internacionais, em cada programa;

d) obter a autorização do pesquisador;

e) dar visibilidade à produção científica dos docentes dos programas de pós-graduação das UFG.

2 Revisão de literatura

O registro da produção científica se deu com o nascimento do periódico científico, na segunda metade do século XVII, quase ao mesmo tempo na França e na Inglaterra, no seio das sociedades científicas (MEADOWS, 1999, p. 7).

A pesquisa é o fundamento sobre o qual se constrói uma ciência, e os artigos científicos são registros importantes para o estudo da visibilidade da produção científica.

Segundo Leite (2009, p. 13), inseridos no coração do movimento mundial em favor do acesso aberto à informação científica, os repositórios institucionais constituem de fato inovação no sistema de comunicação da ciência e no modo como a informação é gerenciada.

Os repositórios constituem, portanto, um serviço de informação científica que contempla a reunião, armazenamento, organização, preservação, recuperação e a ampla disseminação da informação científica gerada na instituição. Para Leite (2009, p. 21), "uma das definições mais conhecidas sobre repositório institucional é a que o considera um conjunto de serviços oferecidos pela universidade aos membros de sua comunidade, com vistas ao gerenciamento e disseminação do material digital criado pela instituição e por seus membros".

Rosa (2009, p. 233) afirma que tal serviço "é essencialmente um compromisso organizacional com a gestão destes conteúdos digitais, inclusive preservação de longo prazo, quando apropriado, bem como organização e acesso ou distribuição".

Na UFG, a formação do repositório digital ocorreu em 2005, com a criação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações; em 2009, a implantação do repositório institucional, com os artigos científicos existentes nas revistas publicadas pela universidade; na sequência, a inserção dos trabalhos de conclusão de curso de graduação. Hoje, já é possível perceber os benefícios dele decorrentes, como o aumento na visibilidade e o prestígio da instituição. A melhora no ranking Webometrics, em que subiu 6 posições no ranking nacional, passando da 26ª posição para a 20ª em menos de um mês. No momento, procura-se alcançar o principal objetivo que ronda um repositório institucional: ter processos de comunicação científica efetivos e eficientes, segundo Leite (2009), sempre lembrando que, mais que uma ferramenta, o repositório, ainda segundo o mesmo autor, deve ser visto como uma manifestação da reestruturação do sistema de comunicação científica. Leite (2009) reforça que as instituições acadêmicas no mundo todo utilizam repositórios institucionais e o acesso aberto para gerenciar as informações cientificas provenientes das atividades de pesquisa e ensino, neste caso os RI tem contribuído imensamente para o aumento do prestígio da instituição e do pesquisador.

3 Materiais e métodos

Esta é uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, realizada nas Plataformas Lattes do Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq) e na Sucupira da

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). A amostra constitui-se dos 72 programas de pós-graduação da UFG.

Na plataforma Sucupira, identificaram-se os programas de pós-graduação, seus conceitos CAPES e os docentes permanentes do ano de 2015, enquanto que, na Plataforma Lattes utilizaram-se os currículos dos professores permanentes. Para a seleção da produção de cada docente permanente, observou-se a data de admissão na UFG; para povoamento no repositório institucional (RI) a publicação de cada docente antes da admissão na UFG foi somente contada, mas não será utilizada.

Com a existência de vários programas de pós-graduação, foi necessário estabelecer critérios para a definição de um cronograma que contemplasse os melhores programas, sendo eles os seguintes: a) programa de pós-graduação com maior conceito CAPES, segundo avaliação trienal 2010; b) número de artigos publicados em revistas estrangeiras; e c) número de docentes permanentes por programa. Em caso de empate no conceito CAPES, o programa com maior publicação de artigos em revistas internacionais será contemplado primeiro. Se houver, em um mesmo programa, docentes com a mesma quantidade de artigos publicados, o que tiver maior quantidade de artigos publicados em revistas estrangeiras será contemplado.

Dessa forma, foram selecionados para a pesquisa, de acordo com os critérios, os programas constantes do Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Ordem da seleção dos programas com conceito CAPES 6 e 5

Nome do programa de pós-graduação / Modalidade	**Conceito CAPES**	**Ordem de análise**
Ecologia e Evolução - Acadêmico	6	1º
Geografia - Acadêmico	6	2º
Ciência Animal - Acadêmico	5	3º
Ciências Ambientais - Acadêmico	5	4º
Medicina Tropical e Saúde Pública - Acadêmico	5	5º
História - Acadêmico	5	6º
Educação - Acadêmico	5	7º
Matemática em rede Nacional – Profissional	5	8º

Para a coleta de dados, será usada uma planilha Excel, com as seguintes variáveis: nomes dos docentes, vínculo com a UFG, ano de ingresso na UFG, total de artigos publicados, quantidade de artigos publicados na UFG, quantidade de artigos de acesso aberto encontrados, quantidade de artigos de acesso restrito encontrados, quantidade de artigos não encontrados.

Houve reunião com os membros de cada programa, para apresentação da pesquisa, solicitar autorização para povoamento dos artigos no RI, pedir apoio para o envio dos artigos não encontrados e informar sobre a solicitação da permissão aos detentores dos direitos autorais dos artigos.

4 Resultados parciais

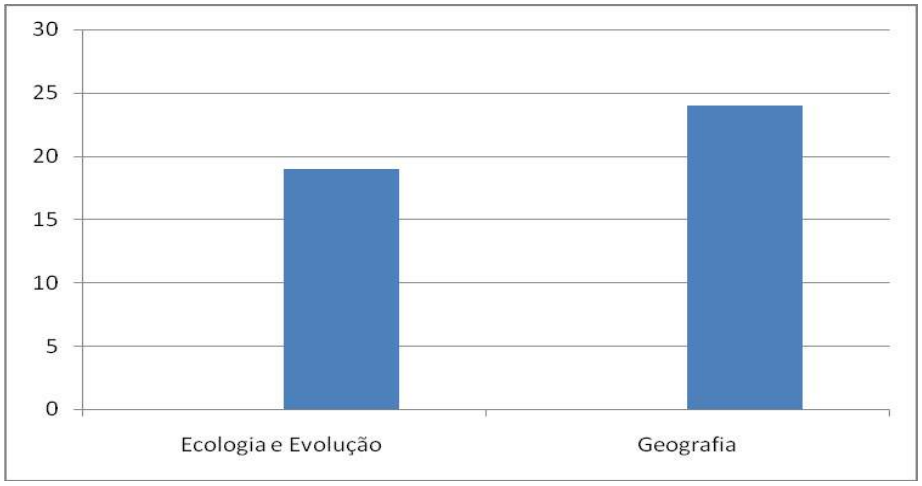
Trata-se de uma pesquisa relevante para a UFG, porque busca recuperar a produção científica publicada por seus pesquisadores, por meio do RI e dar visibilidade aos cursos e aos docentes.

Foram analisados, até o momento, dois programas: de Ecologia e Evolução e de Geografia.

4.1 Quantidade de docentes

Em 2015, foi o seguinte número de docentes permanentes cadastrados na Plataforma Sucupira para os cursos pesquisados: 19 no Programa de Ecologia e Evolução, e 30, no de Geografia.

Gráfico 1. Docentes por programa



Fonte: Dados de pesquisa.

4.2 Ano de ingresso na UFG

Os programas de pós-graduação em Ecologia e em Evolução em Geografia foram criados em 1995, com os cursos de mestrado, e em 2007 os de doutorado. Nota-se, nesses programas, que a maior parte dos docentes foi admitido na UFG no período

de 2008 a 2011, época em que se implantou o Programa Reuni, Programa do Governo Federal de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais Brasileiras.

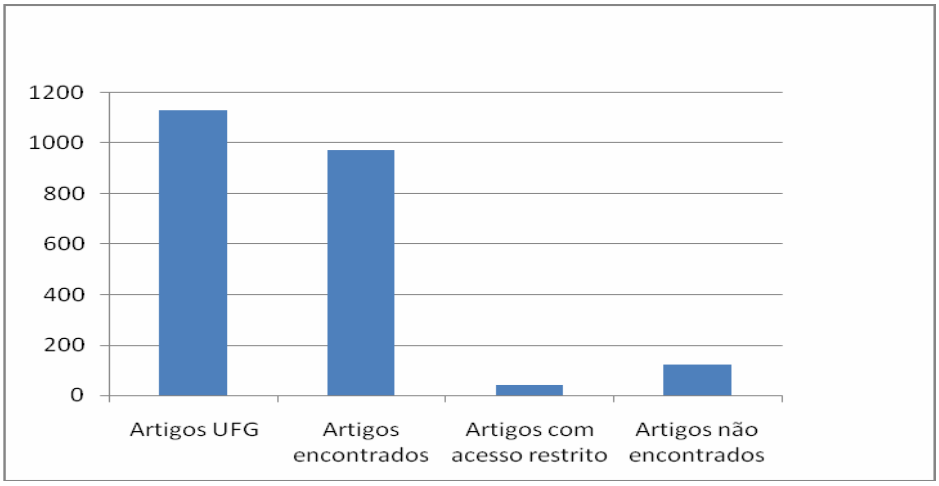
4.3 Quantidade de artigos publicados

Somam-se, no Programa de Ecologia e Evolução, 1.132 artigos publicados pelos docentes na UFG. Dos 19 docentes, 5 deles publicaram 688 artigos. Os 14 docentes ingressos na época do Reuni produziram 444 artigos. No programa de Geografia, somam-se 554 artigos, publicados por 30 docentes. Nesse caso, os ingressos pelo Reuni em número de 9, não contribuíram significativamente para o aumento da produção científica.

4.4 Artigos encontrados

No programa de Ecologia e Evolução, dos 1.132 artigos, foram localizados 947 de acesso aberto e 39 de acesso restrito; 146 não foram encontrados.

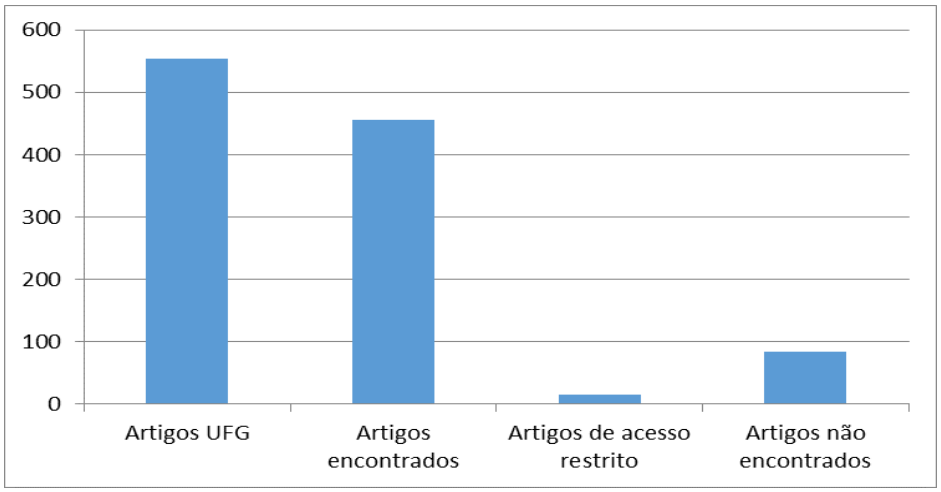
Gráfico 2. Programa de Pós-graduação em Ecologia e Evolução



Fonte: Dados da pesquisa

No programa de Geografia, dos 554 artigos, foram localizados 455 de acesso aberto e 15 de acesso restrito; 84 não foram encontrados. Nesse programa dos 554 artigos científicos publicados, 99 estão em periódicos da própria UFG, disponíveis no RI.

Gráfico 3. Programa de Pós-graduação em Geografia



Fonte: Dados da pesquisa.

4.5 Povoados no RI/UFG

Foi-se trabalhando um programa por vez, sendo o de Ecologia e Evolução o primeiro. Com o levantamento dos docentes e da produção científica do programa, passou-se para o agendamento da reunião, com uma reunião mensal, a primeira reunião com professores ocorreu em 1/6/2015, com a presença de 90% dos docentes permanentes. A apresentação do projeto foi aceita com entusiasmo e satisfação, ocasião em que foi solicitada autorização para os 19 docentes desse programa de Ecologia e Evolução. Até o momento, maio de 2016, somente 5 docentes devolveram o documento. São 25 artigos inseridos no RI/UFG.

5 Considerações parciais

Definir a ordem dos programas, localizar os pesquisadores na Plataforma Sucupira, consultar as referências no Curriculum Lattes e definir o pesquisador para iniciar o povoamento do RI, todo esse levantamento transcorreu rapidamente. Na primeira etapa, com os cursos conceitos 6 e 5, a hipótese testada é a de que os programas não atenderam de maneira satisfatória a demanda de povoamento do RI/UFG. O retorno é muito lento e o povoamento não se faz sem as autorizações. No programa de Geografia, a reunião não ocorreu na data agendada, por falha do coordenador, ficando, o curso, para ser trabalhado ao final da pesquisa. Estuda-se, na UFG, que uma opção, para melhorar a quantidade de artigos no RI seria povoar todos os artigos de acesso aberto, já recuperados e informar posteriormente o autor. No momento, são 124 artigos disponíveis para consulta no RI.

6 Referências

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. Disponível em: < https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/ >. Acesso em: 05 maio 2015.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTIFICO E TECNOLÓGICO. Disponível em: < http://www.cnpq.br/ >. Acesso em: 05 maio 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia.* Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

DANUELLO, Jane Coelho; GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Produção científica: docente em tratamento temático da informação nos cursos de Biblioteconomia do Mercosul: uma análise preliminar. *Transinformação,* Campinas, v.17, n. 2, 153-168, maio/ago. 2005.

DEMO, Pedro. *Desafios modernos da educação*. 13. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.

LEITE, Fernando César Lima. *Como gerencias e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira: repositórios institucionais*. Brasília, DF: IBICT, 2009. 120 p.

MATTOS, Ana Maria et al. Análise da produção intelectual registrada na escola de administração/ufrgs de 2009 até 2011. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, Rs. **Anais...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. p.1-13. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/61065/000864605.pdf?sequence=1>. Acesso em: fev. 2016.

MEADOWS, Arthur Jack. *A comunicação científica*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

PINTO, A. L. A. Pontifícia Universidade Católica de Campinas e a produção científica. *Transinformação,* Campinas, v. 18, n. 1, p. 49-62, jan./abr. 2006.

RAMOS, Marcos Gonçalves. Modelos de comunicação e divulgação científicas: uma revisão de pressupostos. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 23, n. 3, p. 340, set./dez. 1994.

ROSA, Flávia Garcia. Implantação do repositório institucional da Universidade Federal da Bahia: uma política de acesso à produção cientifica. In: SAYÃO, Luís (Org.) *Implantação e gestão de repositórios institucionais: politicas, memoria, livre acesso e preservação*. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 231- 247.

TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. *Informação & Sociedade:* estudos**,** João Pessoa, v. 10, n. 2, p.1-27, 2000. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/326/248>. Acesso em: fev. 2016.

MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS-CHEFES DA UFRGS

Alexsander Borges Ribeiro (Ufrgs) - alexribeirocrb10@gmail.com

Resumo:

Relaciona a função de Bibliotecário-chefe com a de negociador de recursos físicos, humanos, financeiros e materiais para sua unidade. Classifica os Bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como negociadores ou potenciais negociadores. Problematiza a ausência do ensino da Gestão por Competência na Biblioteconomia, bem como as conseqüências das GAPs de competência em negociação. Apresenta estudo de natureza quantitativa, com método de pesquisa descritiva, estratégia do tipo estudo de caso e instrumento de coleta virtual na forma de questionário. Identifica, junto às atuais chefias de bibliotecas setoriais da UFRGS, as competências necessárias para ser um negociador, bem como as competências existentes dos atuais chefes de bibliotecas. Propõe ações de capacitação que tornem os Bibliotecários mais competentes em negociação, a partir da interpretação dos resultados do estudo. Conclui que, de uma forma geral, os respondentes acreditam possuir diversas competências que julgam importantes, mas ainda há GAPs de competência.

Palavras-chave: *Mapeamento de competências. Gestão por competências. Biblioteconomia.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão de Pessoas*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS-CHEFES DA UFRGS

RESUMO

Relaciona a função de Bibliotecário-chefe com a de negociador de recursos físicos, humanos, financeiros e materiais para sua unidade. Classifica os Bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como negociadores ou potenciais negociadores. Problematiza a ausência do ensino da Gestão por Competência na Biblioteconomia, bem como as consequências das *gaps* de competência em negociação. Apresenta estudo de natureza quantitativa, com método de pesquisa descritiva, estratégia do tipo estudo de caso e instrumento de coleta virtual na forma de questionário. Identifica, junto às atuais chefias de bibliotecas setoriais da UFRGS, as competências necessárias para ser um negociador, bem como as competências existentes dos atuais chefes de bibliotecas. Propõe ações de capacitação que tornem os Bibliotecários mais competentes em negociação, a partir da interpretação dos resultados do estudo. Conclui que, de uma forma geral, os respondentes acreditam possuir diversas competências que julgam importantes, mas ainda há *gaps* de competência.

Palavras-chave: Gestão por Competência – Negociação Coletiva – Biblioteconomia

ABSTRACT

Relates the Librarian chief function with the negotiator of physical, human, financial and material for your unit. Sorts Librarians Libraries System of the Federal University of Rio Grande do Sul as negotiators or potential negotiators. Questions the lack of education management by competence in librarianship, and the consequences of competence *gaps* in trading. It presents quantitative study, with descriptive method of research, study type strategy case and virtual collection instrument in the form of a questionnaire. Identifies with the current heads of sectoral libraries of UFRGS, the skills needed to be a negotiator and the existing skills of the current heads of libraries. Proposes training activities that make them competent Librarians under negotiation, from the interpretation of the study results. It concludes that, in general, respondents believe they have different skills that deem important, but there is still *gaps* of competence.

Keywords: Competence Management - Collective Bargaining - Library

1 Introdução

O presente trabalho é parte de uma pesquisa que visa acompanhar o tema da gestão por competências em bibliotecas na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Ufrgs). A primeira etapa da pesquisa se iniciou com o mapeamento das competências dos bibliotecários-chefes da Ufrgs, no ano de 2010. A etapa posterior, entre 2011 e primeiro semestre de 2016, serviu para o acompanhamento da produção na área do estudo e aplicação da gestão por competência na Ufrgs, bem como planejamento da terceira etapa, que reaplicará um formulário aos bibliotecários-chefes em 2017, de forma a permitir uma comparação entre os anos. O artigo então se destina a apresentar o que foi feito até a presente data, agregando informações que começaram a ser colhidas e interpretadas em 2010.

Ao longo dos 7 últimos anos, o currículo do curso de Biblioteconomia da Ufrgs contemplou diversas disciplinas que preparam os futuros Bibliotecários para funções gerenciais, tais como "Administração Aplicada à Ciência da Informação", "Gestão de Recursos Informacionais" e "Gerência e Consultoria de Sistemas de Informação". Em outras faculdades de Biblioteconomia a realidade não foi muito diferente. Porém, a negociação e a gestão de competências sempre foram pouco estudadas, o que contribuiu para a formação de Bibliotecários despreparados ou pouco preparados para a negociação e para os eventos que devem enfrentar enquanto chefes de suas unidades. Temos então um gestor que pode precisar negociar, pois os recursos da sua unidade de informação (financeiros, materiais, humanos, físicos) dependem da sua atuação junto às chefias, órgãos e conselhos superiores, mas que não foi preparado para a negociação.

O estudo de 2010 partiu da hipótese de que os Bibliotecários da Ufrgs assumiam a função de Bibliotecário-chefe sem as necessárias competências da negociação. Também foi realizado um mapeamento das competências existentes dos chefes de bibliotecas da época, onde se evidenciou *gaps* (aportuguesado como lacunas, vazio ou defasagem) de competências. O estudo recomendou uma série de ações à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Ufrgs (Progesp/Ufrgs) na gestão de pessoas com vistas a eliminar as *gaps* de competência.

Entre 2011 e o primeiro semestre de 2016 o estudo também analisou as estratégias e ações da Progesp/Ufrgs para eliminar as *gaps* de competências.

2 Revisão de literatura

Apresenta as principais pesquisas publicadas sobre negociação, competência e gestão por competência, subsidiando a discussão dos resultados alcançados.

2.1 Negociação, Competência e Gestão por Competência

Os seres sociais negociam tudo e constantemente. Os dois principais motivos para o incentivo dessas negociações são: (1) para criar algo novo que nenhuma das partes poderia fazer por si só ou (2) para resolver um problema ou uma disputa entre as partes. Durante a negociação as partes envolvidas se aproximam, deixando suas divergências de lado para alcançar a um acordo de benefício mútuo (LOREGIAN, 2010[1]; LEWICKI; SAUNDERS; MILTON, 2010, p. 18). Misoczky (2010, p. 6) diz que a aproximação entre as partes pode ser ocasionada pela realização de um ou mais dos seguintes movimentos ou práticas: acordo, barganha, coerção, emoção ou raciocínio lógico. A definição de negociação que levamos em consideração, para efeitos desta pesquisa, foi a do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DEPARTAMENTO..., 1999, p. 2):

[1] Documento eletrônico não-paginado.

> a negociação é uma prática que expressa as relações de poder entre os atores sociais, manifestando-se sob diferentes modalidades - diplomática, política, trabalhista, entre empresas ou administrativa. É também um procedimento de solução de conflitos bastante disseminado nas sociedades contemporâneas.

Para que um Bibliotecário-chefe obtenha os recursos que sua unidade de informação necessita ou mesmo que consiga a cooperação de um colega subordinado é preciso que ele seja competente. Zarifian (2001, p. 68) argumenta que "a competência é o tomar iniciativa e o assumir responsabilidade do indivíduo diante de situações profissionais com as quais se depara". Assumir responsabilidades torna-se um diferencial, exprime uma atitude, que para Zarifian evidencia competência. Já Duque (2008, p.1) diz que "as atitudes são disposições favoráveis ou desfavoráveis relativamente a objetos, pessoas e acontecimentos, ou em relação a alguns dos seus respectivos atributos".

A competência, que pode ser aprendida ou melhorada através de treinamento, baseia-se em 3 dimensões interdependentes: Conhecimento (que é um conjunto de informações que a pessoa possui pela experimentação), Habilidade (que é o talento natural ou aperfeiçoado, que ao praticarmos gera bons resultados) e Atitude (que é o querer ser e querer agir) (GRANT, 1975 *apud* NERI, 1999, p. 16; GRAMIGNA, 2002, p. 18; RABAGLIO, 2006, p. 22). A aprendizagem, seja ela individual ou coletiva, natural ou induzida, é o meio pelo qual são desenvolvidas as competências humanas, enquanto o desempenho da pessoa no trabalho representa uma manifestação da sua competência, ou seja, uma expressão daquilo que a pessoa aprendeu (CARBONE, et al, 2006, p. 54 *apud* BRANDÃO, 2009).

Nossa sociedade encontra-se em constante transformação (social, econômica, tecnológica e cultural), mas o ritmo está cada vez mais acentuado, se compararmos com os anos 50, por exemplo. Isso faz com que as organizações sintam, cada vez mais, a necessidade de inovar em produtos, serviços e modelos de gestão. Para fazer frente aos desafios que surgem diariamente, novos modelos gerenciais são desenvolvidos. Um deles é o da Gestão por Competência, proposto para desenvolver e integrar pessoas em torno da estratégia, de objetivos e de metas organizacionais (BRANDÃO, 2009, p. 19). De acordo com o art. 2º, inciso II, do Decreto 5.707, de 23 de fevereiro de 2006, a Gestão por Competência é "gestão da capacitação orientada para o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das funções dos servidores, visando ao alcance dos objetivos da instituição (BRASIL, 2006)".

Daólio (2007)[2] diz que fazer Gestão por Competências é focar as políticas e práticas de Recursos Humanos nas competências, mapeando as competências consideradas essenciais, construindo modelos ou perfis de competência e aplicando tais modelos com o uso de ferramentas e técnicas adequadas. Para Rabaglio (2001, p.8) a gestão por competências é a "forma mais eficaz para fazer gestão de pessoas", visto que aproxima os objetivos organizacionais e pessoais, alinhando esforços para que as competências humanas possam gerar e sustentar as competências organizacionais necessárias à consecução dos objetivos estratégicos da organização (CARBONE, et al, 2006 *apud* BRANDÃO, 2009). Surge como uma alternativa onde a gestão dos recursos humanos é realizada de acordo com a contribuição do indivíduo para o sucesso do negócio, considerando fatores como conhecimentos, habilidades, atitudes, desempenho e resultados. Essa tecnologia de gestão é apresentada como uma catalisadora das energias da organização, à medida que alinha a gestão de recursos humanos ao contexto e à estratégia da empresa e ajuda na harmonização de interesses (RIBEIRO e GUIMARÃES, 1999).

A primeira etapa da Gestão por Competência é a formulação da estratégia organizacional, onde são definidas a Missão (razão pela qual a organização existe), Visão (o

[2] Documento eletrônico não-paginado

que a organização espera alcançar) e os objetivos estratégicos (qual a situação que a organização espera atingir após um certo período de tempo) (SOUZA, 2001 *apud* BRANDÃO, 2009, p.21). São definidos então os indicadores de desempenho e as metas (valores que devem ser alcançados de forma a contribuir para a concretização dos objetivos).

A segunda etapa diz respeito ao diagnóstico de competências, que abrange a identificação das competências necessárias, o inventário das competências existentes e o mapeamento do *gap* de competências, como respectivo plano de captação e/ou desenvolvimento. O mapeamento objetiva identificar o que temos do que deveríamos ter. Na ausência de ações que visem acabar ou minimizar os *gaps* de competências, esta lacuna tende a crescer, pois, como explicado anteriormente, a sociedade se modifica e novas competências emergem. Da mesma forma, algumas competências se tornam obsoletas com o tempo, tornando o mapeamento um dever periódico (GREEN, 1999 *apud* BRANDÃO e BAHRY, 2005). A terceira etapa começa com a captação, que se refere a inserção de competência no ambiente interno, advindas do ambiente externo, por meios de ações (de capacitação, por exemplo). Também faz parte desta etapa o desenvolvimento de competências, que visa o aprimoramento interno das competências existentes. O aprimoramento surge da aprendizagem (no nível individual) e através da pesquisa (no nível organizacional) (BRANDÃO e GUIMARÃES, 2001; CARBONE, 2005 *apud* BRANDÃO, 2009, p. 23). A quarta etapa é a do acompanhamento e avaliação, onde, através do monitoramento, é possível corrigir falhas. Esta etapa funciona como uma espécie de *feedback* e retroalimenta as demais etapas com informações que permitem verificar a competência, através do desempenho (Brandão, 2009, p. 23). A quinta e última etapa é a da retribuição. É a etapa onde a organização reconhece o mérito dos mais produtivos e os premia, de forma a incentivar os demais a moldarem o perfil o mais próximo do considerado ideal pela organização (BRANDÃO, 2009, p. 24).

Rossi (2012) detalhou os passos para obter uma boa revisão de literatura sobre a gestão por competência em bibliotecas, sendo que tal estudo serviu de base para outro mais elaborado, feito em conjunto com colegas, em 2014. Cruz et al. (2013) resgataram conceitos e estudos acerca da gestão por competência e a aplicação ao campo da Biblioteconomia. Rossi, Costa e Pinto (2014) realizaram um estudo em que fazem um resgate da aplicação da gestão por competências na Biblioteconomia, entre os anos de 1989 e 2010. Os autores também identificaram quais as competências eram consideradas essenciais por um grupo de bibliotecários das universidades catarinenses. Não se pretende aqui esgotar a literatura sobre o assunto produzida entre 2011 e 2016, pois uma recuperação dos trabalhos sobre gestão por competência no repositório Lume da Ufrgs, alcança o total de 9.648 resultados, em pesquisa feita em 6 maio de 2016. Uma análise profunda na literatura disponível no Lume possivelmente identificará outros trabalhos.

O estudo produzido em 2010 e analisado a seguir, trouxe como sugestão a implantação da gestão por competências na Ufrgs. Contudo, a estratégia da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Ufrgs começou pela criação de sua Escola de Desenvolvimento de Servidores da Ufrgs (EDUFRGS). A Edufrgs, adotou um Levantamento de Necessidades de Capacitação (LNC), que por sua vez merece análise oportuna. Para produção da terceira etapa do estudo sobre Gestão por Competências, deve-se analisar novamente as informações de 2010 para formulação do instrumento de coleta para a terceira etapa, submissão do novo instrumento em 2017. Um comparativo antes/depois pode ser útil para observar se o LNC está eliminando os *gaps* de competência. O instrumento de coleta de dados, utilizado em 2010, parece seguir adequado, quando em comparação com os trabalhos e estudos produzidos após a aplicação do mesmo.

3 Materiais e métodos

Apresenta os materiais e métodos utilizados, tais como: método empregado, população e amostra, técnicas, instrumentos e procedimentos de coleta de dados e procedimentos de análise.

3.1 Método empregado:

A pesquisa de 2010 era caracterizada como descritiva, pois sugeriu ao final melhorias nas práticas, por meio da análise de dados coletados por questionários. O estudo era de natureza "quantitativa", pois utilizou um instrumento de coleta de dados, com 12 questões fechadas e com 3 questões abertas, mas sem uso de entrevistas. A estratégia de pesquisa utilizada foi o Estudo de Caso, pois o local da pesquisa era específico: Sistema de Bibliotecas Universitárias da Ufrgs (SBU/Ufrgs).

3.2 População e amostra:

Os participantes do estudo foram os Bibliotecários-chefes do SBU/Ufrgs, não existindo, portanto, a escolha de uma amostra. A decisão de analisar este grupo deu-se pelo fato de que os mesmos tinham experiência para opinar sobre que competências são necessárias para o cargo que ocupavam e sobre quais as competências deveriam ser desenvolvidas para a formação de substitutos, quando necessário, bem como oportunizar que os mesmos fizessem uma autoavaliação. Dos 28 Bibliotecários-chefes, 25 eram mulheres e 3 eram homens, sendo que apenas 2 dos 28 colegas tinham menos de dois anos de experiência em chefia de Biblioteca Universitária.

3.3 Técnicas, instrumentos e procedimentos de Coleta de Dados e procedimentos de análise:

No dia 11 de agosto de 2010 foram enviados convites para as Bibliotecas do Colégio Aplicação e Biblioteca da ONU. Ambas eram (e ainda são) pertencentes ao SBU/Ufrgs, mas foram descartadas do estudo por terem características diferentes das setoriais. O instrumento de coleta foi aprovado com sucesso. O instrumento de coleta de dados[3] era composto por 15 questões (todas elaboradas pelo autor com base em sua experiência profissional como Bibliotecário e com os conhecimentos adquiridos ao longo do curso) e encontrava-se disponibilizado no Google Docs, um pacote de aplicativos da empresa Google, que além de ser uma ferramenta confiável era gratuita no período da coleta. As questões fechadas visavam descobrir que competências o Bibliotecário(a)-chefe deve possuir para ser um(a) bom(boa) negociador(a) e quais ele possui atualmente. Demarco explica que o mapeamento das competências serve para identificar e gerenciar *gaps* de competências (lacunas, defasagem, etc.) presentes na organização. Essas *gaps* resultam da diferença entre o que a organização deveria possuir e o que, de fato, possui (DEMARCO, 2009, p. 9). Mapear competências significa identificar as competências técnicas e comportamentais que são pré-requisitos para o atingimento das estratégias da organização (RABAGLIO, 2006, p. 25). Nas questões abertas, foi solicitado que o respondente descrevesse um evento inesperado, onde sua participação mereceu um destaque positivo (mesmo que o problema não tivesse sido resolvido, por culpa de outras pessoas, ou a oportunidade tenha sido perdida). Foi solicitado que não informasse

[3] https://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dEozWXZMWFpOaTNwQUl3Qm9EaW82Ync6MQ

nomes, nem local de trabalho, limitando-se a citar o problema/oportunidade que surgiu, quantas pessoas se envolveram, se ele/ela influenciou pessoas, se usou sua autoridade para impor sua vontade, se sentiu vergonha de propor uma ideia, etc. Nos mesmos moldes foi solicitado também que descrevesse um evento inesperado, onde sua participação deixou a desejar (mesmo que o problema tenha sido resolvido por outras pessoas ou a oportunidade tenha sido aproveitada por meio de ideias de outros integrantes da equipe dele/dela). Finalizava, então, com uma questão aberta, que visa ampliar a participação do (a) entrevistado (a), oferecendo-lhe a oportunidade de contribuir com sugestões, críticas, etc.

O instrumento de pesquisa foi submetido às chefias das 28 bibliotecas setoriais do SBU/Ufrgs, na tarde do dia 11 de agosto de 2010, por meio do envio de um e-mail contendo apresentação do aluno, detalhes sobre a pesquisa e link para o questionário online. Foi explicado que a pesquisa possuía apenas 15 perguntas, de forma a economizar o tempo dos participantes. A coleta de dados foi encerrada no dia 28 e se alcançou o total de 19 participantes, o que corresponde a 68% do total.

4 Resultados parciais

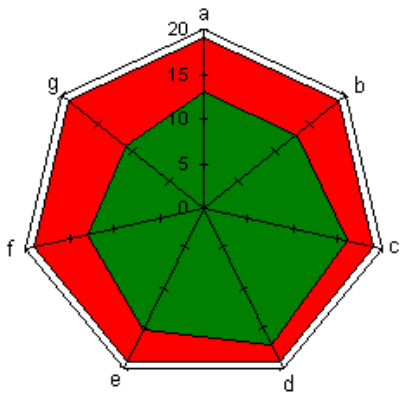
Apresenta os resultados obtidos até o momento.

4.1 Pesquisa sobre bibliotecários negociadores (2010)

No estudo de 2010 foram cruzadas as informações sobre as competências consideradas importantes e mapeada as competências existentes (CHA – Conhecimento, Habilidade e Atitude). Assim, por meio de uma autoavaliação, os próprios bibliotecário-chefes se julgaram competentes ou pouco competentes em determinadas questões. Para ilustrar algumas questões foram utilizados gráficos do tipo radar, que mostram em verde o nível de competência existente e em vermelho o nível pleno de competência. As questões foram renomeadas para “a”, “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g”. A existência do *gap* de competência verifica-se pela visualização do vermelho, uma vez que um grupo plenamente competente deveria possuir um gráfico totalmente verde. Da mesma forma, um grupo totalmente incompetente mostraria um gráfico totalmente vermelho. Outro aspecto que deve ser considerado é de que enquanto alguns afirmaram ser plenamente competentes em todos os itens, outros afirmaram ter dificuldades em vários itens no total. Assim, se fossemos criar um gráfico radar para cada respondente, chegaríamos a situação em que alguns teriam gráficos totalmente verdes e outros com o vermelho atingindo quase a totalidade.

No que se refere às habilidades, evidencia-se maior dificuldade em reconhecer pessoas que possam contribuir com a obtenção de recursos.

GRÁFICO 6: Habilidades que os Bibliotecários-chefes acreditam ter:
Gráfico do tipo Radar



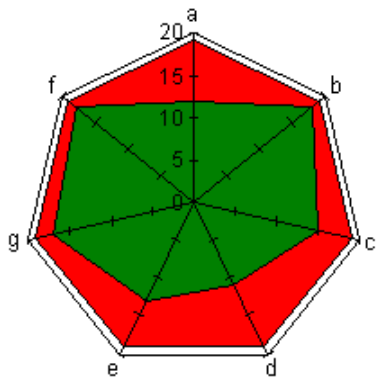
LEGENDA:

a - Raciocino rapidamente (13 respostas).
b - Sei influenciar meus superiores (13 respostas).
c - Sei negociar com outros setores (16 respostas).
d - Tenho bom senso (17 respostas).
e - Sei ser político(a) "no bom sentido" (15 respostas).
f - Sou estável e impessoal nas negociações, sem alcançar a frieza (13 respostas).
g - Consigo reconhecer/identificar pessoas poderosas / influenciadoras (11 respostas).

Fonte: Dados da pesquisa

Nas atitudes, os bibliotecários-chefes não costumam influenciar seus superiores na obtenção de recursos.

GRÁFICO 7: Atitudes que os Bibliotecários-chefes acreditam demonstrar:
Gráfico do tipo Radar



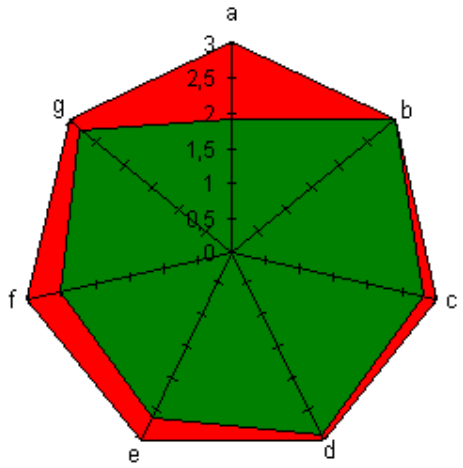
LEGENDA:

a - Sou ágil na formulação dos pensamentos e na exposição dos mesmos (em reuniões, contribuir com idéias ou rebater críticas injustas de forma ágil), bem como dar feedback aos demais interessados tão logo seja possível (12 respostas);
b - Consigo ser paciente em negociações (sou tolerante, sei ouvir críticas e aguardar minha vez de falar) (18 respostas);
c - Sou empático(a) com as demais pessoas (sei me colocar no lugar do(a) outro(a)) (15 respostas);
d - Costumo influenciar pessoas (convenço colegas dos benefícios das minhas idéias e superiores da necessidade das nossas reivindicações) (11 respostas);
e - Sou atento(a) e detalhista nos acordos que firmo, para evitar duplo entendimento (13 respostas);
f - Sou produtivo(a) nas negociações que participo (tenho a capacidade de propor soluções que contentem as partes, de forma a finalizar tal negociação no menor tempo possível) (17 respostas);
g - Quando visualizo um impasse/conflito entre meus subordinados/algum subordinado e pessoa de fora da equipe/sua unidade e outra unidade, etc., logo proponho uma negociação/reunião para discutirmos o problema (18 respostas);

Fonte: Dados da pesquisa

Finalmente, no que se refere aos conhecimentos o item que recebeu pior avaliação foi o conhecimento sobre técnicas de negociação. Sendo que os recursos para as unidades de informações são obtidos mediante negociações, torna-se um problema o pouco conhecimento sobre o assunto.

GRÁFICO 8: Conhecimentos que os Bibliotecários-chefes acreditam possuir:
Gráfico do tipo Radar



LEGENDA

Sendo 1 (desconheço), 2 (conheço parcialmente) e 3 (conheço muito):

a - Meu conhecimento sobre técnicas de negociação/negociação coletiva (média 1,9);
b - Meu conhecimento sobre a biblioteca que chefio (estrutura, funcionamento, produtos e serviços, por exemplo) (média 3);
c - Meu conhecimento sobre a equipe que chefio (suas concepções de chefe ideal, idéias de cada um, personalidades, potencialidades e defeitos) (média 2,8);
d - Meu conhecimento sobre as metas da biblioteca, relatórios existentes, horários dos subordinados, folgas que cada membro da equipe costuma tirar (média 2,9);
e - Meu conhecimento sobre a cultura organizacional da biblioteca, do centro/instituto/faculdade ao qual está subordinada e da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (média 2,6);
f - Meu conhecimento sobre meus superiores (saber o que eles esperam de você, suas personalidades, melhor forma de influenciá-los de forma a obter mais recursos para sua equipe, por exemplo) (média 2,5);
g - Meu conhecimento sobre a linguagem técnica da área de conhecimento de atuação da minha biblioteca / principais autores / editoras (media 2,8).

Fonte: Dados da pesquisa

A última questão era aberta e abria um canal entre pesquisador e pesquisado, para comentários, críticas ou sugestões sobre o instrumento de coleta, sobre a pesquisa ou sobre o tema do trabalho. As manifestações no espaço reforçam a certeza de que o tema é pertinente e até mesmo "estritamente necessário" aos Bibliotecários-chefes.

5 Considerações parciais

A participação das chefias de bibliotecas do SBU/Ufrgs no estudo de 2010 foi alta (quase 70%), o instrumento de coleta mostrou-se adequado, estável e gerou um retorno bem satisfatório, demonstrando acerto na escolha do mesmo. A forma de coleta também foi acertada, pela economia e facilidade que apresentou. O trabalho considerou como competências essenciais aquelas apontadas por 85% ou mais das chefias participantes da pesquisa.

Assim, os conhecimentos necessários seriam "Conhecer técnicas de negociação/negociação coletiva; Conhecer a biblioteca (estrutura, funcionamento, produtos e serviços, por exemplo) para ter argumentos e ideias nas prováveis discussões que terá com superiores e subordinados; Conhecer sua equipe (concepções de chefe ideal, ideias de cada um, personalidades, potencialidades e defeitos); Conhecer as metas da biblioteca, relatórios existentes, horários dos subordinados, folgas que cada membro da equipe costuma tirar; Conhecer a cultura organizacional da biblioteca, do centro/instituto/faculdade ao qual está subordinada e da Ufrgs (estratégias adotadas por servidores para obter vantagens, valores vigentes, mentalidade dos servidores técnicos e corpo docente, se existe ou não diplomacia entre setores, por exemplo); e, Conhecer superiores (saber o que eles esperam do(a) Bibliotecário(a)-chefe, personalidades, melhor forma de influenciá-los de forma a obter mais recursos para sua equipe, por exemplo)."

Já as habilidades essências seriam "Raciocinar rapidamente (saber improvisar frente a eventos – oportunidades/ameaças que surjam em reuniões, por exemplo); Saber influenciar superiores para melhorias das condições de trabalho do setor que dirige; Saber negociar com outros setores (articular/pactuar posições sobre reivindicações de espaços físicos, metas institucionais, recursos – financeiros/humanos/etc., em reuniões de conselhos de unidades, por exemplo, frente a ideias/projetos que prejudiquem ambos os setores); Ter bom senso (saber o limite para as reivindicações em cada situação e que essas reivindicações podem gerar prejuízos para outro setor); Saber ser político "no bom sentido" (saber a hora de reivindicar, a hora de suspender uma reivindicação e a hora de manter seu setor despercebido, deixando a reivindicação para um momento mais propício); Ser estável e impessoal nas negociações, sem alcançar a frieza (controlar o nervosismo, raiva, ansiedade, etc.); e, Saber reconhecer / identificar pessoas poderosas/influenciadoras, visando obter apoio e/ou vantagens para sua equipe de trabalho nas negociações."

As atitudes fundamentais indicadas pelos bibliotecários-chefes eram: "Demonstrar agilidade na formulação dos pensamentos e na exposição dos mesmos (em reuniões, contribuir com ideias ou rebater críticas injustas de forma ágil), bem como dar *feedback* aos demais interessados tão logo seja possível; Demonstrar paciência nas negociações (ser tolerante, saber ouvir críticas e aguardar sua vez de falar); Ser empático com as demais pessoas (saber se colocar no lugar do outro); Ser produtivo nas negociações que participar (ter a capacidade de propor soluções que contentem as partes, de forma a finalizar tal negociação no menor tempo possível); e, Tomar a iniciativa da negociação quando visualizar um impasse/conflito entre seus subordinados/algum subordinado e pessoa de fora da equipe/sua unidade e outra unidade, etc."

De uma forma geral, os respondentes acreditavam possuir diversas competências que julgam importantes, mas ainda existiam *gaps* de competência, que estabeleciam a necessidade de serem criadas ações de capacitação voltadas para o aprimoramento ou desenvolvimento de competências. As atitudes e habilidades apresentaram *gaps* mais elevados em comparação com os conhecimentos, o que nos permitia supor que diante de eventos inesperados (oportunidades X ameaças) os Bibliotecários-chefes sabiam o que devia ser feito, mas não o faziam por falta de atitude ou por não conseguirem fazer. Por outro lado, alguns respondentes pecaram pela modéstia e mesmo acreditando não ter determinadas competências, demonstrou, em outras questões, alta competência no enfrentamento de problemas ou no aproveitamento de oportunidades. Da mesma forma, se identificou colegas que se julgavam competentes, mas davam exemplos que evidenciam suas *gaps* de competências.

Os resultados alcançados no estudo de 2010 davam a convicção de que o mesmo poderia ser utilizado como ponto de partida para ações de capacitação, contribuindo assim com o desenvolvimento ou aprimoramento de competências para negociação aos bibliotecários do SBU/Ufrgs. Entretanto em 2013 a Progesp/Ufrgs criou a Escola de

Desenvolvimento de Servidores da Ufrgs (Edufrgs), com uma estratégia diferente. Ao invés de adotar uma gestão por competências que partisse do mapeamento de competências e posterior oferta de cursos, optou por realizar estudos de levantamento de necessidades. O próximo estudo se propõe a também comparar os efeitos positivos e negativos da adoção de estratégia diversa.

Referências

BRANDÃO, Hugo Pena; BAHRY, Carla Patrícia. Gestão por competências: métodos e técnicas para mapeamento de competências. **Revista do Serviço Público**, v.56, n.2, p.179-194, abr/jun. 2005. Disponível em: < http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=2567&Itemid=129>. Acesso em: 10 maio 2010.

BRANDÃO, Hugo Pena. **Aprendizagem, Contexto, Competência e Desempenho.** Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações). Universidade de Brasília. [S.l.: UNB], [2009]. Disponível em: <http://bdtd.bce.unb.br/tedesimplificado/tde_arquivos/59/TDE-2009-03-13T151957Z-3736/Publico/2009_HugoPenaBrandao.pdf>. Acesso em: 20 set. 2010.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, T. A. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p.8-15, jan./mar. 2001.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006**.** Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 24 fev. 2006.

CRUZ, M. et al. A Gestão por Competências como modelo estratégico aos profissionais bibliotecários. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., Florianópolis, 2013. **Anais...** Febab: São Paulo, 2013. Disponível em: < https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1488/1489>. Acesso em: 1 maio 2016.

DAÓLIO, Luiz Carlos. O Que São Competência? **RH Portal**, jan./2007. Disponível em: < http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=6c2xd82ai>. Acesso em: 27 maio 2010.

DEMARCO, Diogo Joel. Gestão Por Competências na APF. In: CONFERÊNCIA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL. Belo Horizonte, 2009. Disponível em: < http://www.planejamento.gov.br/hotsites/conferencia/arquivos_down/biblioteca/sudeste1/gestao.pdf>. Acesso em: 3 jul. 2010.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. A Prática na Teoria: uma abordagem da negociação coletiva. In: Estrutura e Processo da Negociação Coletiva: texto de apoio para o formador. **Boletim do DIEESE**, maio/jun. 1999, p. 1-3. Disponível em: < http://white.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/actividad/proyectos/actrav/proyectos/pdf/teorianapratica.pdf>. Acesso em: 10 maio 2010.

DUQUE, Celeste. **Atitudes e Comportamento.** [S.l.: s.n.], 2008. Disponível em: <http://www.scribd.com/doc/2453422/Atitudes-e-Comportamento>. Acesso em: 10 jul. 2010.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de Competências e Gestão dos Talentos.** São Paulo: Makron Books, 2002.

LEWICKI, Roy J.; SAUDERS, David M.; MINTON, John W. **Fundamentos da Negociação.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed. 304p.

LOREGIAN, Álvaro Granha. Negociação. **Pensador INFO.** [2010?]. Disponível em: <http://www.pensador.info/negociacao/>. Acesso em: 10 jul. 2010.

MISOCZKY, Maria Ceci. **Apostila Negociação I.** 2009. 40 f. Apostila (Especialização em Negociação Coletiva) – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

NERI, Aguinaldo (org.). **Gestão de RH por Competências e Empregabilidade.** [Campinas]: Papirus, 1999. 128p.

RABAGLIO, M. **Gestão por Competência.** São Paulo: Qualitymark, 2006.

ROSSI, T. Gestão de competências dos bibliotecários atuantes no serviço de informação de bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2012, Gramado. **Anais...** CBBU: [s.l.], 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RF6.pdf>. Acesso em: 1 maio 2016.

ROSSI, T., COSTA, M., PINTO, A. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 111-123, jan./jun., 2014. Disponível em: < http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/941/pdf_92>. Acesso em: 10 mar. 2016.

RUAS, Roberto. Gestão Por Competências: uma contribuição à estratégia das organizações. In: RUAS, Roberto; ANTONELLO, Cláudia Simone; BOFF, Luiz Henrique (org.). **Os Novos Horizontes da Gestão:** aprendizagem organizacional e competências. Porto Alegre: Bookman, 2005. p.34-54.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência:** por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001. 200p.

ZARIFIAN, Philippe. Organização Qualificante e Modelos de Competência: que razões? Que aprendizagens? **Revista Europeia Formação Profissional**, Berlim, n. 5, p. 5-10, maio/ago. 1995. Disponível em: < http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/133/5_pt_zarifian.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2010.

Metodologia para avaliação da Base de Teses e Dissertações como estratégia para prospectar seu povoamento

Lúcia Elaine Brandão de Souza (UFAM) - br_lucia@yahoo.com.br

Celia Regina Simonetti Barbalho (UFAM) - celia.simonetti@gmail.com

Angela Emi Yanai (UFAM) - emi_aey@yahoo.com.br

Resumo:

A disponibilização e a divulgação das teses e dissertações dos programas de pós-graduação das universidades representa um elemento importante no âmbito da oferta de informação científica. Esta pesquisa trata da metodologia para avaliação da Base de Teses e Dissertações da Universidade Federal do Amazonas (TEDE/UFAM), como estratégia para prospectar seu povoamento. Assim, o estudo delimitou-se aos programas de pós-graduação (PPG) da UFAM ofertados em Manaus com cursos de mestrado e/ou doutorado, no período de 2008 a 2014. Identificou-se inúmeras divergências entre as informações disponibilizadas na CAPES e no TEDE/UFAM, dificultando o processo de coleta e tratamento dos dados dos trabalhos defendidos e do que está efetivamente publicado na base. Desta maneira, verificou-se que estão disponíveis aproximadamente 67,5% do total de teses e dissertações defendidas pelos 34 PPG da UFAM, considera-se um valor significativo avaliando as inúmeras dificuldades e barreiras encontradas para divulgação dos trabalhos produzidos na universidade. A partir dos resultados desta pesquisa foi possível criar e testar uma metodologia para a realização e viabilização de trabalhos desta natureza, contribuindo para que os gestores da biblioteca digital de teses e dissertações possam prospectar ações que visem o povoamento total das teses e dissertações defendidas em suas instituições de ensino a partir de um efetivo planejamento e sensibilização das coordenações dos PPG.

Palavras-chave: *Biblioteca digital. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFAM. Divulgação da Ciência.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 Introdução

A intensificação crescente das tecnologias de informação e comunicação tem viabilizado uma variedade de elementos que ampliam e agilizam a capacidade de divulgação da informação em todos os níveis e setores da sociedade. No âmbito acadêmico e científico, essa situação cria possibilidades que favorecem sobremaneira a divulgação de resultados de pesquisa. Com isso, a sociedade se apropria das inovações geradas e também se conscientiza dos resultados dos investimentos públicos.

A concepção de espaços para promover a geração de conhecimento, em especial pelo contato com pesquisas já realizadas no âmbito dos programas de pós-graduação brasileiros, se configurou como uma política implantada nas universidades públicas cujo foco se constituiu na criação de dispositivos que possibilitem o aumento da visibilidade do conhecimento produzido.

Induzida pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), por meio da Portaria nº. 013/2006, a qual determinou que as instituições públicas de ensino superior disponibilizassem "[...] obrigatoriamente, as teses e dissertações defendidas a partir de março de 2006" (GUIMARÃES, 2006, p. 1), as universidades brasileiras passaram a tornar obrigatória a entrega desta produção científica em formato digital e impressa, e compuseram mecanismos para disponibilizá-la em ambiente virtual, uma vez que a publicação eletrônica passou, inclusive, a ser um critério de avaliação dos Programas de Pós-Graduação (PPG) pela CAPES/MEC.

Neste cenário, a Universidade Federal do Amazonas (UFAM), aliando a necessidade de divulgação do conhecimento produzido no âmbito institucional com a necessidade de estabelecer aproximação com a comunidade e atender ao dispositivo legal constituído pela CAPES, criou por meio da Resolução CONSEP Nº 010/2007, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) para a disponibilização integral desses recursos na expectativa de ampliar significativamente o acesso às teses e dissertações por meio de uma plataforma digital aberta.

Nos nove anos de existência, a BDTD/UFAM, atualmente denominada como Base de Teses e Dissertações (TEDE/UFAM), não constituiu um efetivo estudo de suas coleções, visando conhecer os trabalhos que ainda não foram publicados na plataforma, com o intuito de que, de posse dessas informações, possa estabelecer estratégias para a disponibilização integral dos trabalhos produzidos no âmbito dos PPG.

Considerando, portanto que a disponibilização de teses e dissertações representa um elemento importante no âmbito da oferta de informação científica, se faz necessário estabelecer metodologias que possam favorecer a ampliação do povoamento destes repositórios. Sendo assim, esse estudo tem como objetivo compor uma metodologia para análise das coleções de teses e dissertações a partir do levantamento dos PPG da instituição; da identificação das teses e dissertações defendidas pelos PPG da instituição; do cotejamento entre o que está depositado e o que foi defendido e da composição de uma lista das teses e dissertações que necessitam povoar as coleções.

Deste modo, este artigo dispõe sobre as etapas e os resultados obtidos pelo estudo acima descrito partindo de uma revisão de literatura sobre a comunicação científica e a divulgação do conhecimento, a biblioteca digital brasileira de teses e dissertações, além de dispor sobre a trajetória da experiência da UFAM no que tange a implantação deste recurso informacional. Dispõe ainda dos procedimentos executados para compreender a representatividade dos programas de pós-graduação no TEDE/UFAM de modo a viabilizar a composição de estratégias que visem a inserção de 100% das teses e dissertações defendidas nos PPG.

2 Revisão de literatura

2.1 Comunicação científica e divulgação do conhecimento

A rede mundial de computadores (Internet), amparada na evolução continua das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), desde o final dos anos 90, vem alterando profundamente a sociedade, criando uma comunicação global rápida e flexível, aproximando pessoas e instituições.

Essas mudanças têm alterado também o meio de divulgação do conhecimento gerado nas universidades e instituições de pesquisa superando aqueles que eram os mais usados até então, a saber: os periódicos na forma tradicional, impresso. Ademais, para se ter acesso a eles era necessário pagar elevados valores, o que, muitas vezes, inviabilizava o trabalho do pesquisador. Outra alternativa para se obter acesso aos periódicos, se consubstanciava por meio das assinaturas mantidas pelas bibliotecas universitárias e especializadas, as quais criaram mecanismos para efetuar compras em rede, compartilhada, mas mesmo assim o custo de manutenção das coleções impressas foram se tornando inexequíveis.

Diante desse cenário, "[...] associações de pesquisadores e de bibliotecas especializadas e acadêmicas, passam a buscar alternativas ao crescente custo de assinaturas imposto pelos publicadores comerciais [...]" (MARCONDES; SAYÃO, 2009, p. 14), uma vez que para os pesquisadores é importante disseminar os resultados de suas pesquisas para que outros atores possam ter acesso ao conhecimento, usá-los e disseminá-los. Essa troca de informações faz parte da comunicação científica, e quanto mais acessível é o conhecimento científico, melhor para o pesquisador e para a instituição.

Para Marcondes e Sayão (2009) a Internet tornou-se a melhor alternativa para a divulgação de resultados de pesquisas considerando, dentre outros aspectos, ser esta uma forma menos custosa a qual possibilita um alcance mundial. Isso, porque essa ferramenta facilita a comunicação entre os pesquisadores independente da distância geográfica. Dessa forma, a Internet possibilitou, dentre outras coisas, um novo modo de disseminar o conhecimento científico, tornando-o mais visível, acessível e mais conhecido.

Corroborando com tal questão, Rosa e Gomes (2010, p. 18) acrescentam que "[...] tão importante quanto à pesquisa em si, é a sua disseminação, e que esta só poderá ser reconhecida como legítima quando for comunicada [...]". De fato, a exposição dos autores reforça o principio de que uma pesquisa não se esgota na conclusão dos trabalhos e configuração de seus resultados, mas sim na ampla propagação dos saberes obtidos por meio dela, motivo pelo qual tão importante quanto investigar é disseminar seus resultados.

Outrossim, Lawrence afirma que:

> Livre disponibilidade on-line de literatura científica oferece benefícios substanciais para a ciência e a sociedade. Para maximizar o impacto, minimizar a redundância e acelerar o progresso científico, o autor e os editores devem ter como objetivo tornar a pesquisa de acesso fácil. (LAWRENCE, 2001, p. 3, tradução nossa).

Tão importante quanto pesquisar e divulgar é preservar o conhecimento gerado para que, no futuro, seja possível perceber as nuances da evolução de uma teoria, por exemplo. Para que isso ocorra com a máxima eficiência e eficácia são necessários meios que possibilitem tanto a preservação como a divulgação do conhecimento em periódicos eletrônicos, bibliotecas digitais, repositórios, dentre outros.

Nesse contexto, as bibliotecas digitais de teses e dissertações (BDTD), plataformas de acesso aberto (*Open Access)* onde são disponibilizados teses e dissertações defendidas pelos Programas de Pós-Graduação das universidades brasileiras reconhecidos pela CAPES/MEC, se fortaleceram.

Amparadas pelo *Open Access* (OA), arquivos abertos em meio eletrônico que disponibilizam diversos materiais, de forma livre, em diferentes formatos, os repositórios institucionais ainda se viram auxiliados por vários instrumentos que surgiram no diversificado ambiente cibernético, como o ArXiv (http://arxiv.org/), criado por Paul Ginsparg, em 1991. Trata-se de um repositório onde, atualmente, são disponibilizados mais de um milhão de arquivos *preprints* de forma gratuita.

Neste cenário evolutivo que contribui significativamente para aproximar pessoas e favorecer a troca de saberes, as bibliotecas digitais de teses e dissertações prosperaram amparando a construção do conhecimento científico.

2.2 Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações – BDTD

As bibliotecas digitais de teses e dissertações brasileiras foram criadas, principalmente, a partir da iniciativa do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), o qual, em parceria com a Fundação de Ciência, Aplicações e Tecnologia Espacial (FUNCATE) lançou em 2005 o primeiro edital com o objetivo de apoiar a implantação e instalação de bibliotecas digitais nas instituições públicas que ofereciam programas de pós-graduação reconhecidos pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) (PINTO, 2005).

Esse foi um importante passo para a criação de bibliotecas digitais de teses e dissertações no Brasil, as quais visam, dentre outros aspectos, à ampliação da visibilidade nacional e internacional da produção científica brasileira e o aperfeiçoamento do fluxo da comunicação científica e tecnológica das instituições de ensino superior (IES).

Pouco tempo após a iniciativa do IBICT/FUNCATE, em 2006, a CAPES, por meio da Portaria nº 013/2006 determinou que:

> [...] os programas de mestrado e doutorado deverão instalar e manter, até 31 de dezembro de 2006, arquivos digitais, acessíveis ao público por meio da Internet, para divulgação das dissertações e teses de final de curso [...]. Os arquivos digitais disponibilizarão obrigatoriamente as teses e dissertações defendidas a partir de março de 2006 [...]. No acompanhamento e avaliação dos programas de pós-graduação serão ponderados o volume e a qualidade das teses e dissertações publicadas, além de dados confiáveis sobre a acessibilidade e possibilidade de download [...]. (GUIMARÃES, 2006, p. 1-2).

A partir do ato legislador da CAPES e com o apoio do IBICT, por meio do Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (TEDE), as IES empenharam-se em implantar suas bibliotecas digitais de teses e dissertações onde dispuseram esta importante produção científica nacional.

Atualmente, 101 instituições utilizam o TEDE, desenvolvido e mantido pelo IBICT, integrando à Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) que, ao reunir em um único portal o acesso ao conteúdo disponibilizado pelas instituições, permite que de forma gratuita, a sociedade tenha conhecimento da ciência produzida no país pelos organismos públicos de ensino superior e de pesquisa.

A BDTD do IBICT (http://bdtd.ibict.br/) segue os preceitos da Iniciativa de Arquivos Abertos (OAI), sendo assim, atua de forma interoperável, o que permite que diversas bases de dados diferentes troquem informações entre si, possibilitando ampla e célere disseminação da informação. (DIEKANIAK, 2008).

Dessa forma, quando um usuário realiza uma pesquisa na BDTD, seu sistema faz uma busca nas bibliotecas digitais que integram a base de dados. A resposta à pesquisa são as teses e dissertações que estão depositadas nessas bibliotecas. As instituições que integram a BDTD funcionam como provedoras de dados, permitindo a coleta pelo IBICT dos metadados de

374,801 documentos distribuídos entre: 2 artigos; 100.435 teses; e, 274.364 dissertações.

Neste contexto, se insere a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFAM, que ao corroborar com a Biblioteca Digital Brasileira, oferece visibilidade a produção científica institucional.

2.3 Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Federal do Amazonas

Em março de 2007, por meio da Resolução CONSEP Nº 010/2007, foi criada a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFAM, considerando:

> [...] a Portaria nº 13, de 15 de fevereiro de 2006, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) [...] a importância e o interesse em preservar e difundir, através da Internet, as teses e dissertações produzidas no âmbito dos Programas de Pós-Graduação da UFAM [...] a necessidade de estabelecer normas e procedimentos para a submissão e depósito das teses e dissertações. (UFAM, 2007, p. 1)

Nesse mesmo ato legislador foi estabelecido que o acervo da BDTD/UFAM seria constituído de teses e dissertações, em formato eletrônico, oriundas dos cursos dos PPG *stricto sensu* da UFAM. Determina ainda a Resolução que o aluno-autor deverá entregar a Secretaria do PPG em que está matriculado, o formato impresso e eletrônico de seu trabalho, acompanhado do Termo de Autorização para Publicação de Tese e Dissertação preenchido e devidamente assinado. O não atendimento ao dispositivo legal se configura como elemento impeditivo para a expedição de diploma.

Todavia, entendendo que em certos casos as teses e dissertações geram patentes, artigos ou outros trabalhos em processo de publicação, portanto não devem ter seu conteúdo disponibilizado de forma completa, a fim de não ferir os direitos autorais essa mesma Resolução estabelece que:

> A disponibilização do texto, completo ou parcial, de tese ou dissertação na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFAM, em formato eletrônico, somente será feita mediante autorização do aluno-autor, expressa no Termo de Autorização, em conformidade com a Lei Federal nº 9.610, de 19/02/1998, que dispõe sobre direitos autorais. (UFAM, 2007, p. 1).

O cumprimento do disposto na legislação institucional contou com a parceria do Sistema de Bibliotecas (SISTEBIB), o qual acolhia o material disponibilizado pelos PPG e efetuava a inserção dos metadados e objetos digitais na base de dados.

No entanto, em virtude de problemas técnicos com a BDTD/UFAM gerados inclusive pela ausência de atualização da plataforma pelo gestor nacional do sistema, o recurso entrou em desuso em função das dificuldades encontradas para o acesso aos dados que estavam armazenados, apresentando com frequência erros e impossibilitando a atualização.

A partir de meados de 2013, o SISTEBIB prospectou a implementação deste produto e deu prosseguimento a uma série de ações que conduziram, em maio de 2015, ao lançamento da Base de Teses e Dissertações – TEDE/UFAM (http://tede.ufam.edu.br/), constituída com os dados migrados da antiga BDTD, novos outros que foram inseridos na plataforma DSpace disponibilizada pelo IBICT. O trabalho, realizado em parceria com a Pró-Reitoria de Inovação Tecnológica e o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) da UFAM, permitiu que as produções dos PPG voltassem a ter visibilidade.

Nesse ínterim, para qualificar os metadados publicados no TEDE/UFAM foram feitas análises das teses e dissertações e quando necessário foram realizadas correções e adequações

para normalizar os dados dos trabalhos, facilitando assim a recuperação da informação.

Atualmente o TEDE/UFAM, está em fase de teste com a modalidade de auto depósito. Nessa modalidade os próprios alunos-autores irão colocar seus trabalhos, para isso terão que aceitar a "Licença de Distribuição Não-Exclusiva". O autor pode também escolher autorizar que seu trabalho seja utilizado para uso comercial e se permite ou não alterações, por meio da Licença Creative Commons.

O TEDE/UFAM, ao utilizar o *software* DSpace, o que permite que a base esteja indexada no Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto – OASISBr e na *Red Federada de Repositorios Institucionales de Publicaciones Cientifica* – LA REFERENCIA, que abrange a produção da Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, México, Peru, Venezuela e El Salvador, aumentando dessa forma a visibilidade das teses e dissertações publicadas na base.

3 Materiais e métodos

Este estudo, com características de uma pesquisa quantitativa, se configurou pela coleta, organização e análise dos dados visando atender ao principal objetivo estabelecido, qual seja compor uma metodologia para análise das coleções de teses e dissertações do TEDE/UFAM.

Deste modo, apresenta um enfoque exploratório-descritivo, uma vez que a pesquisa exploratória "[...] não requer a elaboração de hipóteses a serem testadas no trabalho, restringindo-se a definir objetivos e buscar mais informações sobre determinado assunto de estudo." (CERVO, 2007, p.63). Ainda segundo o autor, na pesquisa descritiva as variáveis em estudo não sofrem manipulação pelo pesquisador.

Assim sendo, para que se alcançassem os objetivos estabelecidos foram analisados, classificados e interpretados, sem a interferência do pesquisador, o quantitativo de teses e dissertações publicadas no TEDE/UFAM.

A coleta ocorreu por meio da pesquisa documental que, de acordo com Gil (2008, p. 51), "[...] vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa". Foi realizado um levantamento, na Plataforma Sucupira da CAPES, dos PPG da UFAM sendo levantados os seguintes dados: nome do programa, ano de criação, área de conhecimento, cursos oferecidos, nível dos cursos, resultados da última avaliação da CAPES e situação em que se encontra o programa. Essas informações foram coletadas em junho de 2015 e foram organizadas em planilha do *software* Excel.

No caderno de Indicadores *Memória da Pós-Graduação*, disposto pelo sistema de avaliação da CAPES e na Plataforma Sucupira foi verificado o quantitativo de teses e dissertações defendidas pelos 34 PPG da UFAM. O levantamento desses dados ocorreu em abril de 2016 seguindo as seguintes etapas: na Plataforma Sucupira foi levantado os dados quantitativos das teses e dissertações defendidas nos anos de 2013 e 2014 e no período de 2008-2012 estes dados foram coletados do *Caderno de Indicadores Memória da Pós-Graduação*, da CAPES. Deste modo foram coletados o total de defesas realizadas anualmente por cada PPG da UFAM referente ao período de 2008 a 2014, e as informações foram organizadas em planilha no *software* Excel.

O quantitativo de teses e dissertações publicadas no TEDE/UFAM foi coletado, a partir de cada subcomunidade, que corresponde a um PPG. A busca foi realizada acessando Navegar por – Comunidades e Coleções – Unidade Manaus – Subcomunidade, o que possibilitou ordenar a coleção por data de defesa tornado possível verificar o quantitativo anual.

De cada PPG foi coletado o ano de defesa, nome do autor, título e tipo de trabalho (tese ou dissertação) defendido. Esses dados foram organizados em planilha no *software* Excel. Em seguida foi realizado a confrontação do que foi produzido com o que está efetivamente publicado no TEDE/UFAM, analisando nos dados coletados o nome do autor, título e tipo de trabalho defendido.

A partir dessa comparação foi possível constituir uma lista de cada PPG com nome do autor, título, tipo de trabalho e ano das teses e dissertações que não estão publicadas no TEDE/UFAM.

Os resultados, apresentados a seguir para demonstrar que a metodologia adotada gerou os efeitos desejados, corroborarão para as estratégias de povoamento que serão constituídas pelos gestores do TEDE/UFAM.

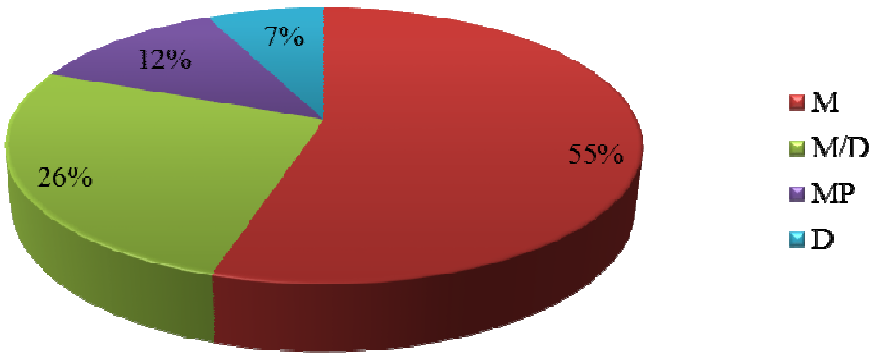
4 Resultados finais

4.1 Programas de Pós-Graduação da UFAM

Atualmente, a UFAM oferece 42 PPG *stricto sensu,* distribuídos em diferentes áreas do conhecimento, incluindo o PPG Ciências e Tecnologia para Recursos Amazônicos que é ofertado no município de Itacoatiara/AM. Destes, 21% são cursos na área de Ciências Exatas e da Terra (9 PPG), 17% na área de Ciências Humanas (7 PPG) e outros 62% distribuídos entre: Ciências da saúde, Ciências Sociais e Aplicadas, Engenharias, Multidisciplinar, Ciências Agrárias e Ciências Biológicas (26 PPG).

Observa-se, no Gráfico 1, que dos 42 PPG, 23 oferecem somente cursos de Mestrado Acadêmico (55%) e o restante disponibilizam formação em nível de Mestrado Acadêmico e Doutorado, Mestrado Profissional ou apenas Doutorado.

Gráfico 1 - Nível dos cursos dos PPG/UFAM



Fonte: Plataforma Sucupira da CAPES (2015).

Em vista do disposto no Gráfico 1, delimitou-se a pesquisa apenas aos programas ofertados em Manaus com cursos de mestrado e/ou doutorado, podendo ser Mestrado Profissional (MP) ou Acadêmico (M). O período de estudo definido compreende os anos de 2008 a 2014. Dessa forma, os programas cuja criação ocorreu após esse período não fizeram parte da pesquisa.

Os PPG em rede também não fizeram parte da pesquisa, uma vez que esses programas seguem um regimento que estabelece outros critérios de depósito das teses e dissertações, o que implica que o depósito pode ser realizado ou não no TEDE/UFAM.

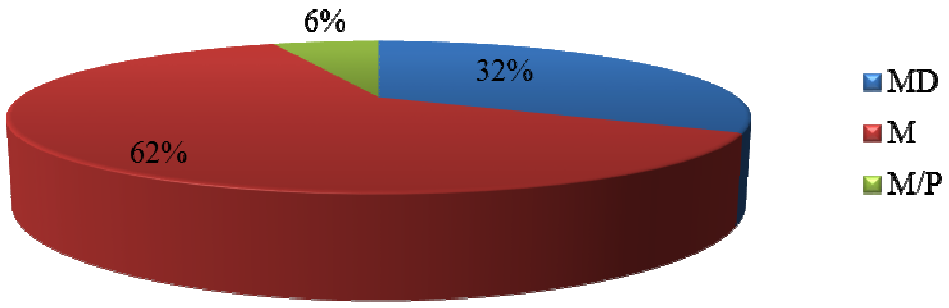
Dois PPG que estão em processo de desativação e outros dois que foram desativados

foram incluídos na pesquisa, pois as teses e dissertações defendidas por esses programas foram publicadas no TEDE/UFAM, são eles, respectivamente: PPG Ciências de Alimentos, PPG Diversidade Biológica, PPG Contabilidade e Controladoria e PPG Desenvolvimento Regional.

Ressalta-se que dois cursos mudaram sua nomenclatura, o PPG Patologia Tropical que é atualmente denominado Ciências da Saúde e o PPG Engenharia de Recursos na Amazônia designado presentemente como Ciências e Engenharia de Materiais (COSTA JÚNIOR, 2015).

Para atender aos objetivos da pesquisa, considerando as especificidades citadas, foram levantados dados de 34 PPG. Desses, 21 oferecem apenas cursos de Mestrado Acadêmico (62%) e o restante Mestrado Acadêmico e Doutorado ou apenas Mestrado Profissional, como observa-se no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Nível dos PPG pesquisados



Fonte: Plataforma Sucupira da CAPES (2015).

A distribuição apontada no Grafico 2 conduziu a análise referente ao resultado das avaliações oficial do orgão nacional de modo a permitir uma visão ampla sobre a situção de cada programa considerando que as produções depositadas no TEDE/UFAM é objeto de exame. O exame da situação de cada PPG permitirá estabelecer prioridades quando da composição de estratégias de povoamento.

4.2 Avaliação da CAPES

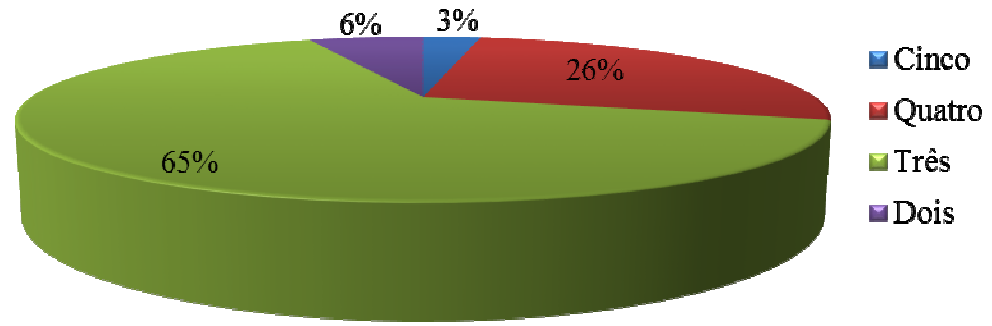
Os PPG são avaliados trienalmente pela CAPES desde 1998 sendo esta uma forma de manter a qualidade dos cursos (CAPES, 2014). Segundo a Portaria nº. 013/2006 da CAPES dentre os itens avaliados "[...] serão ponderados o volume e a qualidade das teses e dissertações publicadas, além de dados confiáveis sobre a acessibilidade e possibilidade de download." (GUIMARÃES, 2006, p. 2).

Dessa forma, buscou-se conhecer as notas dos PPG/UFAM pesquisados de acordo com a última avaliação da CAPES para os referidos programas. Alguns PPG já foram desativados ou estão em processo de desativação, portanto as notas desses PPG referem-se à última avaliação realizada pela CAPES.

A nota do PPG Ensino de Ciências e Matemática, criado em 2014, é referente àquela que foi constituída quando da proposta que foi apresentada a CAPES, uma vez que a última avaliação trienal corresponde ao período de 2010-2012.

Dos PPG pesquisados nove receberam nota 4 (26%) e apenas um recebeu nota 5 (3%), PPGI – Informática. Dois receberam nota 2 (6%) e estão em processo de desativação, a saber: PPGDIVBIO – Diversidade Biológica e PPGCAL – Ciências de Alimentos. Os demais receberam nota 3, representando 65% dos 34 PPG pesquisados, de acordo com o Gráfico 3.

Gráfico 3 - Última avaliação trienal da CAPES



Fonte: Plataforma Sucupira da CAPES (2015).

De acordo com a Portaria nº. 013/2006 da CAPES a disponibilização, via Internet, das teses e dissertações dos PPG é obrigatória e quando isto não ocorre, deve ser apresentada justificativa de ausência de depósito. Dessa forma, no acompanhamento e avaliação dos PPG pela CAPES é levado em consideração à publicidade dos trabalhos finais dos cursos dos PPG, bem como o volume e qualidade das teses e dissertações publicadas. Portanto, a disponibilização desses trabalhos no TEDE/UFAM contribui com a nota de avaliação dos PPG, assim como atende ao artigo 5 da Portaria nº. 013/2006 da CAPES referente a trabalhos que foram financiados com verba pública, determinando que estes devem ser dispostos para a sociedade que os financiou.

4.2 Teses e dissertações defendidas e as publicadas no TEDE/UFAM

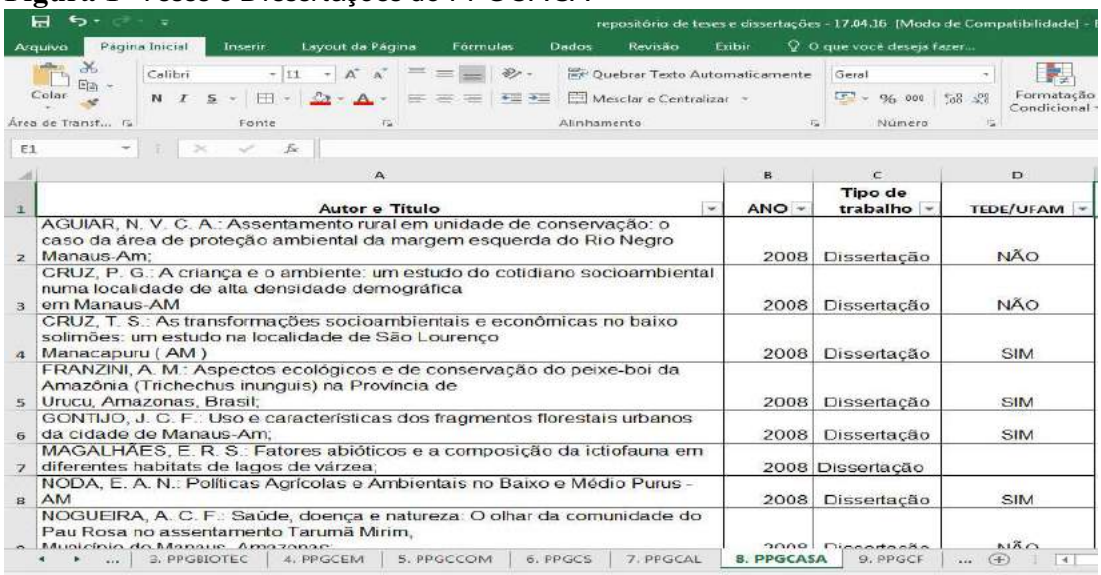
Para demonstrar os resultados da pesquisa, foram utilizados os PPG que, segundo a CAPES, tem mais de cem defesas no período de 2008 a 2014, a saber: PPGCASA – Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia (152); PPGCIFA – Ciências Florestais e Ambientais (112); PPGE – Educação (150); PPGEP – Engenharia de Produção (194); PPGI – Informática (162); PPGSSEA – Saúde, Sociedade e Endemias nas Amazônia (131); e, PPGSCA – Sociedade e Cultura na Amazônia (150). A decisão pela apresentação parcial dos dados se deve em função dos resultados expostos se configurarem como um elemento de validação da metodologia proposta.

A Figura 1 ilustra como foram organizadas as informações coletadas das teses e dissertações dos PPG. O exemplo apresenta os trabalhos do PPGCASA, onde foram organizadas informações essenciais para identificação do trabalho, como: nome do autor, título, ano de defesa e tipo de trabalho (tese ou dissertação).

Após a organização dessas informações verificou-se no TEDE/UFAM se esses trabalhos estavam publicados e essa informação foi inserida (SIM ou NÃO) ao lado de cada registro. Usando o recurso de filtro do *software* Excel contabilizou-se o número de teses e dissertações publicadas no TEDE/UFAM.

Posteriormente foram identificadas as teses e dissertações que não estão publicadas no TEDE/UFAM e as informações destas foram repassadas para outra planilha, dividida por PPG, constituindo assim lista de todas as teses e dissertações que não constam na base de dados.

Figura 1- Teses e Dissertações do PPGCASA



	A	B	C	D
1	Autor e Título	ANO	Tipo de trabalho	TEDE/UFAM
2	AGUIAR, N. V. C. A.: Assentamento rural em unidade de conservação: o caso da área de proteção ambiental da margem esquerda do Rio Negro Manaus-Am;	2008	Dissertação	NÃO
3	CRUZ, P. G.: A criança e o ambiente: um estudo do cotidiano socioambiental numa localidade de alta densidade demográfica em Manaus-AM	2008	Dissertação	NÃO
4	CRUZ, T. S.: As transformações socioambientais e econômicas no baixo solimões: um estudo na localidade de São Lourenço Manacapuru (AM)	2008	Dissertação	SIM
5	FRANZINI, A. M.: Aspectos ecológicos e de conservação do peixe-boi da Amazônia (Trichechus inunguis) na Província de Urucu, Amazonas, Brasil;	2008	Dissertação	SIM
6	GONTIJO, J. C. F.: Uso e características dos fragmentos florestais urbanos da cidade de Manaus-Am;	2008	Dissertação	SIM
7	MAGALHÃES, E. R. S.: Fatores abióticos e a composição da ictiofauna em diferentes habitats de lagos de várzea;	2008	Dissertação	
8	NODA, E. A. N.: Políticas Agrícolas e Ambientais no Baixo e Médio Purus - AM	2008	Dissertação	SIM
	NOGUEIRA, A. C. F.: Saúde, doença e natureza: O olhar da comunidade do Pau Rosa no assentamento Tarumã Mirim,			

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O quadro a seguir ilustra o comparativo de teses e dissertações defendidas e as publicadas no TEDE/UFAM. De acordo com a pesquisa, no período de 2008 a 2014, os 34 PPG pesquisados defenderam 223 teses e 2.352 dissertações, das quais estão publicadas no TEDE/UFAM 148 teses e 1.589 dissertações, representando, aproximadamente 67,5% de todos os trabalhos defendidos na âmbito dos 34 PPG pesquisados no período em estudo.

Quadro 1 - Comparativo das teses e dissertações – CAPES e TEDE/UFAM

PROGRAMA	Teses e Dissertações Defendidas 2008-2014 (CAPES)	Teses e Dissertações Publicadas 2008-2014 (TEDE/UFAM)	Teses e Dissertações não publicadas no TEDE/UFAM
PPGCASA	152	109	43
PPGCIFA	112	77	35
PPGE	150	97	53
PPGEP	194	138	56
PPGI	162	92	70
PPGSSEA	131	78	53
PPGSCA	162	88	74

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Alguns PPG se destacaram quanto à representatividade no TEDE/UFAM, ainda que seja baixo o número de defesas, são poucos os trabalhos desses PPG que não estão publicados no TEDE/UFAM (Quadro 2).

A composição da lista com as teses e dissertações que não estão publicadas no TEDE/UFAM somam 75 teses e 763 dissertações que foram defendidas após a criação do recurso, porém ainda não foram disponibilizadas na base.

Quadro 2 – PPG com maior representatividade no TEDE/UFAM

PROGRAMA	Dissertações Defendidas 2008-2014 (CAPES)	Dissertações Publicadas 2008-2014 (TEDE/UFAM)	Dissertações não publicadas no TEDE/UFAM
PPGCF	33	26	7
PPGEC	31	25	6
PPGFIS	38	31	7
PPGL	41	39	2
PPGO	12	9	3
PPGPSI	57	50	7

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Ressalta-se que vários PPG foram criados antes de 2006, ano em que a CAPES estabeleceu legislação exigindo a disponibilização das teses e dissertações em meio digital e a BDTD/UFAM foi criado em 2007 a fim de atender esta demanda.

O PPGCC – Contabilidade e Controladoria, que já foi desativado têm dissertações publicadas em 2014, dentro do período pesquisado, porém só foram encontrados dados referentes ao número de defesas desse PPG no *Caderno de Indicadores da Memória da Pós-Graduação* até o ano de 2012. Por estar desativado esse PPG não consta na Plataforma Sucupira onde poderia ser levantado o quantitativo das dissertações defendidas em 2013 e 2014. Apesar de não ser possível encontrar o número de defesas do PPGCC na Plataforma Sucupira, sabe-se que as defesas ocorreram, pois as dissertações estão publicadas no TEDE/UFAM, no entanto não foi possível comparar com dados oficiais da CAPES.

As estatísticas de *download* e de acesso do TEDE/UFAM ainda não estão disponíveis na plataforma, mas são contabilizadas por meio da ferramenta *Google Analytics*. A equipe do CTIC juntamente com o SISTEBIB, responsáveis pelo TEDE, estão trabalhando para que, em breve, possa ser disponibilizado ao público em geral as estatísticas de acesso e *download* diretamente na base de dados.

Segundo a Figura 2, em 2015, as estatísticas de acesso apontam que o Brasil é o país que mais acessou o TEDE/UFAM, seguido dos Estados Unidos da América (EUA) e outros lugares não identificados.

Figura 2: Estatística de acesso TEDE (Jan. 2015 a Dez. 2016)

País	Aquisição			Comportamento			Conversões		
	Sessões	Porcentagem de novas sessões	Novos usuários	Taxa de rejeição	Páginas / sessão	Duração média da sessão	Taxa de conversão de meta	Conclusões de meta	Valor da meta
	19.410 Porcentagem do total: 100,00% (19.410)	85,49% Média de visualizações: 85,22% (0,31%)	16.593 Porcentagem do total: 100,31% (16.542)	12,51% Média de visualizações: 12,51% (0,00%)	8,04 Média de visualizações: 8,04 (0,00%)	00:07:56 Média de visualizações: 00:07:56 (0,00%)	0,00% Média de visualizações: 0,00% (0,00%)	0 Porcentagem do total: 0,00% (0)	R$0,00 Porcentagem do total: 0,00% (R$0,00)
1. Brazil	16.148 (83,19%)	83,64%	13.506 (81,40%)	2,17%	9,30	00:08:59	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)
2. United States	826 (4,26%)	97,94%	809 (4,88%)	78,33%	1,51	00:00:48	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)
3. (not set)	689 (3,55%)	99,85%	688 (4,15%)	90,13%	1,22	00:00:18	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)
4. Portugal	235 (1,21%)	90,64%	213 (1,28%)	1,28%	2,43	00:05:18	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)
5. China	161 (0,83%)	97,52%	157 (0,95%)	80,75%	1,08	00:00:33	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)
6. India	95 (0,49%)	90,53%	86 (0,52%)	25,26%	2,12	00:01:23	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)
7. Japan	92 (0,47%)	98,91%	91 (0,55%)	84,78%	1,17	00:00:08	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)
8. Russia	83 (0,43%)	30,12%	25 (0,15%)	67,47%	1,65	00:39:21	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)
9. United Kingdom	76 (0,39%)	94,74%	72 (0,43%)	50,00%	1,86	00:00:22	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)
10. Germany	66 (0,34%)	100,00%	66 (0,40%)	68,18%	1,68	00:00:14	0,00%	0 (0,00%)	R$0,00 (0,00%)

Fonte: Google Analytics/ TEDE (2016).

Os dados expostos na Figura 2, retirados da estatística produzida pelo *Google Analytics*, dimensionam a abrangência da visibilidade das teses e dissertações produzidas pelos PPG da UFAM.

5 Considerações Finais

Durante a pesquisa foi possível encontrar várias divergências tanto nas informações dispostas pela CAPES quanto nas que estão no TEDE/UFAM. Isso dificulta, em parte, a composição exata do que foi defendido e do que está efetivamente publicado na base.

Ainda assim, a composição de uma lista com os trabalhos defendidos pelos PPG a fim de comparar com os trabalhos publicados é um importante instrumento para análise das coleções da base de teses e dissertações. Uma vez que, por meio da lista é possível verificar se esses trabalhos estão publicados na base, ao mesmo tempo, caso existam, pode-se corrigir erros nos metadados dos trabalhos disponíveis na base.

Visando alcançar a exatidão dos metadados, a Plataforma Lattes (http://lattes.cnpq.br/) pode servir como uma ferramenta importante na verificação dos dados das teses e dissertações, pois, em geral, o aluno-autor mantem um Currículo Lattes com informações atualizadas.

Durante a realização da pesquisa foi possível observar que diversos fatores contribuíram para que o número de teses e dissertações publicadas no TEDE/UFAM não seja igual ao número de trabalhos defendidos pelos PPG, tais como:

- a não entrega da cópia da tese ou dissertação em formato digital por parte do autor do trabalho;
- não autorização do autor para publicação no TEDE/UFAM; e
- trabalhos que foram entregues, mas que apresentam problemas na leitura do CD em que este foi disponibilizado.

O TEDE/UFAM disponibiliza aproximadamente 67,5% do total de teses e dissertações defendidas pelos 34 PPG pesquisados. É um número expressivo considerando as dificuldades e barreiras enfrentadas para disponibilização de trabalhos gerados no âmbito da universidade.

A análise das coleções do TEDE/UFAM proporcionou, além do que se pretendia ao comparar as teses e dissertações defendidas, segundo disposto pela CAPES, a correção e adequações na normalização dos dados dos trabalhos publicados na base.

O estudo viabilizou o conhecimento efetivo dos trabalhos que demandam ser incluídos no TEDE permitindo que a equipe coordenadora deste trabalho prospectar ações que visem povoar a base de dados com a integralidade das teses e dissertações defendidas a partir de um efetivo planejamento e sensibilização dos coordenadores do PPG.

Ademais, para além desta questão, o objetivo do trabalho atingiu sua plenitude uma vez que criou e testou uma metodologia para a realização de trabalhos desta natureza, contribuindo para que os gestores das bibliotecais digitais de teses e dissertações possam prospectar ações que visem o povoamento total das teses e dissertações defendidas em suas instituições de ensino.

Espera-se que outros estudos sejam realizados a fim de melhorar os métodos de análise das coleções de base de teses e dissertações empregados nessa pesquisa, proporcionando assim a qualificação dos trabalhos publicados, melhorando a recuperação desses documentos, favorecendo dessa forma a disponibilização e disseminação do que é produzido no âmbito dos PPG das instituições de ensino.

6 Referências

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162 p.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Avaliação**. 2014. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/avaliacao/sobre-a-avaliacao>. Acesso em: 15 dez. 2015.

_____. **Plataforma Sucupira**. 2015. Disponível em: < https://sucupira.capes.gov.br/>. Acesso em: 16 jun. 2015.

COSTA JUNIOR, Mário Noberto da. **Programas de Pós-Graduação** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <lu.elainebrandao@gmail.com> em 22 jun. 2015.

DIEKANIAK, Gisele Vasconcelos et al. Uso do padrão MARC em bibliotecas universitárias da região Sul do Brasil. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 13, n. 26, p. 188-200, jan. 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, Jorge Almeida. **Portaria nº 013, de 15 de fevereiro de 2006**. Brasília: CAPES, 2006. Disponível em: <https://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Portaria_013_2006.pdf >. Acesso em: 15 dez. 2015.

MARCONDES, Carlos Henrique; SAYÃO, Luis Fernando. À guisa de introdução:

repositórios institucionais e livre acesso. In: SAYÃO Luis Fernando et al. (Org.). **Implantação e gestão de repositórios institucionais**: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 9-21. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/473/3/implantacao_repositorio_web.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2015.

PINTO, Lauro Eduardo de Sousa. **Sala de imprensa**. Brasília, 2005. Disponível em:<http://www.ibict.br/Sala-de-Imprensa/noticias/2005/lancado-edital-que-viabiliza-instituicoes-de/>. Acesso em: 24 nov. 2015.

ROSA, Flávia; GOMES, Maria João. Comunicação científica: das restrições ao acesso livre. In:_____. **Repositórios institucionais:** democratizando o acesso ao conhecimento. Salvador: EDUFBA, 2010. p. 11-34. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/616/3/Repositorios%20institucionais.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações**. Disponível em: <http://tede.ufam.edu.br/>. Acesso em: 05 jan. 2016.

_____. Resolução do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão nº 10, de 27 de março de 2007. Cria a Biblioteca Digital de Tese e Dissertação da UFAM (BDTD/UFAM) e estabelece normas e procedimentos para publicação na BDTD/UFAM.. **Resolução**. Manaus, AMAZONAS. Disponível em: <http://conselhos.ufam.edu.br/attachments/article/38/res0102007sep.pdf>. Acesso em: 6 maio 2016.

MODELAGEM E IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMA DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Maria Helena Segnorelli (UNICAMP) - mhelenas@unicamp.br

Valéria Santos Gouveia Martins (UNICAMP) - valeria@unicamp.br

Regiane Alcantara Bracchi (Unicamp) - regiane@unicamp.br

Resumo:

A explosão da informação desencadeada pelas Tecnologias de Informação e Comunicação requerem novas habilidades de acesso, avaliação e organização da informação, principalmente em ambientes mediatizados pelas tecnologias digitais. Ao mesmo tempo, nas sociedades onde o conhecimento tem um papel central, não tem sido suficiente o acesso para o processamento e organização da informação, sendo necessária a modelação e transformação para criar novos conhecimentos para usá-la como fontes de novas ideias. As típicas habilidades requeridas para esta dimensão são habilidades de investigação e resolução de problemas, que levam a algum ponto de definição, busca, avaliação, seleção, organização, análise e interpretação da informação. O objetivos do presente trabalho são: conceber a modelagem de um programa de competência em informação para o Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU) e implementar de acordo com os preceitos estabelecidos. Os procedimentos metodológicos propostos são de natureza qualiquantitativa, sendo do tipo descritiva exploratória. A modelagem do método foi embasado nos conceitos de Belluzzo e no Relatório "Euroreferencial em Información y Documentación, v.1 - Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación", sobre a temática Competência Informacional. Os instrumentos utilizados para coleta e tratamento dos dados foram entrevista, pesquisa em fontes de informação e Software Excel. Os resultados obtidos foram: Modelagem do Programa de Competência em Informação para o SBU, onde foi concebido duas vertentes, os profissionais da informação e usuários; Implantação do Programa de Competência em Informação.

Palavras-chave: *Gestão por Competência; Competência em Informação; Bibliotecas Universitárias*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão do Conhecimento e da Informação*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

MODELAGEM E IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMA DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Resumo:
A explosão da informação desencadeada pelas Tecnologias de Informação e Comunicação requerem novas habilidades de acesso, avaliação e organização da informação, principalmente em ambientes mediatizados pelas tecnologias digitais. Ao mesmo tempo, nas sociedades onde o conhecimento tem um papel central, não tem sido suficiente o acesso para o processamento e organização da informação, sendo necessária a modelação e transformação para criar novos conhecimentos para usá-la como fontes de novas ideias. As típicas habilidades requeridas para esta dimensão são habilidades de investigação e resolução de problemas, que levam a algum ponto de definição, busca, avaliação, seleção, organização, análise e interpretação da informação. Os objetivos do presente trabalho são: conceber a modelagem de um programa de competência em informação para o Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) e implementar de acordo com os preceitos estabelecidos. Os procedimentos metodológicos propostos são de natureza qualiquantitativa, sendo do tipo descritiva exploratória. A modelagem do método foi embasada nos conceitos de Belluzzo e no Relatório "Euroreferencial em Información y Documentación, v.1 - Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación", sobre a temática Competência Informacional. Os instrumentos utilizados para coleta e tratamento dos dados foram entrevista, pesquisa em fontes de informação e *Software Excel*. Os resultados obtidos foram: Modelagem do Programa de Competência em Informação para o SBU, onde foi concebido duas vertentes, os profissionais da informação e usuários; Implantação do Programa de Competência em Informação.

Palavras-Chave: Gestão por Competência; Competência em Informação; Bibliotecas Universitárias

Abstract:
The information explosion triggered by information and communication technologies require new skills access, evaluation and organization of information, especially in environments mediated by digital technologies. At the same time, in societies where knowledge has a central role, it has not been enough access for processing and organizing information, modeling and transformation is necessary to create new knowledge to use it as a source of new ideas. Typical skills required for this dimension are research skills and problem solving, leading to a set point, search, evaluation, selection, organization, analysis and interpretation of information. The objectives of this work are: design modeling a competence program information for the SBU and implement in accordance with established principles. The proposed methodological procedures are quali-quantitative nature, being of exploratory descriptive. The modeling method was based on the concepts of Belluzzo and Report "Euroreferencial in Información y Documentación, v.1 - Competencias aptitudes y de los profesionales europeos of información y documentación" on the subject information literacy. The instruments used for collecting and processing the data were interview, research information sources and Excel software. The results were: the Competence in Information Program modeling for the SBU, which was designed two parts, information professionals and users; Implementation of Competency in Information Program.

Key words: Competence Management; Competence in information; University libraries

1 Introdução

Nos últimos anos as instituições educacionais públicas e privadas lançaram-se em uma busca de métodos e técnicas que as ajudassem a melhorar a qualidade da educação brasileira em todos os níveis e modalidades. Nesse processo de desafio e reflexão, em que os governos vem adotando políticas de modernização, implementando sistemas de informação, inclusive tornando digitais suas inúmeras bases de dados, adentramos na era do conhecimento em rede em que formas padronizadas e eficientes são requisitadas para se extrair conhecimento e potencializar a inteligência pública.

Neste contexto o Prof. Murilo Bastos em seu artigo "Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010" analisa os fatores que podem impactar o futuro das bibliotecas universitárias e indaga sobre o contexto do ensino superior.

As Bibliotecas e o Ensino Superior passaram por fusões, terceirização, oferta de produtos e serviços como bibliotecas digitais, aumento do alunado da graduação e pós-graduação, crescimento de EAD, impactando tanto em espaço físico quanto em produtos e serviços, pois se tornaram organizações complexas com múltiplas funções. Seu propósito fundamental é o mesmo, mudança comportamental em buscas informacionais. A internet - onipresente - se tornou o maior depósito de informações do mundo um bilhão e 800 milhões de pessoas com acesso a internet em 2010. Mesmo antes da web ter sido criada em 1994, as bibliotecas digitais foram criadas.

A explosão da informação desencadeada pelas Tecnologias de Informação e Comunicação requerem novas habilidades de acesso, avaliação e organização da informação, principalmente em ambientes mediatizados pelas tecnologias digitais. Ao mesmo tempo, nas sociedades onde o conhecimento tem um papel central, não tem sido suficiente o acesso para o processamento e organização da informação, sendo necessária a modelação e transformação para criar novos conhecimentos para usá-la como fontes de novas ideias. As típicas habilidades requeridas para esta dimensão são habilidades de investigação e resolução de problemas, que levam a algum ponto de definição, busca, avaliação, seleção, organização, análise e interpretação da informação.

As TIC's proporcionam ferramentas úteis para manejar muitos dos processos dessa atividade, tais como integrar a informação, conhecer como funciona um modelo e as relações entre seus elementos e finalmente, gerar novas informações chaves que anima os estudantes a desenvolver seu próprio pensamento nesta subdimensão que são: a criatividade, a inovação, a resolução de problemas e tomada de decisão.

A grande massa de informação disponível e a proliferação de bases de dados exigem encontrar e organizar rapidamente a informação e desenvolver certa habilidade de seleção da informação. Dessa forma, o conceito de alfabetização informacional se centra neste processo (Antunes, 1996), e pressupõe que um estudante entenda primeiro, e logo define claramente a informação que embasa a uma pergunta ou tarefa determinada. Saber como identificar digitalmente as fontes de informação consideradas de modo efetivo e eficiente para a solução do problema, uma vez que a informação é localizada, é fundamental que o estudante seja capaz de avaliar a quanto útil e valiosa é a fonte e seus componentes para uma tarefa determinada, assim como ser capaz de organizar dados e informações digitais eficazmente de modo que possa ser usada.

Marshall Mcluhan em sua obra de 1964, intitulada "Os meios de comunicação como extensão do homem", retrata esse contexto, ponderando que "toda tecnologia gradualmente cria um ambiente humano totalmente novo", traçando paralelos entre a primeira revolução industrial até a era eletrônica, demonstrando com exemplos fartos a necessidade de estudos sobre os meios de comunicação como introdutores de novos hábitos, tais como: mudanças

conceituais na relação entre as pessoas e os aspectos do trabalho; novos formatos na comunicação de massa e na palavra escrita e falada; formas de aglomerações nas organizações sociais e nas institucionais; nos meios de produção agrícola, de vestuário dentre outros; e, finalmente, até na saúde mental do homem.

A partir desses novos cenários, há que se refletir sobre o significado atual da competência e habilidades do profissional da informação. A competência do indivíduo não é um estado, não se reduz a um conhecimento ou Know-how específico. Le Boterf (1995) situa a competência numa encruzilhada, com três eixos formados pela pessoa (sua biografia, socialização), pela sua formação educacional e pela sua experiência profissional. A competência é o conjunto de aprendizagens sociais e comunicacionais, nutridas pela aprendizagem e formação, tendo como vazão o sistema de avaliações. Ainda segundo este autor, competência é um saber agir responsável e que é reconhecido pelos outros. Implica saber como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num contexto profissional determinado.

Neste sentido e em consonância com o avanço da Universidade no que tange aos aspectos de desenvolvimento e expansão do ensino, da pesquisa e extensão, no âmbito nacional e internacional, o Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) tem procurado atuar de forma convergente neste novo cenário, buscando fomentar a produção de novos conhecimentos por meio da disseminação de informações técnicas, científicas, culturais e históricas, atuando como propulsor das atividades de ensino, pesquisa e extensão. E para que tal ação possa ser viabilizada, estabelece em seu plano de gestão o "Programa de Competência em Informação".

Desta forma, o presente trabalho tem como objetivos: conceber a modelagem de um programa de competência em informação para o SBU e implementar de acordo com os preceitos estabelecidos.

Caracterização do SBU

O Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, criado através da Deliberação CONSU-A-30, de 25 de novembro de 2003, como órgão complementar da Universidade, diretamente subordinado à Coordenadoria Geral da Universidade (CGU), tem como finalidades:

I - dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão;
II - definir a política de desenvolvimento dos diferentes acervos que compõem as bibliotecas da Universidade;
III - possibilitar à comunidade universitária e à comunidade científica o acesso à informação armazenada e gerada na UNICAMP;
IV - promover intercâmbio de experiências e acervos.

Em seu regimento, artigo 4ª, aprovado através da Deliberação CONSU-A-15/2013, compete ao Sistema de Bibliotecas da UNICAMP:

I - adotar padrões ou critérios de organização e administração de sistemas de informação;
II - elaborar e encaminhar à Administração da Universidade sua proposta orçamentária;
III - executar o orçamento gerindo recursos financeiros, tanto orçamentários quanto de outras fontes;
IV - emitir parecer sobre aquisição de material bibliográfico para a Universidade;
V - emitir parecer, quando solicitado, sobre ingresso e seleção de profissionais e auxiliares da área, bem como afastamentos para participação em eventos e cursos afins;
VI - promover o aperfeiçoamento dos profissionais integrantes do SBU;
VII - realizar a incorporação de todos os materiais bibliográficos adquiridos para o SBU, inclusive através de convênios, e torna-los acessíveis;
VIII - cadastrar e disseminar a produção técnico-científica gerada na Universidade,

assessorando quanto à apresentação técnica das publicações;
IX - integrar-se a sistemas nacionais e internacionais de informação, visando o acesso e a divulgação da produção técnico-científica gerada pela Universidade.

Principais Indicadores do SBU

- Número de Bibliotecas do SBU - 29
- Livros eletrônicos – 331.017
- Publicações periódicas impressas e eletrônicas – 40.630
- Teses e Dissertações – 42.770 (todas disponíveis digitalmente)
- Bases de dados eletrônicas: 532 bases que disponibilizam dezenas de milhões de registros referenciais e em texto completo. Essas bases contêm informações produzidas pelas melhores instituições científicas e editoras do mundo.
- Outros Indicadores: O acervo de periódicos da Universidade abrange um universo de 17.074 títulos, sendo 6.371 correntes. Participa do Programa de Biblioteca Eletrônica, que disponibiliza mais de 25.000 títulos de periódicos eletrônicos de revistas científicas internacionais e nacionais, possibilitando uma consulta rápida e atualizada a toda comunidade da UNICAMP.
- Orçamento anual para aquisição de fontes de pesquisa: R$ 15.0000.000,00
- Biblioteca Digital: disponibiliza artigos, fotografias, ilustrações, obras de arte, revistas, registros sonoros, teses, vídeos e outros documentos de interesse ao desenvolvimento científico, tecnológico e sócio cultural.
- Repositório Institucional da Produção Científica: O Repositório da Produção Científica e Intelectual da Unicamp tem por objetivo reunir e disseminar a produção intelectual, acadêmica e cultural da universidade e preservar sua memória institucional, além de contribuir para ampliar a visibilidade da instituição e dos seus pesquisadores em âmbito nacional e internacional.

2 Revisão de Literatura

Sistemas de Gestão do Conhecimento

Entende-se por conhecimento, segundo Dumont (2006), a informação interpretada, ou seja, o que cada informação significa e que impactos no meio cada informação pode causar, de modo que ela possa ser utilizada para importantes ações e tomada de decisão.

Dumont (2006), ainda traça como objetivos da gestão do conhecimento: tornar acessíveis grandes quantidades de informação corporativa, compartilhando as melhores práticas e tecnologias; permitir a identificação e o mapeamento dos ativos de conhecimento e de informações ligados a qualquer organização, seja ela com ou sem fins lucrativos (Memória Organizacional); apoiar a geração de novos conhecimentos, propiciando o estabelecimento de benefícios administrativos; dar vida aos dados, tornando-os utilizáveis e úteis, transformando-os em informação essencial ao nosso desenvolvimento pessoal e comunitário; organizar e acrescentar lógica aos dados de forma a torná-los compreensíveis.

O processo de aprendizagem organizacional tem se destacado como um dos temas emergentes para o ambiente no qual as organizações encontram-se inseridas, constituindo-se em um importante instrumento na formulação e o desenvolvimento de estratégias que atuam na forma de rede. Ao incorporar a aprendizagem na definição de seus propósitos corporativos, as organizações que atuam em rede passam a incorporar um conjunto de interesses que perpassam as questões de cunho meramente econômico, atendendo, assim, às necessidades e

expectativas de seus diversos públicos.

Em paralelo o surgimento das redes de comunicação e sua aplicabilidade nas administrações, envolvendo a tecnologia concernente a coleta, armazenamento, processamento, uso, comunicação, transmissão e atualização de qualquer forma ou tipo de informação. Ultimamente, a internet, a mídia digital via web, as redes de relacionamento, em nuvem, abrem novas possibilidades de inovação via intersecção de vários conceitos e culturas e áreas interdisciplinares, de forma oposta a conceitos eminentemente cartesianos.

Sob esta perspectiva, o processo de aprendizagem interorganizacional pode ser considerado uma estratégia capaz de potencializar o desenvolvimento organizacional, assim como pode prover às organizações do setor de serviços uma gestão sustentável que atenda aos interesses coletivos, e não mais individuais.

Gerência pela Gestão do Conhecimento

- Cultura da organização (crescimento)
- Ambiente para compartilhar
- Cultura de aprendizado contínuo
- Gerenciar as necessidades dos clientes

Figura 1 - Gerência pela gestão do conhecimento



Fonte: Dumont, 2006

Segundo Dumont (2006), sistemas de gerenciamento do conhecimento codificam não apenas as informações, mas também as classificam segundo o tipo de impacto, grau e qualidade que possa vir a ter no meio, bem como as formas que o meio utiliza como reação aos fatos e às notícias que absorve.

Desta forma, diante de informações que se apresentam, podemos saber qual será a reação do meio, suas necessidades e tendências, ou ainda posicionar-se de forma a evitar dificuldades.

Nesta perspectiva, o objetivo da Inteligência Artificial (IA) é capacitar o computador a executar funções que são desempenhadas pelo ser humano, usando conhecimento e raciocínio. Dumont (2006) menciona que com o crescente número de decisões estratégicas, de alto risco e urgentes a serem tomadas, as organizações precisam mais do que apenas informações. Elas precisam de *insights* que controlem a inteligência da organização. Usando técnicas de

inteligência artificial, o que proporciona uma base de conhecimento em aprendizado e aprimoramento contínuos, os sistemas de gestão do conhecimento ganham poder no fornecimento de análises complexas e tendências da organização. Além disto, estas aplicações permitem simular processos de negócio complexos e testar diversos cenários, oferecendo um meio seguro de avaliar e aperfeiçoar os planos de ação propostos antes que eles sejam implementados, entendendo as tendências verificadas no passado, fazer previsões quanto ao futuro ou compreender melhor o funcionamento de seus negócios.

Portanto, segundo Dumont (2006), gestão do conhecimento é o processo sistemático de identificação, criação, renovação e aplicação dos conhecimentos que são estratégicos na vida de uma organização. É a administração dos ativos de conhecimento das organizações. "Permite saber o que a organização sabe".

A gestão do conhecimento leva as organizações a mensurar com mais segurança a sua eficiência, a tomar decisões acertadas com relação à melhor estratégia a ser adotada em relação aos seus clientes, concorrentes, canais de distribuição e ciclos de vida de produtos e serviços, saber identificar as fontes de informação, administrar dados, informações e saber gerenciar seus conhecimentos.

Inteligência Organizacional

A inteligência organizacional se dá pela gestão da informação e pela gestão do conhecimento, sendo que suas definições:

> "A gestão do conhecimento atua diretamente com os fluxos informais da organização; seu foco é o capital humano intelectual corporativo e sua ação é restrita à cultura e comunicação corporativa, ou seja, o que não está explicitado. Na literatura, utiliza-se de forma recorrente a expressão conhecimento tácito. Assim defende-se que gestão do conhecimento pode ser definida como um conjunto de estratégias para criar/construir, adquirir/apreender, compartilhar/socializar e usar/utilizar ativos do conhecimento, bem como para aplicar métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas que apoiem esse conjunto de estratégias". (VALENTIM; GELINSKI, 2005, p. 2)
>
> "A gestão da informação atua diretamente com os fluxos formais da organização; seu foco é o negócio da organização e sua ação é restrita as informações consolidadas em algum tipo de suporte (impresso, eletrônico, digital, etc.), ou seja, o que está explicitado. Desse modo, pode-se definir a gestão da informação como um conjunto de atividades para prospectar/monitorar, selecionar, filtrar, tratar, agregar, valor e disseminar informação, bem como para aplicar métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas que apoiem este conjunto de atividades". (VALENTIM, 2008, p. 18)

O desenvolvimento econômico, social e tecnológico dos países tem exigido uma postura mais agressiva das organizações frente aos objetivos, buscando maior agilidade e confiança nas próprias decisões, pois trabalhar com ambiente significa trabalhar com mudanças e a aceleração dessas mudanças numa organização é considerada uma vantagem competitiva que agrega valor aos produtos ou serviços oferecidos, bem como proporciona sua sobrevivência sustentada.

Sustentabilidade, vantagem competitiva, capital intelectual são as principais características dos novos sistemas produtivos automatizados e de relação do trabalho, também entendido como a base da Era da Informação.

Dumont (2006) menciona em seu texto sobre a Era da Informação:

> "[...] disponibilizar aos gestores públicos acesso ao sistema de inteligência em um local onde todas as informações estarão reunidas e relacionadas é a base para

> o processo de geração do conhecimento do negócio, proporcionando uma gestão pública moderna, baseada em: resultado de indicadores, previsões de cenários, análise de riscos, auditorias, avaliação do desempenho governamental, desenvolvimento de metas públicas, análises comparativas e aplicação de outras técnicas existentes. ” Dumont (2006, p.152)

Partindo dos pressupostos abordados pelos autores, as modernas organizações tendem a incorporar em seu corpo estratégico, assim como nas linhas de negócio, as competências do profissional da informação, permitindo desta forma o tratamento, a disponibilização, o acesso e a mediação da informação, para posterior composição do fluxo de comunicação, tanto no sentido vertical, quanto no horizontal.

Assim como afirma Cândido; Valentim; Contani (2005) e Valentim; Gelinski (2005):

> “Se a informação e o conhecimento têm papel fundamental nos ambientes corporativos, porque todas as atividades desenvolvidas, desde o planejamento até a execução das ações planejadas, assim como o processo decisório, são apoiadas por dados, informação e conhecimento”. (CÂNDIDO; VALENTIM; CONTANI, 2005, p. 1)
>
> “Se a falta de uma estrutura organizacional sensível e atenta à gestão da informação impede a sinergia entre os diferentes setores, tanto em virtude do excesso como da falta de informação, ou mesmo o acesso de forma inadequada aos conteúdos informacionais pode levar os membros da organização a trabalhar com elevados níveis de tensão e imprecisão”. (VALENTIM; GELINSKI, 2005, p. 2)

Competência em Informação

O desenvolvimento da Competência em Informação, segundo Belluzzo (2008), requer um tratamento que envolve desde a compreensão da informação em seu sentido amplo e as exigências das sociedades humanas, dependendo fundamentalmente da educação, recomendando-se que haja um trabalho integrado entre educadores e bibliotecários no sentido de:

- Preparação de diretrizes básicas para iniciativas conjuntas sob o enfoque das necessidades da sociedade da informação e dos princípios da Competência em Informação, uma atividade intra-curricular;
- Definir as condições para que tais iniciativas possam ser apoiadas por políticas e pelas comunidades assistidas;
- Implementar e criar mecanismos de manutenção e avaliação das práticas pedagógicas e informacionais.

Belluzzo, ainda, ressalta que o conceito de competência traz à tona várias concepções, porém, vamos entendê-la como sendo um composto de duas dimensões distintas: a primeira, um domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permitem a intervenção prática na realidade e, a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social. Desse modo, fundamentando-nos nessa dupla dimensão da competência é que situamos a Competência em Informação ou Information Literacy (CI). É uma área onde o processo de ensino e aprendizagem deve centrar-se e constitui um processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e da sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (BELLUZZO, 2004). A implementação desse processo na escola dependerá, em parte, mediante o manejo das tecnologias da informação e da comunicação, da utilização de métodos válidos de pesquisa, porém, sobretudo por meio do pensamento crítico e da racionalidade humana. Nesse cenário,

certamente, tem importância o uso da Aprendizagem Significativa de Ausubel e da concepção dos mapas conceituais como abordagens teóricas e instrumentos de apoio ao desenvolvimento de estratégias e das ações pedagógicas, congregando esforços conjuntos entre a biblioteca e a escola (BELLUZZO, 2007).

3 Materiais e Métodos

Os procedimentos metodológicos propostos para o desenvolvimento do trabalho são de natureza qualiquantitativa, sendo do tipo descritiva exploratória. A modelagem do método foi embasada nos conceitos de Belluzzo e no Relatório "Euroreferencial em Información y Documentación, v.1 - Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación", sobre a temática Competência Informacional. Os instrumentos utilizados para coleta e tratamento dos dados foram:

- Entrevista com os Diretores de Biblioteca do SBU, visando o levantamento das demandas de qualificação dos profissionais da informação;
- Pesquisa em fontes: Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), onde foi levantado as competências e habilidades do profissional da informação; perfil do profissional estabelecido na carreira da Universidade de Campinas, gestão por competência: competência individual e competência organizacional (UNICAMP); Planejamento estratégico do SBU; CoInfo (Declaração de Maceió, Manifesto de Florianópolis e Carta de Marília).
- *Software Excel* para coleta e tratamento dos dados.

4 Resultados Parciais/Finais

Os resultados do trabalho estão elencados de acordo com as etapas estabelecidas nos procedimentos metodológicos, alinhados aos objetivos propostos.

- Etapa 1- Modelagem do Programa de Competência em Informação para o SBU, onde foi concebido duas vertentes, os profissionais da informação e usuários. A partir de uma necessidade de aprendizado o programa apresenta um ponto de convergência que são os recursos informacionais e após se segmenta para as necessidades de aprendizado mais específicas, conforme demonstra as Figuras 2 e 3.
- Etapa 2 - Implantação do Programa de Competência em Informação: esta fase foi desenvolvida a partir das necessidades informacionais demandadas, onde foram classificadas por modalidade de qualificação e após, foi elaborado uma agenda com as propostas de qualificação, conforme demonstra o Quadro 1.

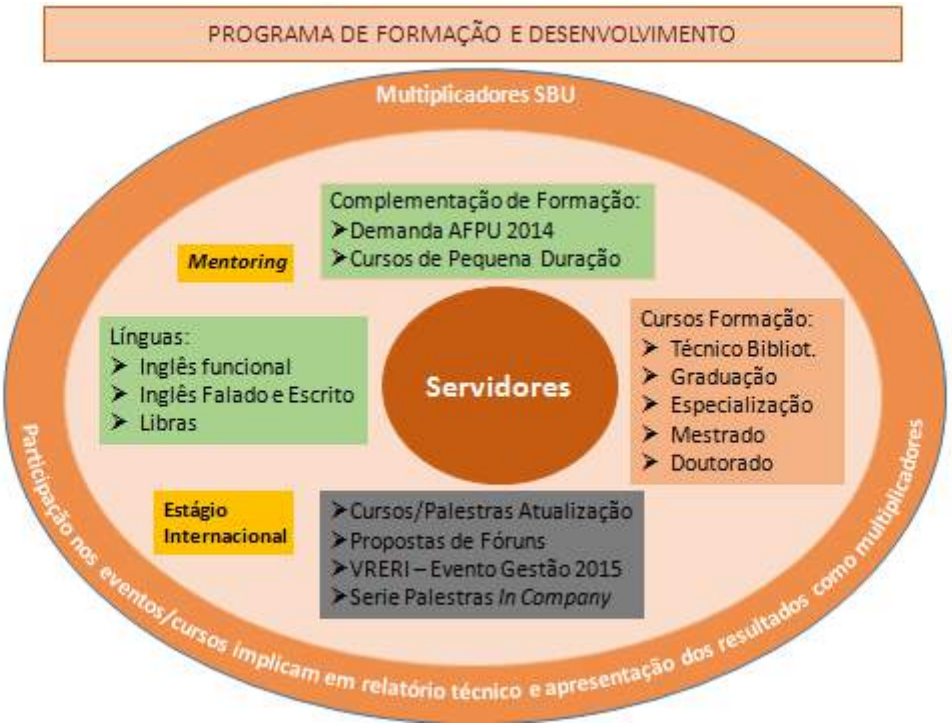
Salientamos que esse Programa recebeu menção honrosa em concurso organizado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), durante a realização do Seminário Internacional do Portal de Periódicos Capes, evento que ocorreu de 10 a 12 de novembro de 2015, em Brasília.

Figura 2 - Modelagem do Programa de Competência em Informação



Fonte: Elaboração Própria

Figura 3 - Programa de Competência em Informação - Necessidades Específicas



Fonte: Elaboração Própria

Quadro 1 - Implantação do Programa de Competência em Informação

MODALIDADE	TEMA	INÍCIO DA CAPACITAÇÃO	PÚBLICO ALVO	APOIO
DATAS	Dia do Bibliotecário e Abertura do Programa de Qualificação SBU	19/03/2015	Bibliotecários do SBU, Estagiários de Biblioteconomia, Técnicos em Biblioteconomia	Coordenadoria SBU e CGU
CURSOS	Curso de Inglês Instrumental (Equipe SBU) – Supervisão e Apoio: AFPU	06/04/2015	Auxiliares/Técnicos de Biblioteconomia / Administrativo	SBU/AFPU
	Curso Modular: Elaboração de artigos, Elaboração de Projetos (Revista Profissionais da Unicamp, Prêmio PAEPE, SIMTEC)	A Definir	Profissionais da Unicamp	SBU/G4
	Curso de Qualificação in Company: FRBR	01/06/2015	Bibliotecários Catalogadores SBU	SBU/AFPU/FEBAB
PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO (GT)	Treinamentos Coleções Digitais do SBU e CAPES - Consulte programação	Março a Junho	Bibliotecários de Referência	GT de Capacitação e Fornecedores
	Gerenciadores Bibliográficos (EndNote, Zotero etc.) - Consulte programação	Abril a Junho	Bibliotecários de Referência	GT de Capacitação e Fornecedores
TARDES DE ATUALIZAÇÃO SBU: Ciclo de Palestras	Serviço de Referência: conceitos e reflexões e novos caminhos para a inovação (Sueli)	Abril	Profissionais da Informação	Coordenadoria SBU
	Profissionais com Participação em Projetos Internacionais: Rosana e Isabella	Abril	Profissionais da Informação	Coordenadoria SBU
	Papel da Biblioteca na Gestão Científica (Sandra/IFGW)	Maio	Profissionais da Informação	Coordenadoria SBU

	Fator de Impacto e Índice H	Maio	Profissionais da Informação	Coordenadoria SBU
	Rankings Nacionais e Internacionais	Junho	Profissionais da Informação	Coordenadoria SBU
	Gestão dos Direitos de Propriedade (DRM)	Junho	Profissionais da Informação	Coordenadoria SBU
	Plataformas Colaborativas (Google Docs etc.), Ferramentas de apresentação (SlideShare, PowerPoint, Prezi)	Julho	Profissionais da Informação	SBU-DTI/AFPU/CCUEC
	Marketing, Mídias Sociais (RSS, Facebook, Twitter) e Introdução de Arquivo nas Nuvens	Julho	Profissionais da Informação	SBU-DTI/AFPU/CCUEC
AGENDA CULTURAL	Clique aqui para Acessar a Programação		Público em Geral	SBU/Campus Tranquilo/Unidades
	2º SEMESTRE - PREVISÃO MODALIDADE			
EVENTOS	IFLA	Agosto	Bibliotecários	SBU/AFPU
	FE (Profa. Heloisa) em parceria com o SBU	2ª Quinzena de Agosto	Profissionais da Informação	FE/SBU
	Seminário Internacional: Modelos de Gestão de Bibliotecas Universitárias	Outubro	Profissionais da Informação	VRERI/SBU
	Encontro dos Técnicos em Biblioteconomia	Setembro	Técnicos em Biblioteconomia	SBU/AFPU
	Fórum Permanente: Repositório Institucional	Novembro	Profissionais da Informação	CGU/SBU/SIARQ
CURSOS	Cursos Específicos para os Profissionais de TI	Setembro	Analistas de Sistemas	SBU/AFPU
	Cursos Específicos para os Profissionais de RH e Administrativos	Setembro	Técnicos em RH e Profissionais de Administração	SBU/AFPU
	Cursos Específicos para os Profissionais	Setembro	Técnico de Áudio e Video	SBU/AFPU

	de Áudio e Video			
	Curso de Especialização: Gestão de Unidades de Informação	Agosto	Bibliotecários	SBU/AFPU/PUCCAMP
	Cursos Específicos para os Profissionais de Preservação de Materiais Bibliográficos	Setembro	Profissionais da Informação	SBU/AFPU
	A biblioteca universitária: histórico, contextualização dentro da estrutura da universidade, contextualização dentro do Sistema de Bibliotecas, hierarquia, os serviços/tarefas que serão realizados em bibliotecas universitárias da competência do técnico, da importância do atendimento ao público	Setembro	Técnicos em Biblioteconomia	SBU/AFPU

Fonte: Elaboração Própria

Com a programação estabelecida obteve-se os indicadores em 2015:

- 40 treinamentos em bases de dados efetuados no período de março a setembro de 2015;
- 690 usuários e profissionais da informação capacitados;
- 03 "Tardes de Atualização" oferecidas no período de março a setembro de 2015;
- 183 profissionais da informação capacitados;
- A partir de 2016 serão computados os indicadores para a agenda cultural.

5 Considerações Parciais/Finais

O Sistema de Bibliotecas da Unicamp vem, ao longo do tempo, estabelecendo parcerias e convênios em nível nacional, visando melhorar as formas de atendimento a comunidade acadêmica da UNICAMP, a constante otimização no uso dos recursos informacionais, a formação de redes colaborativas, consórcios, entre outras ações. Contudo, a excelência presente no cenário internacional deve ser englobado e ser o objeto de análise, uma vez que este momento de globalização tem requisitado esta expansão para o cenário internacional, tendo como objetivo conhecer a composição de suas estruturas e como estas instituições estão se reorganizando mediante as mudanças globais que se apresentam.

Sabemos que devemos transformar as bibliotecas em lugares que promovam a

convivência e o debate de ideias. Devemos, ainda, promover o aperfeiçoamento constante dos nossos acervos e das técnicas de tratamento e organização da informação e o mais importante: devemos trabalhar com afinco para desenvolver em nossos alunos e professores habilidades na busca e seleção de informação de qualidade, as quais ofereçam ampla possibilidades de desenvolvimento pessoal e profissional.

6 Referências

ANTUNES, W. de A. Biblioteca e sistema de ensino. Boletim ABDF Nova Série, Brasília, v.9, n.2, p.121-125, abr./jun. 1986

BELLUZZO, R. C. B. et al. Information literacy: um indicador de competência para a formação competente de professores na sociedade do conhecimento. Educação Temática Digital, Campinas, v.6, n.1, p.81-99, dez. 2004.

BELLUZZO, R. C. B. Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2.ed. ver. e ampliada. Bauru: Cá entre Nós, 2007.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento***:* como as organizações usam a informação para criar signifi cado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução de Eliana Rocha. São Paulo: SENAC, 2003.

CUNHA, M.B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, p.71-89, jan./abr. 2000.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. 316p.

DUMONT, D.M.; RIBEIRO, J.A.; RODRIGUES, L.A. **Inteligência pública na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Revan, 2006. 332p.

FONSECA, E. N. (org.) **Bibliometria**: teoria e prática. São Paulo: Cultrix, 1986. 135p.
MOTTA, P.R. **Gestão contemporânea**: a ciência e a arte de ser dirigente. 7. ed. Rio de Janeiro, 1996. p. 111-142.

MCLUHAN, M. Os meios de comunicação como extensões do homem. 18.ed. São Paulo: Cultrix, 2000

VALENTIM, M.L.P.(org.) **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília,SP: FUNDEPE Editora, 2006. 282p.

_____ Informação e conhecimento em organizações complexas. In: _____(org). **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Polis, 2008. p.11-25.

_____; GELINSKI, J. V. V. Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva. **Informação&Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.15, n.2, p.1-12, jul./dez. 2005. Disponível em: > http://www.informacaoesociedade.ufpb.br>. Acesso em 20 fev. 2015.

MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: um estudo sobre a motivação dos bibliotecários líderes do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI) do Instituto Federal Goiano.

Johnathan Pereira Alves Diniz (IF Goiano) - johnathan.diniz@ifgoiano.edu.br

Bethânia Oliveira Silva (IF Goiano) - bethania.silva@ifgoiano.edu.br

Joseane Pereira Alves Diniz (IF Goiano) - joseane.pereira@ifgoiano.edu.br

Hevellin Estrela (Ifgoiano) - hevellin.estrela@ifgoiano.edu.br

Anderson Sousa da Silva (IF GOIANO) - anderson.sousa@ifgoiano.edu.br

Leonardo Henrique Silva (IF Goiano) - leonardo.hds@hotmail.com

Resumo:

O presente trabalho objetivou avaliar os níveis de motivação dos bibliotecários líderes das bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI do Instituto Federal Goiano – IF Goiano e captar quais são os fatores de desmotivação que os afetam. O método utilizado para conhecer o nível motivacional dos bibliotecários líderes, foi o estudo de caso, a pesquisa exploratória e descritiva, além da aplicação de um questionário, baseado no motivograma, desenvolvido por Maslow. O SIBI conta atualmente com 50 servidores, porém o universo da pesquisa limitou-se aos bibliotecários em cargo de liderança, totalizando nove profissionais. Na análise dos resultados foi constatado que a maioria dos servidores são jovens. Que entre os servidores entrevistados, 4 estão no exercício de liderança de equipes de 3 a 5 anos. Todos lideram no máximo 10 pessoas. Os 5 pontos que mais desmotivam os servidores foram, em ordem decrescente: horário de trabalho; comunicação com a chefia, cobrança diferenciada entre os pares; pressão por resultados, comunicação dos pares, infraestrutura da empresa e relacionamento com as áreas de apoio. Pela bibliografia consultada, nota-se que motivação é algo pessoal, porém as instituições podem proporcionar situações que estimulem a motivação, e com as respostas do questionário, percebe-se que os profissionais estão carentes desses estímulos. Faz-se necessário um desenvolvimento nas relações interpessoais para que eles sintam-se mais interessados no ambiente de trabalho. Os demais fatores analisados, segundo a Pirâmide de Maslow, estão bem próximos e não afetam tanto a motivação da equipe de líderes do SIBI.

Palavras-chave: *1. Motivação. 2. Bibliotecários líderes. 3. IF Goiano. 4. Relações interpessoais. 5. Estudo de caso.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão de Pessoas*

1 Introdução

O fator motivacional é imprescindível para o sucesso das organizações. Uma equipe motivada faz total diferença quando o líder participa e contribui com as atividades desenvolvidas, para que a equipe atinja seus objetivos. Um líder motivado contribui para o sucesso e crescimento da organização na qual ele está inserido. De acordo com Steve Chandler e Scott Richardson (2011), nenhum líder, seja ele gerente, pai ou professor é capaz de motivar as pessoas se ele próprio não estiver motivado, calmo e centrado. Trazer a equipe motivada é algo que cabe ao líder, ele deve possuir o dom da arte de influenciar pessoas, com a finalidade de atingir os objetivos da instituição. Devido a isso, a questão da liderança é um tema amplamente abordado na administração e está em ascensão dentro da biblioteconomia, pois se percebe a sua importância no gerenciamento de pessoas dentro das bibliotecas.

Apesar de atuarem em espaços cada vez mais diversificados, os profissionais bibliotecários estão mais presentes nas bibliotecas, inclusive nos cargos de gerência, pois de acordo com o artigo 6º da Lei n° 4.084, dentre as funções atribuídas aos bibliotecários, está à organização e administração das bibliotecas, ou seja, somente o bibliotecário pode estar à frente de uma biblioteca, pertença ela a um órgão público ou privado (BRASIL, 1962).

Exercer o papel de líder pode ser uma das diversas responsabilidades dos profissionais bibliotecários. Ao chegarem para executar suas atividades esses profissionais se deparam com inúmeros problemas como: falta de orçamento próprio e definido, acervo desatualizado e incompleto, falta de recursos humanos, inabilidade para lidar com as funções de liderança, o que pode gerar desmotivação, entre outros problemas.

O presente trabalho objetivou avaliar os níveis de motivação dos bibliotecários líderes das bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI do Instituto Federal Goiano – IF Goiano e identificar quais são os fatores de desmotivação que os afetam.

A decisão de abordar esse tema deveu-se da necessidade de conhecer como os bibliotecários que estão à frente das bibliotecas lidam com a motivação de suas equipes. Essa investigação abordará a liderança, que transcende as funções gerenciais. Na situação de liderança exige-se extrema motivação do profissional, pois se trata de uma influência interpessoal, em que se usa o processo de comunicação direcionando com finalidade de atingir metas. O gestor deve assumir novas responsabilidades, ir além do ambiente da biblioteca, tornar-se útil a organização, mostrar resultados, fazer com que a biblioteca seja notada e também ser notado. Ou seja, "[...] as habilidades e conhecimentos para o desempenho das tarefas gerenciais de sistemas de informação são e serão, cada vez mais, necessárias. No entanto, este gerente deverá apresentar o perfil de um líder". (SANTOS, 2000, p.115).

2 O Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI)

O SIBI foi regulamentado pela Resolução do Conselho Superior do IF Goiano (Resolução CS nº 010 de 21/02/2014), onde a finalidade é a integração entre as unidades, otimizando a utilização e a gerência de acervos das bibliotecas, sendo ainda responsável pela definição de normas e diretrizes que visam subsidiar as políticas de bibliotecas no âmbito do IF Goiano, na prestação de serviços e produtos de informação, de forma a atender as demandas de ensino, pesquisa e extensão. Está ligada diretamente a Pró-Reitoria de Ensino (PROEN) e subordinada a supervisão de coordenação de bibliotecas.

Integra o SIBI atualmente oito (08) bibliotecas situadas nos *campi*, quatro (04) bibliotecas situadas nos *campi* avançados e a parte administrava situada na Reitoria, totalizando um sistema que possui, em média, treze mil usuários, sendo a maior parte constituída por estudantes, servidores docentes e técnico-administrativos. O SIBI atende também à comunidade geral, que circunda a instituição.

Para que possamos atender melhor os nossos usuários devemos ter um quadro de servidores que satisfaça a demanda, porém a realidade não é bem assim como pode ser

observado no quadro abaixo:

Quadro 1: Servidores do SIBI

Bibliotecas	Bibliotecários	Auxiliares de biblioteca	Técnico-Administrativo (demais cargos)	Estagiários	Terceirizados	Cedidos (outros órgãos)
Campus Campos Belos	-		02			
Campus Ceres	02	-	03	04	02	-
Campus Iporá	01	03	01	-	-	01
Campus Morrinhos	02	01	02	-	01	01
Campus Posse	01*	-	-	-	-	-
Campus Rio Verde	02	02	03	01	-	-
Campus Trindade	01	01	-	-	-	-
Campus Urutaí	01	01	05	-	-	01
Reitoria	01	01	-	-	-	-
Campus Avançado Cristalina	-	-	-	-		-
Campus Avançado Hidrolândia	01	-	-	-	-	-
Campus Avançado Catalão	01	01	-	-	-	-
Campus Avançado Ipameri	-	01	-	-	-	-
Total	**13**	**11**	**14**	**05**	**03**	**03**
Total Geral	**49**					

Fonte: elaborado pelos autores

Já quando analisamos a liderança exercida nas bibliotecas do SIBI temos a seguinte realidade:

Quadro 2: Liderança nas bibliotecas do IF Goiano

Bibliotecas	Bibliotecário Líder	Liderança exercida por não bibliotecários
Campus Campos Belos	-	1
Campus Ceres	1	-
Campus Iporá	1**	-
Campus Morrinhos	1	-
Campus Posse	1**	-
Campus Rio Verde	-	1

Campus Trindade	1**	-
Campus Urutaí	1	-
Reitoria	1***	-
Campus Avançado Cristalina	-	1
Campus Avançado Hidrolândia	1**	-
Campus Avançado Catalão	1**	-
Campus Avançado Ipameri	-	1
Total	**9**	**4**

Fonte: elaborado pelos autores.
**Liderança sem gratificação.
***Supervisor do SIBI

Nota-se que, como os demais sistemas de bibliotecas, o SIBI atualmente possui o quadro de Recursos Humanos reduzido, o que não condiz com as suas necessidades. Algumas bibliotecas são gerenciadas por servidores não graduados em Biblioteconomia, contrariando o que diz expressamente artigo 6º da Lei n° 4.084 de 1962 do Conselho Federal de Biblioteconomia.

3 Motivação

O tema motivação vem sendo muito discutido dentro das organizações, sabe-se que sem ela os resultados podem ser catastróficos. Para atingir metas com sucesso é necessário que a equipe esteja motivada. "A motivação representa um dos assuntos mais atuais, portanto, mais debatidos em qualquer contexto, seja ele de trabalho ou não" (BERGAMINI, 2008, p. 205). Mesmo sendo um aspecto importante e ao mesmo tempo crítico dentro das organizações, em muitos casos a motivação dos funcionários é deixada em segundo plano dentro do ambiente de trabalho. As organizações devem mudar essa visão, pois a parte mais prejudicada com a falta de motivação não são os funcionários, mas sim a organização.

Existem vários conceitos para motivação, dentre eles podemos destacar:

> A palavra motivação deriva do latim *motivus*, *movere*, que significa mover. Em seu sentido original, a palavra indica o processo pelo qual o comportamento humano é incentivado, estimulado ou energizado por algum tipo de motivo ou razão. O comportamento humano sempre é motivado. Sempre há um motor funcionando, que movimenta o comportamento humano. De vez em quando o motor fica em ponto morto ou para de funcionar e a pessoa fica desmotivada (MAXIMIANO, 2006, p. 147).

Para o autor a motivação é a interação entre motivos internos do indivíduo e estímulos externos causados por uma situação. Deve-se levar em consideração o seguinte fato, em muitos casos, pessoas se direcionarão a executar algo, porém elas não estão verdadeiramente motivadas. Simplesmente executarão determinada tarefa pelo fato de poderem sofrer uma coerção ou receberem uma recompensa. Dessa forma a motivação não é algo interno, necessitou-se de um motivo externo para fazê-lo agir. Outra observação é que uma pessoa não pode motivar a outra. Principalmente na motivação para o trabalho, dependerá do significado que o próprio trabalho tem para o indivíduo (BERGAMINI, 2006). Vergara (2000) apresenta a motivação como algo intrínseco a cada pessoa, a motivação surge das necessidades interiores e nos leva a buscar algo. Além disso, Vergara (2000, p. 42) também afirma que "ninguém motiva ninguém. Podemos receber estímulos externos que podem estimular ou ate provocar a motivação"

3.1 Teorias motivacionais

Existem inúmeras teorias da motivação e vários conceitos, porém três recebem grande destaque, são elas: 1) "A pirâmide de necessidades", de Maslow; 2) "A teoria dos dois fatores", de Herzberg; 3)"A teoria da expectativa", de Vroom. Neste estudo será utilizado A pirâmide das necessidades, de Maslow.

3.1.1. A pirâmide de necessidades de Maslow

Abraham Maslow é um dos mais conhecidos teóricos motivacionais. Maitland (2002, p. 5) afirma que, "Abraham Maslow, foi um psicólogo americano que acreditava que todos os indivíduos apresentavam uma hierarquia de necessidades que precisavam ser satisfeitas".

Ele desenvolveu uma pirâmide de necessidades humanas que ficou conhecida como a Pirâmide de Maslow, composta pelos seguintes grupos de necessidades: básicas (ou fisiológicas), de segurança, sociais (ou de amor), estima e autorrealização. Maitland (2002, p. 5) apresenta bem esses grupos de necessidade,

> De acordo com Maslow, as necessidades primordiais de um indivíduo são conseguir ar, alimentos e água em quantidades suficientes para sua sobrevivência (necessidades fisiológicas). Após essas terem sido atingidas, não há motivação para mais ar, alimento e comida, mas sim para as necessidades de segurança. Assim que essa pessoa percebe que está livre de qualquer ameaça de perigo ou ataque, suas motivações voltam-se para as necessidades sociais: amizades e tudo mais que estiver relacionado. Um indivíduo que superou as necessidades de autoestima e alcançou o reconhecimento por parte de outros indivíduos volta-se para satisfazer as necessidades de autorrealização, até que estas estejam saciadas tanto quanto possível e ele, com isso, sinta-se realizado. No entanto, se as necessidades situadas em um nível inferior deixam repentinamente de serem atendidas, o indivíduo direcionará novamente sua motivação para elas. Assim, por exemplo, um homem está em uma esquina, conversando com um amigo, satisfazendo suas necessidades sociais. Se, porventura, um louco brandindo uma faca chegar até ele, as necessidades de segurança desse homem não estarão mais satisfeitas, uma vez que ele não se encontra livre da ameaça de perigo ou ataque. Com isso, ele foge – muito mais preocupado em resolver as necessidades de segurança, localizadas em um nível mais baixo, do que as de nível mais alto, como as sociais.

Figura 1 – Pirâmide de Maslow



Fonte: Chiavenato (2004).

Conforme Bergamini (2008), a teoria de Maslow afirma que para motivar pessoas é necessário que elas estejam com sentimentos de carência ou desejos. Dessa forma o indivíduo move-se em direção a níveis mais elevados de realização.

3.2 Liderança e motivação em bibliotecas

De acordo com Newstrom (2008, p. 157), "liderança é o processo de influenciar e apoiar outras pessoas para que elas trabalhem entusiasticamente para a obtenção de

determinados objetivos." E em bibliotecas isso não é diferente, nota-se que as organizações exigem cada vez mais dos profissionais que estão na gerência de bibliotecas, cobra-se profissionais completos, que ultrapassem a barreira do trabalho técnico. Dessa forma os bibliotecários que estão em posição de gestores devem possuir habilidades como, ser inovador, ser comunicativo e principalmente ser um líder. O tema liderança tem sido abordado com mais veemência dentro da biblioteconomia, devido a sua importância na evolução de equipes em bibliotecas.

Ao expressar o termo líder muitos associam ao gerente, cabe salientar que existem diferenças entre um líder e um gerente. De acordo com o *site* Mundo Carreira (2016):

> O líder é uma pessoa que possui algumas características básicas para ocupar o cargo. Dentre as competências esperadas estão boa capacidade de se comunicar, de gestão e visão estratégica. Quando ele domina a comunicação, consegue passar com clareza a mensagem para seus liderados, transmitindo segurança e confiança sobre o deve ser feito. Os líderes que conseguem identificar pontos fortes nas pessoas, não encontram dificuldades em entregar determinado trabalho para a pessoa certa para executá-lo.Um líder com boas habilidades estratégicas é antenado, se esforça para prever o que acontecerá e busca soluções para tal divergência. Tem espírito inovador e consegue manter o foco nas pessoas. A busca pelo desenvolvimento de seus liderados, mantendo a equipe unida, focada e motivada, é uma de suas obstinações.

Conforme o mesmo *site* o gerente possui características diferentes no comando da equipe:

> O gerente costuma ter uma visão em curto prazo e não gosta muito de novidades, pois acredita ser uma ameaça ao seu ambiente de trabalho. Ele não procura inovar e faz com que seus subordinados executem as tarefas sempre da mesma maneira, além de ser mais centralizador e evitar fugir da sua zona de conforto. Ele prioriza o processo que deve ser seguido à risca. Outro detalhe é que o gerente visa buscar os recursos financeiros, já o líder faz com que as pessoas o sigam de maneira natural, por conta de sua influência positiva na empresa.

Atualmente as organizações demonstram a necessidades de que os gestores em bibliotecas ajam como líderes, nota-se tal necessidade na seguinte definição das atribuições do profissional bibliotecário realizada por Kumar (*apud* Tarapanoff, 1997):

> […] sua responsabilidade na alfabetização em computação e informação para as massas. Dentre as várias habilidades levantadas necessárias para o profissional bibliotecário estão, as de ser: inovador, criativo, líder, comunicador, negociador, empresário, especialista na busca (seletiva) informacional, diante da explosão da informação, e especialmente em redes (participar no processo de globalização).

O requisito liderança é cada vez mais exigido nas organizações. Ao se ingressarem no mercado de trabalho grande parte dos profissionais da informação se choca com essas exigências, pois a maioria não possui treinamento e nem experiências prévias para atuarem como líderes, dessa forma encontram dificuldades em suas rotinas com a equipe. Porém o profissional possui a oportunidade de aprender e desenvolver essa habilidade. A liderança pode ser aprendida e deve ser bem orientada para produzir resultados satisfatórios. Por muito tempo acreditou-se que a liderança seria uma habilidade nata, porém os estudos mostram o contrário. Chiavenato (2005, p. 201) diz: "A liderança não é uma habilidade privativa de alguns poucos superdotados. Ela tem de ser aprendida e incorporada ao comportamento do gerente para fazer parte de seu cotidiano". Sendo assim, os profissionais que estão gerindo equipes em bibliotecas devem desenvolver tal habilidade.

O líder deve promover a motivação de cada indivíduo de sua equipe, sendo essa uma de suas principais funções, pois assim ele poderá compreender melhor as necessidades de cada membro. Para isso é importante que o líder tenha um bom conhecimento da sua equipe, seus desejos e necessidades com a finalidade de estabelecer metas e desafios. Paul Hersey

(1976, p. 22) corrobora com a afirmação ao escrever que: "Se um indivíduo deseja influir no comportamento de outra pessoa, é necessário primeiro, compreender quais são, nesse momento, os motivos ou as necessidades mais importantes dessa pessoa".

Sendo assim, o papel do líder dentro das organizações é desenvolver meios que possam motivar sua equipe. No entanto, para motivar é necessário estar motivado. O profissional que exerce a função de liderança deve ser capaz de identificar aquilo que lhe motiva primeiramente, só assim descobrirá meios para contribuir com a motivação de seus liderados. Como o líder é uma referência para seus liderados, ele deve mostrar motivação e persistência diante dos obstáculos, é ele que sustenta a motivação da equipe. Um líder desmotivado acarreta consequências trágicas para a instituição. Segundo Abreu (2006):

> Uma das mais fortes tentações que um líder tem em sua jornada é a vontade de desistir. Quantas vezes isso já não deve ter passado pela sua cabeça? Creio que todos os líderes, de fato, vivem este tipo de experiência. Podem até não declarar publicamente, mas, lá no seu íntimo, isso já deve ter sido uma opção pensada.

Em suma, o bibliotecário líder deve possuir uma série de habilidades e competências, para isso é necessário que esse profissional primeiramente esteja disposto a assumir os desafios da sua função. Por outro lado a organização deve preservá-lo e desenvolver meios para mantê-lo sempre motivado, pois só é possível manter a motivação, enquanto se vê motivos para realizar o que se está fazendo. Segundo Silva (200X), "Um líder só é perdido pela empresa quando ele não tem mais espaço de crescimento. Sente-se desmotivado, sem utilizar todos os potenciais ou, pelo menos, parte dele, não se sente reconhecido".

4 Materiais e métodos

O método utilizado para identificar o nível motivacional dos bibliotecários líderes das bibliotecas do IF Goiano foi o estudo de caso. Segundo Araújo et al. (2008), o estudo de caso trata-se de uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores. Utilizou-se, ainda, neste artigo a pesquisa exploratória e pesquisa descritiva. Gil (1999) considera que "a pesquisa exploratória tem como objetivo principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores". Já para Malhotra (2001), "a pesquisa exploratória é usada em casos nos quais é necessário definir o problema com maior precisão". O seu objetivo é prover critérios e compreensão. Segundo Gil (1999) "as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis".

Para o levantamento dos dados aplicou-se um questionário com perguntas fechadas e uma (01) aberta, com a finalidade de conhecer o perfil de cada líder e as causas de desmotivação.

Para realizar o levantamento do nível motivacional, na elaboração do questionário utilizou-se como referência o motivograma desenvolvido por Maslow, que consiste em um instrumento de perfil de motivação individual, baseado na teoria de necessidades de Maslow, conforme defende Andrade (2006). No motivograma ou levantamento da motivação individual, o pesquisado recebeu um questionário composto de trinta (30) perguntas com duas (02) respostas. Cada uma delas apresentou duas alternativas possíveis. O participante podia atribuir 2 ou 3 pontos à alternativa que considerasse mais significativa, dependendo do grau de sua importância comparada com a alternativa menos cotada. Esta recebeu nota 0 ou 1, dependendo dos pontos que foram atribuídos à primeira, já que a pontuação das duas deveria somar **sempre 3 pontos.** Cada necessidade no motivograma é representada por uma letra , constatam-se então após a tabulação das respostas, as necessidades mais presentes do

entrevistado, por exemplo: V= Necessidades Fisiológicas (fome, sede, sexo, sono, etc.); Segurança (defesa, proteção, emprego, abrigo); X= Necessidades Sociais (relacionamento), amor, fazer parte de um grupo; Y= Necessidades de Autoestima (reconhecimento, status); Z= Necessidades de Auto Realização (desenvolvimento pessoal e conquista).

Objetivou-se conhecer o nível de motivação dos bibliotecários que estão exercendo função de liderança dentro das bibliotecas do SIBI/IF Goiano. Os questionários foram enviados a todos bibliotecários líderes da Instituição de Ensino. O SIBI conta atualmente com 50 servidores, porém o universo da pesquisa limitou-se aos bibliotecários em cargo de liderança, totalizando nove (09) profissionais.

5 Resultados parciais/finais

Foi encaminhado o questionário, com a finalidade de conhecer o perfil de cada líder e as causas de desmotivação. Os participantes da pesquisa não precisaram se identificar. Após o levantamento das respostas do perfil obteve-se os perfis dos entrevistados. Quanto as respostas atribuídas à pergunta aberta, estas foram explanadas nas considerações finais. Levantaram-se as respostas do motivograma, aplicaram-se os pontos na tabulação. Cada pesquisado optou pela resposta que melhor refletia a sua realidade interna: aquela que mais se parecia com aquilo que tinham costume de fazer, ou acreditassem que fariam naquelas circunstâncias. Quanto maior a nota, em cada necessidade, maior o desejo do pesquisado de encontrar a motivação naquela área. O perfil dos líderes e o resultado do motivograma seguem nos gráficos expressos em 5.1 e 5.2.

5.1 Análise do perfil pessoal



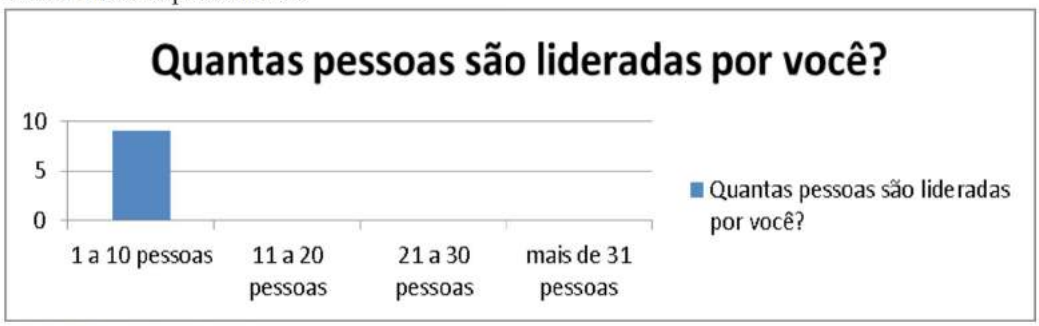
Fonte: elaborado pelos autores.



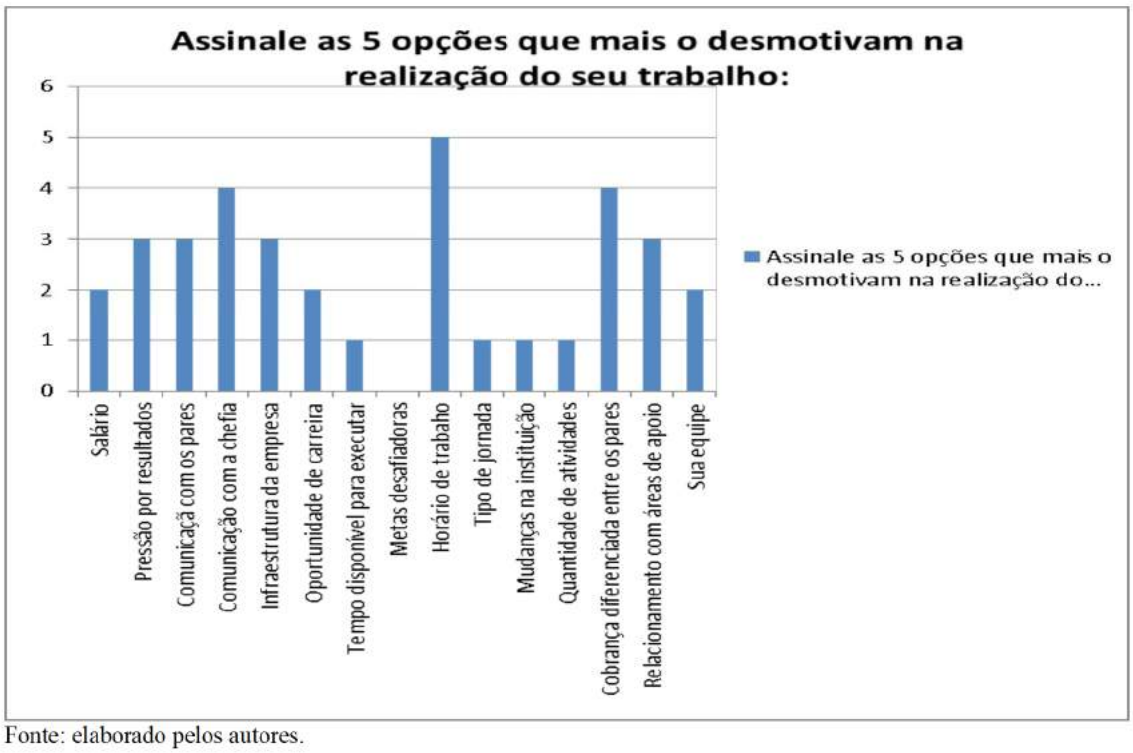
Fonte: elaborado pelos autores.



Fonte: elaborado pelos autores.



Fonte: elaborado pelos autores.



Fonte: elaborado pelos autores.

Além das perguntas fechadas, foi feita a seguinte pergunta, de forma aberta, aos bibliotecários líderes: Em qual momento você se sente desmotivado?

5.2 Resultados do Motivograma

Aplicou-se o Motivograma de Maslow as pontuações e percentuais ficaram distribuídas da seguinte forma:

QUADRO 4 – Pontuação e percentuais do motivograma

Necessidades não satisfeitas	Total de pontos	%
Necessidades fisiológicas	150	19
Necessidades de segurança	145	18
Necessidades sociais	204	25
Necessidades de estima	117	14
Necessidades de autorrealização	194	24
TOTAL	810	100

Fonte: elaborado pelos autores.

Observando o quadro quanto às necessidades menos satisfeitas, identificou-se foram as sociais (X), e as de autorrealização (Z). As necessidades de fisiológicas (V) e de segurança (W) obtiveram pontuações aproximadas e por fim a menor pontuação coube às necessidades de estima (Y).

Pode-se notar que a equipe de líderes do SIBI IF Goiano é composta por pessoas jovens, a maioria entre 28 e 35 anos de idade e um servidor tem entre 20 e 27 anos de idade. Com pouco tempo de atuação dentro da instituição, 6 servidores trabalham entre 0 e 2 anos no IF Goiano, enquanto 2 servidores estão de 3 a 5 anos e apenas um servidor está a mais de 8 anos no Instituto, o que demonstra que a maioria não possui muita experiência em liderança de equipe. Na pergunta de quanto tempo o servidor líder exerce a função de liderança na vida profissional, 4 responderam de 3 a 5 anos, 2 servidores estão de 0 a 2 anos, 2 servidores exercem a mais de 8 anos e 1 servidor de 5 a 8 anos.

A falta de experiência para liderança é um fator que pode contar como negativo, pois pode acarretar dificuldades no processo de liderança. As equipes são relativamente pequenas, os 9 servidores responderam que lideram de 0 a 10 pessoas. Observou-se que muitas das bibliotecas possuem um quadro de funcionários reduzidos e equipes incompletas, em umas faltam auxiliares de bibliotecas e em outras o próprio bibliotecário, o que pode sobrecarregá-los prejudicando o andamento das atividades dentro da unidade de informação.

Os 5 pontos que mais desmotivam os servidores foram, em ordem decrescente: horário de trabalho; comunicação com a chefia, cobrança diferenciada entre os pares; pressão por resultados, comunicação dos pares, infraestrutura da empresa e relacionamento com as áreas de apoio.

6 Considerações parciais/finais

Pelo motivograma podem-se observar as necessidades mais latentes para esses profissionais, as menos satisfeitas foram as sociais (X) que no ambiente do trabalho são, necessidades de conquistar amizades, manter boas relações, ter superiores gentis dentre outras. As necessidades de autorrealização (Z) recebeu pontuação bem significativa, voltada para o trabalho são definidas como, desafios no trabalho, necessidade de influenciar nas decisões, autonomia etc.

Posteriormente as necessidades fisiológicas (V) e as de segurança (W) que obtiveram resultados aproximados e são representadas no trabalho como, necessidade de horários flexíveis, conforto físico, intervalos de trabalho, representando as fisiológicas e o emprego estável, plano de saúde, seguro de vida representando as de segurança.

A menor pontuação coube a necessidades de estima, mostrando as necessidades de sentir-se digno, prestígio e reconhecimento, poder e orgulho, no mundo corporativo seria responsabilidade pelos resultados, reconhecimento por todos, promoções ao longo da carreira.

Nas respostas dadas, pela pergunta aberta, as principais foram relacionadas à: atuação dos superiores, tanto no quesito de reconhecimento do exercício da função quanto as prioridades dadas ao setor. Foi citado que servidores remanejados às bibliotecas desconhecem

o trabalho desenvolvido pelo setor, impactando na atuação da equipe toda, uma vez que a tendência desses servidores, por estarem desmotivados, é não contribuir com as atividades desenvolvidas pelas bibliotecas. Muitas dessas decisões partem da alta gestão, que talvez por desconhecimento das atividades realizadas pelo setor, encaminham esses servidores às bibliotecas.

Foi citado ainda, que o papel de líder da biblioteca é visto como uma atribuição inerente ao cargo de bibliotecário, pressupondo que as ações de liderança são pertinentes ao cargo e que quando desenvolvidas, os profissionais estariam aptos a exercê-la. Apesar de que a etimologia da palavra "biblioteconomia" remeta a organização e administração de bibliotecas, a atribuição no quesito de liderança deve ser estudada e amadurecida profissionalmente para que possa vir a ser efetivamente desenvolvida pelos profissionais. A alta gestão deveria preparar o profissional, realizando algum curso de capacitação para conhecer os procedimentos administrativos, para formar líderes que possam atuar de forma efetiva em suas bibliotecas.

Ainda dentro das respostas dadas em relação à pergunta aberta, citaram que a distância da família contribui muito para a desmotivação na realização das funções, muitos pensam na possibilidade da redistribuição (transferência para outro órgão) e até mesmo tentar um novo concurso público para estar próximo aos entes. Isso acarreta problemas sérios na formação de uma equipe forte e unida. A falta de isonomia dentro do serviço foi outro agravante citado, pois em algumas unidades, os bibliotecários recebem gratificação e em outras não o recebem. As atividades são as mesmas, mas em algumas unidades do IF Goiano a gestão local entende que o bibliotecário é o líder e não haveria necessidade de fornecer gratificação a uma atribuição inerente a ele, ocasionando grande desmotivação por parte do profissional.

Fica claro que a motivação é algo pessoal, porém as instituições podem proporcionar situações que estimulem a motivação e pelas respostas obtidas, pode-se notar que, esses profissionais estão carentes desses estímulos. Faz-se necessário um desenvolvimento nas relações interpessoais para que eles se sintam mais interessados no ambiente de trabalho. Porém esse é um dos fatores mais complicado de ser desenvolvido, pois vai da própria relação do servidor para com o outro. Outro fator com pontuação bem próximo ao social é a autorrealização, que estão interligados, por isso tem números tão próximos. Os fatores de necessidades fisiológicas e segurança também têm um resultado próximo e pela pontuação recebida indica certa irrelevância na desmotivação. E o fator de estima, com o menor resultado, também não afeta tanto a motivação da equipe de líderes do SIBI.

Referências

ANDRADE, Roberto L. **Aspectos não financeiros da motivação**: estudo de caso da Líder Comércio de Lubrificantes LTDA. Monografia (especialização em Gestão de Pessoas). Bahia: Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia, 2006.

ARAÚJO, Cidália et al. Estudo de Caso. **Métodos de Investigação em Educação. Instituto de Educação e Psicologia, Universidade do Minho**, 2008. Disponível em <http://grupo4te.com.sapo.pt/estudo_caso.pdf >. Acesso em: 10 de mar. 2016.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. **Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962.** Disponível em: <http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Legislacao/Lei4084-30junho1962.pdf> Acesso em 02 mar. 2016.

CHANDLE, Steve; Richardson, Scott. **100 maneiras de motivar as pessoas.** Rio de Janeiro: Sextante. 2008,176 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando com as pessoas-Transformando um executivo em um excelente Gestor de Pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7.ed. São Paulo: Elsevier – Campus, 2004.

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

GOMEZ, Gregorio R; FLORES, Javier; JIMÈNEZ, Eduardo. **Metodologia de la Investigacion Cualitativa**. Malaga: Ediciones Aljibe. 1996, 378 p.

HERSEY, Paul. **Psicologia para administradores de empresa**s. São Paulo: EPU, 1976.

HOLANDA**,** Cínthia; NASCIMENTO, Amanda. Bibliotecário: gestor das unidades de informação. In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA REGIÃO SUL, 12. 2010, Porto Alegre. **Anais Eletrônicos**..., Porto Alegre: UFRGS, 2010. Disponível em: http://rabci.org/rabci/sites/default/files/Bibliotecario_id.pdf . Acesso em: 06 mar. 2016.

JACQUES, A. P. O**. Competências gerenciais de bibliotecários com foco na gestão de pessoas:** um estudo em bibliotecas universitárias públicas na cidade do Rio de Janeiro, 2015. 81 f. Monografia (Bacharel em Biblioteconomia) – Centro de ciências Humanas e sociais da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.unirio.br/unirio/cchs/eb/arquivos/tccs-acima-de-9/TCC%20Ana%20Paula%20Oliveira%20Jacques.pdf > Acesso em: 01 abr. 2016.

MAITLAND, Iain. **Como motivar pessoas**. São Paulo: Nobel, 2002.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Administração para Empreendedores**: fundamentos da criação e da gestão de novos negócios. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**: da revolução urbana à revolução digital. São Paulo: Atlas, 2006.

MUNDO Carreira. **Entenda qual a diferença entre o líder e gerente**. Disponível em <http://www.mundocarreira.com.br/lideranca/entenda-qual-diferenca-entre-lider-e-gerente/ > Acesso em 04 abr. 2016.

NEWSTROM, John W**. Comportamento Organizacional**: o comportamento humano no trabalho. São Paulo: McGraw-Hill, 2008. 508 p.

PUNCH, Keith. **Introduction to Social Research**: Quantitative & Qualitative Approaches. London: SAGE Publications, 1998.

SANTOS, Jussara Pereira. O perfil do profissional bibliotecário. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **O profissional da informação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p.107-117.

SILVA, Karol Almeida da; SILVA, Luciana Candida da**.** Competências essenciais demandadas aos bibliotecários-gestores que atuam em bibliotecas universitárias: um estudo dos profissionais de Goiânia – GO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais eletrônico**... Gramado: [s.n.], 2012. p. 1-15. Disponível em: < http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QYJ.pdf >. Acesso em: 05 mar. 2016.

SILVA, Regina. **O papel do RH na formação de líderes**. 200X. Disponível em: < http://carreiras.empregos.com.br/seu-emprego/o-papel-do-rh-na-formacao-de-lideres>, Acesso: 14 mar. 2016.

TARAPANOFF, Kira. **O perfil do profissional da informação no Brasil**: diagnóstico de

necessidades de treinamento e educação continuada. Brasília: Instituto Euvaldo Lodi, 1997.

VERGARA, Sylvia Constant**. Gestão de pessoas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

NOITE DE GALA, SAMBA NA RUA: UM PASSEIO PELAS MUITAS FACES DE CHICO BUARQUE – RELATO DA IX SEMANA DO LIVRO E DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFLA

Nivaldo Calixto Ribeiro (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

Luciana Gonçalves Souza (UFMG) - lucianags9@gmail.com

Resumo:

Esse relato discorre sobre os acontecimentos da IX Semana do Livro e da Biblioteca da Universidade Federal de Lavras (IX SLBU/UFLA), realizado de 20 a 23 de outubro de 2014 e que teve como tema "Um olhar sobre a obra de Chico Buarque", foi desenvolvido por uma comissão organizadora multidisciplinar, composta por servidores da Biblioteca Universitária da UFLA (BU/UFLA) em parceria com docentes e discentes da instituição e com escolas de Lavras- MG. A programação foi composta por aula-espetáculo, exposições, minicurso, oficina, debate de filme e atrações musicais, com a finalidade de unir eventos culturais e acadêmicos, aproximando, cada vez mais, o público universitário da programação da Semana, p possibilitando a disseminação da vida e obra do homenageado.

Palavras-chave: *Promoção de evento. Cultura. Semana do Livro e da Biblioteca (SLBU). Chico Buarque.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

A Semana Nacional do Livro e da Biblioteca foi instituída pelo Decreto nº 84.631, de 9 de abril de 1980, com início em 23 de outubro e término em 29 do mesmo mês. Conforme o decreto, nessa semana, atividades folclóricas e culturais devem ser levadas a efeito em todo o país.

Na Universidade Federal de Lavras (UFLA), esse evento recebe o nome de Semana do Livro e da Biblioteca da UFLA. Trata-se de uma realização da UFLA e é organizada, anualmente, pela Biblioteca Universitária (BU/UFLA), que instituiu uma comissão interdisciplinar para os preparativos do evento. Em 2014 estava em sua 9ª edição (IX SLBU) e as comemorações foram realizadas no período de 20 a 23 deste mesmo mês. O tema escolhido para a IX SLBU foi a obra de Chico Buarque, em virtude da comemoração dos 70 anos do grande artista brasileiro. As atividades propostas tiveram, como principal objetivo, incentivar o gosto pela leitura e pelas manifestações artísticas e culturais, promovendo assim a democratização do conhecimento, fator decisivo para o pleno exercício da cidadania e inclusão social.

Os objetivos da IX SLBU são: difundir o prazer pelo hábito de leitura; tornar acessível o livro e as tecnologias de informação; promover a integração entre o ambiente universitário e comunidade de Lavras e região; divulgar o papel da Biblioteca da UFLA, como instrumento de democratização, permitindo o acesso ao conhecimento e à informação; aproximar as práticas acadêmicas e o conhecimento científico, junto aos eventos realizados pela biblioteca; tornar a biblioteca um espaço agradável de convivência entre seus usuários e servidores; ultrapassar as fronteiras do espaço físico tradicional da Biblioteca, tornando-a uma importante via de promoção da cidadania, por meio de projetos que favoreçam o gosto pela leitura, a criatividade e o processo de aprendizagem. O evento contou com aproximadamente 2.000 visitantes, sendo discentes da UFLA e das demais escolas participantes, servidores, docentes e comunidade em geral.

2 Ações para desenvolvimento do evento

Com o propósito de atingir os objetivos do evento, foram executadas as seguintes ações: divulgação da programação junto ao Sistema de Comunicação da UFLA; reuniões periódicas, juntamente com a diretoria da Biblioteca da UFLA e outros setores envolvidos; debate e aprovação da programação, confecção de convites e demais peças publicitárias; seleção e convite para os docentes e demais colaboradores para realização de palestras, minicursos e atrações culturais; criação de uma página do evento no site da BU/ UFLA, para divulgação e inscrição dos participantes, nas atividades ofertadas pela semana; contato com as escolas de Lavras para que os estudantes enviassem material educativo sobre Chico Buarque, a ser apresentado nas exposições no hall da Biblioteca Universitária e na Biblioteca Itinerante – Ônibus UFLA; preparação e organização da Aula-espetáculo sobre Chico Buarque; seleção de perguntas sobre vida e obra de Chico Buarque para a criação de um Quiz, no site (www.biblioteca.ufla.br/slbu)**;** preparação e organização para a exibição do filme "Budapeste"; preparação e organização para as atrações culturais, realizadas no Setor de Circulação da Biblioteca; divulgação do projeto "Biblioteca Itinerante – Ônibus UFLA", na entrada do anfiteatro da Biblioteca Universitária; organização da equipe para dar suporte às visitas das escolas à Biblioteca; preparação e organização da homenagem aos servidores da biblioteca; preparativos para o lançamento do "Projeto Saber+", destinado aos servidores; conferência, divulgação e premiação aos ganhadores do Quiz. Os projetos desenvolvidos para o evento foram, normalmente, adotados como o resultado de uma ou mais considerações estratégicas. Na IX SLBU foram executadas várias atividades visando à melhoria da programação durante a semana.

2.1 Abertura: aula-espetáculo sobre Chico Buarque

Na abertura da IX SLBU foi realizada a aula-espetáculo "Noite de gala, samba na rua – um passeio pelas muitas faces de Chico Buarque", ministrada pelo poeta, crítico e professor Igor Alves, acompanhado dos músicos Gabriel Resende, Lucas Sales, Jéssica Máximo e Bona Garcia.

A aula-espetáculo percorreu, de forma lúdica e panorâmica, a vida e obra desse celebrado artista de nosso país. À medida em que Igor Alves contava um pouco sobre diferentes aspectos das músicas, livros e peças de Chico, os músicos de São João Del Rei, interpretavam canções que já

figuram na memória afetiva e cultural do povo brasileiro. A noite foi, enfim, para celebrar esse mistério que emerge entre a letra e a música, o samba e a rua.

A Aula-espetáculo foi a grande atração da semana, com um público estimado em mais de 320 pessoas, o que evidenciou o tamanho sucesso da mesma. O público ali presente pode desfrutar de momentos prazerosos ao ouvir a boa música desse ícone da cultura popular brasileira e muitos saíram de lá emocionados.

2.2 Exposição: "Chico, um pouco de tudo"

O objetivo das exposições foi apresentar as muitas vertentes e artes de Chico Buarque. A comissão foi redistribuída e houve o levantamento das principais obras, premiações, honrarias e outras curiosidades dessa personalidade.

2.2.1 Parceiros de Chico Buarque

Nesse tópico são apresentadas algumas parcerias entre o artistas e amigos, personalidades que desenvolveram atividades e foram importante na carreira de Chico Buarque: Edu Lobo: recordista de canções é o parceiro de Chico nos musicais. Os dois são autores, por exemplo, de Beatriz e Valsa brasileira. Chico Buarque e Edu Lobo, inspirado no poema "A Túnica Inconsútil", da lavra de Jorge de Lima, de 1938, compuseram aquele que é, provavelmente, o melhor disco de trilha-sonora concebido para balé no Brasil; Caetano Veloso: parceiro de Chico nas canções: Vai levando e Como um samba de adeus. Gravaram juntos "Caetano e Chico Juntos e Ao Vivo". É um disco gravado em um show no Teatro Castro Alves, Salvador, em novembro de 1972. Recentemente, Caetano Veloso fez homenagem em seu perfil do Instagram, ao amigo Chico Buarque de Hollanda, por também entrar na casa dos 70. "Chico chega aos setenta (e até agosto sou apenas um ano mais velho do que ele, prazer de dois meses a cada ano). O Brasil é capaz de produzir um Chico Buarque: todas as nossas fantasias de autodesqualificação se anulam. Seu talento, seu rigor, sua elegância, sua discrição são tesouro nosso", escreveu; Milton Nascimento: possui 4 músicas com Chico Buarque, "Léo", "Levantados do chão", "O cio da terra" e "Primeiro de maio"; Vinícius de Moraes: fez poucas parcerias com Chico, porém com êxitos que ficaram para sempre em nosso melhor cancioneiro; Tom Jobim: foi a maior inspiração de Chico. Trabalharam juntos em 13 músicas; Tom Jobim e Chico Buarque tinham muito em comum. Ambos nasceram no Rio de Janeiro, iniciaram e abandonaram o curso de Arquitetura e foram tema da escola de samba Mangueira. Seus pais, Jorge Jobim e Sérgio Buarque de Holanda, ambos escritores, foram amigos. Mas, acima da amizade e da parceria, a música de Tom Jobim é a referência maior para Chico Buarque. Chico disse certa vez: "Tudo o que eu fiz na minha vida foi para o Tom". Nada mais natural, portanto, que Chico expressasse sua admiração na música "*Paratodos*": *"O meu pai era paulista/ Meu avô, pernambucano/ O meu bisavô, mineiro/ Meu tataravô, baiano/ Meu maestro soberano/ Foi Antônio Brasileiro";* Chico começou a carreira em festivais. Tom já não gostava muito, achava sem importância. Tom Jobim só participou em duas edições do Festival Internacional da Canção (FIC), porque a promotora, a TV Globo, pressionava os compositores a se inscrever. Nas duas vezes, o maestro foi envolvido em episódios lamentáveis - e em ambas as ocasiões, seu parceiro era Chico Buarque, que possui em seu arquivo muitas fitas com melodias de Tom Jobim, nas quais ele nunca pôs letra. Nem vai colocar, agora que Tom não está mais aqui. Chico sente falta da discussão, até das paródias, do único parceiro que ele tinha que convencer que a letra estava boa. Chico já fez músicas com Dominguinhos, Fagner, Djavan e com instrumentistas, como seu violinista Luiz Cláudio Ramos e o pianista Cristóvão Bastos. Com este, para muitos, bastou a única canção "Todo o sentimento"; Carlinhos Vergueiro: detém a maior proximidade com Chico, pois, além da parceria em duas canções, é parceiro de Chico também no campo de futebol; Toquinho: compôs com Chico Buarque sua segunda canção a ser gravada, *Lua cheia*. Em 1969 acompanhou Chico à Itália, país onde, até hoje, se apresenta regularmente; Compuseram juntos a canção Samba pra Vinícius, em homenagem a Vinícius de Moraes, que tanto os ajudou e muito contribuiu para a moderna música popular brasileira; Francis Hime: da parceria maravilhosa de Chico Buarque e Francis Hime nasceram as canções "Meu Caro Amigo", "Trocando Em Miúdos", "Pivete", "Atrás da Porta" com Francis e Elis e "Quadrilha". A importância de Chico Buarque para a Música Popular Brasileira pode ser definida de várias formas. Em muitas ocasiões, o artista combativo não hesitou em estabelecer parcerias e abrilhantar ainda mais o cenário musical brasileiro.

2.2.2 Obra literária de Chico Buarque

Destacando-se como escritor desde os tempos de escola, Chico Buarque se tornou ícone também na literatura brasileira. Ao longo de sua trajetória, acumulou três (polêmicos) Prêmios Jabuti – com Estorvo, Budapeste e Leite Derramado -, que levantaram uma grande discussão sobre o tráfico de influência dentro da premiação, com direito a uma petição online - "Chico, devolve o Jabuti!" – e o boicote por parte de grandes editoras. De qualquer maneira, suas obras são sucesso de público e têm uma vendagem mínima de 500 mil exemplares no Brasil. Veja a seguir os livros publicados pelo músico (A OBRA..., 2014).

a) A banda: manuscritos de Chico Buarque de Hollanda: primeira publicação do autor, em 1966, A Banda é um songbook composto por partituras e letras de composições de Chico e pelo conto Ulisses, de Carlos Drummond de Andrade (INSTITUTO BRASILEIRO ARTE E CULTURA, 2014); Gota D'água: publicado em 1973, em parceira com Paulo Pontes, trata-se de uma adaptação contemporânea e contextualizada no cenário nacional da tragédia grega Medeia, escrita após a versão de Oduvaldo Vianna Filho para a televisão. Inicialmente Chico e Paulo Pontes compuseram a peça de teatro, que depois foi transcrita para o livro (LITERATURA..., 2010);

b) A bordo do Rui Barbosa: livro-poema que trata com delicadeza a presença do analfabetismo na sociedade. Redigido entre 1963-1964, com ilustrações Vallandro Keating, projeto gráfico Dalton de Luca, José Roberto Graciano e Ricardo Ohtake. Foi publicado em 1981 pela Editora Palavra e Imagem (HOMEM, 2014a); A fazenda modelo: do ano de 1974, essa obra é considerada uma "novela pecuária". Em A Fazenda Modelo Chico faz analogia à sociedade contemporânea, utilizando uma fazenda como cenário e personagens bovinos. Adélia Bezerra de Menezes resume a história com as palavras: "Trata-se de uma parábola sobre o poder, a respeito das formas de dominação social sobre o rebanho humano [...]". (MENEZES, 1980 apud HOMEM, [201-]b);

c) Chapeuzinho amarelo: em alusão ao conto: Chapeuzinho Vermelho, Chico retrata a história de uma menina que busca transformar sua vida em contos de fadas. O blog Livros para ler e reler descreve a história: "apresenta uma heroína que [...] enfrenta os conflitos presentes na criança moderna que, muitas vezes, se deixa dominar pelo medo e esse medo de tudo a impede de viver enquanto criança, isolando-a do mundo, dos prazeres da infância e da alegria de viver" (LIVROS PARA LER E RELER, 2011). Essa obra foi publicada em 1979 e relançada em 1998, pela Editora José Olympio. Contém ilustrações do chargista e caricaturista Ziraldo. Também foi premiada em 1979, com o selo Altamente Recomendável para Crianças - Fundação Nacional do Livro Infantil e Juvenil (FNLIJ); em 1998 com o Prêmio Jabuti de Melhor Romance do Ano;

d) Estorvo: primeiro romance escrito por Chico, Estorvo apresenta a história de um homem que se vê em situação de fuga, em busca de um caminho a seguir, que enfrenta e reflete sobre diversas situações reais e cotidianas. Durante a história, debatem-se temas como segurança, liberdade e relações sociais. Foi adaptado para os cinemas em 2000 (HOMEM, 2014). Essa obra recebeu, em 1992, o Prêmio Jabuti de melhor romance do ano;

e) Benjamim: o texto narra a vida de um homem que sofre uma grande decepção amorosa e não consegue se desvincular da história que culminou na morte trágica de sua amante. Sem conseguir esquecê-la, Benjamim é levado anos depois a viver uma nova, porém similar, versão da história, com uma mulher que acredita ser a filha de sua amada. O romance foi lançado em 1995 e adaptado para os cinemas em 2003 (SOUZA, 2013). Benjamim vendeu cerca de 80.000 exemplares, foi traduzido para seis idiomas e lançado em oito países;

f) Budapeste: o livro de 2003 apresenta a transição da história de um escritor anônimo do Rio de Janeiro, que possui uma estrutura de vida estável, mas vazia. Durante uma viagem, condições adversas o levam a Budapeste e lá desenvolve o fascínio por uma mulher e pela cultura local, condições que levaram à criação de um prestigiado romance, que envolve suas duas histórias amorosas. O romance foi adaptado para os cinemas em 2009. Premiações: em 2004, Prêmio Passo Fundo Zaffari & Bourbon de Literatura - melhor romance em língua portuguesa, publicado entre 2003 e 2004 – 11ª Jornada Nacional de Literatura e com o Prêmio Jabuti de Melhor Livro do Ano de Ficção;

g) Leite derramado: um velho homem narra sua vida em um leito de hospital. Revive os momentos de ascensão e decadência de sua família. Leyla Perrone-Moisés resume a obra: "Uma saga familiar caracterizada pela decadência social e econômica, tendo como pano de fundo a história do

Brasil dos últimos dois séculos" (PERRONE-MOISÉS, 2009). A obra foi traduzida para as línguas alemã, espanhola, francesa, inglesa e italiana. Obra premiada em - 2009 - Prêmio Jabuti de Melhor Livro do Ano de Ficção e Prêmio Bravo! Prime de Cultura.

Por fim, essa exposição contou com a apresentação de um breve resumo sobre os livros, em um módulo de exposição que ficou localizando entre a Ala I e III da Biblioteca Universitária, o que proporcionou expressiva visibilidade. Além disso, nas cristaleiras da Ala II foi disponibilizada uma exposição com várias curiosidades sobre o artista, como o seu amor pelo futebol e também, produções infantis, menções da discografia e uma biografia resumida.

2.2.3 Filmes

O cinema é uma das artes em que Chico Buarque esteve inserido, sendo que vários de seus livros foram adaptados e rodados como filmes.

a) Benjamin: o filme se baseia no romance homônimo, o terceiro do famoso compositor e escritor brasileiro Chico Buarque. Benjamim é a quarta obra literária de Chico Buarque, seguindo-se à novela alegórica Fazenda Modelo (1974), o livro infantil Chapeuzinho Amarelo (1979) e o romance Estorvo (1991), este adaptado para o cinema por Ruy Guerrano filme homônimo. Lançado em dezembro de 1995. As duas idades de Benjamim Zambraia são repartidas na tela entre Paulo José, (O Padre e a Moça, Macunaíma, Todas as Mulheres do Mundo, O Rei da Noite, Policarpo Quaresma), e Danton Melo. Cleo Pires estreia como atriz assumindo a dupla responsabilidade de interpretar Ariela Masé e Castana Beatriz, pivôs trama. O figurinista empreendeu uma pesquisa em revistas e filmes de época, inclusive estrangeiros, como o clássico Morte em Veneza, de Luchino Visconti. Mas as principais soluções saíram mesmo de suas longas conversas com a diretora Monique Gardenberg e da consulta ao livro e ao roteiro. A princípio, Paulo José não queria fazer o papel de Benjamim Zambraia. Alegou problemas de saúde, argumentou que era mais velho que o personagem. Danton Mello teve que emagrecer quase 10 quilos à base de ginástica aeróbica e dieta alimentar para ganhar os contornos de um galã dos anos 1960. E teve que observar atentamente o trabalho do ator Paulo José. Danton Mello e Paulo José trabalharam juntos na caracterização do modo de andar, com aquelas hesitações que exprimem a insegurança do personagem. Até a imitação de Elvis Presley, coisa que só cabia a Danton fazer diante das câmeras, Paulo não se furtou a experimentar no set (GLOBO, 2003);

b) Estorvo: Ruy Guerra confessa que ele também se incomoda com Estorvo, o filme que adaptou do livro de Chico Buarque de Holanda. É um filme difícil, incômodo. O próprio Guerra concorda. Mas é um filme que precisava ser feito e ele se orgulha de ser o autor. Uma obra radical, que retoma a chama das mais importantes de sua carreira (RUY...., 2010). Estorvo é um filme experimental. Tem ritmo fragmentado, personagens estranhos, cenas esquisitas, imagens delirantes e atmosfera de pesadelo. O fiapo de enredo é o mesmo do livro. Um personagem sem nome acorda com a campainha de seu apartamento. Não sabe se conhece o sujeito que vê pelo olho mágico e, sem motivo aparente, inicia uma fuga desesperada. Topa com a ex-mulher, com a irmã por quem nutre sentimentos incestuosos, com uma junkie ninfomaníaca e com tipos grotescos. O virtuosismo estético serve para o diretor ressaltar a confusão do protagonista e do mundo. Sobre o filme Estorvo: "É um filme a 300 quilômetros por hora na contramão", definiu a atriz Marieta Severo. "Tão moderno que nasceu clássico", elogiou a produtora Mariza Leão, de Guerra de Canudos. "Muitos irão defendê-lo apaixonadamente e outros não saberão como reagir", aposta o cineasta Cacá Diegues, de Orfeu (EDUARDO, 2010);

c) Quando o carnaval chegar: Chico Buarque atuou em "Quando o carnaval chegar" (1972), interpretando o personagem Paulo. A trilha sonora do filme é composta, em sua maior parte, por Chico Buarque. Conta também com a participação de Maria Bethânia, Nara Leão, entre outros grandes nomes da música brasileira. O filme narra o cotidiano de uma trupe integrada por três cantores populares sem sucesso. O empresário consegue um contrato para cantarem no carnaval oficial e, a partir daí, surgem conflitos relacionados com as pressões que sofrem por parte da contratante, na pessoa de seu representante. As ameaças da organização geram na trupe uma discussão sobre a validade de cantar para o rei ou para o povo (QUANDO..., 2014);

d) Certas Palavras: documentário produzido por meio de entrevista com o cantor e compositor Chico Buarque de Hollanda, ilustradas por vinte de suas canções mais representativas, interpretadas pelo mesmo e por destacados artistas de sua geração (CERTAS..., 1980);

e) Para viver um grande amor: inspirado no musical Pobre menina rica, de Carlos Lyra e Vinícius de Morais, Para viver um grande amor é o sétimo filme de Miguel Faria Jr. O filme é uma fantasia que mostra uma cidade abandonada sendo ocupada por favelados, que criam uma nova sociedade (FARIA JÚNIOR, 1983);

f) Os saltimbancos trapalhões: no filme, ao invés de animais, temos artistas de circo, explorados pelo dono do circo. O roteiro, escrito por Chico em parceria com Antonio Pedro (o diretor da primeira montagem teatral), traz o inesquecível quarteto "os Trapalhões" como humildes funcionários do circo Bartholo, que se tornam sucesso graças à capacidade de fazer o público rir. O filme foi dirigido por J. B. Tanko e lançado em 1981, sendo considerado um dos melhores filmes do grupo Os Trapalhões. São mantidas duas músicas do original: História de uma Gata e Minha Canção. Chico adapta a canção Todos Juntos, alterando-a para o contexto circense, e Bicharia, que aqui, vira Rebichada (ESPECIAL..., 2013);

g) Ópera Do Malandro: Chico Buarque se inspirou no clássico de John Gray e no musical A Ópera dos Três Vinténs, de Berthold Brecht e Kurt Weill, para desenvolver, junto com Ruy Guerra e Orlando Senna, o filme Ópera do Malandro. O longa, que leva a direção de Ruy Guerra, trata da vida de um controvertido personagem real da vida brasileira nos anos 40, tido como um "malandro" encantador. Ópera do Malandro tem como trilha sonora as músicas de Chico Buarque de Hollanda, entre elas A Volta do Malandro, Las Muchachas de Copacabana, Desafio do Malandro, Pedaço de Mim, Tema de Geni, O Meu Amor, e o Tango do Covil (OPERA..., 2014);

h) O Mandarim: o filme conta a história da música popular brasileira desde a primeira metade do século, centrado na figura mítica do cantor Mário Reis, interpretado pelo ator Fernando Eiras. Para narrar essa história participam alguns dos principais compositores e intérpretes brasileiros, como Gilberto Gil, Gal Costa, Edu Lobo, Raphael Rabello, Chico Buarque, Caetano Veloso, não apenas como atores mais como responsáveis por 80 % da trilha sonora. Eles vivem na pele de outros grandes mestres da MPB, como Sinhô, Tom Jobim, Noel Rosa, Ismael Silva, Carmem Miranda e Villa Lobos. O mandarim tem também importância documental histórica: é a única aparição do violonista Raphael Rabello e do ator cômico Costinha, ambos falecidos em 1995 (O MANDARIM, 1995);

i) Budapeste: Chico Buarque levou dois anos para concluir o livro "Budapeste", o qual o filme é baseado. Foram ao todo sete tratamentos de roteiro, sendo que Rita Buzzar apenas o apresentou a Chico Buarque após ter escrito três versões. A estátua de Lênin foi construída especialmente para o filme. Se dependesse do diretor Walter Carvalho, o compositor Chico Buarque seria o ator principal do trabalho (BUDAPESTE, 2014). Dentro da programação da IX SLBU, no dia 21 de outubro de 2014, a partir das 18 horas, o filme foi exibido no anfiteatro da Biblioteca Universitária. Logo em seguida, os professores Márcio Noberto Farias (DEF) e Luciana Azevedo Rodrigues (DED) comandaram uma discussão sobre o mesmo, baseado na obra homônima de Chico Buarque. Na fala inicial dos professores Farias e Rodrigues, houve um agradecimento ao diretor e aos servidores da Biblioteca Universitária pelo convite para participar da SLBU e pelo apoio ao projeto Cinema com vida, que visa a trazer para a universidade a cultura cinematográfica. A professora Luciana comentou sobre as edições passadas do projeto, listando alguns filmes e diretores que já foram trabalhados. Frisou-se que a discussão ao final da exibição, teria o objetivo de fazer uma leitura coletiva da obra. Logo em seguida à projeção do filme, os professores Farias e Rodrigues procuraram "desconstruir os mistérios da obra" e discutir os significados e nuances de certas cenas. Algumas questões, objeto de análise foram: qual o significado do filme? Qual história é contada?; a importância das palavras na obra; as cenas de nudez, em especial quando mostra o corpo da personagem Tereza, grávida e com várias palavras escritas na barriga. Uma imagem poética e delicada; a cena da estátua esquartejada de Lenin, que não aparece no livro e segundo os professores serviu para propósitos estéticos do cineasta responsável pelo filme (nesse momento, um senhor da plateia ofereceu sua própria interpretação da cena, fazendo referência a uma ópera de Mozart); cenas chaves da obra, quando aparecem imagens difusas ou espelhadas; ambientação do filme nas cidade de Budapeste e Rio de Janeiro e a questão do personagem principal ter esposas e filhos desses dois lugares; o fato do diretor Walter Carvalho ser um fotógrafo e por isso seus filmes sempre terem uma belíssima fotografia, demonstrada em algumas de suas obras como, por exemplo, Cazuza, Carandiru e Janela da

alma; a peculiaridade de ser um filme brasileiro com muitas legendas, pois parte dos diálogos ocorrem em húngaro; a aparição de Chico Buarque no final do filme, numa entrada ao estilo Hitchcock, que também fazia pequenas participações em suas obras cinematográficas.

Os professores também frisaram que não fazia sentido comparar filme e livro, pois são duas linguagens muito diferentes. Por volta das 21:20 a discussão foi encerrada e os professores fizeram um convite para a participação no projeto Cinema com Vida, realizado no Museu de História Natural da UFLA, no campus histórico.

2.2.4 Peças de teatro de Chico Buarque

a) Roda-Viva: Chico Buarque inicia sua trajetória como dramaturgo em 1967, com a peça intitulada Roda-viva. A obra, que apresenta elementos autobiográficos, é usada para quebrar o estigma que Chico carregava de "bom moço da música popular brasileira". O espetáculo conta a história de Benedito Silva, um músico de pouco talento, que se rende à indústria do entretenimento para conseguir fama e sucesso. Ao longo da encenação, Benedito consegue sucesso meteórico, por meio de sua entrada para o show business. Após mudar de nome por duas vezes, Benedito é levado ao suicídio. Após o ocorrido, Juliana, esposa de Benedito, assume a condição de estrela pré-fabricada e dá continuidade ao jogo de interesses financeiros ligado ao show business. A peça foi marcada pela perseguição da ditadura. Em 1968, o Teatro Galpão em São Paulo é invadido por um grande grupo ligado ao Comando de Caça aos Comunistas. Na ocasião, o grupo invadiu o teatro, realizou uma grande quebradeira, além de agredir fisicamente os artistas. No mesmo ano, no Rio Grande do Sul, as agressões e a quebradeira se repetem e o espetáculo é censurado. O responsável pela censura, Mario F. Russomano, declarou que Chico Buarque "criou uma peça que não respeita a formação moral do espectador, ferindo de modo contundente todos os princípios de ensinamento de moral e de religião herdados de nossos antepassados";

b) Calabar: o elogio da traição: Em 1972, juntamente com Ruy Guerra, Chico Buarque de Hollanda escreve a peça intitulada Calabar: o elogio à traição. A ideia central do espetáculo era criar uma interpretação da passagem histórica, na qual holandeses ocuparam o Nordeste açucareiro entre os anos de 1630 e 1654. O objetivo da peça era demonstrar que todos os envolvidos naquele episódio foram, de algum modo, traidores. Deste modo, Chico e Ruy Guerra tentam desmistificar a idéia de que, como contam os livros sob ótica portuguesa, apenas Calabar teria sido o único grande traidor. Infelizmente, a peça foi vista como ameaça, pela ótica da ditadura de Médici na época. Deste modo, o governo optou por censurar o espetáculo. No ano seguinte, 1973, um grande investimento financeiro foi realizado para que o espetáculo pudesse ser encenado, entretanto, às vésperas da estreia, o texto da peça foi reexaminado e definiu-se uma nova censura. Com isso, o elenco foi dispensado. Apenas em 1980 conseguiu-se, sob a direção de Fernando Peixoto, realizar a peça como um espetáculo;

c) Gota d´água: em 1975, Chico Buarque, juntamente com Paulo Pontes, partindo da ideia do dramaturgo Oduvaldo Vianna Filho, morto no ano anterior, escrevem a peça Gota d´água. Uma recriação de Medéia, de Eurípedes, num espaço suburbano de um conjunto habitacional do Rio de Janeiro, a peça demonstra três reflexões básicas: a primeira em relação à concentração de riquezas e a marginalização política do Brasil, a segunda trata da necessidade do povo retomar o posto de centro da cultura nacional e, por fim, a ideia de que o uso da palavra deveria ser fundamental para a expressão teatral. A encenação não teve problemas com a ditadura e, em dezembro de 1975, sob a direção de Gianni Ratto, foi um sucesso de público. Na história dessa peça, há dois enredos paralelos. Um deles de natureza passional, conta a história de Joana. Uma mistura de amor e ódio mostra-se presente nesse primeiro enredo, no qual Joana é abandonada por seu companheiro, o sambista Jasão de Oliveira. O outro enredo narra uma história que revela a exploração dos moradores do conjunto habitacional da Vila do Meio-dia. Esse enredo faz alusão direta aos problemas vividos naquela época, devido ao fracasso do Sistema Financeiro de Habitação, uma das principais bandeiras da ditadura militar. Mesmo tendo recebido inúmeros cortes efetuados pela censura, a peça Gota D´água recebeu o Prêmio Molière, importante prêmio para espetáculos de teatro na época. Todavia, Chico e Gianni, os autores, recusaram-se a receber o prêmio, em resposta à censura de outros espetáculos na época;

d) Os Saltimbancos: Chico Buarque, em 1977, adapta "Os saltimbancos" texto do italiano Sergio Bardotti, que fora inspirado pelo conto "Os músicos de Bremen" dos irmãos Grimm. O musical, destinado ao público infanto-juvenil, buscava discutir sobre as formas de organização social,

num momento em que se começava a falar sobre abertura política. O musical foi outro grande sucesso de público e, inclusive, recebeu sucessivas montagens. No musical, há figuras animalescas que representavam facções da população. O burro representava aqueles que trabalhavam no campo, a galinha era o reflexo da classe operária, o cachorro representava os militares e a gata, os artistas. Enquanto isso, havia o barão que era a personificação da elite que, na ótica do espetáculo, era vista como o principal inimigo dos animais;

e) Ópera do malandro: em 1978, Chico Buarque faz sua última criação dramatúrgica, a Ópera do Malandro. Inspirada na Ópera do Mendigo, de John Gay e na Ópera dos três vinténs, de Bertolt Brecht, a Ópera do Malandro contextualiza-se com o período em que o Brasil está no final do Estado Novo, em 1940. O espetáculo conta a história de um período que marca o fim de uma era e o início de outro. O bairro da Lapa, no Rio de Janeiro, é marcada pela presença de vários velhos malandros. Com o fim de uma época e o início de outra, ao malandro da Lapa só restam dois destinos: o primeiro é se marginalizar e ser destruído pelo sistema e o outro é se aburguesar e aprender a aplicar golpes sobre os menos favorecidos. O espetáculo também, faz alusão ao fim da década de 70, período que também marcou o início do fim de uma era ditatorial.

2.3 Exposição: "Os saltimbancos nas escolas de Lavras e região"

Os Saltimbancos constituiu-se em um musical elaborado por Chico Buarque no ano de 1977, tendo por base uma adaptação do disco infantil do italiano Sergio Bardotti, que por sua vez inspirou-se na fábula Os músicos de Bremen, dos célebres Irmãos Grimm. Sergio Bardotti escreveu sua adaptação em 1976, nomeando-a I Musicanti. A obra foi criada em colaboração com o argentino, radicado na Itália, Luis Enríquez Bacalov. Chico tomou conhecimento do disco infantil em 1976, quando visitou a Itália para participar de um festival de MPB em Roma. Apesar de inicialmente dedicada ao público infantil, a obra ultrapassa essa barreira graças às letras inteligentes e seu conteúdo político-social.

O enredo envolve quatro bichos que abandonam seus donos por causa dos maus tratos, o jumento que não aguenta mais carregar tanto peso sem recompensa alguma, um cachorro que está muito velho para guardar a casa, uma galinha que não consegue mais botar ovos e uma gata que está cansada de servir como companhia de luxo de sua patroa. Eles se juntam e partem para a cidade em busca do sonho de se tornarem artistas. Na verdade, deixam pra trás a opressão que sofrem de seus "patrões" e vão à busca da liberdade.

Nessa alegoria política, o burro representaria os trabalhadores do campo; a galinha, a classe operária; o cachorro, os militares; e a gata, os artistas. O Barão, inimigo dos animais, é a personificação da elite, ou dos "detentores dos meios de produção". Assim, na época dos irmãos Grimm, os quatro animais representavam as diferentes classes do povo; os seus donos, os regentes feudais desse tempo. Bremen, uma cidade livre Hanseática onde não existia feudalismo, era o local natural para se viver sem amos. Bremen recorda essa história, por meio de uma estátua de bronze de dois metros de altura, ao lado da Câmara Municipal. No contexto brasileiro, os quatro animais também representavam a estratificação das classes sociais e os donos dos animais, o governo ditatorial da época. No período da Ditadura Militar, tornou-se comum a estratégia de compositores utilizarem discursos metafóricos para burlar a censura, sendo um recurso muito utilizado por Chico, que teve inúmeras de suas obras censuradas.

O espetáculo teve uma montagem histórica no teatro Canecão, no Rio de Janeiro, em 1977 e teve como elenco de estreia Marieta Severo (a gata), Miúcha (a galinha), Pedro Paulo Rangel (o cachorro) e Grande Otelo (o burro). Faziam parte do coro infantil Bebel Gilberto, filha de João Gilberto e Miúcha, Isabel Diegues, filha de Nara Leão (que interpretou a gata no disco) e Cacá Diegues e, ainda, Sílvia Buarque, filha de Marieta Severo e Chico Buarque. A montagem recebeu indicação para o Prêmio Mambembe de melhor ator para Pedro Paulo Rangel, Grande Otelo e Marieta Severo, mas acabou ganhando na Categoria Especial, que premiou Chico Buarque pela adaptação da obra. A peça ganhou ainda o prêmio Apca (Associação Paulista de Críticos de Arte) como melhor espetáculo.

A música exerce função fundamental dentro da peça teatral. Mais do que suscitar a superficialidade das músicas infantis, as letras abordam verdadeiros planos de conscientização, de reflexão e de poesia. Em uma das letras mais famosas, História de uma gata, Chico faz um desabafo sobre o período da Ditadura Militar: "Me diziam a todo momento / Fique em casa não tome vento/Mas

é duro ficar na sua /quando a luz da lua/tantos gatos pela rua /que de noite saem cantando assim/Nós gatos já nascemos pobres /Porém já nascemos livres". Ou seja, era difícil "ficar na sua", enquanto diversas pessoas estavam nas ruas lutando pela queda do regime militar. Na música Bicharia há um trecho que ainda hoje pode ressoar na situação atual do país: "Era uma vez (e é ainda), certo país (e é ainda)/Onde os animais eram tratados como bestas (são ainda, são ainda)/Tinha um barão (tem ainda)/Espertalhão (tem ainda)/ Nunca trabalhava então achava a vida linda (e acha ainda, e acha ainda) / O animal é paciente, mas também não é nenhum demente/Quando o homem exagera, bicho vira fera, e ora vejam só.

Em 1981, o grupo humorístico "Os Trapalhões' lançaram também sua versão, Os Saltimbancos Trapalhões. Dirigido por J. B. Tanko, foi considerado pela crítica como o melhor filme do grupo e uma das maiores bilheterias do quarteto. No filme, ao invés de animais, temos artistas de circo, explorados pelo dono do circo. Os Trapalhões são apresentados como humildes funcionários do circo Bartholo, que se tornam sucesso graças à capacidade de fazer o público rir. Percebendo que são o grande sucesso do circo e cansados de viver sob exploração do Barão, fogem para a cidade almejando melhores condições de trabalho, buscando o sucesso como artistas. A cidade dos sonhos, ao invés de Bremen, vira Hollywood. A seguir alguns trabalhos das escolas de Lavras e região que estiveram em exposição.

Figura 1 - Trabalhos enviados por escolas de Lavras e região



O projeto de releitura da obra de Chico Buarque previa a participação de escolas públicas e particulares de Lavras. Nesse sentido, foram realizados contatos via telefone e email, previamente, informando e convidando-as a participarem e contribuírem com trabalhos realizados pelos estudantes de todas as faixas etárias. Posteriormente, um ofício-convite foi entregue em mãos a várias escolas. Houve ainda uma reunião com a Secretaria de Educação, onde a mesma se comprometeu em divulgar o projeto às escolas, reforçando a parceria da Biblioteca Universitária com as escolas de Lavras. Os Saltimbancos é um musical com estrutura tradicional, onde as músicas, todas com funções bem definidas, vão ajudando a desenvolver a história. A canção de abertura prepara o público para o que vem pela frente, em seguida cada animal-personagem se apresenta e todos juntos expressam seus objetivos e sonhos. Ao final, mostrando que juntos somos fortes, os animais explodem em sentimentos de alegria e vitória. As canções trazem informações suficientes pra ompreensão da história. Por meio do jogo de palavras, da sonoridade e das rimas, as crianças se envolvem muito fácil com a obra. Já os adultos se ligam mais pelo significado das letras, o duplo sentido das canções e a qualidade do material.

2.4 Exposição: "Chico e o eu feminino"

Esse projeto teve como objetivo apresentar a dupla face trovadoresca de Chico Buarque: a voz lírica feminina e a representação da mulher por um eu masculino, ambas as vozes envolvidas nas relações de amor. Utilizando-se do seu lirismo crítico, romântico, e de sua sensibilidade musical, Chico Buarque nos mostra em suas composições certa exaltação das mulheres, geralmente incompreendido pelos homens, e muitas vezes criticado pela sociedade. Essa abordagem é percebida nas muitas músicas compostas por esse profundo conhecedor dos problemas dessa classe que ao mesmo tempo pode despertar sentimentos de amor e ódio (SZATKOVSKI, 2005).

Após o levantamento das músicas relacionadas ao tema desse projeto, foram desenvolvidas artes com imagens de mulheres e frases das musicas de Chico Buarque. Essa exposição foi disponibilizada na ala II, próxima ao acervo de livros.

Figura 2 – Trecho da exposição: “Chico e o eu feminino”



As músicas de Chico Buarque revelam as virtudes da mulher valorizadas sob o prisma do homem. Qual homem nunca usou uma de suas canções para tentar conquistar uma mulher? E qual mulher nunca se identificou com o tema de alguma música de Chico? Não é somente ao romantismo de suas composições que se deve a atração e influência que exerce sobre as mulheres, mas por saber decifrar os anseios e as angústias, os medos, os sonhos e os sentimentos mais íntimos do universo feminino em suas letras acompanhadas por melodias que traduzem e dão sentido a essas emoções. Essa valorização da mulher como ser humano por parte de Chico é revelada na grande quantidade de canções que direta ou indiretamente, revelam comportamentos tidos como inaceitáveis por fugirem dos padrões aceitos pela sociedade (JOSÉ, 2012).

Chico Buarque é considerado o compositor da alma feminina. Afirma-se que ninguém compreendeu a mulher e os afetos por ela representados tão bem quanto ele. Uma de suas qualidades sempre elogiadas é a capacidade de compor aproveitando-se do "eu-lírico" no feminino, em que mulheres, com vários nomes, profissões e histórias de vida são amadas, abandonadas, prostituídas, estigmatizadas, retratando temas do cotidiano com notável poesia e beleza. Em muitas de suas canções dá voz a diferentes mulheres: à mulher idealizada, à submissa, à libertária, à liberada, à libertina (SANTOS, 2012).

2.5 Visitas

Após contato inicial, as escolas foram instruídas a agendarem visitas à Biblioteca Universitária. As escolas que visitaram as exposições, com estudantes do ensino médio, assistiram a uma breve apresentação sobre a vertente política de Chico Buarque.

Chico nos vingava com o domínio mais puro e perfeito da poesia que nos parecia perdida. Depois nos vingou com suas provocações sutis e inteligentíssimas ao regime militar que a todos nós oprimia. Não tínhamos voz nem talento para o enfrentamento, Chico tinha. Estávamos todos ali, com ele, por meio dele, também repetindo que o pior ia passar e que amanha seria outro dia. E parece que Chico nos ouvia. Pois a cada dia compunha mais, duelava mais, nos representava mais e melhor, nos enchia de brios e esperanças. (PIMENTEL, 2006, p. 54 apud PAULSE, 2009).

A vertente política de Chico foi abordada na forma de música, com o enfoque: composições que levam à reflexão; constante questionamento e oposição contra verdades preestabelecidas e tomadas como absolutas (repressão, cultura de massa, ideologias, autenticidade); transformação social através de letras de protesto; canções politizadas e conscientizadoras; descaracterizava a manipulação dos governos à população que deveria ser conhecida por ser pacífica e ordeira (visão de opositores como comunistas e baderneiros); figuras de linguagem (ironia e metáforas) como veículo de transmissão de alerta, de questionamento. Os estudantes das escolas visitantes tiveram a oportunidade de conhecer o ônibus do Projeto Biblioteca Itinerante - ônibus UFLA, que esteve estacionado em frente ao anfiteatro da Biblioteca. As visitas foram guiadas pelos membros da Comissão Organizadora

e houve, durante o dia, atividades lúdicas e pedagógicas.

Como a finalidade de utilizar a música como alternativa na construção do conhecimento, a Biblioteca da Universidade Federal de Lavras, dentro da programação IX SLBU, promoveu durante todo o dia 22 de outubro a "Oficina Chico Buarque", com atividades didático-pedagógicas, baseadas em temas transversais ao ensino de língua portuguesa, história e literatura, adequadas aos diversos níveis de ensino para os estudantes de Lavras e cidades do entorno. Foram realizadas as seguintes atividades: 1. Educação Infantil – Reconto da história "Chapeuzinho Amarelo" – dramatização: atividades de pintura e colagem com fantoches, desenhos (lobo e Chapeuzinho), giz de cera, cola e papel crepom. Faixa etária: 4 à 7 anos; 2. Ensino Fundamental I – Reconto da história "Chapeuzinho Amarelo" – vídeo, atividade que explora a oralidade do texto com jogo do "Troca sílabas" e caça palavras. Os materiais usados foram vídeo, ficha de sílabas, caça palavras. Faixa etária: 8 à 11 anos; 3. Ensino Fundamental II – Vendo a banda passar: atividades de interpretação e compreensão da música "A Banda" e atividade de jogo "Complete se for capaz". Os recursos utilizados foram vídeo da música, letra da música e jogo (tabuleiro e palavras). Faixa etária: 12 à 15; 4. Ensino Médio - Palestra sobre o contexto histórico da construção de muitas músicas de Chico Buarque. Ações de soletrar Chico / conhecendo Chico – Quiz.

Segundo Sales (2014), no Canal do Educador, as atividades lúdicas contribuem e oportunizam às crianças momentos de expressão, criação e de troca de informação, além de trabalhar a cooperação. A equipe de monitoria dessa atividade buscou propor aos visitantes, ações que os deixassem à vontade, para que, por meio da troca de experiências com outros colegas, da criatividade e da busca de soluções, eles conseguissem construir seu próprio conhecimento.

2.6 Desenvolvimento do *website* e Jogo virtual "Eu conheço Chico Buarque"

Criar canal de comunicação evento/usuários, oferecendo conteúdos relacionados ao tema da SLBU, informar o usuário das atividades e obter feedback dos participantes. Com o crescente número de usuários conectados, a internet se tornou uma importante ferramenta de comunicação, sendo assim, é importante que um evento dessa proporção ofereça soluções virtuais de comunicação e interação. O site http://biblioteca.ufla.br/slbu9/ foi desenvolvido e hospedado em servidor web, ficando disponível a todo público interno e externo a Universidade. O conteúdo apresentado no site é informativo e retrata o tema escolhido para a IX SLBU, que nesse ano foi Chico Buarque. Foram coletadas informações sobre a vida de Chico Buarque, sua obra (discografia, filmes, teatro, livros), entre outras informações como as parcerias com outros artistas. O website foi um meio de comunicação relevante para divulgar a IX SLBU e consolidar as informações pertinentes ao evento. Além disso, armazena tudo o que foi tratado em cada ano na SLBU, o que proporciona uma melhor análise histórica sobre o que pode ser abordado nos próximos anos, sendo feitas as melhorias necessárias.

O Jogo virtual teve como objetivo estimular e incentivar a participação da comunidade acadêmica na XI SLBU, com novas formas de aprendizagem e avaliação. Aprimorar a metodologia aplicada por meio de recursos midiáticos, motivando e atraindo o interesse pelo assunto tratado na SLBU, estimulando a competitividade entre os participantes. Cada participante teve que acessar o site da SLBU na área específica que contém o Jogo Virtual (Quiz). Assim, deveria informar seu login (matrícula) e senha (CPF) para iniciar o jogo. O Quiz continha15 questões que deveriam ser respondidas com limite de tempo de 20 minutos. Ao final, foi feito um ranking com as maiores pontuações dos participantes, que seriam premiados com um brinde da Biblioteca. Assim, para desenvolver o Quiz, foram necessários os materiais a seguir: servidor para hospedagem do site e banco de dados; aplicações para hospedagem: software wamp; plataforma Wordpress para desenvolvimento do site; plugins do Wordpress para auxiliar na elaboração do Quiz; questões sobre o tema abordado que foram inseridas no Quiz. Por ter sido lançado há pouco tempo, o jogo virtual não teve a participação de muitas pessoas, levando em consideração a quantidade de participantes presenciais do evento. Torna-se necessária maior divulgação e premiações mais atrativas para os participantes.

2.7 Atrações Culturais

O objetivo de atrações culturais temáticas foi trazer um pouco da obra de Chico Buarque em um espaço de grande circulação da biblioteca. Dessa forma, os usuários puderam dedicar alguns

minutos para prestigiar essas atrações, sem que seus estudos ficassem comprometidos, já que as atrações aconteceram no horário de almoço ou jantar, momento em que muitos aproveitavam para um rápido descanso. Chico Buarque é uma das personalidades mais marcantes na música popular, literatura e cultura do Brasil. Está entre os nomes mais importantes no panorama da literatura brasileira, além de sua relevância para nossa música ser indiscutível. Sendo assim, a IX SLBU reconheceu o momento propício para trazer ao seu ambiente, alguns momentos de descontração para seus usuários, seja com um pequeno repertório musical, instrumental e de vozes. No dia 21, terça-feira, no horário do almoço, no Setor de Circulação da biblioteca, a atração cultural da IX SLBU contou com a participação do Prof. Dr. Luis Marcelo Tavares de Carvalho (DCF) e seus convidados Tevico Fersi, Binho Sebá, Stephano Xavier e Arielle Albuquerque. O público que ali passava pode descontrair um pouco ao som de grandes clássicos de Chico Buarque. Na quarta-feira, dia 22, no Setor de Circulação da Biblioteca, aconteceu a apresentação do Coral Vozes do Campus e da Orquestra de Câmara da UFLA, quando foram executadas músicas populares e eruditas. Na quinta-feira, dia 23, às 12 horas, no setor de circulação da biblioteca, a atração cultural ficou por conta do Grupo musical PG3, formado pelos estudantes Yuri Max de Carvalho, Cláudio Vinícius, Leandro Matioli e Pedro Guimarães. Eles apresentaram canções de Chico Buarque, utilizando os instrumentos: flauta transversal, bandolim, gaita e escaleta.

. As atrações culturais foram importantes por divulgar, difundir e homenagear o grande artista brasileiro Chico Buarque, por ocasião da comemoração de seu aniversário de 70 anos. Grande parte dos usuários demonstrou interesse pelas atrações culturais apresentadas durante a semana. Eventos como esses deveriam se repetir ao longo do ano, como forma de incentivo à leitura, lazer e cultura.

2.8 Minicurso "O que não tem medida, nem nunca terá: a música e a poesia de Chico Buarque"

O minicurso teve por objetivo fazer reflexões sobre algumas músicas de Chico Buarque, com o intuito de demonstrar as nuances presentes em várias fases de sua criação, presentes na música e na poesia e oferecer aos estudantes da UFLA a oportunidade de ampliar conhecimentos acerca de sua trajetória e sua contribuição para a cultura brasileira. A Banda, Bárbara, Meu namorado, Sobre todas as coisas, Mar e Lua, Olhos nos olhos, Rosa dos ventos, Apesar de você e outras canções foram utilizadas para demonstrar a relação entre a música e a literatura. "[...] a relação entre canção popular e literatura, no Brasil [...] não se deve a uma aproximação exterior em que melodias servem de suporte a inquietações 'cultas' e letradas, mas à demanda interior de uma canção que está a serviço do estado musical da palavra, perguntando à língua o que ela quer e o que ela pode." (José Miguel Wisnik, Sem Receita, 2004). "Se quiserem compreender esse período extremamente complexo de nossa vida artística os compêndios literários terão que se entender com o mundo discográfico." (Augusto de Campos, Balanço da bossa e outras bossas, 1974). A SLBU tem como uma das finalidades, unir atrações culturais a eventos acadêmicos, aproximando cada vez mais o público universitário para o evento. Sendo assim, considerou-se a importância de trazer um minicurso de caráter acadêmico para a semana. O minicurso foi ministrado pelo Prof. Dr. Rodrigo Garcia Barbosa (DCH).

2.9 Projeto *Saber* +

O Projeto Saber+ tem como objetivo levar informações diversas de forma didática e descontraída para os servidores da Biblioteca da UFLA. Visa a trazer aos servidores da biblioteca, uma série de palestras de conteúdos profissionais, saúde ou conhecimentos gerais. Algumas sugestões de palestras são: motivação no trabalho (encerramento da IX SLBU); como conduzir um deficiente visual; recebendo um estrangeiro na Biblioteca; dicas de leitura; dicas de português; cuidando do seu sorriso; sopa de letrinhas, o que significa as abreviaturas da UFLA. A seleção do assunto a ser abordado e instrutores, conforme a temática, é de extrema importância e visa a atender temáticas de interesse dos servidores e do setor. Para ocasião do lançamento do Projeto contamos com a colaboração da Prof. Isabel Cristina Silva – PUC Minas, com o tema: "Aprender a aprender no trabalho". Segundo a professora, competência é capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiada em conhecimentos, habilidades e atitudes**.** Nesse sentido, expôs que a BU/UFLA é puro conhecimento, é uma "escola" para o desenvolvimento de técnicas e habilidades para a formação de competências. É um espaço de produção e valorização da aprendizagem. Esse

projeto é de grande importância, pois proporciona aos servidores um momento de reflexão sobre temas, que o auxiliarão no desempenho de suas atividades e na vida pessoal.

8 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES

Chico Buarque é uma das personalidades mais marcantes na música popular, na literatura e na cultura do Brasil. Além de sua relevância para a música ser indiscutível, Chico se situa entre as personalidades brasileiras mais importantes.

A IX SLBU trouxe um aprendizado, de forma interativa e prazerosa**,** onde se uniu o conhecimento acadêmico à apresentação musical**,** de forma descontraída, atraindo assim, diferentes públicos e dando mais visibilidade à Semana**,** tanto no âmbito acadêmico quanto na comunidade de Lavras e região, sobre a vida e a obra de Chico Buarque. Para o sucesso de sua realização foram imprescindíveis o comprometimento e os esforços da comissão organizadora em cada detalhe, além das parcerias com as escolas de Lavras e com os professores e estudantes da UFLA, para que a programação pudesse ser tão diversificada e atrativa. Outro aspecto importante da IX SLBU foi a consolidação da Biblioteca Itinerante – Ônibus UFLA que, ultrapassando as fronteiras do espaço tradicional da Biblioteca Universitária e incentivando o hábito e o prazer pela leitura, levou ao conhecimento da comunidade de Lavras e região, a vida e a obra do grande homenageado, desenvolvendo atividades lúdicas e culturais, com a temática de Chico Buarque.

Enfim, a SLBU teve a finalidade de unir atrações culturais aos eventos acadêmicos, atraindo o público universitário. Foi possível atingir os objetivos propostos, que foram os de divulgar, relembrar momentos marcantes de nossa história e proporcionar mais conhecimento acerca da vida e obra de Francisco Buarque de Holanda ou, simplesmente, Chico Buarque, um grande brasileiro.

REFERÊNCIAS

A OBRA literária de Chico Buarque. **Rolling Stones**, [20--]. Disponível em: <http://rollingstone.uol.com.br/galeria/obra-literaria-de-chico-buarque/#imagem0>. 13 out. 2014.

BUDAPESTE (livro). In: Wikipédia: a enciclopédia livre. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Budapeste_(livro)>. Acesso em: 02 set. 2014.

CERTAS Palavras com Chico Buarque. Disponível em: <http://www.cineplayers.com/filme/certas-palavras-com-chico-buarque/12339 >. Acesso em: 2 out. 2014.

DUDAPESTE. Disponível em: **<**http://www.adorocinema.com/filmes/filme-181473/curiosidades/>. Acesso em: >. Acesso em: 2 out. 2014.

EDUARDO, C. Ruy Guerra: "Fiz o estorvo para sacudir o marasmo. **Época**, Rio de Janeiro, 15 dez. 2010.

FARIA JÚNIOR, M. **Para viver um grande amor.** Disponível em: <http://www.chicobuarque.com.br/construcao/cin_amor.htm >. Acesso em: 2 out. 2014.

PAUSE, C. G. Cantando a resistência, construindo identidade: análise das canções de Chico Buarque. In: SEMANA DE PESQUISA EM ARTES, 3., 2009, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UERJ, 2009.

GLOBO. 30 set. 2003. Disponível em: <http://www.chicobuarque.com.br/critica/crit_fbenj_res.htm>. Acesso em: 2 out. 2014.

GUERRA, R. **Tijolo por tijolo em canções, literatura, teatro e cinema.** Disponível em: <http://www.chicobuarque.com.br/construcao/index.html >. Acesso em: 2 out. 2014.

HIRMES, M. R. Especial 'chico buarque': os saltimbancos. **Ms Zieg,** 7 maio 2013. Disponível em: <http://mrzieg.com/2013/05/especial-chico-buarque-os-saltimbancos/>. Acesso em: 2 out. 2014.

HOMEM, W. (Ed.). **A bordo do Rui Barbosa**. [201-]a. Disponível em: <http://www.chicobuarque.com.br/livros/mestre.asp?pg=rb_01.htm>. Acesso em: 02 set. 2014a.

HOMEM, W. (Ed.). **Chico Buarque.** [201-]b. Disponível em: <http://www.chicobuarque.com.br/critica/crit_esto_coelho.htm>. Acesso em: 02 set. 2014.

HOMEM, W. (Ed.). **Fazenda Modelo.** [201-]c. Disponível em:

<http://www.chicobuarque.com.br/construcao/lit_fazenda.htm>. Acesso em: 02 set. 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO ARTE E CULTURA. **Chico Buarque**. Disponível em: <http://www.ibacbr.com.br/?dir=acervo&pag= biblioteca&opc=02116>. Acesso em: 2 set. 2014.

JOSÈ, I. **Chico Buarque e o universo feminino em suas canções**. Obvious: [S. l.], 2012. Disponível em: < http://lounge.obviousmag.org/arte_liberdade_e_sub versao/2012/07/chico-buarque-e-o-universo-feminino-em-suas-cancoes.html#ixzz3mZbht0uW>. Acesso em: 15 nov. 2014.

LITERATURA E CINEMA. **Gota d'água.** 2010. Disponível em: <http://literarioecinematografico.blogspot.com.br/2010/05/gota-dagua.html>. Acesso em: 02 set. 2014.

LIVROS PARA LER E RELER. **Chapeuzinho amarelo:** Chico Buarque de Holanda. 2011. Disponível em: <http://livrospralerereler.blogspot.com. br/2011/07/chapeuzinho-amarelo-chico-buarque-de_16.html>.Acesso em: 2 set. 2014.

NETSABER. **Budapeste.** Disponível em: <http://www.netsaber.com.br/resumos /ver_resumo_c_1137.html>. Acesso em: 02 set. 2014.

O MANDARIM. Disponível em: <http://www.chicobuarque.com.br/construcao/ cin_mandarim.htm >. Acesso em: 2 out. 2014.

OPERA do Malandro. Disponível em: <http://tvbrasil.ebc.com.br/cineibermedia/ episodio/opera-do-malandro>. Acesso em: 2 out. 2014.

PERRONE-MOISÉS, Leyla. **Leite derramado:** Chico Buarque. Disponível em: <http://www.leitederramado.com.br/wordpress/?p=47>. Acesso em: 02 set. 2014.

QUANDO o Carnaval Chegar. In: Wikipédia: a enciclopédia livre. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Quando_o_Carnaval_Chegar >. Acesso em: 2 out. 2014.

RUY Guerra faz de "Estorvo" um filme incômodo. Disponível em: <http://www.terra.com.br/cinema/drama/estorvo.htm >. Acesso em: 2 out. 2014.

SANTOS, M. A. A. T. **O eu lírico em Chico Buarque:** da submissão à transgressão e a incidência de múltiplos aspectos do feminino. 2012. 167f. Dissertação (Mestrado em Estudos Literários)- Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2005.

SOUZA, F. **Resumo do livro "Benjamim".** 19 jul. 2013. Disponível em: <http://www.recantodasletras.com.br/teorialiteraria/4394162>. Acesso em: 02 set. 2014.

SZATKOVSKI, I. V. **A dupla face trovadoresca de Chico Buarque:** o eu feminino e a representação da mulher. 2005. 148f. Dissertação (Mestrado em Literatura Brasileira)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

ANEXO – Camiseta promocional



NORMAS TÉCNICAS SOBRE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO: IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO

Vítor Vasata Macchi Silva (UFRGS) - vasata@hotmail.com

Andreia Petró da Rosa (UFRGS) - andreia.petro@hotmail.com

Resumo:

Apresenta os resultados do estudo que identificou e caracterizou as normas técnicas publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) que possuem como foco a área de informação e documentação. Apresenta a ABNT, sua origem, contexto de criação, missão e contribuições para o desenvolvimento do país. Conceitua a normalização enquanto processo e salienta a importância do estabelecimento de normas para a fruição da comunicação científica. Três etapas compõem o método de trabalho: identificação e caracterização das normas sobre informação e documentação; elaboração da matriz de interações das normas-alvo do estudo; e identificação e caracterização dos documentos utilizados como referências normativas. Destaca aspectos abordados pelas normas e, também, o vínculo existente entre elas. Identifica que apenas uma norma brasileira da área conta com a aprovação da InternationalOrganization for Standardization (ISO). A partir da matriz de interações, aponta que a norma ABNT NBR 10719, sobre relatórios técnicos e científicos, é a norma que apresenta maior número de relacionamentos com as demais normas da área. Observa que quatro normas técnicas citam como referências normativas documentos que foram substituídos ou cancelados. Identifica que referências normativas utilizadas pelas normas da área sofreram poucas alterações nos últimos dezessete anos. Ressalta que apenas uma dessas referências normativas conta com a aprovação da InternationalElectrotechnicalCommission (IEC). Conclui que mudanças em tecnologia da informação impactam pouco nas normas da área de informação e documentação.

Palavras-chave: *Normas técnicas. ABNT. Informação. Documentação.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

A adoção de padrões normativos para elaboração de qualquer trabalho científico facilita a sua posterior divulgação, pois um documento estruturado de modo adequado, seguindo padrões reconhecidos, lhe confere cientificidade e qualidade (CRESPO; RODRIGUES, 2011). A normalização pode ser vista, desta forma, como um processo de formular e aplicar normas para acesso sistemático a uma atividade específica (SANTOS, 1982).

No que tange o processo de normalização, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) evidencia o seu papel quando destaca que sua missão é prover a sociedade brasileira de conhecimento sistematizado, por meio de documentos normativos, que permita a produção, a comercialização e uso de bens e serviços de forma competitiva e sustentável nos mercados interno e externo, contribuindo para o desenvolvimento científico e tecnológico e, também, para a proteção do meio ambiente ea defesa do consumidor (ABNT, 2013).

Com relação às intenções das normas técnicas, Crespo e Rodrigues (2011)destacam que essas objetivam a normalização e padronização de produtos e serviços disponíveis no mercado visando, fundamentalmente, a qualidade. Assim, segundo essas autoras, a expedição de uma norma técnica pode ser vista como o resultado de um processo indicativo que afere, a produtos e serviços, qualidade e confiabilidade. Santos (1982) complementa quando afirma que os objetivos das normas são a simplificação, a intercambialidade, a comunicação, a adoção racional de símbolos e códigos, a economia geral, a segurança e, também a defesa do consumidor e a eliminação de barreiras comerciais.

A partir dos aspectos citados, evidencia-se a importância da constante atualização das normas técnicas, tendo em vista o atendimento dos objetivos a que se propõem , os quais estão relacionados, fundamentalmente, à qualidade de produtos e processos. Neste cenário, é importante, também, que as normas sejam sistematicamente revisadas de modo a manter a coerência e a consistência entre si. Isso se justifica para que as normas sejam vistas como documentos atualizados e exaustivos em relação aos aspectos que são abordados. Neste cenário, destaca-se que os problemas de pesquisa que orientam o desenvolvimento deste trabalho são: Quais são as normas técnicas propostas pela ABNT que possuem como foco a área de informação e documentação? Quais são os relacionamentos que são estabelecidos entre essas normas a partir da seção de referências normativas presente em cada uma delas? Destaca-se, ainda, que o objetivo geral deste trabalho é evidenciaras referências normativas utilizadas pelas normas da área de informação e documentação.Os objetivos específicos, por sua vez, são identificar e caracterizar as normas da área vigentes no ano de 2016 no Brasil e, também, suas referências normativas.

As próximas seções deste trabalho apresentam: (*i*) a revisão da literatura que enfoca o tema normas técnicas; (*ii*) os materiais e métodos utilizados para o desenvolvimento do trabalho; (*iii*) o desenvolvimento do estudo, que engloba a discussão dos resultados obtidos; e (*iv*) as considerações finais sobre o estudo desenvolvido.

2 Revisão de literatura

Fundada em 28 de setembro de 1940, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT – corresponde a entidade privada sem fins lucrativos que se caracteriza como o Foro Nacional de Normalização, segundo informações de seu *website*. Quanto a sua origem, a ABNT remonta aos anos que se seguiram a Revolução de 1930,quando da criação da Comissão Central de Compras pelo Decreto nº 19.512 de 20 de dezembro de 1930, a qual deveria centralizar as compras do governo federal, bem como estabelecer padrões e normas para os fornecedores de produtos e serviços. Tal comissão, no entanto, acabou por não funcionar, mas abriu precedentes para a criação de comissões e departamentos que sequencialmente e associadamente conduziram a criação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2011). Concomitantemente à origem da ABNT, encontra-se o desenvolvimento da indústria e das obras do concreto armado, sendo, inclusive, a NB 1 – Cálculo e Execução de Obras de Concreto considerada a primeira Norma Técnica Brasileira (ABNT, 2011).

No que concerne a atuação da ABNT, destaca-se que essa associação seresponsabiliza pela publicação das Normas Brasileiras – ABNT NBR – as quais se constituem em documentos normativos que apresentam especificações para elaboração de documentos técnicos e científicos e, também, para produção, comercialização e uso de bens e serviços (ABNT, 2014). Sua atuação se estende ainda enquanto membroda *International Organization for Standardization* – ISO, da *Comisión Panamericana de Normas Técnicas* – Copant, da *Asociación Mercosur de Normalización* – AMN e da *International Electrotechnical Commission* – IEC(ABNT, 2014).

A missão da ABNT é contribuir para o desenvolvimento técnico, cientifico e de mercado, para a defesa do consumir e proteção do meio ambiente epara segurança de todos os cidadãos (ABNT, 2014). A este propósito, ressalta-se que a ABNT constitui uma instituição fundamental ao desenvolvimento do país enquanto produtor de informação, de bens e serviços,ao passo que contribui para disseminação da informação, bem comopara o aprimoramento de processos e técnicas de produção por meio da normalização.

A normalização, enquanto processo, pode ser conceituada como uma atividade de elaboração, difusão e aplicação de normas. As normas, por sua vez, estabelecem prescrições neutras e objetivas a serem seguidas comumente e repetitivamente a fim de solucionar e prevenir problemas reais ou potenciais e efetivar resultados (ABNT, 2014). Destaca-se ainda que, enquanto documentos, as normas são estabelecidas por consenso e aprovadas por instituições , sendo o seu uso voluntário (ABNT, 2014).

Quanto aos benefícios decorrentes da normalização, destaca-se principalmente a garantia das características desejáveis de produtos e serviços (ABNT, 2014). De modo consonante, no âmbito da documentação, a normalização assegura as características desejáveis para composição e apresentação de documentos. Segundo Rodrigues, Lima e Garcia (1998), a normalização de documentos consiste em um fator de eficiência para transferência de informações , visto que é capaz de intermediar a comunicação, a circulação e o intercâmbio de ideias a partir da uniformização da escrita e da possibilidade de acesso sistemático às informações. Essas autoras destacam ainda que a normalização suscita nos pesquisadores a preocupação concomitante quanto o conteúdo do documento e quanto a sua apresentação Isso ocorre, pois a normalização estabelece uma relação de interdependência quanto à aplicação das normas e à organização e fruição da comunicação científica (RODRIGUES; LIMA; GARCIA, 1998).

3 Materiais e métodos

Esta seção divide-se em: (*i*) caracterização do método de pesquisa; e (*ii*) caracterização do método de trabalho.

3.1 Caracterização do método de pesquisa

Esta é considerada uma pesquisa aplicada, pois busca gerar conhecimentos para uma aplicação prática Isso se justifica, pois, a partir da análise das relações que são estabelecidas entre as normas da área de informação e documentação, podem ser propostas atualizações nessas normas. Além disto, essa pesquisa também é considerada exploratória, visto que busca identificar e/ou descrever características ignoradas até o momento da pesquisa (COUTINHO, 2014). Para o caso estudado, a característica desconhecida corresponde às relações que são estabelecidas entre as normas da área de informação e documentação a partir da seção referências normativas.

Com relação aos procedimentos adotados para conduz ão do trabalho, destaca-se que este corresponde a um estudo de abordagem qualitativa, pois deve incorporar o conhecimento adquirido nas análises. Neste âmbito, destaca-se que a pesquisa documental deve ser o procedimento utilizado, pois, conforme indica Gil (2010), tal tipo de pesquisa deve ser realizado em materiais que não receberam tratamento analítico, como, por exemplo, os documentos disponibilizados por Associações.

3.2 Caracterização do método de trabalho

Para a obtenção dos resultados foi elaborado um procedimento metodológico dividido em três etapas: a etapa (*i*) responsabilizou-se por identificar e caracterizar as normas que possuem como foco a área de informação e documentação; a etapa (*ii*) responsabilizou-se por elaborar a matriz que evidencia as interações existentes entre as normas; e a etapa (*iii*) responsabilizou-se por identificar os documentos utilizados como referências normativas pelas normas sobre informação e documentação. A Figura 1 apresenta as etapas desenvolvidas neste trabalho.

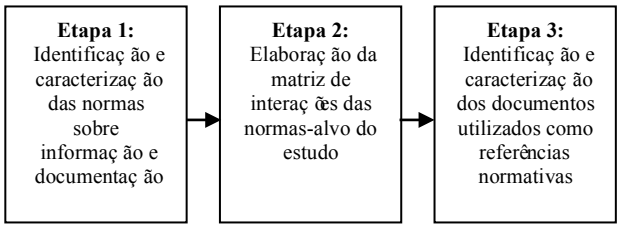


Figura 1 – Etapas executadas para atingimento dos objetivos propostos
Fonte: os autores

A etapa (*i*) correspondeu à fase de identificação das normas técnicas contempladas pelo estudo. Para tanto, foi necessário pesquisar no *website* que disponibiliza o catálogo da ABNT (http://www.abntcatalogo.com.br/) o termo "informação e documentação" no campo "palavra" para que pudessem ser recuperadas as normas que abordam tal tema. A partir da identificação das normas, puderam ser realizadas análises a respeito do ano de publicação e do

conteúdo de cada uma delas.

A etapa (*ii*) correspondeu à fase que buscou identificar os relacionamentos existentes entre as normas. Para tanto, foi necessária a leitura dessas normas para que pudessem ser observadas as referências normativas utilizadas em cada publicação. Assim, a partir da identificação dos relacionamentos existentes entre as publicações, pode-se criar uma matriz de interações que evidencia as conexões existentes entre as normas referidas.

Por fim, na etapa (*iii*), a partir dos resultados obtidos nas etapas (*i*) e (*ii*), foram identificados os documentos que servem como referências normativas para as normas de informação e documentação. Em comum, tais publicações caracterizam-se por não apresentar, em seu título, o termo "informação e documentação".

4 Resultados

Esta seção divide-se conforme as etapas definidas na seção de procedimentos metodológicos: (*i*) Identificação e caracterização das normas sobre informação e documentação; (*ii*) Elaboração da matriz de interações das normas-alvo do estudo; (*iii*) Identificação e caracterização dos documentos utilizados como referências normativas.

4.1 Identificação e caracterização das normas sobre informação e documentação

As normas técnicas contempladas por este estudo correspondem àquelas publicadas pela ABNT que apresentam o termo informação e documentação em seu título. Para identificação dessas normas, foi realizada, em 22 de Abril de 2016, uma busca no catálogo da ABNT para que fossem recuperadas as normas técnicas relacionadas ao tema. Após a execução de tal busca no catálogo da Associação, foram identificados 19 documentos. Posteriormente à leitura dos títulos dos resultados, identificou-se que uma das respostas correspondia a uma emenda da norma ABNT NBR 10719 publicada no ano de 2015. Desta forma, identificou-se que existem 18 normas que atendem aos critérios pesquisados. O Quadro 1 apresenta as 18 normas que estavam em vigor na data pesquisada e, também, o ano de publicação da última edição de cada uma delas.

n	Identificação	Título	Ano de publicação
1	ABNT NBR 6021	Informação e documentação – Publicação periódica técnica ou científica – Apresentação	2015
2	ABNT NBR 6022	Informação e documentação – Artigo em publicação periódica científica impressa – Apresentação	2003
3	ABNT NBR 6023	Informação e documentação – Referências – Elaboração	2002
4	ABNT NBR 6024	Informação e documentação – Numeração progressiva das seções de um documento – Apresentação	2012
5	ABNT NBR 6025	Informação e documentação – Revisão de originais e provas	2002
6	ABNT NBR 6027	Informação e documentação – Sumário – Apresentação	2012
7	ABNT NBR 6028	Informação e documentação – Resumo – Apresentação	2003
8	ABNT NBR 6029	Informação e documentação – Livros e folhetos – Apresentação	2006
9	ABNT NBR 6034	Informação e documentação – Índice – Apresentação	2004

n	Identificação	Título	Ano de publicação
10	ABNT NBR 10518	Informaç ão e documentaç ão- Guias de unidades informacionais – Elaboraç ão	2005
11	ABNT NBR 10520	Informaç ão e documentaç ão- Citaç ões em documentos – Apresentaç ão	2002
12	ABNT NBR 10525	Informaç ão e documentaç ão- Número padrão internacional para publicaç ão seriada– ISSN	2005
13	ABNT NBR 10719	Informaç ão e documentaç ão- Relatório técnico e/ou científico – Apresentaç ão	2015
14	ABNT NBR 12225	Informaç ão e documentaç ão– Lombada – Apresentaç ão	2004
15	ABNT NBR 14724	Informaç ão e documentaç ão- Trabalhos acadêmicos – Apresentaç ão	2011
16	ABNT NBR 15287	Informaç ão e documentaç ão- Projeto de pesquisa – Apresentaç ão	2011
17	ABNT NBR 15437	Informaç ão e documentaç ão- Pôsteres técnicos e científicos – Apresentaç ão	2006
18	ABNT NBR ISO 2108	Informaç ão e documentaç ão- Número Padrão Internacional de Livro (ISBN)	2006

Quadro 1– Normas técnicas sobre informaç ão e documentaç ão em vigor em Abril de 2016 e seus respectivos anos de publicaç ão
Fonte: os autores

A partir da análise do Quadro1, pode-se identificar que apenas uma norma, a ABNT NBR ISO 2108, corresponde a uma norma ISO. Tal aspecto indica que essa norma atende aos requisitos da *International Organization for Standardization*, entidade internacional que publica documentos com o intuito de padronizar elementos constituintes de diversos campos técnicos. A partir disto, constata-se que todas as demais normas foram elaboradas pela ABNT para que fosse padronizado, no Brasil, o modo de elaborar e a apresentar distintos elementos da área de informaç ão e documentaç ão.

4.2 Elaboração da matriz de interações sobre as normas -alvo do estudo

A etapa 2 correspondeu à fase de elaboraç ão da matriz de interaç ões das normas contempladas pelo estudo. Para tanto, foi necessário consultar as normas listadas no Quadro 1 para que fossem identificadas as publicaç ões utilizadas como referências normativas para esses documentos. A Tabela 1 evidencia a matriz gerada. Esta é dividida em referências que apresentam "informaç ão e documentaç ão" em seu título e referências que não apresentam tal denominaç ão.

Tabela 1–Matriz de interações: Normas sobre informação e documentação e respectivas referências normativas.
Fonte: os autores

Normas sobre informação e documentação	Referências normativas sobre informação e documentação																	Demais referências normativas												
		ABNT NBR 6021	ABNT NBR 6022	ABNT NBR 6023	ABNT NBR 6024	ABNT NBR 6025	ABNT NBR 6027	ABNT NBR 6028	ABNT NBR 6029	ABNT NBR 6034	ABNT NBR 10518	ABNT NBR 10520	ABNT NBR 10525	ABNT NBR 10719	ABNT NBR 12225	ABNT NBR 14724	ABNT NBR 15287	ABNT NBR 15437	ABNT NBR ISO 2108	ABNT NBR 5892	ABNT NBR 6032	ABNT NBR 6033	ABNT NBR 10521[1]	ABNT NBR 10522[2]	CÓDIGO de Catalogaç ão Anglo-Americano	IBGE. Normas de apresentaç ão tabular	ISO 639-2	ISO 2709	ISO 3166-1	ISO 8601	ISO/IEC 15420	**Total**
	ABNT NBR 6021		x				x			x			x		x					x											6
	ABNT NBR 6022			x	x			x				x															x					5
	ABNT NBR 6023											x									x				x	x						4
	ABNT NBR 6024						x																									1
	ABNT NBR 6025																															-
	ABNT NBR 6027				x																											1
	ABNT NBR 6028																															-
	ABNT NBR 6029			x	x		x			x		x			x								x		x	x						9
	ABNT NBR 6034																					x			x							2
	ABNT NBR 10518									x																						1
	ABNT NBR 10520			x																				x								2
	ABNT NBR 10525	x																					x					x				3
	ABNT NBR 10719			x	x		x	x		x		x	x		x										x	x						10
	ABNT NBR 12225																															-
	ABNT NBR 14724			x	x		x	x		x		x			x										x	x						9
	ABNT NBR 15287			x	x		x			x		x			x											x						7
	ABNT NBR 15437			x				x																		x						3
	ABNT NBR ISO 2108																										x		x	x	x	4
	Total	1	1	7	6	-	6	4	-	6	-	6	2	-	5	-	-	-	-	1	1	1	2	2	5	6	1	1	1	1	1	67

[1] "**ABNT NBR 10521**: Numeraç ão internacional para livro– ISBN – Procedimento. Rio de Janeiro, Brasil, 1988." substituída por "**ABNT NBR ISO 2108**: Informaç ão e documentaç ão– Número Padrão Internacional de Livro (ISBN). Rio de Janeiro, Brasil, 2006." em 22/08/2006.
[2] "**ABNT NBR 10522**: Abreviaç ão na descriç ão bibliográfica– Procedimento. Rio de Janeiro, Brasil, 1988." cancelada em 30/09/2003.

A partir da análise das normas técnicas sobre informação e documentação, puderam ser identificadas algumas particularidades. Uma delas corresponde ao fato de três normas não possuírem a seção de referências normativas. São elas: a ABNT NBR 6025:2002, sobre revisão de originais e provas; a ABNT NBR 6028:2003, sobre resumo; e a ABNT NBR 12225:2004, sobre lombadas. Como análise, conclui-se que tal fato possibilita que essas normas possuam certa independência das demais, visto que quaisquer alterações nas outras não acarretarão em alterações nesses documentos.

Além do aspecto anteriormente citado, destaca-se também o fato das normas ABNT NBR 6029 e ABNT NBR 10525 fazerem referência a uma norma que já foi substituída, a ABNT NBR 10521; e das normas ABNT NBR 6023 e ABNT NBR 10520 fazerem referência a uma norma cancelada, a ABNT NBR 10522. Tais aspectos indicam que atualizações nessas normas podem ser necessárias, visto que elementos que constituem suas referências normativas podem ter sofrido alterações ou, então, podem ter sido cancelados.

Destaca-se, também, o fato de sete normas não servirem de referência a nenhuma outra. São elas: a ABNT NBR 6025, sobre revisão de originais e provas; a ABNT NBR 6029, sobre livros e folhetos; a ABNT NBR 10518, sobre guias de unidades informacionais; a ABNT NBR 10719, sobre relatório técnico e/ou científico; a ABNT NBR 14724, sobre trabalhos acadêmicos; a ABNT NBR 15287, sobre projeto de pesquisa; a ABNT NBR 15437, sobre pôsteres técnicos e científicos. Além das normas anteriormente citadas, ainda há a ABNT NBR ISO 2108, que não serve de referência normativa a nenhuma outra. No entanto, se observada a substituição indicada pela ABNT, da ABNT NBR 10522 por essa norma ABNT NBR ISO, a norma sobre número padrão internacional de livro (ISBN) passará a servir de referência normativa para duas outras publicações.

Por fim, destaca-se que a norma que possui maior número de relações com as demais é a ABNT NBR 10719, sobre relatórios técnicos e científicos, a qual apresenta 8 normas e 2 publicações como referências normativas. Tal fato, no entanto, pode ser considerado plausível, visto que tais relatórios correspondem a documentos que, em geral, requerem alto grau de formalismo em sua construção e apresentação.

4.3 Identificação e caracterização dos documentos utilizados como referências normativas

A partir da análise do Quadro 1 pode-se identificar que, no Brasil, estão em vigor dezoito normas técnicas sobre elaboração e apresentação de elementos vinculados a informação e documentação. De modo complementar, a partir da análise da Tabela1, pode-se identificar que tais normas utilizam como referências normativas doze documentos não caracterizados pela ABNT como da área de “informação e documentação”. Entre esses, encontram-se a ABNT NBR 10521, sobre numeração internacional para livro, substituída pela ABNT NBR ISO 2108; e a ABNT NBR 10522, sobre abreviação na descrição bibliográfica, cancelada desde 2003. A partir disto, foi identificado que atualmente estão em vigor dez publicações utilizadas como referências normativas pelas normas sobre informação e documentação.O Quadro 2 apresenta essas dez publicações e, também, o ano de publicação da última edição de cada uma delas.

n	Identificação	Documento	Ano de publicação
1	ABNT NBR 5892	Norma para datar – Procedimento	1989
2	ABNT NBR 6032	Abreviaç ão de títulos de periódicos e publicaç ões seriadas– Procedimento	1989
3	ABNT NBR 6033	Ordem alfabética – Procedimento	1989
4	CÓDIGO de Catalogaç ão Anglo-Americano	Código de Catalogaç ão Anglo-Americano	2004[3]
5	IBGE. Normas de apresentaç ão tabular	Normas de apresentaç ão tabular	1993
6	ISO 639-2	*Codes for the representation of names of languages*	1998
7	ISO 2709	*Information and documentation – Format for information exchange*	2008
8	ISO 3166-1	*Codes for the representation of names of countries and their subdivisions – Part 1: Country codes*	2013
9	ISO 8601	*Date elements and interchange formats – Information interchange – Representation of dates and times*	2004
10	ISO/IEC 15420	*Information technology – Automatic identification and data capture techniques – Bar code simbology specification – EAN/UPC*	2009

Quadro 2 – Publicações utilizadas como referências normativas pelas normas sobre informação e documentação
Fonte: os autores

A partir da análise do Quadro 2 pode-se identificar que 50% das publicaç ões que servem como referências normativas para as normas sobre informaç ão e documentaç ão foram publicadas anteriormente ao ano de 1999. Tal indicador aponta que ocorreram poucas alteraç ões nesses documentos nos últimos 17 anos, em especial naqueles publicados no Brasil – o Código de Catalogaç ão Anglo-Americano, publicado em 2004, a Norma de apresentaç ão tabular, publicada em 1993, e as normas brasileiras ABNT NBR 5892, ABNT NBR 6032 e ABNT NBR 6033, publicadas no ano de 1989.

Além do aspecto anteriormente identificado, pode-se observar que as três normas brasileiras apresentadas no Quadro 2 (a ABNT NBR 5892, a ABNT NBR 6032 e a ABNT NBR 6033) são caracterizadas como "Procedimento". Tal aspecto indica que tais normas prescrevem procedimentos a serem tomados para que sejam apresentadas informaç ões relacionadas a datas, abreviaç ão de títulos e ordem alfabética. O fato de não apresentaremem seu título a designaç ão da área que contemplam, por sua vez, contribui para que se infira que isso ocorre devido à possibilidade de tais normas serem utilizadas por distintas áreas do conhecimento.

Por fim, observa-se também que apenas uma norma, a ISO/IEC 15420, é publicada em conjunto com a *International Electrotechnical Commission* (IEC). A partir de tal observaç ão, pode-se inferir que a área de informaç ão e documentaç ão é pouco afetada por mudanç as tecnológicas, visto que nenhuma norma brasileira da área aborda o tema tecnologia da informaç ão e apenas uma referência normativa faz menç ão a tal tema.

[3]As normas ABNT NBR 6021, ABNT NBR 6023 e ABNT NBR 6034 apresentam como referências normativas as ediç ões de 1983 e 1985 do Código de Catalogaç ão Anglo-Americano.

5 Considerações finais

O presente estudo buscou realizar um levantamento que evidenciasse as referências normativas utilizadas pelas normas da área de informação e documentação. Para tanto, foi elaborado um procedimento metodológico dividido em três fases. A primeira fase responsabilizou-se por identificar e caracterizar as normas que se relacionam com informação e documentação; a segunda por elaborara matriz que evidencia as interações existentes entre as normas contempladas pelo estudo; e a terceira por identificar os documentos utilizados como referências normativas que não apresentam o termo "informação e documentação" em seu título.

Os resultados indicaram que normas como a ABNT NBR 6029, a ABNT NBR 10525, a ABNT NBR 6023 e a ABNT NBR 10520 fazem referência a normas já canceladas ou substituídas. Tal aspecto indica que atualizações nessas quatro normas são necessárias, visto que elementos que constituem as referências normativas podem ter sofrido alterações. Além disto, o estudo apontou também que a norma ABNT NBR 10719, sobre relatórios técnicos e científicos, é a que apresenta maior número de relacionamentos com as demais normas da área.

Com relação às publicações utilizadas como referências normativas pelas normas sobre informação e documentação, pode-se identificar que essas, em geral, sofreram poucas alterações nos últimos 17 anos. Além disto, foi identificado também que, dos documentos analisados, apenas uma norma, a ISO/IEC 15420, é publicada em parceria com a IEC. Tal característica permite que se infira que mudanças em tecnologias da informação pouco impactam em normas técnicas da área.

6 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **ABNT NBR 5892**: Norma para datar – Procedimento. Rio de Janeiro, Brasil, 1989.

_____. **ABNT NBR 6021**: Informação e documentação - Publicação periódica científica impressa – Apresentação. Rio de Janeiro, Brasil, 2015.

_____. **ABNT NBR 6022**: Informação e documentação - Artigo em publicação periódica científica impressa – Apresentação. Rio de Janeiro, Brasil, 2003.

_____. **ABNT NBR 6023**: Informação e documentação - Referências – Elaboração. Rio de Janeiro, Brasil, 2002.

_____. **ABNT NBR 6024**: Informação e documentação - Numeração progressiva das seções de um documento – Apresentação. Rio de Janeiro, Brasil, 2012.

_____. **ABNT NBR 6025**: Informação e documentação - Revisão de originais e provas. Rio de Janeiro, Brasil, 2002.

_____. **ABNT NBR 6027**: Informação e documentação - Sumário – Apresentação. Rio de Janeiro, Brasil, 2012.

_____. **ABNT NBR 6028**: Informaç ão e documentaç ão- Resumo – Apresentaç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **ABNT NBR 6029**: Informaç ão e documentaç ão- Livros e folhetos – Apresentaç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2006.

_____. **ABNT NBR 6032**: Abreviaç ão de títulos de periódicos e publicaç ões seriadas– Procedimento. Rio de Janeiro, Brasil, 1989.

_____. **ABNT NBR 6033**: Ordem alfabética – Procedimento. Rio de Janeiro, Brasil, 1989.

_____. **ABNT NBR 6034**: Informaç ão e documentaç ão- Índice – Apresentaç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2004.

_____. **ABNT NBR 10518**: Informaç ãoe documentaç ão– Guias de unidades informacionais – Elaboraç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2005.

_____. **ABNT NBR 10520**: Informaç ão e documentaç ão- Citaç ões em documentos – Apresentaç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2002.

_____. **ABNT NBR 10525**: Informaç ão e documentaç ão– Número padrão internacional para publicaç ão seriada– ISSN. Rio de Janeiro, Brasil, 2005.

_____. **ABNT NBR 10719**: Informaç ão e documentaç ão- Relatório técnico e/ou científico – Apresentaç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2015.

_____. **ABNT NBR 12225**: Informaç ão e documentaç ão- Lombada – Apresentaç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2004.

_____. **ABNT NBR 14724**: Informaç ão e documentaç ão- Trabalhos acadêmicos – Apresentaç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2011.

_____. **ABNT NBR 15287**: Informaç ão e documentação – Projeto de pesquisa – Apresentaç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2011.

_____. **ABNT NBR 15437**: Informaç ão e documentaç ão- Pôsteres técnicos e científicos – Apresentaç ão. Rio de Janeiro, Brasil, 2006.

_____. **ABNT NBR ISO 2108**: Informaç ão e documentaç ão- Número Padrão Internacional de Livro (ISBN). Rio de Janeiro, Brasil, 2006.

_____. **Conheça a ABNT**. 2014. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/abnt/conheca-a-abnt>. Acesso em: 22. abr. 2016.

_____.**Definição**. 2014. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/normalizacao/o-que-e/o-que-e>. Acesso em: 22 abr. 2016

_____. **História da normalização brasileira.** Rio de Janeiro: ABNT, 2011. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/images/pdf/historia-abnt.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2016.

_____.**Importância/Benefícios**. 2014. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/normalizacao/o-que-e/importancia-beneficios>. Acesso em: 22 abr. 2016

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **Missão**. 2014. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=951>. Acesso em 22 abr. 2016.

CÓDIGO de Catalogaç ão Anglo-Americano. 2. ed. rev. 2002. São Paulo: FEBAB, Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2004.

COUTINHO, C. P. **Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas**: teoria e prática. 2. ed. Coimbra: Almedida, 2014.

CRESPO, I. M.; RODRIGUES, A. V. F. Normas técnicas e comunicaç ão científica: enfoque no meio acadêmico. **Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 36-55, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/478/pdf_2>. Acesso em: 19 abr. 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Normas de apresentação tabular**. 3. ed.Rio de Janeiro, 1993.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO 639-2**: Codes for the representation of names of languages – Part 2: Alpha-3 code. Geneva, Switzerland, 1998.

_____. **ISO 2709**: Information and documentation – Format for information exchange. Geneva, Switzerland, 2008.

_____. **ISO 3166-1**: Codes for the representation of names of countries and their subdivisions – Part 1: Country codes. Geneva, Switzerland, 2013.

_____. **ISO 8601**: Date elements and interchange formats – Information interchange – Representation of dates and times. Geneva, Switzerland, 2004.

_____. **ISO/IEC 15420**: Information technology – Automatic identification and data capture techniques – Bar code simbology specification – EAN/UPC. Geneva, Switzerland, 2009.

RODRIGUES, M. E. F.; LIMA; M. H. T. F.; GARCIA, M. J. O. A normalizaç ão no contexto da comunicaç ão científica.**Perspectivas em ciência. informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 147 - 156, jul./dez.1998. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/603/372>. Acesso em: 22 abr. 2016

SANTOS, M. V. R. A norma como fonte de informaç ão bibliográfica.**Ci. Inf.**, v. 11, n. 2, p. 23-30, 1982. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/170/170>. Acesso em 19abr. 2016.

NOVAS TECNOLOGIAS DE USO EM NUVENS APLICÁVEIS ÀS BIBLIOTECAS

Francisco Carlos Paletta (USP) - fcpaletta@usp.br

Marcos Luiz Mucheroni (ECA-USP) - mucheroni.marcosl@gmail.com

José Fernando Modesto Silva (USP) - fmodesto@usp.br

Resumo:

Na atualidade, a crescente produção de conteúdo digital, e a consequente geração de dados ocorrem sobre forte influência tecnológica. Neste cenário, nota-se que diversas bibliotecas de abrangência global ocupam papel de destaque e atuam como referência no uso de recursos computacionais e tecnológicos em desenvolver seus Serviços de Informação ao usuário. Encontram-se apoiadas, com destacada evidência pela Online Computer Library Center (OCLC). O objetivo deste artigo é destacar o desenvolvimento de serviços em nuvens e sua aplicação no ambiente da Web Semântica. Em termos metodológicos, desenvolve-se um texto descritivo, que a partir de uma revisão de literatura, descreve projetos e conceitos que abordam estas novas tecnologias.

Palavras-chave: *: Dados Ligados; Web Semântica; Mecanismos de Busca; VIAF; OCLC*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Acervos digitais e e-books*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

NOVAS TECNOLOGIAS DE USO EM NUVENS APLICÁVEIS ÀS BIBLIOTECAS

Resumo

Na atualidade, a crescente produção de conteúdo digital, e a consequente geração de dados ocorrem sobre forte influência tecnológica. Neste cenário, nota-se que diversas bibliotecas de abrangência global ocupam papel de destaque e atuam como referência no uso de recursos computacionais e tecnológicos em desenvolver seus Serviços de Informação ao usuário. Encontram-se apoiadas, com destacada evidência pela *Online Computer Library Center* (OCLC*)*. O objetivo deste artigo é destacar o desenvolvimento de serviços em nuvens e sua aplicação no ambiente da Web Semântica. Em termos metodológicos, desenvolve-se um texto descritivo, que a partir de uma revisão de literatura, descreve projetos e conceitos que abordam estas novas tecnologias.

Palavras-chave: Dados Ligados; Web Semântica; Mecanismos de Busca; VIAF; OCLC

Abstract

Nowadays the growing production of digital content and the consequent generation of data occur under a strong influence of technology. In this scenario, it is noted that several libraries plays an important role as a reference in the use of computer and technological resources in developing Library Services for users supported by the Online Computer Library Center (OCLC). The purpose of this article is to highlight the development of the Library Services in the cloud and its application in the Semantic Web environment. In terms of methodology, we developed a descriptive text, which from the literature review, presents projects and concepts that address the use of these new technologies.

Keywords: Linked Data; Semantic Web; Search Engines; VIAF; OCLC

Introdução

Na atualidade, a crescente produção de conteúdo digital, e a consequente geração de dados ocorrem sobre forte influência tecnológica. Aspectos que tornam necessário investimentos na criação e no aperfeiçoamento de ferramentas que envolva o processo de captura e de validação dos dados, sua análise, organização, tratamento e armazenamento, bem como o acesso permanente a informa digital.

O processo de curadoria dos dados deve abranger uma série de atividades que se inicia pela determinação das corretas estruturas de dados que devem ser mapeados em diferentes arquivos. Para este fim, é preciso incluir esquemas de metadados com objetivo de prover longevidade e integração dos dados com os instrumentos de seus processos e análises. Sem a adoção de metadados explicitos, a interpretação dos dados torna-se apenas implicitas. A curadoria digital tem como foco a seleção, preservação, manutenção, coleção e arquivamento dos dados digitais. Dados perdidos e não estruturados impossibilitam a sua coleta, recuperação e integração com outros dados, em um ambiente de Web Semântica.

Neste cenário, em especial, nota-se que muitas bibliotecas de abragência global podem ser visualizadas como modelo ou exemplo de casos por possuirem seus principais serviços desenvolvidos sob influências tecnológicas. Estas bibliotecas, também se encontram apoiadas, com destacada evidência, pela OCLC (Online Computer Library Center), criada em 1978, como uma cooperativa sem fins lucrativos, com a finalidade de compartilhar tecnologias, pesquisas e ideias inovadoras no ambiente das bibliotecas. No cenário mundial torna-se uma importante referencia para o desenvolvimento de produtos, serviços e processos baseados em tecnologias para bibliotecas (GOBDY; WANG; MIXER, 2015).

Deve-se entender "núvens" como plataformas e serviços de armazenamento disponíveis em larga escala com acesso via Web, que é uma plataforma sobre a Web, onde o armazenamento deve ser permanente (por exemplo, usando dispositivos de armazenamento tipo storage, que garante este aspecto) e onde os serviços devem estar disponíveis de forma amigável aos usuários. Neste contexto, o objetivo deste artigo é destacar o desenvolvimento de serviços em nuvens e, ainda, a sua aplicação no ambiente da Web Semântica, bem como, ressaltar os projetos bibliotecários envolvidos com o ambiente semântico.

Também, destaca-se a importância de desenvolver uma complexa teoria para o uso de "software robôs" - é importante notar que uso deste robôs também chamados de agentes inteligentes estão em pleno desenvolvimento - que lhes permitam vasculhar a Web por meio do conceito de Linked Data (Dados Ligados), capazes de apoiar a tomada de decisões precisas e confiáveis, e como esse conceito afeta os serviços bibliotecários. Em termos metodológicos, desenvolve-se um texto descritivo que, baseado em revisão de literatura, descreve projetos e conceitos que abordam os termos tratados.

A OCLC e os projetos para Web Semântica

A OCLC - Online Computer Library Cente, participa ativamente do Consórcio Mundial da Web (World Wide Web Consortium - W3C), e em diversos projetos e ações relacionadas ao desenvolvimento de sistemas que usam a tecnologia da Web Semântica. Cita-se comoexemplo: Schema Bib Extend Community Group (importante para decidir as definições indexadas no Schema.org); o FIAF (Virtual International Authority File); e o FAST (Faceted Application of Subject Headings). Ademais, a instituição promove recomendações orientadas para organizações como a Google, o Yahoo, a Microsoft, e o Yandex, bem como, a Wikipedia.

O Grupo Extendido da Comunidade Bib(Schema Bib Extend Community Group)

O projeto do Schema Bib Extend Community Groupem é um grupo de trabalho que tem a missão de discutir e preparar propostas que ampliem o esquema “schema.org” de maneira a melhor representar a marcação e o compartilhamento da informação bibliográfica. A OCLC desempenha papel ativo na criação e nas atividades do grupo cujo desenvolvimento de propostas envolve emplementar vocabulário para Linked Data (OCLC, 2016).

O uso do Schema.org na descrição de recursos bibliográficos é uma maneira de compartilhar dados estruturados sobre esses recursos na Web. O Schema é um vocabulário genérico projetado para descrever a maioria das "coisas" encontráveis na Web, para tanto, alguns procedimentos na nomeação de tipos e propriedades têm de ser feitas, quando comparado com um vocabulário específico de um único domínio.

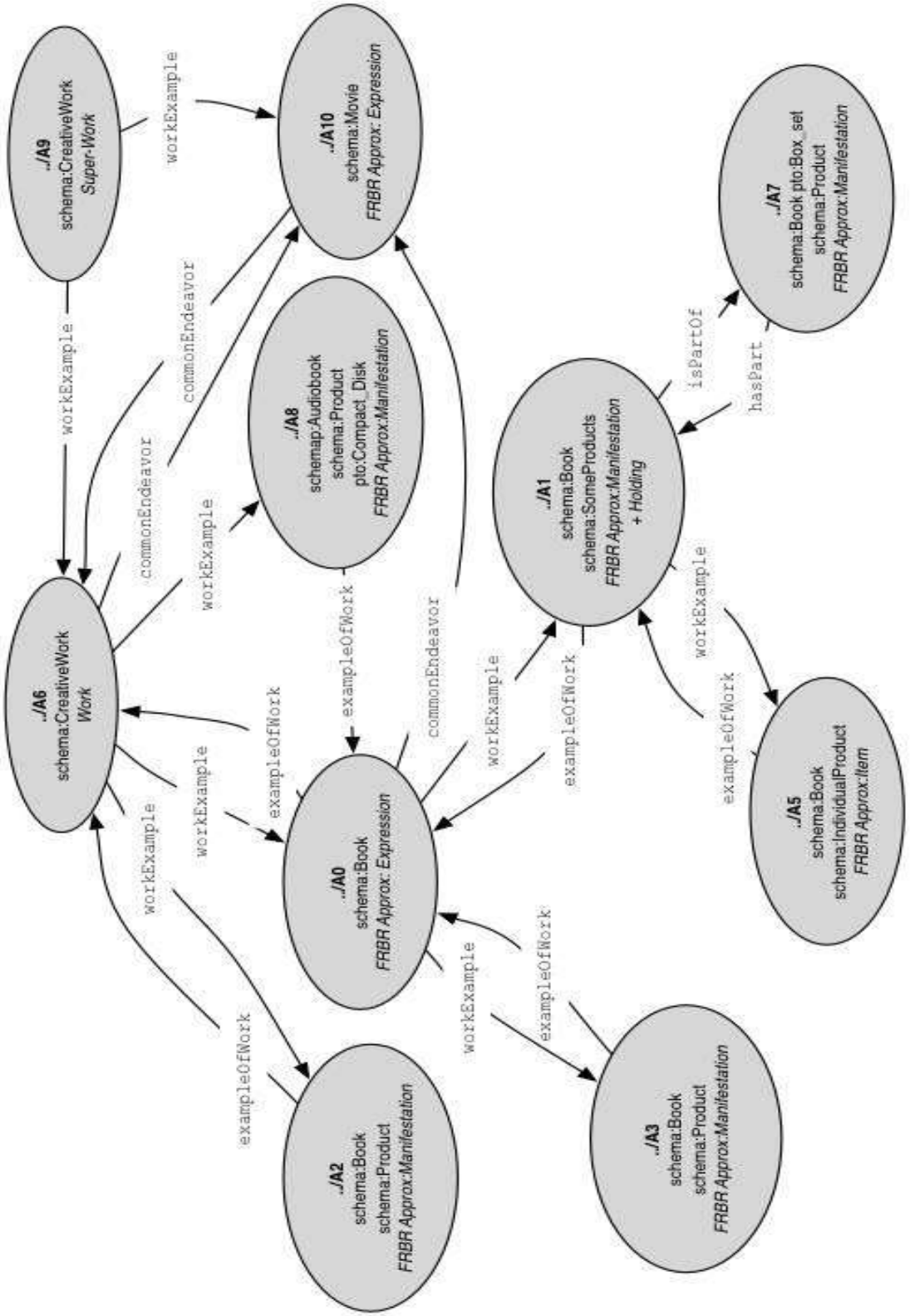
Por exemplo, no ambiente bibliográfico espera-se que os livros tenham uma propriedade chamada "título", enquanto que no Schema.org usa-se o termo "nome". Além disso, há procedimentos na granularidade de detalhes que podem ser descritos com o Schema, em comparação com a riqueza dos vocabulários bibliográficos específicos. Esse domínio dos detalhes bibliográficos específicos iria complicar o carácter genérico adotado pelo Schema. Apesar disto, o Schema desenvolve um processo de descrição dos recursos bibliográficos em detalhe suficiente para ser compreendido pelos mecanismos de busca e da Web em geral. O Schema.org é um vocabulário que também pode ser representado em RDF (Resource Description Framework), por todas as sinalizações RDF, como RDF/XML (W3C, 2015).

Como exemplo ilustrativo, apresenta-se na Figura 01 um modelo geral de relacionamentos de uma coleção de páginas wiki (um conjunto de páginas interligadas, que podem ser acessada e o seu conteúdo editado), que demonstram a marcação proposta para uma obra em vários tipos. A finalidade é mostrar o uso de vocabulário e os exemplos de marcação. O exemplo refere-se a um livro, com inclusão de link para uma descrição conceitual da obra da qual é um exemplo, além de link para uma descrição do mesmo livro na base de dados bibliográfica do WorldCat.org.

O exemplo da Figura 1 foi extraído da proposta desenvolvida pelo Schema Bib Extend Community Group. O modelo é uma estrutura parcial de visualização das relações de dados. Permite observar que os recursos bibliográficos não podem ser descritos detalhadamente, tanto quanto desejado na implementação do catálogo bibliográfico tradicional. Isto é por razões de clareza, concisão, etc. Trata-se ainda de proposta com um protótipo experimental construído sobre um ambiente semântico.

O Schema adota, em seus processos de estruturação e ligação dos dados, o VIAF - Virtual International Authority File, que a partir de sua criação, em 2012, evolui para se tornar um serviço OCLC de importante referencia para identificação e localização de autores e dos processos de controle de autoridade desenvolvidos no fluxo de trabalho de catalogação realizada em bibliotecas. É um projeto que combina vários arquivos de nome de autoridade em um único serviço de nome de autoridade. Ao longo do tempo, o número de agências bibliográficas participantes tem crescido. Das 19 agências localizadas em 22 países, saltou para 34 agências de 29 países (a partir de julho de 2014). O número de bibliotecas nacionais cresceu para vinte e quatro (24), com um adicional de 11 bibliotecas nacionais provedoras de dados para o VIAF. Está contribuição se dá, portanto, através de agências bibliográficas, biblioteca nacionais, consórcios de bibliotecas, e/ou acordos institucionais (MURPHY, 2012).

Figura 01 – Modelagem de Relacionamento de Recursos Bibliográfico no Schema.org



Fonte: W3C – Schema.org. https://goo.gl/TSMlVy

VIAF – Virtual International Authority File

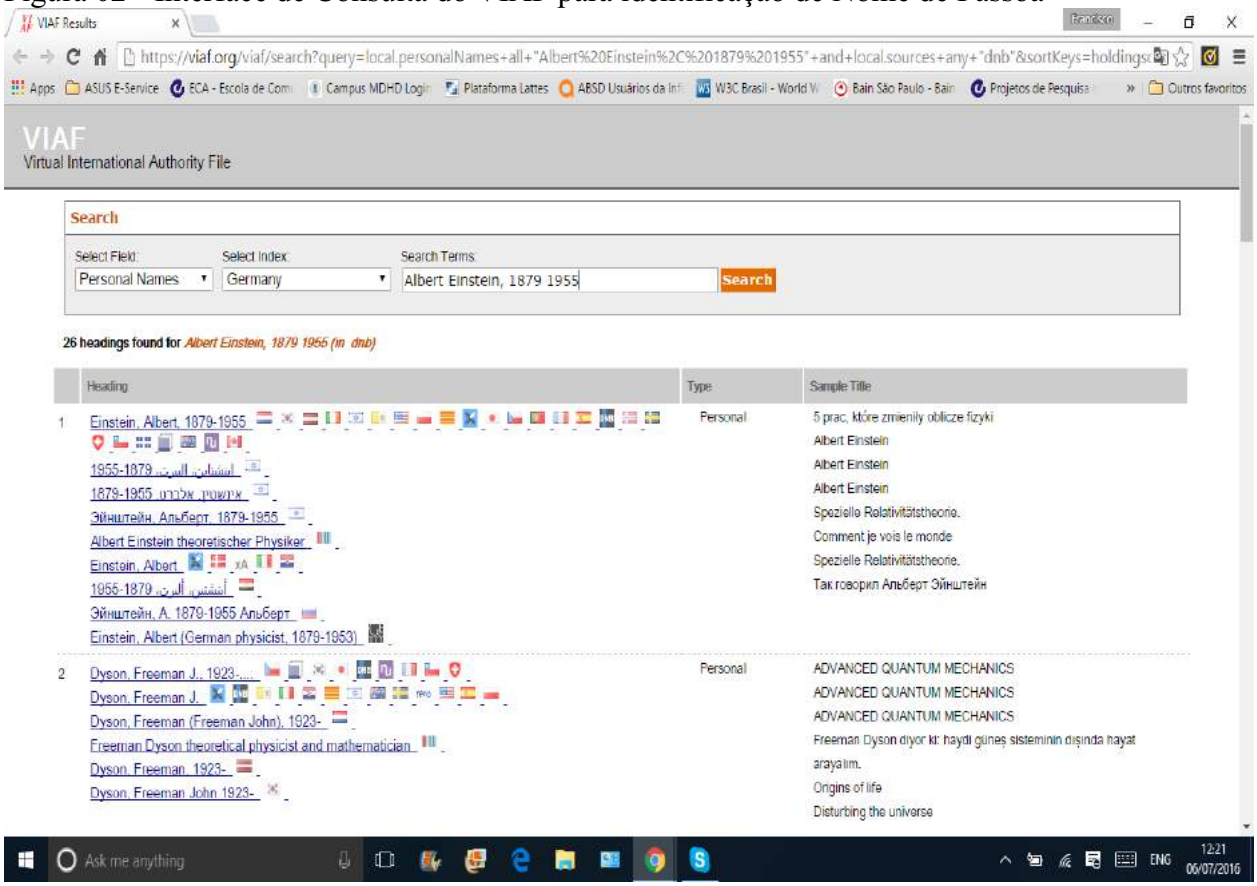
O serviço internacional da OCLC foi projetado para acesso compartilhado, e uniformizado aos catalogos de autoridade criados pelas principais agências bibliográficas do mundo (embora limitado nesta etapa experimental para consulta aos nomes de pessoas). Sua concepção foi pensada como um dos componentes essenciais da Web Semântica, e que permite presentar os nomes de pessoas na forma alfabética e de língua do usuário.

A longo prazo, o VIAF pretende incluir os registros de autoridade de muitas outras bibliotecas de maneira a compor um serviço global, e livremente disponível na rede. Mediante o relacionamento dos diferentes nomes de uma mesma pessoa ou organização deve tornar o VIAF em um meio apropiado para que uma ampla comunidade de bibliotecas e de agências bibliográficas possam redimensionar seus dados bibliográficos para atender os usuarios que o utilizam em diferentes línguas.

A OCLC para viabilização do VIAF, desenvolveu um software especial de comparação de nomes, construído com base no WorldCat Identities (http://worldcat.org/identities) que é um serviço que fornece uma página de informações resumidas existente no WorldCat (atualmente cerca de 30 milhões de nomes), incluindo nomes de pessoas, organizações e personagens fictícios. No exemplo de consulta constatnte da Figura 2, utilizou-se o nome de Albert Einstein, sendo listados nas várias formas do nomes adotados pelas bibliotecas participantes do projeto VIAF.

O VIAF se basea no trabalho realizado com o FRBR (Requisitos Funcionais para Registros Bibliográicos) destinado ao agrupamento de registros bibliográficos. A Figura 02 ilustra as características do VIAF.

Figura 02 - Interface de Consulta do VIAF para identificação de Nome de Passoa



Fonte: viaf.org

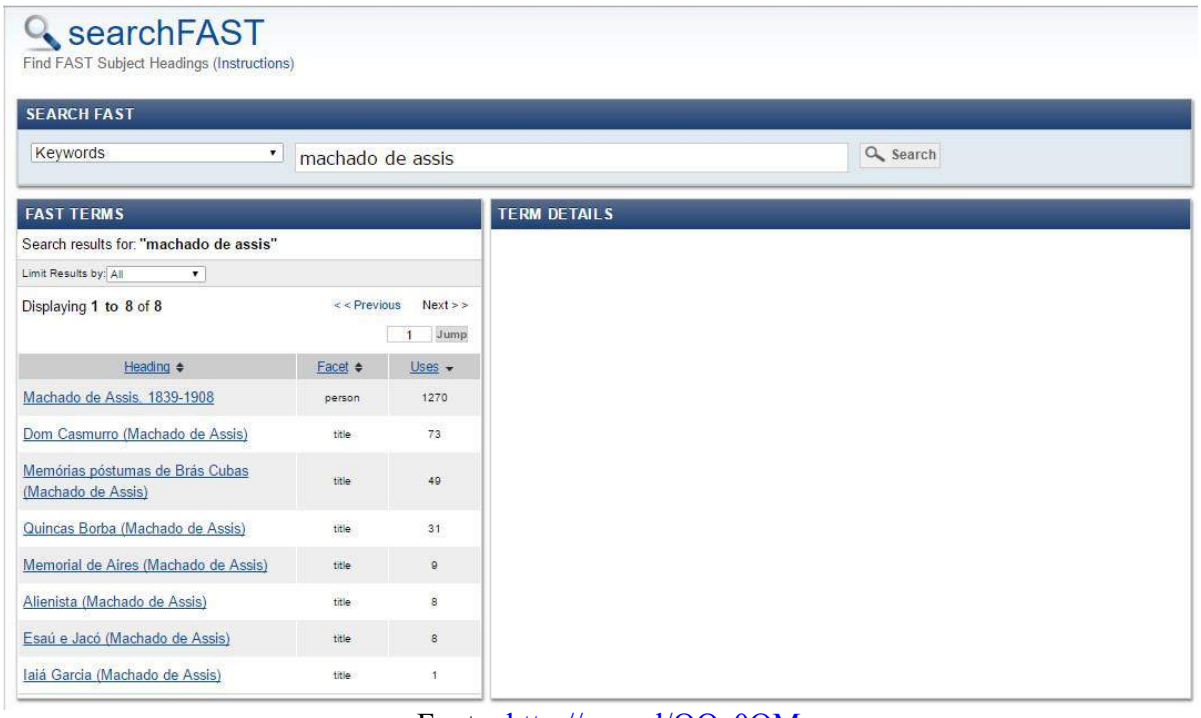
Os critérios de comparação do VIAF incluem o exame dos nomes e sua associação com as obras registras em multíplos catálogos bibliográficos nacionais e o WorldCat da OCLC. Os registros de autoridade do VIAF se constroem a partir das informações extraídas durante o processo de comparação de dados e inclui elementos dos registros fonte de autoridade e bibliográfico. Adere a aplicação do Linked Data, aplicado ao registro bibliográfico. O VIAF é um projeto modelar de adoção do conceito do Linked Data aplicável à nuvem.

FAST – Faceted Application of Subject Headings

O FAST é uma lista de aplicações terminológicas facetadas por assunto, surgida em 1998, derivada do cabeçalho de assunto utilizado pela Library of Congress e que, inicialmente, visou descrever tematicamente recursos da Web em esquema simples de metadados. Para tanto, adotou o padrão Dublin Core para operar sob oito facetas distintas: tópicos, geográfico, nome pessoal, nome da entidade coletiva, forma, cronológico, título (como sujeito e nome de grupo). Cada faceta pode ser mapeada por um elemento específico do padrão Dublin Core (QIANG, 2008).

O objetivo de adaptar a Lista de Cabeçalhos de Assunto da Library of Congress - LCSH, com uma sintaxe simplificada, para criar o FAST foi para aproveitar o rico vocabulário de LCSH e, ao mesmo tempo, criar um esquema de fácil compreensão, controle, aplicação e uso. Dada a sua concepção de origem, o esquema mantém compatibilidade com LCSH e qualquer conjunto válido de cabeçalhos do LCSH podem ser convertidos aos elementos do FAST. As dificuldades de uso do LCSH também se encontram no FAST, porém há novas possibilidades de aplicação impulsionadas pelo crescimento da web. Aspectos que forçam mudanças nos sistemas de controle bibliográfico de maneira a torná-los mais fáceis de utilizar. A interface de pesquisa do FAST é amigável. Na Figura 3, ilustra-se sua interface de busca, ao consultar o termo “Machado de Assis”.

Figura 03 – Interface de Consulta do FAST



Fonte: http://goo.gl/OQa0OM

Outro aspecto a destacar no FAST é a sua disponibilidade como Linked Data, aproveitando a abordagem de dados publicados e que aumenta a utilidade da informação na Web. Principalmente ao estabelecer referências de busca para pessoas (exemplo da Figura3), lugares, coisas, etc., de maneira mais consistente e passível de ligação entre domínios.

A Web Semântica e o Uso de Novas Tecnologias de Nuvens em Bibliotecas

Considerando-se os avanços tecnológicos da última década, e ao texto publicado por Berners-Lee e outros autores em 2001, delineando os objetivos, que ainda eram ideais, sobre ferramentas e um novo conceito de Web - a Web Semântica. No mencionado artigo, os autores manifestavam-se:

> "A Web Semântica irá trazer estrutura ao conteúdo significativo de páginas Web, criando um ambiente onde agentes de software de roaming a partir de uma página para outra podem facilmente realizar tarefas sofisticadas para os usuários. ... não é uma Web separada, mas uma extensão do atual, na qual é dado significada à informação, permitindo que computadores e pessoas possam para trabalhar em cooperação. Os primeiros passos para tecer a Web Semântica a partir da estrutura Web existente já está em andamento. Num futuro próximo, estes desenvolvimentos darão início a uma nova funcionalidade significativa como as máquinas se tornam muito mais capazes de processar e "entender" os dados que eles simplesmente exibem no presente" (BERNERS-LEE, HENDLER E LASSILA, 2001).

É importante entender que os autores ainda descreviam um cenário hipotético, baseado em chamadas telefônicas e que, só hoje, podem ser pensadas como aplicativos operados em smartphones, reduzindo o volume de dispositivos próximos ao seu "agente" humano que podia buscar a uma chamada urgente para um médico, seguida de logísticas complexas na marcação de consultas e prescrições destinadas a um parente idoso. Na atualidade este processo, pode ser feito por meio de um WhatsApp, mas ainda com mediação de um agente humano. A indagação é se o crescimento das tecnologias e o uso das nuvens podem mudar isto?

Em um futuro proximo, estes detalhes poderão ser gerenciados automaticamente por "software robôs" (softbots), rodando em uma Web mais inteligente, na identificação de nomes, endereços, e avaliações de prestadores de serviços orientados a área da saúde e às companhias de seguros, por exemplo.

Evoluções tecnológicas a partir de agentes inteligentes dependerá, em grande parte, do desenvolvimento do Linked Data na Web e da existência de serviços mais estruturados e complexos para o tratamento de dados em nuvens.

A adoção de novas tecnologias, surgidas a partir da linguagem XML (Extensible Markup Language), transformando-se em gramáticas RDF (Resource Description Framework) e depois em ontologias - taxonomia de conceitos com atributos e relações que proporcionam um vocabulário consensual para definir redes semânticas formadas por unidades de informação interrelacionadas –e que especificariam as régras lógicas para que os agentes de software reconheçam e classifiquem cada conceitos (PEROJO; LEÓN, 2005).

São aspectos que geram estimulos ao desenvolvimento de uma inovação aberta a partir dos recursos de informação de bibliotecas, arquivos, museus e outras instituições culturais. A Web se converte em um espaço global de dados e, neste sentido, as bibliotecas participam publicando seus dados por meio do uso das tecnologias RDF, além das licenças abertas, para potencializar serviços inovadores desenvolvidos por terceiros, reutilizando seus dados. O Linked Data tem um efeito fundamental nos arquivos, bibliotecas e museus que não é outro que a de ampliar o âmbito de aplicação dos dados que geram o chamado LAM (Library,

Archives and Museum), e sobre tudo, o sentido de ampliar os pontos de vista ede análises da informação (SAORÍN, 2012).

A Web Semântica pode ser compreendida como uma extensão da Web existente, porém contemplando a informação que adquire significado mediante o uso de metadados para prover uma descrição e categorização semântica de seu conteúdo e possibilitar uma razoável automatização. De maneira geral, pode-se dizer que um metadado é um dado que se encarrega de manter no registro seu significado, contexto ou propósito enquanto um objeto de informação, de forma a poder descobrir, entender, extrair e administrar esse objeto. Ademais, os esquemas de metadados, e o W3C ao desenvolver o RDF, viabilizaram uma infraestrutura para descrição de recursos na web que é mais que um formato de metainformação, é um "metamodelo de metadados" que permite codificar distintos esquemas de metadados e, ademais, criar outros vocabulários específicos por meio de uma linguagem de descrição RDF (RDF Schema).

A declaração original de princípios para Linked Data, é discutida em detalhes técnicos no tópico seguinte, interessa agora saber como uma rede de declarações estruturadas, ou um "conjunto de dados expressos usando um vocabulário" pode ter um modelo que identifique entidades como "coisas" que as pessoas comuns entendem (Berners-Lee, 2006).

De maneira simplificada, os dados ligados referem-se a "coisas" que apontam para outras "coisas". Assim, os princípios de *Linked Data* ou Dados Ligados também estipulam a necessidade de recursos como a autoria, no exemplo de dados associado ao dramaturgo inglês do século XVI, "William Shakespeare" para que seja confiável qualquer ligação persistente e acessível na Web.

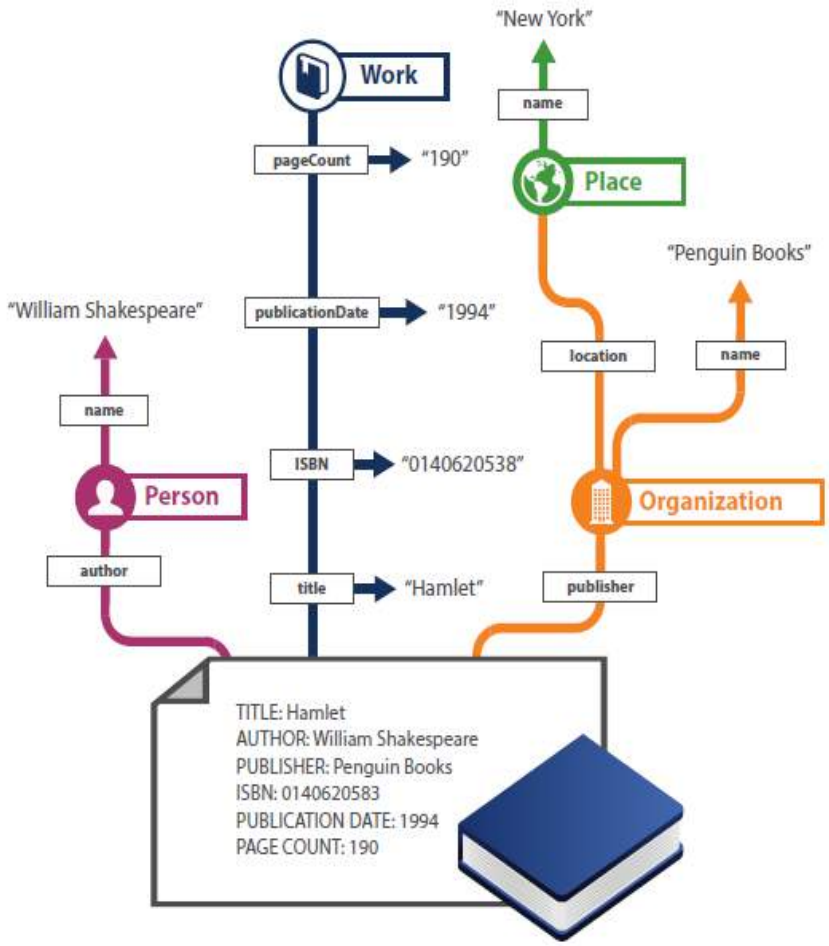
As enciclopédias e outras referências podem satisfazer esta necessidade na Web de Documentos, mas estruturadas de tal forma que só os humanos possam lê-las e as buscas em infinitos arquivos podem ser demoradas e redundantess se não forem auxiliadas por máquina.

Deve-se ressaltar que, a introdução de novos instrumentos de tratamento dos dados como a Resource Description e Access (para catalogação bibliográfica), o XML e as tecnologias da Web Semântica em geral, viabilizam a ideia de criar ligações entre os dados que permitam a compreensão de seu significado por computadores, tende a se expandir em popularidade. Neste momento, a informação encontrada em ambos os ambientes: catálogos bibliográficos e a Web é geralmente legível e compreensível, mas não otimizadas para acompreensão total pela máquina.

É assim que uma representação na Web Semântica pode ser compreendida por alguém que deseja fazer uma busca confiável, mas com um modelo computacional de busca de "coisas" que os seres humanos se lembram e reconheçam como sendo verdadadeiras e significativas. Em outras palavras, as convenções da Web Semântica para descrever entidades devem ter um efeito que estabeleçam ligações claras entre um texto a alguma "coisa" no mundo.

No exemplo citado, o autor "William Shakespeare" mencionado na descrição da obra "Hamlet" apresentado na Figura 4, está corretamente identificado como o nome do autor e ícone literário Inglês, e não como o nome de algum animal ou de alguma banda de rock, e representa o conhecimento sobre o autor de Hamlet que perdura para além de uma única indicação em um documento individual qualquer.

Figura 4 – Descrição detalhada de um registro em um grafo



Fonte: Adaptação de Godby, Wang, Mixer, 2015.

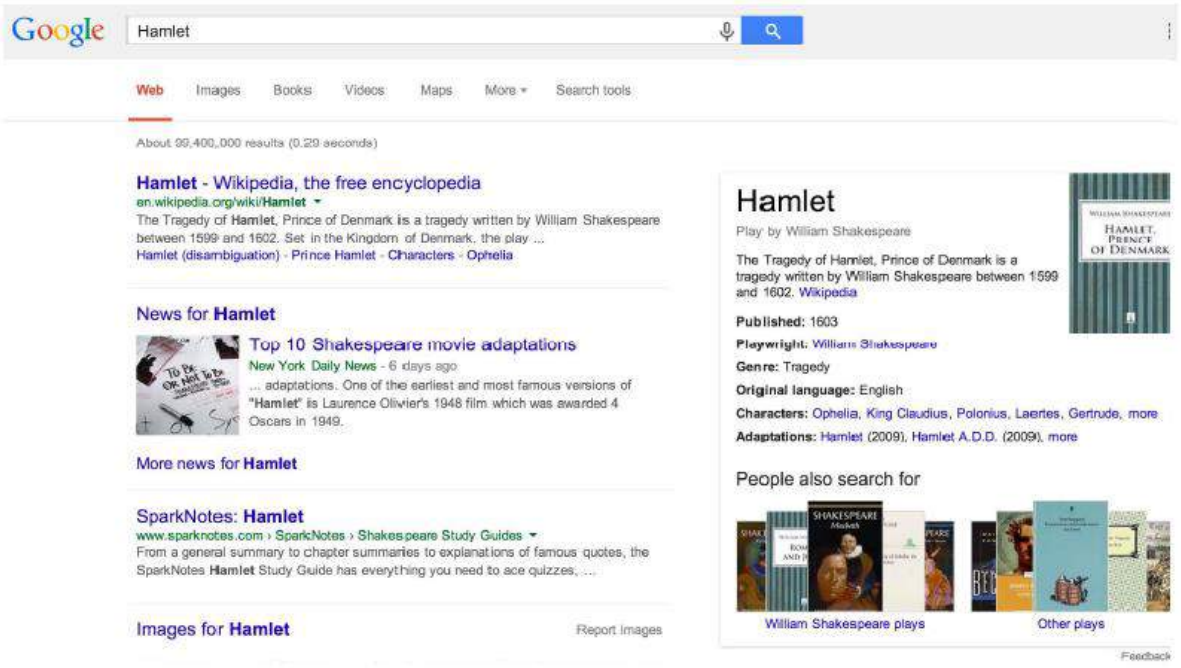
Como Tim Berners-Lee e seus colaboradores disseram na citação mencionada neste texto, a Web Semântica não é separada a partir da Web de Documentos, mas é sim, uma extensão dela. Evidência de sua coexistência é apresentada na Figura 4, trata-se de uma captura de tela de uma pesquisa realizada no Google para o termo “Hamlet”.

À esquerda é mostrada uma lista ordenada de documentos, produzidos pela correspondência encadeada de textos nos quais o usuário consulta as versões atualizadas de períodos variados.

Os algoritmos de recuperação de informação codificam tais informações sem nenhuma compreensão do mundo real no qual os textos são subentendidos, enquanto à direita está um display construído a partir de um modelo estruturado do Conhecimento.

Não é questão de demonizar ou idolatrar o mecanismo de busca do Google, ele tem uma função delimitada de busca, não oferece uma estrutura que a Web Semântica poderá ter daqui para frente. Pode-se observar estes conceitos com buscas estruturadas e não estruturadas de conhecimento, conforme apresentado na Figura 5.

Figura 5 – Busca estruturada e não estruturada sobre Hamlet de Shakespeare.



Fonte: Godby; Wang; Mixer, 2015.

Os grafos anunciados como sendo utilizado pelo Google, as vezes chamado de "ficha do conhecimento" ou “diagrama de conhecimento”, mostra ser diferente de uma lista de documentos. Traz informações relacionadas ao termo pesquisado diretamente na página de resultados da busca, como dados demográficos de cidades, datas de aniversário de pintores ou informações sobre alguma obra ou escritor. Em suma, o sistema fornece informações estruturadas e detalhadas sobre um determinado tema, além de uma lista de links para outros sites. O objetivo é fornecer aos usuários as informações necessárias para responder às suas dúvidas sem que tenham de navegar para outros sites.

Em relação ao exemplo da Figura 4, se refere a entidade do mundo real "Hamlet", e não apenas uma relação de texto procurada ao “pé da letra” pelo mecanismo de busca do Google, usando grafos ou não. Não estabelece, por exemplo, uma relação de autoria típica encontrada no projeto de Linked Data do VIAF. Ele é construído sob um processo de mineração de fatos, em fontes de dados, como Freebase, Wikipedia e o CIA World Factbook. A inscrição apresentando apenas a informação mais confiável que pode ser através de algoritmos de descoberta.

A partir de 2012, o Google já tinha gerado registros de Conhecimento para 500 milhões de entidades, que são enriquecidas com outros 3,5 milhões de indicações extraídas do Knowledge Graph (PATEL, 2016).

Um sistema experimental atualiza o Knowledge Graph montada em uma rede de entidades e relacionamentos de entradas variadas e utiliza algoritmos de aprendizagem para fazer avaliações de qualidade e remover duplicatas, mesclar indicações sobre uma determinada entidade de diferentes fontes, e fazer inferências que podem ser traduzidas em mais declaraçõesprocessáveis pelas máquinas (DONG, 2014).

Considerações Finais

A modelagem de dados bibliográficos em uma forma que os mecanismos Web entendam podem colaborar para maior visibilidade das bibliotecas. Espaços provedores de conteúdo ou de dados nos quais as pesquisas por informação estão agora mais provável de começara emergirem em bibliotecas, com armazenamento em nuvens.

Neste contexto, é que se descreve as contribuições da OCLC na aplicação do conceito de Linked Data em nuvem, que produzem modelos e conjuntos de dados em RDF de variados recursos amplamente referenciados e publicados pela comunidade de bibliotecas, incluindo o WorldCat, o VIAF, o FAST e outros dados codificados no formato Schema.org. Formato aliás, que subsidia os principais mecanismos de busca para a exibição estruturada de dados descritivos.

As experiências da OCLC dedicadas aos dados ligados em nuvem serão benéficas para bibliotecários, arquivistas, cientistas da informação e de profissionais interessados em modelar descrições bibliográficas como ligações de dados na Web Semântica.

Assim, se a biblioteca passa a utilizar dados vinculados para apresentar os seus recursos informacionais na Web, uma pesquisa de um livro, por exemplo, pode apresentar um gráfico semelhante ao mostrado no Knowledge Graph do Google, contemplando informações sobre o livro e sua disponibilidade de consulta. Links para o autor e o editor e outras informações sobre o livro seriam disponibilizadas por uma interface gráfica. As bibliotecas já coletam e gerenciam tais informações, agora as possibilidades descritas possibilitam que elas tornem mais úteis essas informações na Web, para os usuários. Esse é, aliás, o próximo passo para o qual caminha a Biblioteconomia.

Referências

BERNERS-LEE, T. **Linked Data**. Disponível em: http://www.w3.org/DesignIssues/LinkedData.html. Acesso em: 02 abr. 2016.

BERNERS-LEE, T.; HENDLER, J.; LASSILA, O. **The Semantic Web**. A new form of Web content that is meaningful to computers will unleash a revolution of new possibilities. Scientific American, May 2001. Disponivel em: http://wwwsop.inria.fr/acacia/cours/essi2006/Scientific%20American_%20Feature%20Article_%20The%20Semantic%20Web_%20May%202001.pdf . Acesso em: 12 abr. 2016.

DONG, X. L; GABRILLOVICH, E; HEITS, G; HORN, W; LAO, Ni; MURPHY, K; SUN, S; STROHMANN, T; ZHAG, W. Knowledge Vault: A Web-Scale Approach to Probabilistic Knowledge Fusion. **In**: Proceedings of the 20th ACM SIGKDD International Conference on Knowledge Discovery and Data Mining. New York, USA: Association of Computing Machinery, 2014. Disponível em: https://www.cs.cmu.edu/~nlao/publication/2014.kdd.pdf. Acesso em: 08 abr. 2016.

DPLA. **Digital Public Library of America,** 2014. Disponível em: <http://dp.la >. Acesso em: 12 abr. 2016.

GODBY, C. J; WANG, S.; MIXER, J. K. **Library Liked Data in the Cloud: OCLC´s Experiments with New Models of Resource Description**. Indiana-EUA: Morgan & Claypool, 2015.

HENDLER, J. **Emerging Web 3.0.** Disponível em http://www.csee.umbc.edu/courses/graduate/691/spring13/01/papers/web3emerging.pdf Acesso em: 13 abr. 2016.

MURPHY, B. **Virtual International Authority File service transitions to OCLC: contributing institutions continue to shape direction through VIAF Council.OCLC Releases, 2012.** Disponível em: http://www.oclc.org/news/releases/2012/201224.en.html. Acesso em: 15 abr. 2016.

OCLC**. Community, 2016**. Disponível em: http://www.oclc.org/data/community.en.html. Acesso em: 10 abr. 2016.

PATEL, N. O Guia do Iniciante ao Knowledge Graph do Google. 12 de janeiro de 2016. Disponível em: http://neilpatel.com/br/2016/01/12/o-guia-do-iniciante-ao-knowledge-graph-do-google/ . Acesso em: 22 abr. 2016.

QIANG, J. **Is FAST the Right Direction for a New System of Subject Cataloging and Metadata?** Disponivel em: http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J104v45n03_08 Acesso em: 14 abr. 2016.

RODRIGUEZ P. K.; RONDA L. R. **Web semántica: un nuevo enfoque para la organización y recuperación de información en el web**. Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600003&lng=es&nrm=iso&tlng=eshttp. Acesso em: 20 abr. 2016.

SAORÍN, T. Cómo linked open data impactará en las bibliotecas a través de la innovación abierta. Disponivel em: http://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/index Acesso em: 14 abr. 2016.

W3C. **Schema Bib Extend Community Group**, 2015. Disponível em: https://www.w3.org/community/schemabibex/. Acesso em: 02 abr. 2016.

O BIBLIOTECÁRIO E SUA ATUAÇÃO NA GESTÃO DE CONFLITOS: ESTUDO DE CASO DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UNIVASF

Ana Paula Lopes da Silva (UNIVASF) - anapaula.llopes@hotmail.com

Lucídio Lopes de Alencar (UNIVASF) - lucidio.alencar@univasf.edu.br

Thyanne Michelle Ferreira Alves (UNIVASF) - thyanne.michelle@univasf.edu.br

Luciana Souza Oliveira (UNIVASF) - luciana.souza@univasf.edu.br

Resumo:

Identifica e avalia a atuação do bibliotecário na função de coordenador de Unidade de Informação, no que tange ao processo de gestão de conflitos e as estratégias adequadas para lidar com essas situações, tendo como referencial, o Sistema Integrado de Bibliotecas da Univasf. Como procedimento metodológico utilizou-se a aplicação de questionário online aos gestores das bibliotecas do Sistema para verificar as principais causas de conflitos e seu gerenciamento. Os dados obtidos demonstraram que a frequência de conflitos nas bibliotecas do SIBI são ocasionais e quando ocorrem, os bibliotecários adotam como estratégia, a conciliação, reunindo os envolvidos, de modo a criar um clima organizacional favorável ao diálogo, evitando que situações de divergências se posterguem e interfiram na produtividade da equipe.

Palavras-chave: *Conflitos. Gestão de conflitos. Bibliotecário. Unidades de informação.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão de Pessoas*

1 Introdução

A biblioteca universitária assim como as demais organizações tem em sua base de atuação os recursos humanos que são primordiais ao desenvolvimento institucional, principalmente no que se refere à prestação de serviços e atendimento aos usuários.

Nesse contexto, torna-se ambiente propício à geração de conflitos, pois um grupo de pessoas constitui-se em um complexo de personalidades, comportamentos e percepções diferenciadas que quando confrontadas podem prejudicar o trabalho em equipe e refletir consequências diretas na qualidade do atendimento.

Dubrin (2003 apud PEREIRA et al., 2009, p. 5) define conflito como um método de discordância entre "indivíduos ou grupos nas organizações, quando as partes envolvidas exercem poder na busca de metas ou objetivos valorizados e obstruem o progresso de uma ou várias metas". Choques de objetivos e metas podem decorrer de problemas de gestão, pois indicam a inconsistência dos ideais da organização perante os colaboradores e apontam a necessidade de intervenção do gestor. Nas bibliotecas, este papel de mediador de conflitos cabe ao bibliotecário.

Quando isso ocorre na biblioteca, qual a postura do bibliotecário como gestor diante das situações de conflitos? Que medidas são adequadas para a contenção de conflitos numa instituição? Esses questionamentos compõe a problemática desta pesquisa.

Objetiva-se no trabalho identificar e avaliar a atuação do bibliotecário, na função de coordenador de Unidade de Informação (UI), no que tange ao processo de gestão de conflitos e as competências adequadas para lidar com essas situações, tendo como referencial, o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF).

O trabalho pretende contribuir para a melhoria no processo de gestão dos recursos humanos nas bibliotecas do SIBI/UNIVASF, na medida em que abordará conflitos no relacionamento interpessoal da equipe, bem como as competências utilizadas pelos bibliotecários para sanar situações conflituosas.

2 Revisão de literatura

2.1 O contexto das organizações

Para compor um sistema que funcione ordenadamente é preciso a realização de um trabalho conjunto. Deste modo, surge a organização que consiste na união de pessoas, métodos e recursos para atingir objetivos. Na concepção de Cury (2000, p.116) "[...] a organização é um sistema planejado de esforço cooperativo no qual cada participante tem um papel definido a desempenhar e deveres e tarefas a executar".

Vivemos numa sociedade de organizações, que são constantemente evidenciadas no cotidiano seja por intermédio de serviços ofertados em hospitais, restaurantes e hotéis ou pela utilização dos serviços bancários e instituições educacionais. De acordo com Maximiano (2004, p.27) "as organizações são grupos sociais deliberadamente orientados para a realização de objetivos, que, de forma geral, se traduzem no fornecimento de produtos e serviço".

A fim de desenvolver as atividades e concretizar os objetivos adequados à sociedade, as organizações devem ser bem estruturadas e desta forma, estão inseridas dentro de um espaço e interagem com ele, em uma troca mútua de influências, valores e atitudes constituindo uma cultura dentro da organização, logo:

> a cultura organizacional é um conceito essencial à construção das estruturas organizacionais. Percebe-se, então, que a cultura de uma organização será um conjunto de características que a diferencia em relação a qualquer outra. A cultura assume o papel de legitimadora do sistema de valores, expressos através de rituais, mitos, hábitos e crenças comuns aos membros de uma organização, que assim

> produzem normas de comportamento genericamente aceitas por todos. (PIRES; MACEDO, 2006, p.88)

Corroborando com o exposto acima, Chiavenato (2005, p.165) define o termo apresentado (cultura organizacional), como cultura corporativa, determinada por aspectos culturais (normas e expectativas), seguidos por todos os integrantes da organização. A cultura organizacional "representa as percepções dos dirigentes e funcionários da organização e reflete a mentalidade que predomina na organização. Por essa razão, ela condiciona a administração das pessoas." Portanto, todo esse sistema deve ser bem elaborado e ordenado, com o propósito de funcionar de maneira harmoniosa.

Chiavenato (2005) discorre sobre a hipótese de que os seres humanos são providos de cultura, por serem integrantes de algum sistema cultural. Os indivíduos julgam as outras culturas com base em sua própria vivência. Assim, com a diversidade de opiniões e pontos de vista diferentes, constrói-se um campo propício, nas organizações, ao surgimento de conflitos.

Ainda de acordo com Chiavenato (2006), existem alguns fatores que promovem a integração do homem à organização, como a formação de uma cultura organizacional atenta às relações interpessoais. No que se refere a essas relações, surge a questão: em uma organização, como gerenciar um grupo tendo em vista que possuem aspectos distintos (ideias, crenças, costumes, regras, técnicas, etc.), a fim de solucionar conflitos de trabalho?

Em termos gerais, tendo em vista que a Administração Pública tem por objetivo trabalhar a favor do interesse coletivo e da prestação de serviço de qualidade, é imprescindível uma maior atenção quanto à gestão de pessoas nas instituições do poder público. De modo específico, nos setores dentro das organizações pública de ensino, como por exemplo, as bibliotecas, essa tarefa é responsabilidade dos coordenadores/diretores que devem gerenciar e solucionar os conflitos existentes na equipe.

2.2 U*ma abordagem sobre conflitos*

A convivência em sociedade exige dos seres humanos a superação de conflitos provenientes de questões: políticas, econômicas e socioculturais. Os conflitos estimulam a discussão e a avaliação de situações - problemas. Normalmente, sentimentos de disputa, inveja e competição podem acabar ocasionando ruptura entre pessoas que trabalham em equipe.

A etimologia da palavra conflito vem do latim *conflictu* que significa choque, embate, discussão, antagonismo, oposição, momento crítico. Se realizarmos uma investigação na história da humanidade observaremos que a convivência em sociedade é formada por inúmeros confrontos, desde a disputa por territórios e poder ou ainda riquezas que fazem parte da vida da civilização humana, afinal cada indivíduo tem interesses e objetivos distintos.

A gestão de conflitos numa organização pode envolver fatores administrativos, psicológicos ou financeiros. Cabe ao gestor, observar às mudanças constantes de comportamento do grupo de trabalho, no intuito de identificar prováveis dissonâncias na execução dos serviços . Stadles e Pampolini ratificam que:

> o gestor deve estar atento às formações de "panelinhas", às fofocas, aos boatos e a redução de produtividade dos seus colaboradores. Tudo isso pode ser indício de que alguma coisa não vai bem. Algo precisa ser feito, pois a perda é considerável num ambiente onde as pessoas vivem em conflito. (2014, p.146).

Os fatores mencionados anteriormente podem causar prejuízos no desempenho da equipe de trabalho de forma coletiva e individual. É necessário que os conflitos sejam detectados e resolvidos pelo gestor, pois eles podem trazer mudanças positivas para a instituição e crescimento da equipe ou provocar a ruína do grupo e desarmonia na organização. Stadles e Pampolini (2014, p.148) afirmam ainda ser fundamental ao administrador de situações conflituosas "maximizar os efeitos construtivos e minimizar os efeitos destrutivos para sua instituição".

Os conflitos podem ser divididos em: internos, relacionados aos dilemas de ordem pessoal e externos, referentes a níveis: interpessoal, intragrupal, intergrupal, intraorganizacional e interorganizacional (CHIAVENATO, 2014), percebe-se então que o contraditório é algo inerente a natureza humana. O mesmo autor destaca três níveis de gravidade do conflito:

> Conflito percebido - as partes percebem e compreendem que o conflito existe por que sentem que seus objetivos são diferentes dos objetivos dos outros e que existem oportunidades para interferência ou bloqueio. É o conflito latente que as partes percebem que é potencial.
> Conflito experienciado - quando provoca sentimentos de hostilidade, raiva, medo, descrédito entre uma parte e outra. É o conflito velado, quando é dissimulado, oculto e não manifestado externamente com clareza.
> Conflito manifestado - é representado pelo comportamento de interferência ativa ou passiva por pelo uma das partes. É o chamado conflito aberto que se manifesta sem qualquer dissimulação (CHIAVENATO, 2014, p. 389).

Para resoluções de conflitos é preciso identificar quais foram às motivações que desencadearam o enfrentamento entre os envolvidos e buscar anulação dos antagonismos existentes.

2.3 O bibliotecário e a gestão de conflitos

O SIBI é um órgão suplementar subordinado ao Gabinete da Reitoria da Univasf e tem o objetivo de integralizar e padronizar os serviços de todas as bibliotecas da Universidade.

A estrutura organizacional do SIBI é orientada por um regimento interno, no qual estão estabelecidas, as relações administrativas entre a Direção do Sistema e seus diversos setores, divididos em: Coordenação Técnica, Chefia de Processos Técnicos, Chefia de Referência e Informação e Chefia das Bibliotecas Setoriais.

A Univasf é uma Instituição de Ensino Superior (IES) multicampi, com atuação em três Unidades da Federação (UF): Pernambuco (Petrolina – Sede e Ciências Agrárias), Bahia (Juazeiro, Sr. do Bonfim e Paulo Afonso) e Piauí (São Raimundo Nonato), composta por 06 bibliotecas. No campus Petrolina Sede, está localizada a Biblioteca Central, onde funciona a Direção do SIBI e nos demais campi localizam-se as bibliotecas setoriais, todas coordenadas por bibliotecários.

Nesta perspectiva, as bibliotecas universitárias dão suporte as atividades acadêmicas e são espaços sociais onde pesquisadores, docentes e discentes, vão em busca de fontes de informações que possam subsidiar os estudos e projetos de pesquisas.

A equipe de atendimento dessa clientela precisa passar por treinamentos, capacitações, deve possuir conhecimento técnico relacionado aos serviços de rotina, aptidão para relacionamento interpessoal, capacidade para trabalho em equipe e algumas habilidades cognitivas para captar as necessidades dos usuários que, na maioria das vezes, chegam a biblioteca sem saber expressar a sua demanda informacional, assim como, sem conhecer o funcionamento do setor.

A manutenção da qualidade do serviço está ligada diretamente a capacidade de interação do grupo e liderança do gestor que deve comunicar-se com a equipe, mantendo um diálogo com o grupo de trabalho.

A esse respeito, Eduvirges (2013, p.10) diz: “Nas unidades de informação, uma boa comunicação é fundamental que o gerente realize entre os funcionários e usuários, pois o gestor além de realizar uma comunicação clara e flexível, deve saber ouvir e trocar ideias entre todas as pessoas”.

Liderar com diálogo, motivação e compreensão para que as relações fluam naturalmente sem pressão e exigências, lidar com a equipe, estar aberto a novas ideias, prezar pela qualidade do serviço, são habilidades essenciais à gestão.

Na função de gestor em UI, o profissional bibliotecário deve está preparado para lidar

com qualquer tipo de embate que venha a surgir com a equipe de trabalho, atuando como mediador em situações conflituosas, de modo a evitar reflexos negativos na prestação de atendimento aos usuários. Inoue e Oliveira (2007, p.392), destaca que é "papel do administrador/ gerente da biblioteca saber administrar conflitos e criar um ambiente de trabalho onde o conflito possa ser usado como um impulsionador do crescimento e produtividade".

Silva (2005) aponta este profissional como "controlador de distúrbios", pois busca resolver divergências do grupo em UI, destacando algumas competências a serem desenvolvidas pelo gestor de biblioteca, tais como:

- Empreendedor - alerta às demandas da UI, planejar novos projetos;
- Líder - capacidade de coordenar, aplicar objetivos, fazê-los cumprir;
- Planejador – traçar estratégias para cumprir metas, contratar, realocar pessoas;
- Monitor - orientar a equipe;
- Avaliar desempenhos - estar atento à qualidade do serviço, treinando a sua equipe;
- Saber delegar - distribuir tarefas às pessoas certas.

A geração de conflitos deve ser alvo de investigação no âmbito das chefias de bibliotecas, ressaltando-se como responsabilidades dos administradores das bibliotecas universitárias:

> [...] às ofertas de oportunidades de capacitação, qualificação contínua, às ofertas de apoio e de manifestação de reconhecimento dos progressos individuais dos trabalhadores, à promoção de avaliações periódicas da *performance* e à satisfação de sua equipe de trabalho." (SILVEIRA, 2009, p.138, grifo do autor).

No papel de gerente/líder, cabe ao bibliotecário assumir o compromisso de desenvolver ações de qualificação contínua e gestão de pessoas que promovam o crescimento da equipe, evitando a existência de desacordo entre os colaboradores.

3 Materiais e métodos

A pesquisa constitui-se em estudo de caso, pois investiga e descreve uma situação específica de determinada instituição, a Univasf por meio do Sistema Integrado de Bibliotecas. Segundo Yin (2005, p. 20) esta estratégia de pesquisa contribui "[...] com o conhecimento que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupos, além de outros fenômenos relacionados".

Apresenta abordagem qualitativa baseada na seleção dos dados obtidos e identificação de seus inter-relacionamentos, busca-se a compreensão do objeto pela percepção dos atores envolvidos, proporcionando espaço à reflexão do pesquisador. O estudo se apoia em pesquisa bibliográfica com vistas a explorar conceitos da área de gestão de conflitos.

O universo da pesquisa é composto pelo SIBI/UNIVASF, tendo como população os bibliotecários atuantes nas coordenações das seis Unidades de Informação dos *campi*: Petrolina e Ciências Agrárias – PE, Juazeiro, Senhor do Bonfim e Paulo Afonso – BA e São Raimundo Nonato – PI,.

A coleta de dados foi realizada utilizando questionário elaborado na plataforma "Google drive". Esse instrumento de coleta, segundo Gil (1999, p.128) pode ser definido como a "técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc".

O Instrumento de pesquisa, constituído por (6) seis questões (perguntas fechadas, porém com espaço para comentários) com abordagem da temática identificação e gerenciamento de conflitos foi disponibilizado aos Coordenadores das Bibliotecas do SIBI, em formato *online.*

4 Resultados finais

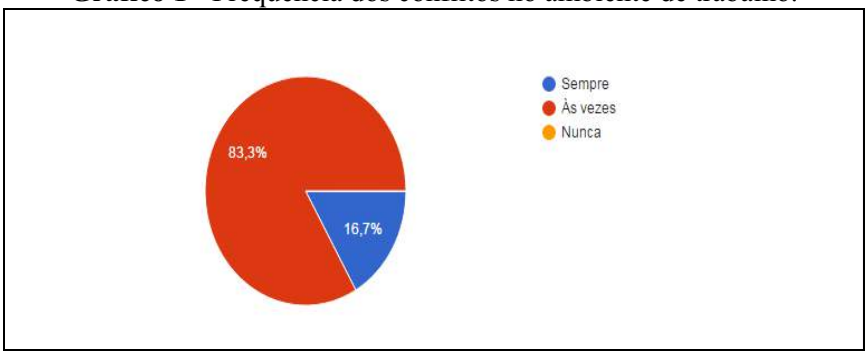
Dentre as diversas atribuições do coordenador de unidades informacionais, além de aptidão para liderança e gestão de pessoas, está a administração de conflitos. Nessa perspectiva, os dados coletados estão evidenciados, conforme demonstrado abaixo.

No gráfico 1 identificou-se que 83,3% dos respondentes informaram que a ocorrência de conflitos se efetua de forma esporádica, enquanto 16,7% afirmaram que sempre ocorrem conflitos. Desta forma, ratifica-se a ideia da biblioteca como ambiente propício à ocorrência de conflitos, assim como nas demais organizações.

Os funcionários que atuam nestes Centros de Informação, além de lidar com os colegas de trabalho, devem também saber conduzir o atendimento ao mais diverso público que se utiliza dos serviços da biblioteca e que certamente influencia no curso das atividades de trabalho da equipe.

Na avaliação, constatou-se que cada bibliotecário do Sistema se depara, embora não constantemente, com situações conflituosas, sendo necessário, portanto, intensificação e orientação da equipe quanto aos prejuízos trazidos pelos conflitos a imagem da instituição, a qualidade do serviço prestado e ao bem-estar do próprio grupo. Para tanto, o bibliotecário deve procurar capacitar-se constantemente quanto à temática de gestão de conflitos. E certamente, um dos primeiros passos e mais importante nessa gestão é identificar as causas desses embates surgidos no ambiente de trabalho, como foi questionado aos bibliotecários do SIBI/UNIVASF.

Gráfico 1 - Frequência dos conflitos no ambiente de trabalho.

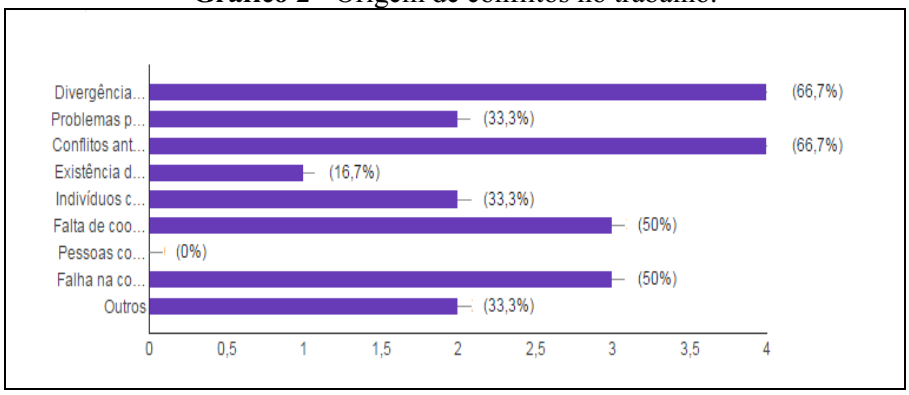


Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Quanto a origem desses conflitos, das opções listadas na pergunta (gráfico 2) foi possível detectar que as alternativas: *Divergências de opinião / diferenças culturais* e *Conflitos antigos não resolvidos* foram as mais citadas com 66,7%. Das alternativas seguintes: *Falta de cooperação/ Grupo pouco unido* e *Falha na comunicação e má interpretação de informações* foram assinaladas por 50% da população contemplada no estudo. Por sua vez, 33,3% apontaram como causadores de conflito os *Problemas pessoais não relacionados com o trabalho, Indivíduos com fraco desempenho e Outros motivos,* como por exemplo, *"usuário insatisfeito com o atendimento"* e *"funcionário com trabalhos fora da organização"*. Os resultados restantes são pequenos em ordem de grandeza, mas podem ser analisados no gráfico.

Os confrontos de ordem externa e nível interpessoal, citados na discussão sobre conflitos e trazidos por Chiavenato (2014) são os mais frequentes nas bibliotecas do SIBI. Essas situações apresentam solução delicada, pois fogem ao conhecimento operacional da organização que detém o bibliotecário e parte para a necessidade de trabalhar a educação e valores na equipe para o alcance de um objetivo comum.

Gráfico 2 - Origem de conflitos no trabalho.

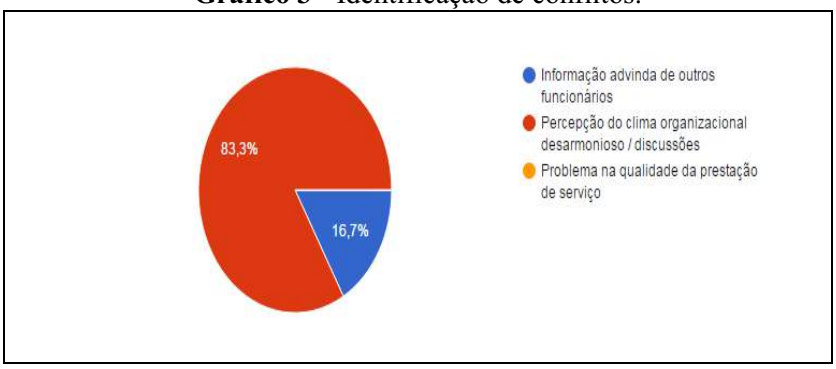


Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

No que diz respeito a forma de identificação desses conflitos, os resultados apontaram que 83,3% dos gestores consultados identificaram o conflito nas Unidades de Informação, por meio da *Percepção do clima organizacional desarmonioso /discussões*. No entanto, para 16,7% o conflito é percebido por intermédio da *Informação advinda de outros funcionários*.

O bibliotecário em seu papel de gestor deve ser um exímio observador para identificar situações de conflito. Muitas vezes, por medo de se prejudicar no trabalho e perante a chefia, a equipe camufla a ocorrência de conflitos ou situações que podem gerá-los. Isso impede que o bibliotecário trabalhe com a prevenção desses conflitos que é de extrema importância para a manutenção de um clima organizacional adequado na instituição.

Gráfico 3 - Identificação de conflitos.



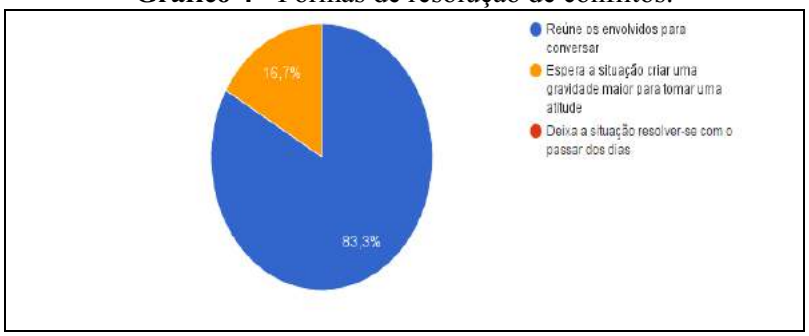
Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Já estabelecido o conflito é preciso solucioná-lo, foi investigado perante os coordenadores do SIBI, as ações tomadas diante desta questão (gráfico 4).

Os dados obtidos revelaram que 83,3% dos gestores consultados reúnem os envolvidos na situação de conflito para uma conversa, já 16,7% informam que aguardam a intensificação do problema para tomar decisões.

Atuar como conciliador é, certamente, a função inicial e mais adequada a ser utilizada pelo bibliotecário antes de qualquer outra tomada de decisão, a exemplo de: advertências e demissões. Deve-se procurar unir a equipe em função do ideal da organização e das competências gerenciais e não deixar que pequenos desentendimentos ganhem força e se tornem conflitos prejudiciais ao trabalho.

Gráfico 4 - Formas de resolução de conflitos.

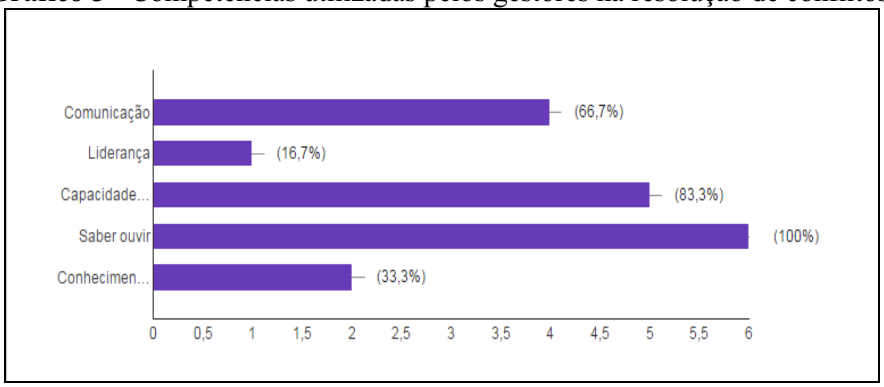


Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Abaixo, é possível avaliar algumas dessas competências no âmbito da população investigada como podemos inferir mediante a análise das proposições listadas. A mais recorrente, com 100% de alusão, foi a competência de *saber ouvir,* depois a *capacidade de negociação* que ficou com margem significativa de escolha com 83,3%, a *comunicação* alcançou 66,7% da preferência dos respondentes e a *liderança* apareceu com apenas 16,7%.

Assim, as competências mais citadas estão relacionadas diretamente com o ato de escutar, o que exige do gestor uma postura de moderador, pois será ele o responsável por guiar os conflitantes e negociar soluções.

Gráfico 5 - Competências utilizadas pelos gestores na resolução de conflitos.



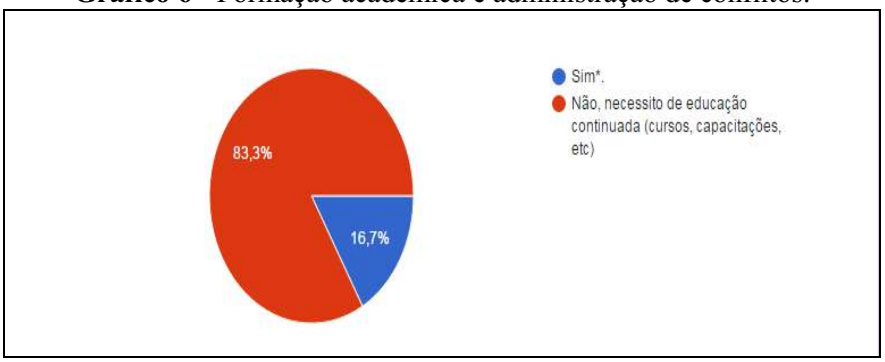
Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

As competências mencionadas, bem como outras necessárias a resolução de conflitos podem ser desenvolvidas pelos bibliotecários por meio de formação e capacitação.

Observando a representação gráfica abaixo, verificou-se que ao serem questionados se a formação acadêmica do bibliotecário o habilita a lidar com situações de conflitos nas organizações, foram obtidos os seguintes percentuais:

- 83,3% disseram que *não*, visto que necessitam de cursos e capacitações para aprimorar conhecimentos sobre como superar situações conflituosas no âmbito organizacional;
- 16,7% afirmam que *sim*, porque durante o período acadêmico foram contemplados na graduação, componentes curriculares como: Teoria Geral da Administração e Organização, Planejamento e Administração de Bibliotecas, assim como Estágios Supervisionados em instituições públicas e privadas que possibilitaram a abordagem teórica e prática da mediação de situações conflituosas.

Gráfico 6 - Formação acadêmica e administração de conflitos.



Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

A maioria dos coordenadores do Sistema de Bibliotecas da Univasf, embora atuem satisfatoriamente na gestão de conflitos, ainda encontram-se inseguros quanto à intervenção nos confrontos da equipe, refletindo a necessidade de capacitação.

Vale ressaltar que a Universidade oferece anualmente Plano de Capacitação para os servidores, nas áreas de Desenvolvimento Gerencial, Gestão Administrativa e Gestão de Pessoas, oferecendo cursos voltados à temática de conflitos como: Liderança e Desenvolvimento de Equipes, Relações Interpessoais no Trabalho e Desenvolvimento das Competências Individuais.

5 Considerações finais

Pela análise das respostas ficou clara a necessidade de aperfeiçoamento do bibliotecário para gerir conflitos, cabendo ao profissional que busca desempenhar com excelência a função de administrador de Unidade de Informação, desenvolver competências latentes e trabalhar limitações. Para Berg (2012, p.18), " o conflito nos tempos atuais é inevitável e sempre evidente. Entretanto, compreendê-lo, e saber lidar com ele, é fundamental para o seu sucesso pessoal e profissional".

Nesse sentido, em relação ao objetivo do trabalho foi constatado nos resultados que além da competência de negociação associada a capacidade de liderança, comunicação, mediar e resolver conflitos (saber ouvir) foram mencionadas pelos gestores do SIBI, como imprescindíveis para contenção de conflitos nas bibliotecas da Univasf.

Portanto, identificou-se que os conflitos não são frequentes nas bibliotecas do SIBI, contudo quando ocorrem, os bibliotecários adotam como estratégia, a conciliação, reunindo os envolvidos, de modo a criar um clima organizacional favorável ao diálogo, evitando que situações de divergências se posterguem e interfiram na produtividade da equipe.

6 Referências

BERG, Ernesto Artur. **Administração de conflitos**: abordagens práticas para o dia a dia. Curitiba: Juruá, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**: o capital humano das organizações. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Gestão de pessoas**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, c2005.

_____. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CURY, Antonio. **Organização e métodos**: uma visão holística. 7. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2000.

EDUVIRGES, Joelson Ramos. O Profissional bibliotecário como gestor de unidades de informação. In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO – EREBD, 17., 2014, Fortaleza. **Anais eletrônicos**... Fortaleza, UFC, 2014. Disponível em: < https://prezi.com/0ccxkniudihv/o-profissional-bibliotecario-como-gestor-em-ui/ >. Acesso em: 15 mar. 2016.

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

INOUE ,Mary Tomoko; OLIVEIRA , Ângela Maria de. Conflitos em bibliotecas: un elemento fundamental? **Rev. Esp. Doc. Cient**., [S.l.], v.30, n.3, p. 385-394, jul./sep. 2007. Disponível em:< http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/391/403>. Acesso em: 10 mar. 2016.

MAXIMIANO, A. **Introdução à administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PEREIRA, Arcelo Luis et al. Análise de conflitos organizacionais: características, estilos e estratégias. In: ENCONTRO PARANAENSE DE PESQUISA E EXTENSÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, 5., 2007, Cascavél, PR. **Anais eletrônicos**... , Cascavél, PR, 2007. Disponível em:< http://www.unioeste.br/campi/cascavel/ccsa/VIIISeminario/PESQUISA/ADMINISTRACAO/ARTIGO_101.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2016.

PIRES, José Calixto de Souza; MACÊDO, Kátia Barbosa. **RAP**, Rio de Janeiro, v.40, n.1, p. 81-105, jan./fev. 2006.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. . Disponível em:< http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n2/10.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2016.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários Especialistas:** guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília: Thesaurus, 2005.

STADLER, Adriano; PAMPOLINI, Cláudia Patrícia Garcia. **Gestão de pessoas**: ferramentas e estratégias de competitividade. Curitiba: InterSaberes, 2014.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

O CÓDIGO DE ÉTICA DO BIBLIOTECÁRIO NO CONTEXTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Andreia Petró da Rosa (UFRGS) - andreia.petro@hotmail.com

Daniara Zampiva Ferri (UFRGS) - danizferri@hotmail.com

Vítor Vasata Macchi Silva (UFRGS) - vasata@hotmail.com

Jackson da Silva Medeiros (UFRGS) - jackson.medeiros@ufrgs.br

Resumo:

O objetivo deste trabalho é identificar os artigos do código de ética do bibliotecário que podem ser adaptados para atender às relações que se estabelecem durante a realização das atividades de serviço de referência virtual. Os resultados indicam que o serviço de referência virtual é afetado pelas fragilidades das relações humanas, pelas possibilidades de acesso de usuários e bibliotecários a recursos tecnológicos e também por aspectos sociais e culturais dos atores envolvidos nesse serviço. As conclusões indicam que cabe às bibliotecas compreender a realidade da comunidade a que atendem e, também, buscar o encurtamento das distâncias existentes entre profissionais e usuários. O trabalho destaca a necessidade da revisão de artigos do código de ética proposto pelo Conselho Federal de Biblioteconomia para que tal código seja visto como um instrumento atualizado quanto às diferentes relações que se estabelecem no dia a dia dos bibliotecários.

Palavras-chave: Serviço de referência virtual. Código de ética. Relações humanas. Bibliotecários.

Área temática: Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social

Subárea temática: Serviços de referência presencial e virtual

1 Introdução

A sociedade contemporânea convive com uma constante evolução tecnológica. Neste cenário, aspectos sociais, culturais, políticos e econômicos sofrem uma liquefação de seus valores institucionais em virtude da velocidade com que as circunstâncias mudam. As relações interpessoais, por sua vez, se tornam frágeis, uma vez que estão alicerçadas em todos esses aspectos passíveis de mutação. Assim configura-se a sociedade moderno-líquida, a qual é vista por Bauman como "a sociedade em que as condições sob as quais agem seus membros mudam em um tempo mais curto do que aquele necessário para a consolidação, em hábitos e rotinas, das formas de agir" (BAUMAN, 2005, p.7).

Diante do processo da fragilização dos laços, a ideia de liquidez diz respeito à rapidez de mudança e adaptação, à efemeridade e à instantaneidade entre as relações estabelecidas. Relegar compromissos passa a ser uma característica da sociedade moderna, pois as redes criadas são utilizadas para facilitar as conexões e, também, as desconexões com as pessoas, em virtude do contato indireto e do distanciamento físico que se estabelece entre os interlocutores. Considera-se, assim, que a mobilidade produzida por essas redes tem efeito em todos os aspectos que interferem na vida cotidiana, sejam eles sociais, culturais, políticos ou econômicos.

A facilidade de conexão e de desconexão pessoais e profissionais pode ser justificada pelas características dos contatos virtuais vinculadas à proximidade e distanciamento físico. Neste cenário, o uso das tecnologias corresponde a uma ferramenta essencial para a existência dessas conexões. Bauman (2004, p. 79), neste âmbito, argumenta que há sempre mais conexões para serem usadas – e assim não tem grande importância quantas delas se tenham mostrado frágeis e passíveis de ruptura. O ritmo e a velocidade do uso e do desgaste tampouco importam. Cada conexão, segundo esse autor, pode ter vida curta, mas seu excesso é indestrutível. Em meio à eternidade dessa rede imperecível, é possível se sentir seguro diante da fragilidade irreparável de cada conexão singular e transitória (BAUMAN, 2004).

No âmbito de atuação dos bibliotecários, o uso das tecnologias impacta em distintas atividades executadas por esses profissionais. Entre essas atividades, destaca-se o serviço de referência virtual, pois a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação nos serviços de referência permite localizar informações e documentos de maneira mais rápida do que através de instrumentos manuais, como os catálogos em ficha. Nesse contexto, a eficiência dos serviços de referência e a capacidade de atendimento das necessidades dos usuários foram maximizadas. Além disso, as bibliotecas passaram a economizar tempo de pessoal e recursos financeiros (PESSOA; CUNHA, 2007).

O serviço de referência virtual ofertado pelas bibliotecas pode ser visto como aquele contato que ocorre através da interface da rede virtual e que permite a interação entre o profissional da informação e o usuário (SIQUEIRA, 2010, p.10). Neste cenário, as relações que se estabelecem entre os bibliotecários e os usuários podem ser vistas como frágeis, em virtude do afastamento existente entre os atores do processo e, também, das características de liquidez e de fragilidade da sociedade moderna. O código de ética profissional do bibliotecário, por sua vez, no âmbito de atuação desses profissionais, objetiva normalizar a atuação de pessoas físicas e jurídicas em Biblioteconomia nas suas distintas atividades. A partir de tais aspectos, surgem os seguintes problemas de pesquisa: Quais aspectos interferem na relação que se estabelece entre bibliotecários e usuários durante as atividades de serviço de referência virtual? Como o código de ética dos bibliotecários pode ser adaptado para atender às novas tecnologias e relações que se estabelecem durante as atividades desses profissionais?

A partir dos aspectos citados, o objetivo deste trabalho é identificar os artigos do código de ética do bibliotecário que podem ser adaptados para atender às relações que se estabelecem durante a realização das atividades de serviço de referência virtual.

Tal estudo se justifica na medida em que os laços pessoais e as relações profissionais modernas sofreram impactos diversos em virtude da evolução tecnológica. Identificar os aspectos que interferem na relação que se estabelece entre profissionais e usuários pode auxiliar, desta forma, na implantação de mudanças no código de ética profissional do bibliotecário, o qual corresponde à resolução número 42 do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), publicada em 11 de Janeiro de 2002, época em que o serviço de referência virtual recém começava a se difundir nas bibliotecas brasileiras.

As próximas seções apresentam: (*i*) revisão de literatura; (*ii*) materiais e métodos; (*iii*) resultados; e (*iv*) considerações finais.

2 Revisão de literatura

Esta seção divide-se em: (*i*) relações humanas no século XXI; (*ii*) serviço de referência virtual e (*iii*) ética em Biblioteconomia.

2.1 Relações humanas no século XXI: uma breve visão a partir dos laços frágeis de Zygmunt Bauman

Bauman aponta, na obra *A sociedade individualizada: vidas contadas e histórias vividas*, um contexto sobre o que considera a fragilidade das relações humanas, baseando suas premissas no mercado e em como o ser humano pode ser comparado com produtos facilmente descartáveis ou substituíveis. Essa relação, para o sociólogo, é baseada na satisfação, na vertente alegre que o outro, na comparação com um bem, pode proporcionar.

> Os laços e parcerias são vistos [...] como coisas a serem consumidas, não produzidas; estão sujeitos aos mesmos critérios de avaliação de todos os outros objetos de consumo. No mercado consumidor, produtos ostensivamente duráveis são oferecidos por um 'período de teste' e a devolução do dinheiro é prometida se o comprador não estiver satisfeito. Se um parceiro é visto nestes termos, então não é mais tarefa de ambos os parceiros 'fazer o relacionamento funcionar' – fazê-lo funcionar nas boas e nas más situações, ajudar um ao outro ao longo dos trechos bons e ruins, podar, se necessário, as próprias preferências, fazer acordos e sacrifícios pelo bem da união duradoura. Em vez disso, é uma questão de obter satisfação com um produto pronto para ser usado; se o prazer derivado dele não se equipara ao padrão prometido e esperado ou se a novidade diminui gradualmente com a alegria, não existe razão para ficar com o produto inferior ou mais velho, ao invés de encontrar outro, 'novo e melhorado', na loja (BAUMAN, 2008, p. 199).

A visão de que laços são coisas a serem consumidas está consonante com o conceito de liquidez, o qual representa a dificuldade em estabelecer laços profundos. Para Bauman (2005), a liquidez é vinculada, assim, à forma de construção do sujeito moderno e, também, aos seus modos de pensar e agir em sociedade. Nesse contexto, as relações de poder e os discursos que constituem esse sujeito definem aquilo que ele é. Além disso, as conexões são justificadas e fortalecidas a partir dos contatos que esse sujeito estabelece, onde são

encontrados os fundamentos da incerteza, da insegurança e da fragilidade, termos que definem as relações interpessoais da sociedade atual, a sociedade moderno-líquida (BAUMAN, 2005).

Bauman (1998) destaca ainda que os indivíduos conseguem adaptar-se tão rapidamente às novas condições impostas pela sociedade que já não há espaço para estabelecer uma relação duradoura, visto que tudo está em constante movimento, uma vez que as conexões não são perenes. Bauman (1998, p. 92) ainda afirma que "a modernidade é a impossibilidade de permanecer fixo. Ser moderno significa estar em movimento". Nesse cenário de rapidez, imediatismo, adaptação e movimento, observa-se também o desenvolvimento da tecnologia e das redes, as quais podem ser vistas como fatores que favorecem o surgimento da liquidez e da fragilidade das relações, em virtude do contato indireto e do distanciamento físico que elas proporcionam.

Destaca-se, ainda, que a liquidez e a fragilidade das relações podem ser identificadas também nas atividades executadas pelos bibliotecários durante a realização do serviço de referência virtual, pois, durante a prestação desse serviço, o usuário subpõe-se na condição de sujeito quando solicita a informação e o bibliotecário coloca-se como uma interface que busca atender ao que lhe foi requisitado – o que torna o serviço mecanizado. Tal mecanicismo, no entanto, pode contribuir para que sejam fragilizadas as relações estabelecidas entre esses indivíduos durante a execução das atividades do serviço.

2.2 Serviço de referência virtual

O serviço de referência é, tradicionalmente, uma atividade humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie que é o desejo de conhecer e compreender. No entanto, em buscas cujos itens são conhecidos, até uma quarta parte dos usuários não consegue encontrar o que estão procurando no catálogo da biblioteca, mesmo quando esta possui o material e este está representado no catálogo. Neste contexto, o serviço de referência virtual possui status ímpar e o coloca como o serviço mais humano da biblioteca, uma vez que envolve uma relação direta entre o bibliotecário e o consulente (GROGAN, 2001).

A disseminação das tecnologias de informação e comunicação fez com que as unidades de informação absorvessem tais tecnologias. Tal aspecto impactou diretamente no serviço de referência, pois esse passou a ser executado de maneira presencial e, também, virtual. Segundo a *Reference and User Services Association* (RUSA) (2010), o serviço de referência virtual caracteriza-se por ser iniciado eletronicamente e pelo fato de os usuários utilizarem computadores ou outras tecnologias para se comunicar com os centros de informação. Nesse cenário, os canais de comunicação utilizados com frequência em referência virtual são: chat, vídeo conferência, co-navegação, e-mail e mensagens instantâneas.

Accart (2012), por sua vez, destaca cinco diretrizes publicadas pela RUSA que desenvolvem aspectos da referência virtual. São elas: (*i*) a proximidade com o usuário; (*ii*) o contato com o usuário; (*iii*) a questão; (*iv*) a busca de informação; e (*v*) o acompanhamento. Quanto à proximidade com o usuário, esse autor destaca que o *website* da biblioteca deve manter diferentes páginas que direcionem para o serviço de referência virtual, o qual deve conter menus e exemplos que auxiliem o usuário em sua busca. Quanto ao contato com o usuário, destaca-se que os usuários requerem a atenção do profissional e respostas eficazes que obedeçam a normas de qualidade (prazo, apresentação, conteúdo). Quanto à questão, o profissional deve ser objetivo e não emitir juízo de valor sobre o assunto ou a natureza da

consulta que lhe é formulada. Além disto, esse autor destaca que as informações de caráter privado fornecidas pelo usuário não devem ser divulgadas. A busca de informação, por sua vez, deve assegurar que o profissional forneça as respostas apropriadas, a partir do uso de fontes de informação pertinentes e confiáveis. O acompanhamento, por fim deve considerar a consulta a especialistas para que a busca por informações seja aprofundada (ACCART, 2012).

De modo complementar aos aspectos apresentados, Alves e Vidotti (2006) salientam a importância do serviço de referência e informação na mediação da informação e na satisfação do usuário. Isso ocorre pois o serviço de referência pode ser visto como o serviço-fim que expõe o trabalho da biblioteca e do bibliotecário e que gera o reconhecimento por parte dos usuários e da classe. Ainda quanto a esse reconhecimento, Shachaf *et al.* (2008) destacam que é possível que a oferta de serviços satisfatórios e igualitários por parte dos bibliotecários sejam resultado direto da aderência desses profissionais a seus valores profissionais e ao código de ética que regula sua atuação.

2.3 Ética em Biblioteconomia

A ética trata do comportamento moral do homem em todas as esferas da sociedade, de modo a corresponder aos valores e princípios norteadores da conduta humana (NALINI, 2006). A ética do trabalho, por sua vez, consiste na organização e elaboração de um discurso profissional fundamentado no bom desempenho do ofício, com o intuito de beneficiar tanto os profissionais que o executam quanto aqueles que se valem do desempenho desse trabalho (SOUZA, 2014). Neste contexto, o discurso de ética comumente se consolida sob a forma de um código de ética profissional.

O Código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), publicado em 11 de Janeiro de 2002, corresponde à resolução número 42 do CFB. Em seu artigo primeiro, é apresentado que o objetivo do código é normalizar a atuação profissional de pessoas físicas e jurídicas em Biblioteconomia. Nas seções e artigos subsequentes, tal resolução dispõe sobre deveres, obrigações, direitos e proibições auferidas aos bibliotecários, bem como sobre penalidades para infrações disciplinares e sanções a serem aplicadas. Tal código dispõe ainda sobre os honorários profissionais.

A partir da observação do Código de ética do CFB, destaca-se que, por sua formulação que pretende a normalização da conduta profissional, o documento contraria sua denominação, visto que configura uma deontologia e não um código de ética. Rasche (2005, p. 24) destaca que “a deontologia representa um conjunto de preceitos, de ideias, um elenco de determinações objetivas, instruções operacionais a serem seguidos pelos membros de uma categoria profissional visando garantir a uniformidade na realização de um trabalho e ação do grupo [...]”. O código de ética, por sua vez, segundo Rasche (2008), deve pensar no ser social do bibliotecário que se constrói no seu agir cotidiano e, também, na sua participação social, política e econômica.

A partir dos aspectos citados, do objetivo e da configuração deontológica do Código de ética proposto pelo CFB, observa-se que a prática do serviço de referencial virtual, explicitada anteriormente, demonstra consonância às seguintes disposições do Código:

Seção II – Dos deveres e obrigações, artigo terceiro, alínea “J”.

“J) Estimular a utilização de técnicas modernas objetivando o controle da qualidade e a excelência da prestação de serviços ao usuário” (CFB, 2002, p. 1).

Seção II – Dos deveres e obrigações, artigo sétimo.

> Art.7º - O Bibliotecário deve, em relação aos usuários e clientes, observar as seguintes condutas: a) aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo; b) tratar os usuários e clientes com respeito e urbanidade; c) orientar a técnica da pesquisa e a normalização do trabalho intelectual de acordo com suas competências (CFB, 2002, p. 2).

Seção III – Dos direitos, artigo décimo primeiro, alínea "E".

"E) Auferir benefícios da ciência e das técnicas modernas, objetivando melhor servir ao seu usuário, à classe e ao país" (CFB, 2002, p. 2).

Observa-se que tais disposições do Código de ética do CFB demonstram consonância com o serviço de referência, mas não contemplam especificidades do serviço de referência virtual como, por exemplo, os aspectos relacionados ao sigilo das informações requeridas e/ou enviadas aos bibliotecários. Nesse cenário, dado que o serviço de referência virtual requer condições específicas para seu desempenho, ferramentas tecnológicas que suportem suas atividades e, também, capacitação dos profissionais e dos usuários para utilização dessas ferramentas, são necessárias disposições que contemplem e assegurem estas condições. Tais aspectos evidenciam, assim, a necessidade de atualização do Código de ética proposto pelo CFB para que esse cumpra o objetivo de normalizar a atuação dos profissionais que atuam nesse contexto.

3 Materiais e métodos

Esta pode ser considerada uma pesquisa aplicada, pois, conforme Gil (2010), as pesquisas aplicadas se caracterizam por desenvolver estudos para ampliação do conhecimento científico a ser utilizado para solução de problemas práticos específicos identificados por pesquisadores. O método de pesquisa, por sua vez, utiliza a abordagem qualitativa, uma vez que os resultados pretendidos não são passíveis de análise por métodos estatísticos ou quantificáveis, sendo fruto de análise interpretativa (STRAUSS; CORBIN, 2008).

Os objetivos do trabalho são considerados exploratórios, uma vez que se caracterizam por analisar diversos fatores que se relacionam a um determinado aspecto, de modo a conduzir uma aproximação que pretende explicitar o fenômeno analisado. Destaca-se ainda que, ao passo que as pesquisas exploratórias possibilitam a realização da coleta de dados por diversos procedimentos, o procedimento utilizado neste trabalho é o de pesquisa bibliográfica, o qual se caracteriza por uma revisão de diversas fontes, principalmente bibliográficas, utilizadas como referência para fundamentação teórica do trabalho (GIL, 2010).

A partir dos aspectos citados, considera-se este trabalho um estudo de abordagem qualitativa, de caráter aplicado e objetivos exploratórios. Para atendimento de tais objetivos, é utilizado o procedimento de pesquisa bibliográfica, de modo a analisar e interpretar os aspectos que permeiam as relações humanas no contexto serviço de referência virtual. Destaca-se, ainda, que foi elaborado um procedimento metodológico dividido em quatro etapas com o intuito de atender aos objetivos pretendidos por esse estudo. A Figura 1 apresenta as etapas executadas.

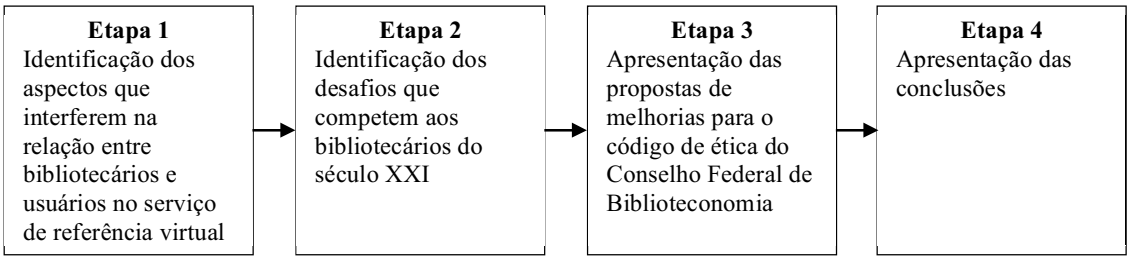


Figura 1 – Etapas executadas para atender aos objetivos do trabalho
Fonte: os autores

Na etapa 1 foi realizada a identificação dos aspectos que interferem na relação que se estabelece entre bibliotecários e usuários no serviço de referência virtual. Para tanto, foram discutidos os conceitos pós-modernos relacionados à fragilidade dos laços sociais apresentados pelo sociólogo Zygmunt Bauman, em virtude desses serem passíveis de aplicação às relações que se estabelecem entre bibliotecários e usuários no ambiente virtual. A partir disto, foi identificado como as tecnologias impactam na execução do serviço de referência virtual e em outros aspectos que interferem nesse serviço.

Na etapa 2 foi realizada a identificação dos desafios que emergem para os bibliotecários do século XXI. Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, a qual identificou outros autores que já trataram de tal tema. A partir dos apontamentos identificados na literatura, foram propostos desafios que competem aos bibliotecários para atender às demandas dos usuários – as quais são, em geral, vinculadas a aspectos como imediatismo, comodidade e simultaneidade.

Na etapa 3 foram apresentadas as propostas de melhorias elaboradas para o código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia. Para tanto, foi realizada a leitura detalhada desse código com o objetivo de identificar artigos que se relacionam com as atividades de serviço de referência virtual. A partir disso, foram propostas atualizações em determinados artigos do código de modo que esse passe a atender às relações que se estabelecem no ambiente virtual.

Na etapa 4 foram apresentadas as conclusões sobre o trabalho realizado e suas relações com os objetivos propostos neste trabalho. A partir da associação dos conceitos de Bauman com a realidade do serviço de referência virtual e a realidade do código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia, foi possível apontar propostas de melhorias para o código analisado. Assim sendo, espera-se que tal código atenda também às relações que se estabelecem entre usuários e bibliotecários no âmbito do serviço de referência virtual.

4 Resultados

Esta seção diz respeito a (*i*) identificação dos aspectos que interferem na relação entre bibliotecários e usuários no serviço de referência virtual, aos (*ii*) desafios para os bibliotecários do século XXI e as (*iii*) propostas de melhorias ao código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia, em relação ao serviço de referência virtual.

4.1 Identificação dos aspectos que interferem na relação entre bibliotecários e usuários no serviço de referência virtual

No serviço de referência virtual as tecnologias funcionam como mediadoras entre o bibliotecário e o usuário, de modo a possibilitar a comunicação e a realização do serviço solicitado. A interação entre bibliotecário e usuário através da rede virtual permite o imediatismo, visto como a rapidez entre o processo de pedido de informação e o recebimento de uma resposta. O contato virtual também possibilita maior comodidade ao usuário, visto que esse pode solicitar uma demanda informacional sem necessidade de deslocamento até a unidade de informação. A simultaneidade, por sua vez, a qual permite o acesso a qualquer momento de qualquer lugar, é consequência da conectividade, a qual o usuário moderno está submetido o tempo todo, aspecto que o faz buscar informação em sites, base de dados, e-mail e até mesmo redes sociais, o que faz com que essas ferramentas possam auxiliar na divulgação e marketing da biblioteca e seus serviços.

O imediatismo, a comodidade e a simultaneidade correspondem a aspectos possibilitados pelas tecnologias de informação e comunicação e, nesse âmbito, vê-se o imediatismo como uma forma de simplificar o processo da demanda, uma vez que engloba agilidade e praticidade na resposta ao usuário; as ferramentas tecnológicas, por sua vez, possibilitam que tal resposta chegue imediatamente ao usuário, visto que, no contexto moderno, as pessoas buscam por respostas rápidas e eficientes. No entanto, tais tecnologias também contribuem para a fragilização da relação que se estabelece entre profissionais e usuários. Isso se justifica em casos de demora a obtenção de resposta ou de dificuldade de entendimento da informação recebida, o que pode levar o usuário a romper o vínculo que havia sido estabelecido com o bibliotecário e a biblioteca.

A partir dos aspectos destacados compreende-se que as tecnologias disponíveis podem contribuir para a aproximação de usuários e bibliotecários, mas também para o afastamento desses indivíduos. Isso ocorre na medida em que, para que tais atendimentos sejam realizados, os profissionais e os usuários devem possuir recursos materiais e acesso à internet suficientemente estável para que o atendimento ocorra de modo eficaz – o que nem sempre ocorre na realidade de usuários e bibliotecários brasileiros. Além disto, destaca-se que a interação *online* entre esses indivíduos também requer uma formação educacional suficiente para que os usuários saibam expressar adequadamente suas necessidades informacionais. O mesmo vale para os bibliotecários, para que esses possam compreender as necessidades dos usuários e apresentar as respostas às informações solicitadas.

A partir dos aspectos destacados considera-se que, além da fragilidade das relações e das possibilidades de acesso à tecnologia, aspectos sociais e culturais, os quais são diretamente afetados por aspectos educacionais da população, também influenciam no vínculo que se estabelece entre usuários e bibliotecários nas atividades de serviço de referência virtual. Nesse cenário, cabe às bibliotecas que ofertam esses serviços compreender a realidade da comunidade a que atendem, para que tal serviço seja realizado de modo satisfatório aos usuários.

4.2 Desafios para os bibliotecários do século XXI

Johnson (1998), em um cenário anterior à grande expansão das redes de comunicação no Brasil, apontou desafios emergentes para os profissionais da informação. O autor destacou

desafios para esses profissionais, os quais se relacionavam com: (a) orientar os usuários a tratar com o excesso de informação; (b) desenvolver um alto nível das habilidades técnicas exigidas para o gerenciamento das novas tecnologias de informação e comunicação; (c) competir com outros profissionais pelas posições de gerenciamento; (d) incorporar um espectro mais amplo de conhecimento e habilidades; (e) desenvolver um nível mais elevado de habilidades de treinamento e estratégias facilitadoras para o uso da informação; e (f) desenvolver profunda habilidade de trabalho com outras pessoas.

Os desafios propostos por Johnson (1998) não contemplavam a complexidade das atuais demandas informacionais dos usuários, altamente vinculadas a aspectos como imediatismo, comodidade e simultaneidade. A partir disto, considera-se que, para as próximas gerações de bibliotecários, o desafio de satisfazer as demandas dos usuários se mostra ainda mais complexo, pois os usuários tendem a demandar ainda mais agilidade e precisão. Tais demandas se intensificam no contexto do serviço de referência virtual na medida em que o contato entre o profissional e o usuário é indireto e frágil, em virtude do distanciamento físico que existe entre os interlocutores.

Para contornar as dificuldades que podem surgir durante a execução das atividades de atendimento de usuários durante o serviço de referência virtual, propõe-se, como desafio para os bibliotecários do século XXI, o encurtamento das distâncias existentes entre profissionais e usuários. Para tanto, as bibliotecas devem estar devidamente preparadas para ofertar serviços que possibilitem o contato síncrono e assíncrono entre bibliotecários e usuários. A oferta de serviços através de chat *online* ou de aplicativos de celular pode ser vista como uma alternativa para que os bibliotecários compreendam as reais demandas dos usuários e estabeleçam uma relação mais próxima e sólida.

Além do encurtamento das distâncias, propõe-se também, como desafio para os bibliotecários do século XXI, a identificação do perfil dos usuários dos serviços de referência virtual ofertados pelas bibliotecas, o que deve possibilitar que o atendimento a tais indivíduos seja ainda mais customizado. Espera-se, assim, que sejam satisfeitas as necessidades informacionais de tais usuários e que seja estabelecida uma relação profissional e ética.

4.3 Propostas de melhorias para o código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia

O código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia busca contemplar, em seu conteúdo, as especificidades dos diferentes serviços desenvolvidos por bibliotecários a fim de normalizar a atuação profissional. Para que tal código seja efetivo, faz-se necessária uma constante atualização e ampliação de sua estrutura, na medida em que são estabelecidas novas relações e são ofertados novos serviços no ambiente das bibliotecas. Pretende-se apresentar, a partir das atualizações propostas para o Código de ética do Conselho Federal de Biblioteconomia, uma visão do que seria recomendável observar na relação que se estabelece entre bibliotecários e usuários no ambiente virtual.

A partir dos aspectos citados, observa-se, para a Seção II – Dos deveres e obrigações, em seu artigo terceiro, que dispõe sobre o que cumpre ao profissional de Biblioteconomia, a necessidade de inserção de uma alínea sobre atualização profissional e capacitação quanto ao uso de tecnologias de comunicação e mediação da informação. Tal inserção deve servir para que tais profissionais estejam devidamente preparados para atuar em atividades relacionadas ao serviço de referência virtual, como o atendimento à distância e *online*.

Ainda para Seção II – Dos deveres e obrigações, em seu artigo sétimo, que dispõe sobre a conduta do Bibliotecário em sua relação com usuários e clientes, há de se observar a inserção de duas alíneas, sendo uma sobre a educação e orientação de usuários quanto ao uso das tecnologias da informação e outra sobre a ampliação do atendimento das demandas de usuários além dos limites da biblioteca. Tais aspectos devem servir para reforçar a preocupação com o atendimento *online*, o qual deve possibilitar que o usuário, mesmo à distância, satisfaça suas necessidades informacionais.

Para Seção III – Dos direitos, em seu artigo décimo primeiro, que dispõe sobre os direitos do profissional de Biblioteconomia, a inserção de uma alínea sobre a disponibilidade de tecnologias de informação e comunicação para prestação de serviço de referência virtual. Tal aspecto deve servir, para assegurar condições mínimas, tanto técnicas quanto humanas, para o atendimento e pesquisa *online.*

Por fim, para Seção IV – Das proibições, em seu artigo décimo segundo, que dispõe sobre o que não é permitido ao profissional de Biblioteconomia, propõe-se a inserção de uma alínea vedando o fornecimento de históricos ou registros dos atendimentos virtuais. Tal aspecto deve complementar e reiterar a proibição quanto violação do sigilo profissional também no serviço de referência virtual e, assim, garantir a privacidade dos usuários e evitar a disseminação de informações sigilosas.

5 Considerações finais

Neste trabalho foi identificado que o serviço de referência virtual é afetado pelas fragilidades das relações humanas, pelas possibilidades de acesso de usuários e bibliotecários a recursos tecnológicos e por aspectos sociais e culturais dos atores envolvidos nesse serviço. Nesse cenário, compete aos bibliotecários e as bibliotecas que ofertam esses serviços compreender a realidade da comunidade a que atendem, para que tal serviço seja realizado de modo satisfatório aos usuários. Além disto, destaca-se que os profissionais devem buscar o encurtamento das distâncias existentes entre bibliotecários e usuários no âmbito tecnológico e, também, no viés comunicacional.

Quanto ao código de ética proposto pelo CFB, vislumbra-se que esse seja atualizado nos artigos terceiro e sétimo, ambos da Seção II – Dos deveres e obrigações, no artigo décimo primeiro da Seção III – Dos direitos, e no artigo décimo segundo da Seção IV – Das proibições. Isso se mostra necessário para que as relações estabelecidas entre bibliotecários e usuários no serviço de referência virtual sejam contempladas de modo específico. Assim, a partir de tais modificações, espera-se contemplar os aspectos relacionados à formação dos bibliotecários e aos aspectos relacionados à formação de usuários e à proteção das informações solicitadas e enviadas a eles.

Destaca-se que é importante que se tenham códigos de ética atualizados e de acordo com o que ocorre no mundo, de modo a possibilitar que tais documentos não sejam vistos como documentos defasados e sem autoridade por não englobar aspectos que interferem nas relações profissionais que se estabelecem. No âmbito dos bibliotecários, do código de ética proposto pelo CFB e do serviço de referência virtual, em especial, foram identificadas lacunas que podem ser preenchidas para que tal código seja visto como um instrumento atualizado e minimamente exaustivo quanto às diferentes relações que se estabelecem no dia a dia desses profissionais.

6 Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, jul./dez., 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611/448>. Acesso em: 12 Abr. 2016.

BAUMAN, Zygmunt. **A sociedade individualizada**: vidas contadas e histórias vividas. Rio de Janeiro: Zahar Editora, 2008.

BAUMAN, Zygmunt. **Amor líquido.** Rio de Janeiro: Zahar Editora, 2004.

BAUMAN, Zygmunt. **O mal-estar da pós-modernidade.** Rio de Janeiro: Zahar Editora, 1998.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida líquida.** Rio de Janeiro: Zahar Editora, 2005.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Resolução CFB n. 42 de 11 de janeiro de 2002. Dispõe sobre Código de Ética do Conselho Federal de Biblioteconomia. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao_042-02.pdf>. Acesso em: 14 Mar. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2001.

JOHNSON, Ian M. Desafios para o desenvolvimento profissional na "sociedade da informação" – algumas respostas das Escolas de Biblioteconomia e Estudos de Informação na Grã Bretanha. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 3, n. 2, p. 07-18, 1998. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1675/1427>. Acesso em: 20 Mar. 2016.

NALINI, José Renato. Conceito de Ética. In:_____. **Ética geral e profissional.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 23-32.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. &Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, set./dez. 2007. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>. Acesso em: 12 Abr. 2016.

RASCHE, Francisca. Questões éticas para bibliotecários. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 10, n. 19, p. 21-33, 2005. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2005v10n19p21>. Acesso em: 14 Mar. 2016.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION – RUSA. **Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services**. 2010. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-

reference-se.pdf>. Acesso em: 11 Mar. 2016.

SHACHAF, Pnina; OLTMANN, Shannon M.; HOROWITZ, Sarah M. Service & quality in virtual reference. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 59, n. 4, p. 535–550, 2008. Disponível em: <http://www.dx.doi.org/10.1002/asi.20757>. Acesso em: 12 Abr. 2016.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Ponto de acesso**, Salvador, v. 4, n 2, p. 116-130, 2010. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>. Acesso em: 14 Mar. 2016.

SOUZA, Francisco das Chagas de. Ética profissional bibliotecária: a codificação das boas práticas. In: _____; SILVA, Ana Cláudia Perpétuo de Oliveira da (Org.). **Práticas éticas em bibliotecas e serviços de informação: investigações brasileiras.** Rio de Janeiro: Interciência, 2014. p. 1-25.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. **Pesquisa qualitativa:** técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada. 2. ed. Porto Alegre: ArtMed, 2008.

O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM: UMA PROPOSTA EXPERIMENTAL

Daniel Cerqueira Silva (IF Baiano) - falecomdaniel@yahoo.com.br

Resumo:

Este estudo tem como objetivo mostrar quais são os impactos sofridos por participantes de um curso de iniciação à Competência em Informação no formato EaD. Além disso, traz prenúncios sobre como viabilizar um curso de Competência em Informação básico, sem custos diretos, utilizado mão de obra reduzidíssima, carga horária baixa, mas capaz de elevar o nível de Competência em Informação dos seus participantes. O método adotado para realização da pesquisa foi o experimental e para tanto o estudo contou com 3 grupos acidentais de 43 voluntários: sendo um grupo experimental e outros dois de controle, totalizando 129 participantes. A pesquisa se desenvolveu em 4 etapas: pesquisa de elaboração do curso; construção do Ambiente Virtual de Aprendizagem; tutoria e execução do curso; e utilização grupos de controles. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários baseados em cenários, nos quais os participantes do grupo experimental tinham suas Competências em Informação testadas antes e depois do procedimento de intervenção. Foram encontradas quantidades expressivas de notas mais altas após o tratamento de intervenção, todos os índices utilizados nas estatísticas descritivas (moda, mediana, desvio padrão, variância, amplitude) e inclusive a distribuição de frequências, apontaram para a superioridade das notas do pós-teste do grupo experimental. Por fim, concluiu-se que foi possível desenvolver um curso de Iniciação a Competência em Informação, no formato EaD, capaz elevar o nível de Competência em Informação dos seus participantes.

Palavras-chave: *Competência em Informação, EaD, Ambientes Virtuais de Aprendizagem*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM: UMA PROPOSTA EXPERIMENTAL

Resumo

Este estudo tem como objetivo mostrar quais são os impactos sofridos por participantes de um curso de iniciação à Competência em Informação no formato EaD. Além disso, traz prenúncios sobre como viabilizar um curso de Competência em Informação básico, sem custos diretos, utilizado mão de obra reduzidíssima, carga horária baixa, mas capaz de elevar o nível de Competência em Informação dos seus participantes. O método adotado para realização da pesquisa foi o experimental e para tanto o estudo contou com 3 grupos acidentais de 43 voluntários: sendo um grupo experimental e outros dois de controle, totalizando 129 participantes. A pesquisa se desenvolveu em 4 etapas: pesquisa de elaboração do curso; construção do Ambiente Virtual de Aprendizagem; tutoria e execução do curso; e utilização grupos de controles. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários baseados em cenários, nos quais os participantes do grupo experimental tinham suas Competências em Informação testadas antes e depois do procedimento de intervenção. Foram encontradas quantidades expressivas de notas mais altas após o tratamento de intervenção, todos os índices utilizados nas estatísticas descritivas (moda, mediana, desvio padrão, variância, amplitude) e inclusive a distribuição de frequências, apontaram para a superioridade das notas do pós-teste do grupo experimental. Por fim, concluiu-se que foi possível desenvolver um curso de Iniciação a Competência em Informação, no formato EaD, capaz elevar o nível de Competência em Informação dos seus participantes.

Palavras-Chave: Competência em Informação. EaD. Ambientes Virtuais de Aprendizagem

Abstract

This study aimed to show what are the impacts suffered by participants in an introductory course on Competency in Information on distance education format. In addition, it brings forebodings about facilitating a racing course in basic information without direct costs, used hand work very reduced, low workload, but able to raise the competence level of information of its participants. The method adopted to conduct the study was experimental and both the study included 3 accidental groups of 43 volunteers: one experimental group and two control, totaling 129 participants. The research was developed in four stages: preparation of the course of study; construction of the Virtual Learning Environment; mentoring and implementation of the current; and use control groups. Data collection was conducted through questionnaires based on scenarios in which study participants had their skills in Information tested before and after the intervention procedure. Found significant amounts of higher grades after treatment intervention, all the indexes used in descriptive statistics (mode, median, standard deviation, variance, range) and even the distribution of frequencies, pointed to the superiority

of notes posttest the experimental group. Finally, it was concluded that it was possible to develop an Initiation Program Competency in Information on distance education format, able to raise the competence level of information of its participants.

Keywords: Information Literacy. Distance Education. Virtual Learning Environments

1 Introdução

Mesmo com a quantidade expressiva de estudos realizados sobre Competência em Informação no Brasil, especialmente a partir dos anos 2000, percebe-se que ainda são escassas as pesquisas nacionais que visem à consecução de métodos e estratégias voltadas às práticas de promoção destas competências. Apesar de algumas universidades brasileiras já disponibilizarem a disciplina "Competência Informacional" em seus currículos, tal fenômeno ocorre de forma pontual, sendo raros os programas abertos ao público e mais escassos ainda no formato EaD. "Pode-se considerar que o conceito bem como os programas de desenvolvimento de competência informacional estão ainda em construção. (CENDÓN; COSTA, 2012, p.11).

No plano prático, a intersecção da EaD com a Competência em Informação ainda se encontra em um estágio rudimentar já que existe pouca divulgação sobre instituições de ensino que tenham adotado a Competência em Informação em seus planos de desenvolvimento educacional. Assim, buscou-se a implantação de um curso experimental de Iniciação a Competência em Informação no formato EaD, esperando-se assim a aprendizagem do uso eficaz, autônomo e crítico da informação por parte dos seus participantes.

2 Revisão de literatura

Destarte o trabalho em questão partiu da realização de um experimento cujo objetivo foi avaliar os impactos sofridos por participantes de um curso de Iniciação a Competência em Informação com todos os requisitos básicos ou seja, foram elaborados os conteúdos, os exercícios, as avaliações, e as atividades que contaram com o acompanhamento de tutores para orientar os participantes ao longo das aulas.

O curso de extensão de Iniciação a Competência em Informação contou com uma carga horária de 40 horas e a sua construção foi baseada em tutoriais de *Information Literacy* consagrados em universidades estrangeiras como: *Finding Information on the Internet: A Tutorial,* da *University of California,* o TILT: Texas *Information Literacy* da *University of Texas,* Tutorial da Literacia da Informação da Universidade de Évora, *My Learning Essentials* da *University of Manchester.* Da mesma maneira, foram realizadas pesquisas documentais com o intuito de conhecer e adotar Padrões de Competência em Informação de instituições internacionais. Para tal, foram utilizados os seguintes documentos:

- Diretrizes sobre desenvolvimento de Habilidades em Informação para a aprendizagem permanente, elaborada pela Seção de Habilidades em Informação da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA);
- Padrões de Competência em Informação da IFLA;

- Padrões de Competência em Informação para o Ensino Superior da ACRL (*Association of College & Research Libraries*) /ALA (*American Library Association)*
- *Handbook for Information Literacy Teaching (HILT) da Cardiff University;*
- *O Media Education e o* Manual de Alfabetização midiática e informacional, ambos na UNESCO.

Portanto, a estrutura do Curso foi criada por meio da plataforma de Ensino a Distância da Universidade Federal da Bahia (*Moodle*) e teve como referência os programas e os padrões supracitados, levando em consideração os conteúdos, as metodologias e os exercícios utilizados nestas iniciativas.

3 Materiais e métodos

Para a condução da pesquisa, foi adotado o método experimental clássico sugerido por Creswel:

Quadro 1 – P rojeto de pré-teste e pós-teste com grupo de controle

Projeto tradicional e clássico, este procedimento envolve uma designação aleatória dos participantes a dois grupos. É aplicado tanto um pré-teste quanto um pós-teste aos dois grupos, mas o tratamento é proporcionado apenas ao Grupo A experimental. Grupo A R_____O1_____X_____O2 Grupo B R_____O1_____O2

Fonte: adaptado de Creswell. 2008, p. 195

Ao se transpor os elementos do quadro acima para a realidade aplicada neste trabalho é possível observar que: O grupo A R = equivaleu a 43 participantes acidentais submetidos ao evento experimental; O grupo B R = equivaleu a 43 participantes acidentais não submetidos ao curso, que será o grupo de controle; X = "Curso de Iniciação a Competência em Informação no formato EaD" variável única deste estudo; O1 = Questionário de avaliação pré-intervenção; O2 = Questionário de avaliação pós-intervenção. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, aplicado em momentos distintos. Primeiramente foi aplicado um questionário inicial, denominado "Nivelamento 1", cujo objetivo era captar o nível de Competência em Informação dos participantes antes da intervenção. Posteriormente, foi aplicado outro questionário ao final do curso, chamado de "Nivelamento 2". Tais questionários foram adaptados com base em uma ferramenta chamada TRAILS (*Tool for Real-time Assessment of Information Literacy Skills*) utilizada especificamente para a avaliação de Competências em Informação.

O universo da pesquisa foi constituído por 129 participantes acidentais, distribuídos em um grupo de intervenção (GE) e dois grupos de controle: o Grupo de Controle 1 (GC1) e o Grupo de Controle 2 (GC2), cada um com 43 participantes, admitindo-se, como requisito mínimo, possuir o ensino médio completo. Tais indivíduos foram captados por meio de

anúncios publicitários, veiculados em listas de e-mail e em Redes Sociais. A caracterização dos sujeitos da pesquisa ficou da seguinte forma: no Grupo Experimental 46,51% foram alunos de cursos de graduação, seguidos por 30,23% com o curso de graduação completo, e 20,93% que já concluíram um curso de pós-graduação *lato sensu*, isto é, um curso de especialização. Quanto ao restante, ou seja, 2,33%, eram doutorandos. Outra constatação importante é a origem geográfica do aluno, sendo então contabilizadas nove localidades, cobrindo as regiões do Nordeste (BA, SE, PE, CE, PB), Sudeste (MG, SP, RJ) e Centro-Oeste (Distrito Federal). Dos 43 participantes, 55,8% são da Bahia, em seguida vem Minas Gerais (9,3%), Sergipe (9,3%) e São Paulo (9,3%). Vale ressaltar que a faixa de idade deste grupo, foi de 19 a 48 anos, e a idade média, foi de 34 anos. No Grupo de Controle 1: uma parte dos 43 questionários deste grupo, mais precisamente 15, foram entregues pessoalmente a alguns participantes. Esse possuiu estudantes de nível médio, 65,12%, especialistas com 16,28 %, estudantes de graduação 6,98%, mestres com 6,98% e pessoas com graduação completa fechando com 4,65%. Quanto à localização geográfica dos participantes podemos afirmar que 100% foram do Estado da Bahia. O Grupo de Controle 2, possuí uma configuração muito similar a do Grupo Experimental, uma vez que é composta por estudantes de graduação (18,6%), pessoas com nível superior (23,3%), alunos com pós-graduação *lato sensu* (41,86%) e *stricto sensu* (mestrado 16,3%). A distribuição geográfica dos participantes compreende 90,7% do Estado da Bahia, completado por e 2,3% de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Maranhão, respectivamente. Aqui houve um participante residente na Inglaterra representando também 2,3%. Tal como no Grupo Experimental, aqui a idade média foi de 34 anos e a faixa de idade variou entre 22 a 49 anos.

4 Resultados parciais/finais

Por se tratar da utilização do método experimental, fez-se necessário realizar análises estatísticas detalhadas, a fim de se obter resultados mais precisos. Para facilitar a apresentação dos resultados valeu-se da estatística descritiva e representação gráfica com perspectiva de que estas possam ajudar a evidenciar similaridades ou disparidades entre os resultados dos participantes da pesquisa.

Estatística Descritiva

Com o objetivo de sintetizar os valores das notas obtidas pelos participantes, foi elaborada uma tabela que proporcionasse uma condição mais favorável à realização de comparações e análises. A seguir estão dispostos os dados descritivos nos três grupos pesquisados onde foram reveladas as medidas de tendência central: média, moda, mediana, bem como as medidas de dispersão: amplitude, desvio-padrão, variância, formando o conjunto de oito colunas. Foram colocados também os valores máximos de mínimos das notas de cada um dos grupos, a linha inicial refere-se às notas dos testes realizados antes da intervenção (nivelamento1) e a linha posterior corresponde aos dados alcançados após a intervenção(nivelamento 2), formando “um par” de resultados que representa um resumo de cada um dos três grupos, sucessivamente:

Tabela 1 - Estatística descritiva: comparação dos grupos pesquisados

GRUPO/ QUESTIONÁRIO		MÉDIA	MODA	MEDIANA	AMPLITUDE	DESVIO PADRÃO	VARIÂNCIA	MÁXIMO	MÍNIMO
Experimental	Nivelamento 1	6,3	6,0	6,0	3,0	1,0	1,0	8,0	5,0
	Nivelamento 2	6,7	6,5	6,5	6,5	1,7	2,8	10	3,5
Controle 1	Nivelamento 1	4,7	4,0	4,5	4,0	0,8	0,8	7,0	3,0
	Nivelamento 2	3,7	2,5	3,5	5,5	1,2	2,3	8,0	2,5
Controle 2	Nivelamento 1	5,5	5,5	5,5	3,0	0,8	0,6	7,0	4,0
	Nivelamento 2	5,2	4,5	5,0	5,0	1,3	1,7	8,0	2,5

Fonte: pesquisa empírica, 2015.

A análise inicial dos dados descritivos permitiu inferir que:

No Grupo Experimental nota-se uma diferença muito baixa entre as médias dos testes de pré e pós-intervenção, acontecendo o mesmo entre os valores da moda e da mediana; no caso dos valores da amplitude, do desvio padrão e da variância ocorreu o contrário, havendo diferenças numéricas representativas, conforme a Tabela 1.

No Grupo de Controle 1 observa-se que todos os indicadores entre os dois testes são diferenciados. É nítido que os melhores indicadores de tendência central foram obtidos no teste pré-intervenção, acontecendo o mesmo com os índices de dispersão.

Já no Grupo de Controle 2, tal como no Grupo Experimental, percebeu-se diferença bastante discreta entre os valores das médias e das medianas, mas todos os valores das medidas de dispersão também tenderam significativamente a ser maiores no pós-teste.

Ao se comparar os 6 testes aplicados, é perceptível que o pós-teste do Grupo Experimental proporcionou os melhores índices de tendência central, e apresentou os maiores valores de dispersão com desvio padrão 1,7 e variância 2,8. Esse quadro representa um indício de que parte deste grupo (47%) não conseguiu reagir bem ao tratamento (participação no curso) estando possivelmente vulneráveis aos elementos de validade interna (SILVA e PINTO, 1989), (comprometimento, assimilação, interesse e disciplina) e por isso não se equiparou ao rendimento médio da outra parte (53%).Vale ressaltar a semelhança de comportamento entre o Grupo Experimental e o Grupo de Controle 2, visto que em ambos foi detectada uma diferença discreta entre as médias (6,3 e 6,7 no Grupo Experimental; 5,5 e 5,2 no Grupo de Controle 2).

A melhor nota entre as máximas, levando em consideração todos os testes, foi 10,0 no nivelamento 2 do Grupo Experimental e a pior, foi 7 ocorrendo tanto no nivelamento 1 do Grupo de Controle 1 quanto no nivelamento 1 Grupo de Controle 2. A melhor nota entre as mínimas, foi 5 registrada no nivelamento 1 do Grupo Experimental e a pior foi 2,5 no nivelamento 1 do Grupo de Controle 1 e no nivelamento 2 do Grupo de Controle 2. A maior

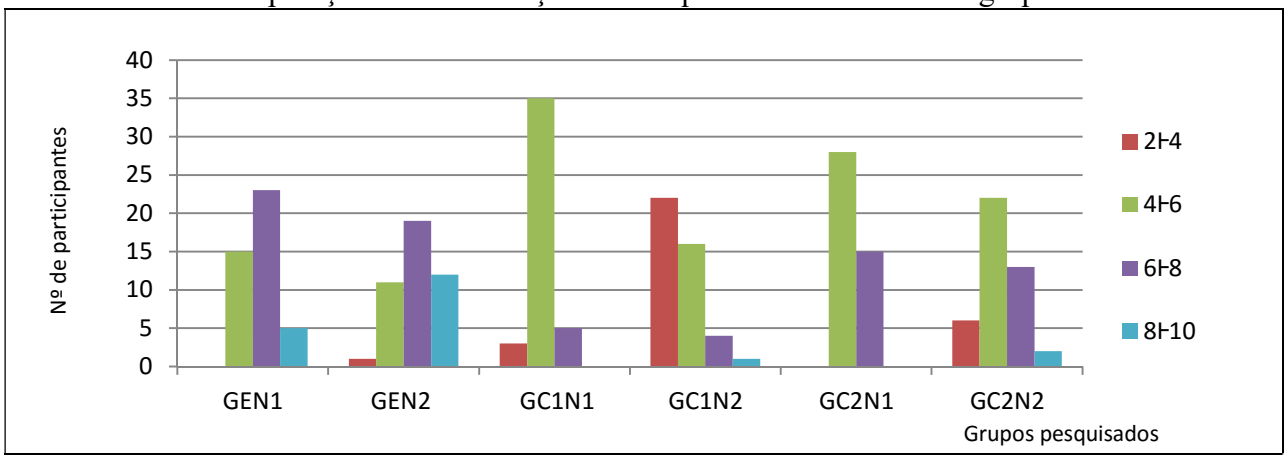
média e a maior variância alcançada pelo Grupo Experimental no pós-teste, permitem inferir que o tratamento empregado, (Curso de Iniciação à Competência em Informação) tenha surtido algum efeito transformador nesse grupo.

Apesar das medidas da Tabela 1 serem precisas, percebe-se que não é possível notar o rendimento dos participantes de forma específica, já que as medidas de tendência central ou de dispersão generalizam o comportamento das turmas, impedindo que sejam percebidos detalhes sobre o desempenho dos participantes durante o experimento. Portanto, a fim de se perceber melhor a ocorrência das notas e visando uma segurança maior à interpretação dos dados, buscou-se a elaboração de distribuição de frequências. A tabela de distribuição de frequências procura realçar o que há de essencial na distribuição dos dados e também tornar possível o uso de técnicas analíticas para sua total descrição, até porque a Estatística tem por finalidade específica analisar o conjunto de valores, desinteressando-se por casos isolados (CRESPO, 2004).

Representação Gráfica

Em seguida, está um gráfico de distribuição de frequência referente a todos os grupos trabalhados: nivelamento 1 e 2 do Grupo Experimental e nivelamento 1 e 2 dos Grupos de Controle 1 e 2, respectivamente.

Gráfico 1 - Comparação das distribuições de frequências entre todos os grupos



Fonte: pesquisa empírica 2015

Ao observar as barras verticais correspondentes aos respectivos grupos pesquisados e compará-las com as respectivas faixas de notas da legenda, é possível interpretar que o Grupo Experimental obteve o melhor rendimento entre todos os grupos independente de ter sido no nivelamento 1 ou 2 com 17 participantes na faixa 8-10. Em seguida, o Grupo de Controle 2 aparece com 2 participantes com notas no intervalo entre 8-10 e por último vem o Grupo de Controle 1 que teve 1 participante nesta mesma faixa.

Esta representação permitiu inferir que os resultados dos testes de nivelamento podem estar ligados ao nível de escolaridade dos grupos e as variáveis interna (SILVA E PINTO, 1989) dos participantes (compromisso, motivação, dedicação e assimilação). Tal afirmação procede pelo fato de que no Grupo Experimental, em, que houve boa participação de estudantes de nível superior e pessoas com nível superior completo, observou-se o melhor desempenho de notas. Em seguida o Grupo de Controle 2 houve grande incidência de pessoas com especialização e nível superior completo foi aquele que mais se aproximou do Grupo

Experimental. Entretanto, no Grupo de Controle 1, cuja predominância foi de alunos de nível médio, foi percebido o pior desempenho de notas.

Em relação ao Gráfico 1, uma observação importante é notar o avanço de notas no Grupo Experimental, já que por meio das barras azuis averigua-se que após a participação dos alunos no curso de Iniciação a Competência em Informação o número daqueles que conseguiram obter notas na faixa de 8 a 10 sai de 5 no pré-teste para 12 no pós-teste, alcançando-se mais que o dobro do tamanho da barra, e isso pode ser considerada uma forte evidência sobre a eficácia da intervenção empregada (curso de formação em Competência em Informação).

Os índices obtidos por meio da estatística descritiva e da distribuição de frequências apontaram um acréscimo de média sutil 6,3 para 6,7 no desempenho do Grupo Experimental nas fases pré-teste e pós-teste, respectivamente. Diante de tal fato foi realizado o teste de T de *Student* para amostras relacionadas, cujo resultado confirmou não haver diferenças entre estas médias do ponto de vista estatístico, acontecendo o mesmo com as médias 5,2 e 5,5 do Grupo de Controle 2. No entanto, as diferenças entre as variâncias 1,0 e 2,8 respectivamente, juntamente com os resultados das distribuições de frequências, sendo 27,91% do nivelamento 2 contra 11,63 % do nivelamento 1, correspondente a faixa de notas (8⊣10),) indicam uma melhoria direta de 16,28% das notas após a intervenção.

Diante da diferença estatisticamente insignificante, foi admitido um desenho metodológico chamado de "Plano pós-teste e grupo de controlo" (SILVA e PINTO, 1989), cujo desenho se apresenta da seguinte forma:

$$\begin{array}{ll} A & X \; O_1 \\ A & \quad O_2 \end{array}$$

Onde: A é designação aleatória, X é o elemento de intervenção O_1 e O_2 são os grupos pós-teste experimental e de controle, respectivamente. Sobre essa condição Silva e Pinto, (1989 p. 224) revelam que: "Trata-se do plano experimental porventura mais simples e eficaz, já que dispensa o pré-teste sem por isso ser afectado quer no plano da validade interna quer no plano da validade externa". E ainda inteiram que: "Também do ponto de vista do teste de significância este plano reveste-se de grande simplicidade bastando uma simples estatística ***t*** de diferença de médias" (SILVA; PINTO, 1989 p. 224).

Dessa maneira, o **primeiro estudo** foi configurado a partir da comparação entre as médias do pós-teste do Grupo Experimental e o Grupo de Controle 1, ficando notória a diferença entre as médias sendo 6,7 do pós-teste do grupo de controle contra 3,7 do grupo de controle.

O segundo estudo também obedeceu ao plano "Pós-teste e grupo de controlo" (SILVA; PINTO, 1989), configurando-se a partir da comparação entre as médias do pós-teste do Grupo Experimental e o Grupo de Controle 2. A partir da aplicação deste desenho metodológico foi possível constatar novamente a superioridade na média do pós-teste do Grupo Experimental sendo 6,7 do Grupo Experimental contra 5,2 do Grupo de Controle 2.

É importante dizer que estes dois estudos são os mais seguros no que diz respeito à prevenção de ameaças a validade interna e externa conforme abordado por Silva e Pinto (1989). Dentro desse contexto ainda é válido considerar as diferenças porcentuais ao se cruzar as faixas de notas de 8 a 10 do nivelamento 2 do Grupo Experimental com esta mesma faixa de notas do Grupo de Controle 1 sendo possível observar 27,91% contra 2,33% (diferença de 25,58%). Da mesma forma ocorre o mesmo realizando o cruzamento do Grupo Experimental com o grupo de controle 2 observa-se 27,91% contra 4,65%, respectivamente, resultando na diferença de 23,26%. Tal condição permite alegar que o Curso de Iniciação à Competência em Informação gerou impactos positivos nos participantes da pesquisa, já que foi justamente a matriz pós-intervenção do grupo experimental a zona que reuniu as melhores notas, conforme consta em todos os índices dos testes realizados.

5 Considerações parciais/finais

O presente estudo permitiu perceber e identificar os efeitos práticos que um curso de Competência em Informação pode provocar a um determinado grupo de indivíduos. Em relação ao objetivo geral da pesquisa, é possível afirmar que o uso do método experimental se mostrou apropriado para isolar a variável em questão, que neste caso foi o próprio curso de iniciação à Competência em Informação, possibilitando assim, compreender que as implicações da pesquisa não sofreram interferências de fatores alheios àqueles previamente planejados. Inclusive o trabalho foi realizado com dois grupos de controle diferentes para que dessa forma, fosse possível obter conclusões mais seguras possíveis. A realização dos pré e pós-teste expressaram os rendimentos das turmas, sendo possível constatá-los por meio das distribuições de frequência e das estatísticas descritivas. Sendo assim, tais procedimentos permitiram:

- Demonstrar a viabilidade e a eficácia do ensino da competência em informação no formato EaD: nesse sentido foi possível constatar que a montagem e execução das atividades do curso foram possíveis sem maiores complicações, ainda que não tivessem sido feitos grandes investimentos e nem contado com o quantitativo de pessoal adequado. Mesmo com tal insuficiência, foi possível manter o curso até o seu final, com 43 cursistas ativos. A eficácia do programa pode ser constatada pelo bom índice de aprovação dos participantes já que apenas 4 não conseguiram obter rendimento suficiente para tal.

- Identificar fatores que favoreceram ou dificultaram a inserção e a adoção do curso de Competência em Informação na modalidade a distância, sendo válido salientar que: a utilização do formato EaD, o planejamento, a execução das aulas, as avaliações e a aceitação dos participantes foram fatores que favoreceram diretamente o acontecimento e a conclusão do curso. Já os investimentos e o pessoal foram fatores dúbios: já que a possibilidade de garantir o funcionamento do curso até o final, sem investimentos diretos e com baixíssimo contingente de pessoal foram fatores que ajudaram a viabilizar o acontecimento da pesquisa. Em contrapartida, se o curso recebesse um investimento que possibilitasse a aquisição de equipamentos para gravação de áudio e vídeo, ou que permitisse a contratação de pedagogos, designer gráficos, conteudistas ou mais tutores, por exemplo, certamente poderia ter sido elaborado um Ambiente Virtual mais incrementado e o atendimento ao aluno poderia ter ganhado mais agilidade ainda. Sumarizando os resultados do experimento realizado, foi possível observar as seguintes constatações:

É possível confeccionar e operacionalizar um Curso de Iniciação à Competência em Informação, eficaz, sem custo direto, e com mão de obra reduzidíssima obtendo resultados significativos;

Um curso de 40 horas foi suficiente para formar um conteúdo sinteticamente abrangente, capaz de elevar o nível de Competência em Informação dos seus participantes;

O formato EaD mostrou-se bem apropriado para a aprendizagem das competências em informação, inclusive para pessoas que nunca tiveram a experiência com esta modalidade de ensino, nem com a própria Competência em Informação;

43 pessoas foram diretamente beneficiadas com a realização do curso, sendo que 39 tiveram suas competências informacionais realmente elevadas;

Foram necessários 318 dias corridos para que uma pessoa apenas fizesse a toda montagem do curso, contando com o apoio de uma coordenadora e mais um tutor, para a operacionalização das aulas e a resolução de alguns trâmites burocráticos.

Acima de tudo, este trabalho mostrou o potencial e a capacidade que o bibliotecário

tem para fomentar as práticas de ensino da competência em informação, inclusive no formato EaD.

Os resultados da pesquisa mostraram a eficácia do curso criado que possibilitou a elevação do nível de competência em informação dos seus participantes. Esse quadro além de contribuir para o desenvolvimento de estudos e ações pragmáticas da competência em informação no Brasil, reafirma também o prenúncio de uma nova perspectiva de atuação deste profissional, que no passado ensinava a buscar e usar a informação nas bibliotecas e que agora pode também ensinar as pessoas como se relacionar com o universo informacional da atualidade, sobretudo a internet.

6 Referências

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de . Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009.

AMARO, Ana, SILVESTRE, Cláudia , FERNANDES Leonor. **Estatística Descritiva**: o segredo dos dados. Lisboa [s.n.], 2009.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA), **American Library Association Presidential Comittee on Informatin Literacy Reports**. ALA,1989. Disponível em http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html. Acesso em 31 mai. 2015.

ANDRADE, Adja. Ferreira, VICARI, Rosa Maria. Construindo um ambiente de aprendizagem a distância inspirado na concepção sociointeracionista de Vygotsky. In: SILVA, M. (Org.).**Educação online:** teorias, práticas, legislação e formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003. p. 255-272.

AVENA José Magdalena; PIERUCCINI, Ivete**.** Aprender a pesquisar: desafios da construção de um saber informacional na Educação a Distância. **DataGramaZero - Revista de Informação**, v.14, n.5 , 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED). **Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância**, 2008. São Paulo: Instituto Monitor, 2008. Disponível em: http://www.abraead.com.br/anuario/anuario_2008.pdf. Acesso em: 18/01/2014.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. Campinas, SP: Autores Associados, 2003.

BELISÁRIO, Aluízio. O material didático na Educação a Distância e a constituição de propostas interativas. In: SILVA, Marco (org.) **Educação online**: teoria, práticas, legislação e formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003. p. 137-148

BLATTMANN, Úrsula; RADOS, Gregório J. Varvakis**. Bibliotecas acadêmicas no ensino a Distância**. Disponível em:<http://www.geocities.com/ublattmann/papers/bu_EaD.html>.Acesso em: 27 jun. 2001.

BORGES Eliane Medeiros .; JESUS, Diovana Paula; FONSECA, Danilo Oliveira. Material didático em Educação a Distância*:* fragmentação da docência ou autoria? **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 5, n. 4, p. 141-152, Edição Especial, 2012.

CENDÓN, Beatriz Valadres; COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira. Programas de Formação de Usuários para o Desenvolvimento de Competências Informacionais. In: **XVII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**. 16 a 21 maio, 2012. Rio Grande do Sul. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/palestras/BEATRIZ_VALADARES.pdf. Acesso em: 16 de jan. 2014.

CRESPO, Antônio Arnot. **Estatística Fácil**. São Paulo: Saraiva, 2004.

CRESWELL, Jonh W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. São Paulo: Artemed, 2010.

DILLENBOURG, Pierre; SCHNEIDER, Daniel; SYNTETA, Paraskevi. Virtual Learning Environments.. **3rd Hellenic Conference "Information & Communication Technologies in Education"**, 2002, Rhodes, Greece. Kastaniotis Editions, Greece, p.3-18. Disponível em: https://telearn.archives-ouvertes.fr/hal-00190701/document. Acesso em: 20 de jun.2015.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. *Information Literacy*: princípios, filosofia a e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.32, n.1, p.23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://www.ibict.br/cienciadainformacao/>. Acesso em: 16 de junho de 2013

GASQUE, Kelley Cristine G. D. **Arcabouço conceitual do letramento informacional.** Ciência da Informação, Brasília, DF, v. 39 n. 3, p.83-92, set./dez., 2010

HORTON JR, Forest Wood. **Understanding *Information Literacy*:** A Prime.Paris: UNESCO, 2007.

JOHNSTONE, Sally M.; KRAUTH Barbara. *Information Literacy* and the Distance Learner. Paper prepared for UNESCO, the U.S. **National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on *Information Literacy***. Prague, The Czech Republic. July 2002. Disponível em: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.114.4463&rep=rep1&type=pdf. Acesso em: 17/09/2015.

_____. **Letramento Informacional:** pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, 2012.

KELLS H.R. ***Self-study processes***: a guide to self-evaluation in higher education. 4th ed. Phoenix AZ: Oryx, 1995

LAU, Jesús**. Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente.** Boca Del Rio: IFLA, 2008.

LAPPONI, João Carlos. **Estatística usando Excel**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

LEVINE, David M., STEPHAN, David F., KREHBIEL, Timothy C., BERENSON, Mark L. **Estatística: Teoria e Aplicações**. 5ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

MATIAS – PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA Augusto Santos; PINTO José Madureira. **Metodologia das Ciências Sociais.** Porto: Afrontamento, 1989.

SILVA, Marco. (Org.). **Educação *online***. São Paulo: Loyola, 2003.

SILVERMAN, David. **Interpretação de dados qualitativos**. 3ªed: Porto Alegre: Artmed, 2009. 376 p.

UNESCO. **Media and Information Literacy. Fontenoy, France: United Nations Educational**, 2013. Disponível em: milunesco.unaoc.org/wp-content/uploads/2012/05/mil-policyguidelines.pdf. Acesso em: 30 de ago. 2015.

UNIVERSIDADE DE ÉVORA. **Tutorial da Literacia da Informação.** Disponível em: www.evora.net/bpe/Linfo/. Acesso em: 21 de jan. 2015.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE BRASÍLIA (UCB). Centro Católica Virtual/Educação a Distância. Curso de pós-graduação lato sensu em educação a distância. **UEA - Conceituação e Contextualização Histórica**. Disponível em http:// www.catolicavirtual.br/conteudos/ead_asp/uea1/proposicoes.asp . Acesso em 24 set. 2013.

UNIVERSITY OF TEXAS. **TILT:** Texas *Information Literacy*. Disponível em: http://library.utb.edu/tilt/nf/intro/internet2.htm. Acesso em: 15 de Nov. 2015

VALE, Islândia Sampaio. **Avaliação de Aprendizagem Virtual um processo em construção: experiência da UnB**. Disponível em: www.abed.org.br/congresso2011/cd/16.pdf. Acesso em: 05 de ago. 2015.

VARELA, Aida; BARBOSA, Marilene A. Acesso ao conhecimento, mediação e multirreferencialidade. In: CONGRESO ISKO-ESPAÑA. **Nuevas perspectivas para La difusión y organización del conocimiento**. Valencia: Universidade Politécnica de Valencia, Servicio de Publicaciones, 2009. Disponível em: www.iskoiberico.org/wp-content/uploads/2014/09/111-125_Varela.pdf. Acesso em: 20 de jun. 2014.

WALTON, Geoff. **Comments on the draft international guidelines on *Information Literacy* produced for IFLA**. (e.mail) Stoke-on-Trent, Inglaterra. 5p. Disponível em: . Acesso em: 30 de set. 2015.

WALSH, Andrew. *Information Literacy* assessment: where do we start?**Journal of Librarianship and Information Science,** v.41, n.1, p. 19-28, mar. 2009.

WILSON, Carolyn. Alfabetización mediática e informacional: proyecciones didácticas.

Comunicar – **Revista Científica de Educomunicación**, v. 20, n. 39, p. 15-24, 2012

WISE, Steven L. et.al. **The *Information Literacy* Test** (ILT): test manual. The Center for Assessment and Research Studies, 2009. Disponível em: 138<http://www.madisonassessment.com/uploads/ILT%20Test%20Manual%202010.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2015.

WHITWORTH, Andrew. Communicative competence information age: towards a critical theory of *Information Literacy* education. ***ITALICS e-Journal*****,** v. 5, n. 1, p. 1-13, jan. 2006

O DIGITAL OBJECT IDENTIFIER (DOI) COMO DISSEMINADOR DA INFORMAÇÃO POR MEIO DOS PERIÓDICOS CIENTÍFICOS ELETRÔNICOS

Antonio Afonso Pereira Junior (UFMG) - antonioapjr@yahoo.com.br

Carla Daniella Teixeira Girard (UFOPA) - carlinhagirard@yahoo.com.br

Cristiane Marina Teixeira Girard (UNIR) - girardi_nha@hotmail.com.br

Erik André de Nazaré Pires (UFPA) - erikpires@ufpa.br

Resumo:

O presente estudo busca investigar a utilização do Digital Object Identifier (DOI) nos periódicos científicos de Biblioteconomia e Ciência da Informação e, proporcionando novas utilidades de integração com a Plataforma Lattes. Neste sentido, objetiva-se informar os títulos existentes em Biblioteconomia e Ciência da Informação em formato eletrônico, demonstrar a importância do DOI na integração com a plataforma lattes visando à garantia de credibilidade autoral e analisar as características das publicações que possuem o DOI. A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste estudo é bibliográfico, pesquisa explicativa-descritiva. A partir do desenvolvimento da pesquisa, infere-se que de todos os periódicos analisados (25 periódicos), apenas 5 deles utilizam o DOI, das quais 3 são de Universidades do sul do país, 1 vinculada ao IBICT e a última a Universidade Federal de Minas Gerais, o qual todas advém do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER). Além disso, constatou-se que a Perspectiva em Ciência da Informação relacionada à Universidade Federal de Minas Gerais, é a publicação que possui conceito maior na Webqualis, Qualis A1. Todas produzem e divulgam textos inéditos de trabalhos de cunho nacional e trabalham com artigos em diversos idiomas e são indexados em várias bases de renome científico.

Palavras-chave: *Digital Object Identifier. Biblioteconomia e Ciência da Informação. Periódicos científicos.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Recursos de recuperação da informação*

1 Introdução

Sabe-se que o Digital Object Identifier (DOI) é um identificador que possibilita serviços de caráter complementar e que os metadados deste permite referenciar planos de identificação que utilizam deste identificador. Tendo em vista esta perspectiva, a temática deste estudo é estudar este identificador como disseminador da informação através dos periódicos científicos eletrônicos, principalmente os voltados ao âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Os periódicos científicos atuam na comunicação científica, através de informações científicas do que a comunidade produz enquanto conhecimento e avanço científico. Portanto, atuam como disseminadores de informações científicas.

Partindo desta premissa, faz-se necessários identificadores que permitam a busca pela informação de maneira eficiente e eficaz, já que vivemos uma era em que o tempo é bastante precioso. Assim, é desenvolvido o DOI como identificador e facilitador desta busca de informações de maneira mais veloz ao usuário. Mediante a isto, justifica-se este estudo.

Desta forma, questiona-se: o DOI enquanto identificador das publicações de Biblioteconomia e Ciência da Informação possibilitam novas utilidades de integração com a Plataforma Lattes? Para responder a esta indagação, pretende-se: a) informar os títulos existentes em Biblioteconomia e Ciência da Informação em formato eletrônico; b) demonstrar a importância do Digital Object Identifier na integração com a Plataforma Lattes visando a garantia de credibilidade autoral e; c) analisar as características das publicações que possuem o DOI. Com o objetivo geral de investigar a utilização do DOI nas publicações de Biblioteconomia e Ciência da Informação e, proporcionando novas utilidades de integração com a Plataforma Lattes e os específicos são: informar os títulos existentes em Biblioteconomia e Ciência da Informação em formato eletrônico; Demonstrar a importância do DOI na integração com a Plataforma Lattes visando à garantia de credibilidade autoral e Analisar as características das publicações que usam o DOI.

2 Revisão de literatura

Na composição da revisão de literatura, são abordados os seguintes assuntos: periódicos científicos, DOI e Plataforma Lattes, configurando dessa forma uma abordagem que a pesquisa traz no seu cerne.

2.1 PERIÓDICOS CIENTÍFICOS

Abordar sobre o que norteia a comunicação científica acaba sendo consequentemente uma abordagem aos periódicos científicos, pois representam um veículo de suma importância na disseminação da informação científica e na evolução da ciência e tecnologia. Conforme Dias (2006, p. 51):

> [...] os periódicos constituem um importante canal no âmbito da comunicação formal: em muitas áreas, como nas ciências naturais, exatas e da vida, são indubitavelmente o principal; em outras, como nas ciências sociais e humanas, dividem com os livros esse posto, sendo muitas vezes suplantado por esses [...]

A etimologia do termo “periódico” tem sua origem latina denominada de periodus, cujo significado representa espaço de tempo. Enquanto no latim originou-se da palavra publicatione, no qual é o ato ou efeito de publicar. Percebemos que o periódico foi idealizado para publicações de informações em uma freqüência regular (FACHIN; HILLESHEIM, 2006, p. 20).

Meadows (1999, p.8) suplementa esse sentido do termo periódico com a seguinte explanação:

> [...] entrou em uso comum na segunda metade do século XVIII e se refere a qualquer

> publicação que apareça a intervalos determinados e contenha diversos artigos de diferentes autores. Para tornar ainda mais confusa à questão, a palavra serial [seriado ou publicação seriada] apareceu no século XIX para designar qualquer publicação editada em partes sucessivas e conexas. Em geral, journals (e magazines) são periódicos, mas principalmente em humanidades há publicações seriadas que desempenham muitas das funções de um jornal. Essas flutuações dos significados das palavras não são exclusivas da língua inglesa. Em alemão, por exemplo, os primeiros journals eram muitas vezes designados pela palavra Zeitung. Esta veio posteriormente a ser mais associada com jornais e, a partir do século XIX, a palavra Zeitschrift, passou a ser preferida nos títulos de revistas científicas.

Existem na literatura vários autores e instituições científicas que conceituam os periódicos, bem como a nomenclatura de publicações seriadas. Para a ABNT (6021, 2015) uma publicação periódica é aquela disponibilizada em qualquer suporte, com unidades sucessivas, designadas numericamente e/ou cronologicamente, visando ser produzida continuamente. Para evidenciar suas principais características e para diferenciação de outros tipos de materiais bibliográficos, a explanação conceitual de Campos (1980) abarca esta temática, conforme este autor:

> Periódicos são publicações que geralmente se apresentam em fascículos ou brochuras, com freqüência regular, contendo vários assuntos, desde aqueles especializados até os de ordem geral, abrangendo uma publicação específica ou a população como um todo, sendo publicados de tempos em tempos, de forma periódica e por um período indeterminado.

Como esclarece Stumpf (1996) no século XIX, os periódicos são reconhecidos como meio de comunicação científica de credibilidade, consolidam-se como uma forma de registro da ciência. Pois, os custos e a demora na publicação de livros; troca de correspondências e atas não conseguiam sanar a necessidade de divulgar os resultados dos estudos científicos que emanavam nas comunidades acadêmicas. Resultando na união de cientistas para resolver este impasse e decidirem publicar suas pesquisas por partes, conjuntamente contando com a colaboração de diversos autores, provindo na publicação dos periódicos científicos.

Os primeiros periódicos de cunho científico surgiram em Paris com o título Journal dês Scavants, em 1965, e em Lodres, surge o Philosophical Transactionsofthe Royal Societyof London, onde os membros da Royal Society divulgavam suas pesquisas. Estas duas publicações proviam informações sobre a ciência de forma constante, tendo por função resumir livros, fatos culturais, relatos de experimentos e observações científicas a fim de manter a sociedade européia informada, mas também cada uma apresentava características próprias (MEADOWS,1999).

Referente ao Brasil, posteriormente a fundação da Imprensa Régia em 1808, são editadas publicações relevantes para a sociedade e consta nos registros como precursores da publicação da ciência nacional, destacando-se o periódico a “gazeta médica do Rio de Janeiro”, origina-se em 1862 e a “Gazeta médica da Bahia” publicado em 1866.

No século XIX e XX ocorreu à expansão da publicação de periódicos científicos, devido a diversos fatores como: crescimento do número de cientistas, de revistas científicas, publicações vinculadas com universidades, Estado e editoras comerciais; o avanço das Tecnologias da Comunicação e Informação (TIC’s). Resultando no menor custo de editoração, na divulgação e disseminação de informação (FREITAS, 2006).

Todos esses elementos permitiram a evolução de forma de publicação científica demandando o formato eletrônico. Os trâmites no processo editorial e de publicação que ocorriam no meio físico também devem ser abrangidos no meio eletrônico, apesar do recurso online apresentar aspectos particulares vinculados ao suporte que contam com disponibilidade de acesso, resgate de informações, critérios de interatividade e navegabilidade. Mas devem seguir parâmetros balizados na tradição e legitimidade do periódico impresso: exibir política editorial, uma rigorosa revisão de qualidade (*Peer Review*), dedicar-se a uma área específica, manter edições regulares, ter

ISSN, DOI, apresentar instruções aos autores, não ter caráter departamental para citar alguns. (GRUSZYNSKI, 2007).

2.2.2 Digital Object Identification e a Plataforma Lattes

O DOI não deve substituir sistemas de identificação como o International Standard Serial Number (ISSN), para as publicações seriadas. O objetivo do DOI é oferecer serviços complementares, e os metadados obtidos a partir de determinado DOI podem referenciar os esquemas de identificação existentes. A partir desse identificador podem ser buscadas informações e acionados serviços associados a determinado objeto. Ou seja, partindo do DOI, é possível recuperar os metadados atualizados, como sua localização na Internet, seus autores ou quantidade de publicações que fazem referência à entidade associada ao DOI. A resolução1 de um nome DOI pode incluir a resolução para os valores associados, tais como a localização (URL), um endereço de e-mail, outro nome DOI e metadados descritivos. A referência pode ser de vários tipos, e eles nem sempre são diretamente acessíveis no formato de um arquivo digital ou outra manifestação, ou seja, resolução pode ou não retornar uma instância do objeto. A resolução também pode envolver uma ou mais operações de mapeamento intermediário (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2012).

Para a atribuição do DOI aos artigos, obrigatoriamente, não há a necessidade de atribuição prévia desse identificador ao periódico. No entanto, há forte orientação para que o DOI do artigo seja composto pelo sufixo do periódico acrescido de identificação do artigo, mas isso não é obrigatório. Logo, não há vinculação dos identificadores, porém é interessante buscar um padrão e uniformidade na atribuição do DOI para artigos.

No nome DOI, o registro não diferencia maiúscula e minúscula, pois todos os nomes são convertidos em maiúsculas no ato da inscrição. Do mesmo modo, na resolução o identificador é reconhecido independentemente do uso de maiúscula ou minúscula. Por isso registros com os mesmos caracteres são rejeitados, não importando registrá-los com maiúscula ou minúscula, sendo uma opção segura na integridade dos dados. Vale ressaltar que o identificador DOI incorpora vários tipos de caracteres! Na representação do DOI, recomenda-se que se use o termo “doi” minúscula antecedendo o identificador separado por dois pontos, por exemplo: “doi: 10. 1006/jmbi. 1998. 2354”. Segundo a ISO 26324: 2012, quando exibido em navegadores Web, o nome do DOI pode ser anexado para o endereço de um servidor proxy, para permitir a resolução do nome DOI por meio de um hyperlink Web padrão. Para resolver um DOI através de uma hiperligação Web padrão, o nome do DOI em si deve ser anexado ao endereço do servidor proxy. Neste caso o identificador “doi: 10. 1006/jmbi. 1998. 2354” deve remeter ao link:“http://dx.doi.org/10.1006/jmbi.1998.2354”. O DOI deve ser sempre apresentado com URLs permanentes no ambiente *on-line* (CROSSREF, 2016).

- Quais são as vantagens do uso do DOI?

A diferença do sistema DOI em relação a outros sistemas de identificadores é que busca oferecer identificadores acionáveis e interoperáveis que podem ser atribuídos a qualquer entidade que esteja associada a direitos autorais no contexto da internet. O DOI proporciona as seguintes vantagens estratégicas na sua adoção: 1 - obter identificadores persistentes para publicações; 2 - aumentar a visibilidade e o acesso dos documentos publicados; 3 - possibilitar a transformação de citações em links navegáveis; 4 - identificar publicações que referenciam a publicação em questão; 5 - promover a persistência do endereçamento na Web, caso o material precise ser movido ou rearranjado; 6 - integrar formatos de dados, de modo que uma publicação em PDF, impressa ou em HTML, possua o mesmo identificador; 7 - atualizar dinamicamente os metadados, aplicativos e serviços, promovendo a recuperação de metadados atualizados; 8 - extender funcionalidades associadas aos nomes DOI, tais como participação em novos serviços colaborativos, detecção de plágio e verificação de atualização de versão dos documentos identificados; 9 - certificar publicações, no caso do Currículo Lattes do CNPq.

No ano de 2007 o Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq) realizou o contrato com a International Digital Obejct Identifier Foundation para utilização na Plataforma Lattes, do Digital Object Identication (DOI) este um instrumento de publicações nas redes sociais. Como todos os artigos da Coleção Scielo, assim como os periódicos do SEER já possuíam o DOI. A sua inserção no currículo lattes foi com a finalidade de certificação, proporcionando o acesso dos artigos pela plataforma, garantindo o direito autoral, trazendo maior credibilidade na informação registrada.(CNPq, 2007)

Para evidenciar a importância do currículo lattes no viés científico nacional, esclarece Balancieri et al (2005, p. 70):

> [...] é o conjunto de sistemas de conhecimento da Plataforma Lattes, uma arquitetura de informações em CT&I desenvolvida para o CNPq gerir suas atividades de fomento e para integrar em um mesmo ambiente os diversos atores ligados ao Sistema Nacional de Inovação do país. Além de viabilizar a interoperabilidade dos sistemas de informação das agências federais, a Plataforma Lattes tem racionalizado o processo de gestão de CT& I.

Através desta explanação aludimos o quanto à implantação do DOI na Plataforma Lattes representa um avanço na evolução da comunicação científica. Pois estabelece uma ligação entre o currículo lattes e o site do artigo publicado. O DOI deve ser atribuído pela editora da publicação, esta informa o número DOI de cada artigo.

3 Materiais e métodos

O procedimento metodológico e operacional é abordado primeiramente de um estudo bibliográfico, segundo Forte (2006), esse tipo de pesquisa abrange o material que deve ser recolhido submetido a uma triagem, a partir da qual é possível estabelecer um plano de leitura delineado e conciso. A característica da pesquisa é do estilo explicativa-descritiva que na visão de Marconi e Lakatos (2010) esse tipo de pesquisa visa ampliar generalizações, estruturar e definir modelos teóricos, relacionar hipóteses em uma visão mais unitária do universo ou âmbito produtivo em geral e gerar hipóteses ou ideias por força de dedução lógica.

Realizou-se uma pesquisa no qual se utilizou como referência os dados extraído do site da Comissão Nacional de energia nuclear (CNEN), extraindo os títulos de periódicos científicos brasileiros especializados em Biblioteconomia e Ciência da Informação no formato eletrônico que apresentam o DOI nas suas publicações. Como se verifica no quadro a seguir.

Quadro 1 – Periódicos Nacionais de Biblioteconomia, Ciência da Informação e afins

Periódico	**Arquivistica. Net**	**Possui DOI? (Sim ou Não)**
Descrição	Publicação semestral de trabalhos relacionados com a Arquivística ou estudos e pesquisas nos demais campos ligados à Ciência da Informação.	Não
URL	http://www.arquivistica.net/ojs/index.php	
Periódico	**Biblionline**	
Descrição	Periódico científico que prioriza colaborações inéditas originadas de Trabalhos de Conclusão de Curso CC) na área de Ciência da Informação, principalmente em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. São bém aceitos para publicação artigos originados de Projetos de Pesquisas, Monitorias e Extensão. Informamos à Comunidade Acadêmica que a Biblionline se encontra cadastrada na CAPES como qualis C.	Não
URL	http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio	
Periódico	**Biblos - Revista do Departamento de Biblioteconomia e História**	
Descrição	Publicação semestral, aceita trabalhos inéditos que apresentem resultados de estudos e pesquisas relacionados	Não

	com as áreas da informação, tecnologia e afins.	
URL	http://www.seer.furg.br/index.php/biblos	
Periódico	**Ciência da Informação**	
Descrição	É uma publicação quadrimestral de trabalhos inéditos relacionados com a Ciência da Informação ou que esentem resultados de estudos e pesquisas sobre as atividades do setor de informação em ciência e tecnologia. ntende-se por Ciência da Informação a área interdisciplinar concernente ao estudo dos fenômenos ligados à produção, organização, difusão e utilização de informações em todos os campos do saber.	Não
URL	http://revista.ibict.br/index.php/ciinf	
Periódico	**DataGramaZero**	
Descrição	Cada edição se propõe reunir textos, por afinidade temática, destinados às seções de artigos, comunicações e sões visando divulgar e promover perspectivas críticas fundamentadas em áreas interdisciplinares da Ciência da nformação, tais como Informação e Sociedade, Informação e Políticas Públicas, Informação e Filosofia ou Informação e Comunicação.	Não
URL	http://www.datagramazero.org.br	
Periódico	**Em questão: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)**	
Descrição	Publicação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, ubstituição à Revista de Biblioteconomia & Comunicação. É dirigida a pesquisadores, professores, profissionais e estudantes das áreas de Informação e Comunicação e tem como objetivos: a) divulgar estudos e resultados de pesquisas nos campos da Informação e Comunicação e áreas afins; b) apresentar dossiês temáticos, reunindo a contribuição de especialistas nos respectivos campos. evista Em Questão é de periodicidade quadrimestral, aceita originais em português, espanhol e inglês, publica clusivamente textos inéditos os quais poderão fazer parte das seguintes categorias, sem prejuízo de outras que venham a ser consideradas adequadas	Sim
URL	http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/issue/view/1449/showToc	
Periódico	**Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**	
Descrição	Tem como missão difundir o conhecimento novo e inovador em Biblioteconomia, Ciência da Informação, ivologia e áreas correlatas abrangendo interesses técnico-tecnológicos e humano-sociais. Está direcionada para uisadores, docentes, discentes e demais profissionais. Recebe originais inéditos de artigos em Biblioteconomia, ncia da Informação, Arquivologia e áreas correlatas resultantes de pesquisa científica; originais de ensaios de caráter teórico fundamentados em revisão de literatura; resenhas de livros de edições recentes.	Sim
URL	http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb	
Periódico	**ETD: Educação Temática Digital**	
Descrição	licação totalmente digital da Faculdade de Educação da Universidade Estadual de Campinas (FE/UNICAMP), brangendo áreas temáticas publicadas nas diferentes seções deste periódico, com textos completos digitais.	Não
URL	http://www.fae.unicamp.br/revista/index.php/etd	
Periódico	**Inclusão Social**	
Descrição	Periódico eletrônico semestral de trabalhos inéditos, no âmbito da inclusão social, com temas ligados a ações, programas, projetos, estudos e pesquisas voltados à problemática da inclusão dos cidadãos na sociedade da informação	Não
URL	http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/	
Periódico	**Informação & Informação**	
Descrição	Revista do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina. O periódico, ado em 1996, publica contribuições inéditas em Ciência da Informação, Arquivologia, Biblioteconomia e áreas terface, buscando incentivar debate interdisciplinar acerca dos fenômenos concernentes à informação. Todas as edições estão acessíveis no Sistema Eletrônico de Editoração de Revista (SEER)	Sim
URL	http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/index	
Periódico	**Informação & Sociedade: estudos**	
Descrição	Publicação do Departamento de Biblioteconomia e Documentação, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba	Não
URL	http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies	
Periódico	**JC – Email**	
Descrição	Jornal da Ciência, periódico organizado pela Sociedade Brasileira para o Progresso e Ciência, que traz notícias cientificas abrangendo várias áreas do conhecimento	Não
URL	http://www.jornaldaciencia.org.br/index2.jsp	
Periódico	**Linc em Revista**	
Descrição	Publicação do Laboratório Interdisciplinar em Informação e Conhecimento, um espaço interinstitucional e idisciplinar, coordenado em parceria entre a UFRJ e o IBICT , voltado para a reflexão crítica sobre informação,	

	conhecimento e desenvolvimento, ante as transformações no mundo contemporâneo.	Sim
URL	http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc	
Periódico	**Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**	
Descrição	Revista eletrônica, com publicação semestral de trabalhos inéditos relacionados à área de Ciência da rmação, abrangendo prioritariamente a Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, produzidos por alunos da graduação. erão aceitos artigos oriundos de trabalhos de conclusão de curso, projetos de pesquisa, projetos de iniciação cientifica, relatos de atividades de monitoria, extensão e trabalhos de discentes apresentados em encontros científicos.	Não
URL	http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/about	
Periódico	**Perspectivas em Ciência da Informação**	
Descrição	Publicação quadrimestral da Escola de Ciência da Informação da Universidade de Minas Gerais (UFMG). Foi ada em 1996 em substituição à Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Divulga relatos de pesquisa, los teóricos, revisões de literatura, textos didáticos, relatos de experiências, traduções e resenhas em Ciência da Informação, Biblioteconomia e áreas afins	Sim
URL	http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci	
Periódico	**Perspectivas em Gestão & Conhecimento**	
Descrição	Perspectivas em Gestão & Conhecimento tem por objetivo publicar trabalhos originais e inéditos relacionados as temáticas Gestão e Conhecimento sob abordagens que priorizem diálogos inter/pluri/multi/transdisciplinares resentem contribuição para o desenvolvimento de novos conhecimentos e/ou para aplicação nos diversos setores e organizações da sociedade.	Não
URL	http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/about/editorialPolicies#focusAndScope	
eriódico	**Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**	
escrição	Publicação semestral do Grupo de Pesquisa em Informação e Inclusão Social do IBICT. Publica resumos de gos de periódicos científicos eletrônicos, monografias, dissertações e teses acadêmicas, resenhas, recensões e sumários correntes das revistas indexadas	Não
URL	http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib	
Periódico	**Ponto de Acesso**	
Descrição	Publicação do Instituto de Ciência da informação (ICI), da Universidade Federal da Bahia. Seu objetivo é r acessíveis, livre e gratuitamente trabalhos acadêmicos focados em temas no campo de estudos da Informação, ntre eles: Gestão da Informação e do Conhecimento; Inteligência Competitiva; Letramento Informacional; dução, Tratamento e Difusão da Informação e do Conhecimento; Sistemas e Redes de Informação; Políticas e tégias de Informação; Teorias da Informação; Biblioteconomia; Arquivologia; Bancos de Dados; Comunicação a Informação Científica; Propriedade Intelectual; Tecnologias da Informação; Sociedade da Informação e do nhecimento; Economia da Informação; Informação, Poder, Democracia e Cidadania; Periódicos Científicos; gem e Processo de Geração de Conhecimento; Linguagem Subliminar e Geração de Conhecimento; e outros a correlatos. Além de artigos, debates e entrevistas, publica resenhas de publicações, de softwares e de modelos de gestão de informação e conhecimento.	Não
URL	http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici	
Periódico	**Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**	
Descrição	Publicação anual de trabalhos inéditos relacionados à área da Ciência da Informação, abrangendo cificamente a Biblioteconomia, Arquivística e Documentação, ou textos que apresentem resultados de estudos e pesquisas sobre atividades relacionadas ao movimento associativo (classe dos bibliotecários).	Não
URL	http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb	
Periódico	**Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**	
Descrição	A Revista é o órgão oficial de comunicação da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, istas da Informação e Instituições e tem como finalidades: a) constituir-se em periódico especializado da área de teconomia, Ciência da Informação e conhecimentos afins; b) ser um veículo noticioso e informativo de eventos eitos de associações e de outras instituições ligadas à área; e, c) preservar a memória profissional e constituir instrumento para análises futuras	Não
URL	http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/index	
Periódico	**Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**	
Descrição	Publicação oficial do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU). Foi lançada no dia 13 de setembro de 2003 durante o III Ciclo de Palestras, organizado pela FEBAB e realizado no auditório da Biblioteca Central da NICAMP. Este periódico científico publica artigos inéditos, relatos de experiência, pesquisas em andamento e resenhas. Compreende as áreas da Biblioteconomia, Ciência da Informação e áreas afins e é editado por bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas (SBU).	Não
URL	http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci	
Periódico	**Revista Eletrônica Informação e Cognição**	

Descrição	Com o objetivo de reunir em uma coletânea os trabalhos dos pesquisadores, do Brasil e do exterior, a respeito elação que se estabelece entre informação e conhecimento no processo de aprendizagem, que surgiu a ideia da riação de uma revista eletrônica internacional. Nasceu, assim, a Revista Eletrônica Informação e Cognição, quanto veículo para a pesquisa científica e filosófica voltada à Teoria da Informação, à Filosofia da Mente, à ıcia Cognitiva e à Ciência da Informação. Cada edição da Revista Eletrônica Informação e Cognição se propõe textos, por afinidade temática, destinados às seções de artigos, comunicações e recensões, visando a divulgar e a promover perspectivas críticas fundamentadas em áreas interdisciplinares.	Não
URL	http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/reic	
Periódico	**Reviu: revista informação e sociedade**	
Descrição	aço para debates e apresentação dos novos desafios que surgem diante de nós, profissionais da informação que nos em universidades. É uma proposta para abrigar a análise crítica das novas tecnologias nascidas para acelerar culação da informação e discutir a melhor forma de aproveitá-las no cotidiano do fazer bibliotecário. Um cal onde podemos expor as inquietações, os medos e a curiosidade que essa nova situação acarreta e, quando ssário, nos posicionando positiva ou negativamente, diante desses desafios informacionais, que substituem, por vezes, de forma muita rápida, as ações que envolvem o ciclo da informação.	Não
URL	http://www.siglinux.nce.ufrj.br/~gtbib/site/	
Periódico	**Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**	
Descrição	Publicação anual, organizada em textos temáticos, prioritariamente, do tipo revisão ou estado da arte, que m e analisam pesquisas brasileiras publicadas no campo da temática Ciência da Informação e Biblioteconomia. mas selecionados e o período coberto em cada texto refletem a evolução e a maturidade atingida por cada tema, ndo ,assim, variar de ano a ano. Os artigos são escritos por autor ou grupo de autores, especialmente convidados elo editores de cada fascículo ou indicados pelos grupos de trabalho (GTs) da ANCIB. Os temas não seguem ssariamente os GTs, mas procuram dar espaço para tópicos nos quais a pesquisa atingiu volume e projeção. Os textos são submetidos a um processo de avaliação, cabendo a decisão final aos Editores.	Não
URL	http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/index	
Periódico	**Transinformação**	
Descrição	Publica trabalhos inéditos que contribuam para o estudo e o desenvolvimento científico nas áreas da Ciência nformação e Ciências de domínio conexo. Periódico especializado está aberto a contribuições da comunidade científica nacional e internacional.	Não
URL	http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/index.php	

Fonte: (BRASIL. Ministério da Ciência, tecnologia e inovação, 2015)

Neste sentido, foi necessário identificar os periódicos científicos na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, apresentando algumas características destes periódicos. Constam 25 periódicos científicos que possuem versão eletrônica, renome na área e publicados regularmente. Mostram as seguintes informações: Título, URL, periodicidade e outras descrições.

A metodologia trabalha com etapas a serem seguidas visando atingir uma finalidade na pesquisa. Conforme Marconi e Lakatos (2002, p. 15) a pesquisa "é um procedimento formal [...] que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade que se pretende estudar".

A pesquisa configurou-se como bibliográfica, porque provem de material bibliográfico para compor o arcabouço teórico e subsidiar a fundamentação da comunicação científica como o trabalho de Meadows (1999) presente neste estudo.

O estudo caracteriza-se como explicativo-descritivo, no sentido explicativo pois preocupa-se em identificar na pesquisa fatores determinantes para a ocorrência de fenômenos (GIL, 2007), isto é, explica as coisas através dos resultados oferecidos. Também de forma descritiva porque pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade retratada. (TRIVIÑOS, 1987).

Inicialmente, identificaram-se os periódicos científicos brasileiros publicados na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação em formato eletrônico. Para tanto, pesquisou-se na internet, sites de busca, através de palavras-chave os títulos e links dos periódicos da área anteriormente mencionada, todos de cunho científico.

Vale salientar que estas publicações seriadas estão sendo publicados regularmente, e após a consulta em cada periódico e sites respectivos, definiu-se trabalhar com 5 periódicos que possuíam DOI, que são: Em questão: revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); Encontros Bibli: revista eletrônica de

Biblioteconomia e Ciência da Informação; Informação & Informação; Linc. Em Revista; Perspectivas em Ciência da Informação dentro de um universo de 25 publicações seriadas.

4 Resultados parciais/finais

Na pesquisa encontrou-se um total de 25 periódicos nacionais de Biblioteconomia, Ciência da Informação e áreas afins. Dentro do quesito de adotar o DOI na sua publicação, verificou-se que 5 apresentam este requisito. Segue a descrição dos mesmos.

Os periódicos científicos Em Questão, Encontros Bibli, Informação & Informação, Liinc. Em Revista e Perspectiva em Ciência da Informação. As três primeiras publicações têm periodicidade quadrimestral, são vinculadas a Instituições Federais de Ensino Superior da região sul: Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e Universidade Estadual de Londrina(UEL). Os dois últimos são semestral do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT-UFRJ) e trimestral da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), seguindo a ordem respectivamente.

Todos os cinco periódicos apresentam características em comum: estão presentes no Sistema SEER, aceitam artigos inéditos em âmbito nacional em vários idiomas e indexado em diversas bases de dados de cunho científico. Dentro da perspectiva de estratificação da CAPES referente à área de Ciências Sociais Aplicadas I apresentam Qualis A1 e B1.

O grande diferencial do sistema DOI, é fornecer identificadores acionáveis e interoperáveis atribuídos por qualquer instituição vinculada ao contexto na internet de direitos autorais, entre eles destaca-se a plataforma lattes do CNPq. Este estudo busca propor uma nova interação de dados para fornecer informações visando garantir os direitos autorais e simultaneamente a visualização de outras publicações dentro da Plataforma Lattes.

Através da colocação de Hiperlink interligado ao sistema do Currículo Lattes, proporcionando que na verificação de um artigo ao clicar no nome do autor, possamos ter acesso ao seu currículo e verificamos suas outras publicações, ocasionando um grande reconhecimento e validação de fontes de informação, podendo ser testado este procedimento em um periódico da Ciência da Informação-Biblioteconomia, que apresentam artigos também pautados na multidisciplinaridade.

7. Considerações Finais

Na literatura percebemos que em relação à comunicação científica, as novas tecnologias de Comunicação e Informação (TIC'S) e criação de outros mecanismos computacionais trouxeram uma evolução na produção e disseminação de pesquisas científicas. Evidenciando no arcabouço teórico, as primeiras formas básicas de comunicação até o amadurecimento e implantação dos periódicos no âmbito científico. Este veículo, tanto no formato impresso como eletrônico, garantiu o engrandecimento da Ciência e reconhecimento dos autores.

Neste estudo apontamos o incremento do DOI nas publicações seriadas como forma de credibilidade de informações científicas e garantia dos direitos autorais, como este se tornou um elemento de identificação crucial no fornecimento e integração de dados, que foi aderido na Plataforma Lattes, permitindo que no acesso de um artigo científico e/ou no currículo lattes tenha uma numeração de identificação que estar presente no periódico no qual o artigo fora publicado.

Com o intuito de conhecer os periódicos da área de Biblioteconomia/Ciência da Informação que tenham o DOI, pesquisou-se e encontramos um universo de 25 publicações seriadas, sendo que apenas 5 apresentam a identificação. Todas são produzidas por Universidades Federais, estão presentes no Sistema SEER, trabalham com textos originais em diversos idiomas, indexadas em várias bases de renome e possuem conceituação elevada na estratificação do Web Qualis da CAPES.

Este estudo proporciona a verificação da área de Biblioteconomia/Ciência da informação nesta interação de dados, e busca elucidar a importância do reconhecimento de suas contribuições nas pesquisas científicas bem como dos seus autores. Visa também propor um novo caminho através dos periódicos científicos na integração de dados juntamente com a Plataforma Lattes através do Hiperlink no nome do autor para verificação curricular e demonstração de outras publicações da mesma autoria. Trazendo a tona novas veredas para evolução da Ciência e formação de novos conhecimentos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6021**: Informação e documentação- publicação periódica técnica e/ou científica-Apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

CROSSREF. **AboutCrossRef**. Disponível em: <www. crossref. org>. Acesso em: 20 jan. 2016.

BALANCIERI, R. ET AL. A análise de redes de colaboração científica sob as novas tecnologias de informação e comunicação: um estudo na Plataforma Lattes. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.34, n.1, p. 64-77, jan./abr. 2015. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0100-19652005000100008&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 10 abr. 2016.

BRASIL. Ministério da Ciência, tecnologia e inovação. Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN). **Portal para periódicos de livre acesso na internet**. 2015. Disponível em: < http://www.cnen.gov.br/centro-de-informacoes-nucleares/livre>. Acesso em: 12 abr. 2016.

CAMPOS, L. **Publicações periódicas e seriadas**. 1980. 173f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia)- Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 1980.

CONSELHO NACIONAL DE PESQUISA (CNPq). **Plataforma Lattes usará certificação DOI para artigos publicados.** Brasília: CNPQ, 2007. Disponível em: <http://cvirtual-ccs.bvsalud.org/tiki-read_article.php?articleId=162&highlight=automatic>. Acesso em: 10 abr. 2016.

DIAS, C. G. de S. **Periódicos na Comunicação científica**: produção e difusão de periódicos e panorama dos veículos brasileiros da área de comunicação na base Qualis. 2006. 171f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e cultura)- Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

FACHIN, G.R.B.; HILLESHEIM, A. I. de A. **Periódico científico:** padronizado e organizado. Florianópolis: editora UFSC, 2006.

FORTE, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante. **Manual de elaboração de tese, dissertação e monografia**. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2006.

FREITAS, M. H. Considerações acerca dos primeiros periódicos científicos brasileiros. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 3, p. 54-66, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www. em:<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3a06.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GRUSZYNSKI, A. C.; SANSEVERINO, A. M. V. O Periódico na área de humanidades: critérios de avaliação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIENCIAS DA COMUNICAÇÃO, 28., Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/475333723248804522328671114680107397 89.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2016.

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

_____. **Técnicas de pesquisa**. 5 ed. e ampl. São Paulo: Atlas, 2002.

MEADOWS, A. J. **A Comunicação científica**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, [c1999].

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Portal do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas:** SEER. Disponível em: <http: //seer. ibict. br/>. Acesso em: 20 de janeiro de 2016.

INTERNATIONAL DOI FOUNDATION.**DOI:** the DOI system. Disponível em: <http: //www. doi. org/>. Acesso em: 20 janreiro 2016.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Técnicas de pesquisa**. 5 ed. e ampl. São Paulo: Atlas, 2002.

STUMPF, I. R.C. Passado e futuro das revistas científicas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 3, p.383-386, set./dez. 1996. Disponível em:<http: //seer.ufrgs.br/intexto/article/view/3369/3953>. Acesso em: 15 mar. 2016.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais:** a pesquisa qualitativa em Educação. São Paulo: Atlas, 1987.

O EMPREGO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA REGIÃO DO CARIRI CEARENSE: APROXIMAÇÕES SOB O PONTO DE VISTA DOS DISCENTES.

David Vernon Vieira (UFCA) - davidv.vieira@gmail.com

Maria Suellen Alves Lôbo (UFCA) - suellensuellen.lobo@gmail.com

Resumo:

As intervenções tecnológicas móveis se tornaram perceptíveis em todos os setores, principalmente na área da educação, por intermédio dessa observação foi desenvolvido o presente trabalho. O objetivo geral é analisar dados sobre o uso de dispositivos móveis por estudantes universitários nas bibliotecas da região do Cariri Cearense. Em primeira instância foram realizadas leituras bibliográficas sobre as atuais intervenções tecnológicas mobile no âmbito educacional, para assim estabelecer delimitações necessárias para o enquadramento da temática na região estudada, considerando as universidades e faculdades da localidade com maior concentração de universitários, que foram submetidos a um questionário online, resultando em uma amostra de cento e cinco discentes. Diante dessa pesquisa foi revelada a potencialidade desses instrumentos de comunicação digital, porém ainda em fase de adequação e reconhecimento sóbrio nesse meio. Pontifica-se, a necessidade de avaliar e planejar intervenções para melhor uso dessas tecnologias, pois as mesmas se apresentam como uma ferramenta irrefutável na promoção do conhecimento.

Palavras-chave: *Dispositivos móveis. Biblioteca Universitária. Educação.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Dispositivos móveis em contexto acadêmico*

RESUMO

As intervenções tecnológicas móveis se tornaram perceptíveis em todos os setores, principalmente na área da educação, por intermédio dessa observação foi desenvolvido o presente trabalho. O objetivo geral é analisar dados sobre o uso de dispositivos móveis por estudantes universitários nas bibliotecas da região do Cariri Cearense. Em primeira instância foram realizadas leituras bibliográficas sobre as atuais intervenções tecnológicas *mobile* no âmbito educacional, para assim estabelecer delimitações necessárias para o enquadramento da temática na região estudada, considerando as universidades e faculdades da localidade com maior concentração de universitários, onde foram submetidos a um questionário *online,* resultando em uma amostra de cento e cinco discentes. Diante dessa pesquisa foi revelada a potencialidade desses instrumentos de comunicação digital, porém ainda em fase de adequação e reconhecimento sóbrio nesse meio. Pontifica-se, a necessidade de avaliar e planejar intervenções para melhor uso dessas tecnologias, pois as mesmas se apresentam como uma ferramenta irrefutável na promoção do conhecimento.

Palavras-Chave: Dispositivos móveis. Biblioteca Universitária. Educação.

ABSTRACT

Mobile technological interventions have become noticeable in all sectors, especially in education, through this observation was developed this work. The general objective is to analyze data on the use of mobile devices by university students in the libraries of Cariri Cearense region. In the first instance it was carried out bibliographic readings on current mobile technological interventions in the education sector, so as to establish boundaries necessary for framing the issue in the region studied, considering universities and location of schools with the highest concentration of university students who were submitted to a questionnaire online, resulting in a one hundred-five students sample. Given this research the potential of these instruments of digital communication has been revealed, but also in adaptation phase and sober recognition that environment. Pontificates is the need to evaluate and plan interventions to better use of these technologies, because these are presented as irrefutable tool in promoting knowledge.

Keywords: Mobile devices. Academic Library. Education.

1 Introdução

Os dispositivos móveis como os celulares*, smartphones, laptops* e *tablets* juntamente com seus aplicativos, podem ser argumentados como a evolução da revolução informacional, que apresenta de maneira singular sua forte influência por promover uma rápida disseminação, adesão e manipulação da informação corrente em todo o mundo, agregada com a conexão via Internet, que nos permite vivenciar a experiência ímpar de um *ciberespaço*, de ser e viver no mundo pós-moderno. Logo, toda essa rede global conectada não poderia deixar de causar efetivas mudanças no processo de aprendizagem acadêmica, fato esse, que incentivou o presente estudo.

A impulsão da educação à distância nas últimas décadas, tem se destacado por sua característica de mobilidade. Sua mutabilidade em rede vem sendo um fator de destaque para as instituições de ensino, que busca intensificar os meios de transmitir e produzir conhecimento científico. Quanto à isso, vem sendo trabalhado de forma integrada ao modelo tradicional de educação, os dispositivos móveis que abrangem conceitos de *design* de

interface de comunicação virtual ou eletrônica. No entanto, isso não é apenas mais um serviço oferecido pela instituição, mas sim um novo modelo capaz de compreender e atrair uma nova geração de alunos, para um mundo acadêmico mais perto da realidade virtual de entretenimento, fomentado principalmente pelas redes sociais, onde atualmente estão inseridos. Para proporcionar um ensino à distância mais dinâmico, tem-se aderido à comunicação móvel, o termo chamado *mobile learning (m-learning*), usado para facilitar o acesso à informação em programas de ensino usando a mobilidade. Basicamente, o *m-learning* faz uso das tecnologias de redes sem fio, dos novos recursos fornecidos pela telefonia celular, das linguagens XML, Java, do protocolo WAP, serviços de mensagens curtas (SMS), da capacidade de transmissão de fotos, vídeos, *web* chamada, serviços de e-mail, mensagem multimídia (MMS).

Para fomentar essa temática foram realizadas pesquisas bibliográficas sobre as atuais intervenções tecnológicas *mobile* no âmbito educacional, podendo assim estabelecer delimitações necessárias que instruíram o enquadramento da temática na região do Cariri Cearense, considerando as universidades e faculdades da localidade com maior concentração de universitários, entre elas: Universidade Federal do Cariri, Faculdade Leão Sampaio, Faculdade Paraiso, Faculdade de Medicina de Juazeiro do Norte, Faculdade de Juazeiro do Norte, Instituto Federal do Ceará – Juazeiro do Norte, Universidade Regional do Cariri, Universidade Estadual Vale do Acaraú – Crato, onde obteve-se a aplicação de 105 questionários *online,* que permitiu alcançar todos os objetivos propostos.

2 O uso de dispositivos móveis pelos nativos digitais universitários

Os dispositivos móveis sofreram grandes transformações nas últimas décadas, agora com telas maiores, *design* mais fino e consecutivamente mais leves, que permitem visualizar e criar fotos, vídeos, textos em aplicativos instalados para proporcionar uma interação com outros usuários destes aparelhos, por meio de acesso à internet, algo que virou um apontador potencial de *status* social, principalmente entre os nativos digitais, que segundo Prensky (2001) são denominados, os que mudaram radicalmente o seu comportamento em relação aos alunos do passado e, para os quais, o sistema educacional não está totalmente preparado. Essa geração de alunos representa a primeira que cresceu com esta realidade. Esses indivíduos passaram suas vidas inteiras cercadas por computadores, *videogames*, *players* de músicas digitais, câmeras de vídeo, telefones celulares e outras ferramentas da era digital. Logo, o uso desses aparatos se tornou indispensável no seu cotidiano e foram incorporados em todas as atividades envolvidas, o campo da educação institucional não ficaria fora desse comportamento.

> Alguns comportamentos caracterizam essa geração com mais propriedade, como a necessidade de constante reconhecimento, a opção por padrões informais e flexíveis, a individualidade como forma de expressão e a busca intensa por ampliação da rede de relacionamentos. (OLIVEIRA, S., 2010, p. 64).

Um beneficiador potencial no sucesso da inserção das tecnologias e serviços móveis nas bibliotecas universitárias está amparado pelas populares redes sociais, que de acordo com Arroyo-Vásquez (2009), dadas as possibilidades que as pessoas têm de se conectarem por meio destes dispositivos umas com as outras e compartilharem recursos de forma instantânea.

> Estamos diante de instituições historicamente reconhecidas: a biblioteca e a universidade, ambas envolvidas com um só objeto – o conhecimento – cabendo à primeira colecioná-lo e à segunda, produzi-lo, com um único objetivo: sua socialização, visando à aplicabilidade no futuro e, quiçá, em prol do desenvolvimento da humanidade. (CARVALHO, 2004, p. 104).

As bibliotecas universitárias precisam conhecer o potencial tecnológico que há em torno do uso dos dispositivos móveis pelos usuários da geração Y, bem como as questões de gestão de *marketing* que incentiva a associar o manuseio dos aparatos móveis de entretenimento a possibilidade de potencializar seu uso na busca por conhecimento de referencial seguro e institucional. Pois, segundo Ferreira (2010), o perfil do usuário também sofre alteração diante dessas tecnologias. Os estudantes de hoje são membros de uma geração digital, e esperam maior interação, como, por exemplo, entrar em contato com o bibliotecário através de recursos da internet. Assim, a BU precisa reconhecer o usuário como ponto central no planejamento e gerenciamento das atividades e, a partir desse reconhecimento, passar, realmente, a considerá-lo no desenho de produtos e serviços.

2.1 O uso dos dispositivos móveis nas instituições de ensino de nível superior

As Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras já não podem mais ignorar a presença das tecnologias móveis, além disso, as políticas educacionais e os projetos de ensino do governo cada vez mais têm estimulado e viabilizado essa realidade. Dado que, o acesso a Internet vem sendo utilizado pelo professor como uma ferramenta que possibilita o envolvimento do aluno com as problemáticas do mundo e também com a área de interesse, podendo, assim, discutir e pesquisar temas diversos na rede mundial de computadores (BRIGNOL, 2004). Produzindo conteúdos digitais que são entregues/ enviados por meio de um portal. Perrenoud (2000, p.128) também contribui afirmando que:

> Formar para as novas tecnologias é formar o julgamento, o senso crítico, o pensamento hipotético e dedutivo, as faculdades de observação e de pesquisa, a imaginação, a capacidade de memorizar e classificar, a leitura e a análise de textos e de imagens, a representação de redes, de procedimentos e de estratégias de comunicação.

Capacitar os professores para potencializar o uso dessas ferramentas conjuntas, internet e suporte móvel, ainda é um desafio, mas, que já começou a ser desvendado. Nessa situação, o professor é desafiado a assumir uma postura de aprendiz ativo, crítico e criativo, constante pesquisador sobre o aluno. Percebendo que o incentivo para pesquisar e suas publicações no meio digital é só o inicio das inúmeras possibilidades que esse ambiente oferece. Tendo em vista a possibilidade de videoconferência, *chats*, fóruns, listas de discussão, e-mails, entre outros, que oportunizam a criação de ambientes colaborativos e construtivistas de aprendizagem até mesmo à distância. Moran (2002) ressalta que:

> Hoje, ainda entendemos por aula um espaço e um tempo determinados. Mas, esse tempo e esse espaço, cada vez mais, serão flexíveis. O professor continuará "dando aula", e enriquecerá esse processo com as possibilidades que as tecnologias interativas proporcionam: para receber e responder mensagens dos alunos, criar listas de discussão e alimentar continuamente os debates e pesquisas com textos, páginas da Internet, até mesmo fora do horário específico da aula. Há uma possibilidade cada vez mais acentuada de estarmos todos presentes em muitos tempos e espaços diferentes. (MORAN, 2002).

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), proporciona aos professores e aos alunos refazerem seus pontos de vista, comunicarem-se e trocarem experiências, buscando, dessa maneira, a resolução dos problemas da disciplina, bem como apresentando e divulgando seu próprio pensamento, trocando informações e construindo conhecimento, favorecendo o desenvolvimento pessoal, profissional e grupal, assim como a compreensão da realidade a sua volta. (ALMEIDA, 2001).

Ao usufruir dos benefícios das TICs em modo *mobile learning,* permite que aluno

possa absorver os conteúdos, mesmo nos períodos que esteja fora da sala de aula, o que pode potencializar o seu aprendizado se as conexões entre o que ele aprende em sala e fora dela puderem ser identificadas (MOURA, 2009; KUKULSKA-HULME, 2009; QUINTA, 2012; LEDESMA, 2013). O aparato móvel é dotado de diversas funcionalidades. Onde alguns, como os *smartphones* podem ser considerados uma miniatura de um computador, acerca de suas configurações que são muito semelhantes às de um convencional, facilitando e dinamizando o aprendizado dos alunos. Busca-se as informações de imediato, resultando em um *feedback* em tempo real e permitindo uma participação ativa dos docentes. (BOTTENTUIT JUNIOR *et al*, 2012).

A redução contínua dos custos das tecnologias móveis, a divulgação intensiva relacionada à tecnologia de última geração e a existência cada vez maior de aplicativos educacionais, têm sido elementos motivadores para a introdução de tais ferramentas, como por exemplo, os *tablets*, na Educação Básica, *notebooks* como premiação pelo bom desempenho no exame do Sistema Permanente de Avaliação da Educação Básica do Ceará (SPAEC) em escolas de ensino médio da rede pública. Possibilitando e intensificando o contato do aluno com os dispositivos móveis ligado a educação, antes mesmo de seu ingresso ao ensino de nível superior. Considerando esses fatos, as IES precisam estar aptas a dar continuidade a essa inclusão. Vale ressaltar, que é necessário mais que tecnologia para que a qualidade do ensino seja garantida, ou seja, não adianta distribuir tecnologia sem ideologia, sem formação, sem método, sem mudar o paradigma.

2.2 A contribuição dos dispositivos móveis nas bibliotecas universitárias

> A importância da biblioteca universitária não se restringe, somente, ao seu acervo interno, mas à sua capacidade de prover acesso para além das possibilidades de sua coleção impressa. (MARCHIORI, 1996, p. 4). A biblioteca, independentemente do suporte do documento e localização, passa a ser reconhecida por sua capacidade de acessar, recuperar, comunicar e intercambiar informações, agregando valor ou até viabilizando pontos de acesso nos quais o próprio usuário poderá, por meio de seu equipamento portátil, utilizar o sistema da biblioteca para acessar a informação. (CARVALHO, 2004, p. 28).

O avanço das tecnologias e a chegada da internet promoveram alterações na atuação dos serviços ofertados pelas bibliotecas. Contudo o processo de adoção destes dispositivos requer uma mudança de atitude por parte do profissional dessa entidade, o bibliotecário. Que deve assumir uma visão lúdica, oferecendo ao consulente universitário alternativas de tomar para si a informação desejada de modo mais rápido e dinâmico. Logo, os dispositivos móveis vêm se mostrando ferramentas apropriadas para a construção desse caminho, tendo em vista que esse processo é irremediável e suas atividades já não estão somente relacionadas aos afazeres de entretenimento, sabendo que a informação tende cada dia mais a circular no ambiente virtual. Considerando, que essa rede globalizada é principalmente alimentada pelos nativos digitais, que se apropriaram dos dispositivos móveis como uma ferramenta essencial para sua locação nessa nova formação de comunicação.

> A tecnologia antes vista como algo que tirava o sujeito do convívio social e do contato coletivo, torna-se cada vez mais customizadora, assim os ambientes tornam-se individualizados, mas não individualistas. Os dispositivos, os aplicativos e suas interfaces podem ser cada vez mais customizados e personalizados. Os ambientes ganham fotos, perfis e avatares criando uma atmosfera mais humanizada, representando um ponto muito positivo para a pedagogia centrada no aluno (TOTTI; GOMES; MOREIRA; SOUZA, 2011, p. 2).

Muitos discutem a eficiência dessas ferramentas, tal fato acaba que inúmeras vezes a

utilização desses serviços aconteça de forma errônea no meio da BU (Biblioteca universitária). Pela ausência de um trabalho que sirva de guia tanto para os usuários acadêmicos quanto para seus desenvolvedores. É essencial ter um propósito educacional e só depois escolher a tecnologia que melhor se adequa ao plano de estudo universitário, sem minimizar seus efeitos ou utiliza-las apenas como material complementar. Assim, o maior desafio enfrentado pelas bibliotecas universitárias é o de criar um conteúdo digital atraente e que ofereça serviços baseados no acesso a dispositivos móveis de forma que o usuário encontre aquilo que ele necessite. (LIPPINCOT, 2010). Vislumbrando as inúmeras potencialidades que pode promover as bibliotecas não apenas no espaço físico, mas também no virtual.

> No decorrer da última década do século XX, as bibliotecas universitárias, vêm acompanhando a dinâmica de seu macro ambiente, e entram numa fase de transição, buscando definir uma nova identidade, adaptar-se às mudanças sociais, econômicas e tecnológicas que influem na questão da socialização do conhecimento e conviver com dois modelos, aparentemente, antagônicos: o da biblioteca convencional e o da virtual, já que por muito tempo os átomos e os bits deverão estar presentes em nosso cotidiano. (CARVALHO, 2004, p. 90)

Desse modo, o progresso da ciência e da tecnologia deve ser aproveitado, pois permite que a BU ofereça serviços eficientes à distância. Destaca-se, que os dispositivos móveis são instrumentos que quando bem adaptados podem oferecer uma enorme flexibilidade diante dos ofícios e produtos prestados, como o serviço de recomendação de novas obras, renovação, referência, reserva de obras, alerta de multas por e-mail, serviço de empréstimo e devolução via leitura de QR Codes, informações dinâmicas via redes sociais como *Instagram, Twitter* e *Facebook*, mapas interativos de geolocalização, acessado por aplicativos personalizados e certificado pela instituição de ensino de vínculo, com possibilidade de armazenamento de e-books, revistas, artigos, áudio-livros, dentre outras categoriais de publicações científicas.

3 Materiais e métodos

Para a construção dessa literatura utilizou-se inicialmente uma pesquisa bibliográfica para fundamentação teórica dos conteúdos aqui abordados. Para isso, foram utilizados os seguintes termos: “dispositivos móveis”, “bibliotecas universitárias”, “nativos digitais”, “*mobile learning”* e *“*metodologia de ensino em universidades”. Somado ao estudo exploratório, com aplicação de questionário, que auxilia o pesquisador a solucionar e/ou aumentar sua expectativa em função do problema determinado. (TRIVINÕS, 1987). Richardson (1999, p.66) também afirma que “quando não se tem informação sobre determinado tema e se deseja conhecer o fenômeno”, este tipo de estudo é o exploratório. Gil (1999, p.43) complementa que “este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis”. O caráter exploratório configura esta pesquisa, visto que se busca abordar um tema pouco estudado na literatura em âmbito regional do Cariri Cearense.

A exploração de dados foi obtida a partir de questionário *online* aplicado entre 105 discentes, considerando as universidades e faculdades da região do Cariri Cearense com maior concentração de universitários, entre elas: Universidade Federal do Cariri, Faculdade Leão Sampaio, Faculdade Paraiso, Faculdade de Medicina de Juazeiro do Norte, Faculdade de Juazeiro do Norte, Instituto Federal do Ceará – Juazeiro do Norte, Universidade Regional do Cariri, Universidade Estadual Vale do Acaraú – Crato, no período de 2015.1.

A pesquisa quanti/qualitativa permitiu descrever dados em linguagem matemática que após tabulados proporciona uma visão geral do fenômeno. Neste tipo de pesquisa cada dado e cada

observação pode ser analisada de forma a responder as inquietações do/a pesquisador/a, que irá dar qualidade aos dados e observações caracterizando a pesquisa qualitativa.

> O pesquisador procura diminuir as distâncias entre a teoria e os dados, entre o contexto e a ação, usando a lógica da análise fenomenológica, isto é, a compreensão dos fenômenos estudados. As experiências pessoais do pesquisador são importantes na análise e compreensão dos fenômenos estudados. (TEIXEIRA, 2008, p. 136).

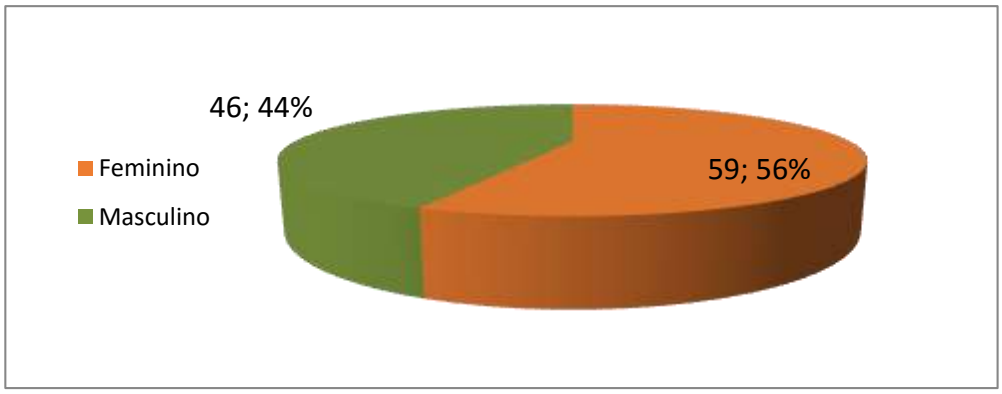
Foram analisados do questionário *online* um total de nove perguntas com suas respectivas respostas, que serão apresentadas como gráficos na sessão dos resultados e discussão onde foram explanadas.

4 Resultados Finais

Os universitários brasileiros em sua maioria são jovens, na região do Cariri Cearense esse cenário não muda de figura. Representando os nativos digitais no campo de ensino de nível superior dessa localidade, esses discentes se defrontam com o dilema do uso de dispositivos móveis em meio ao âmbito acadêmico, sejam visando os seus benefícios ou deficiências. Permitindo, que o presente estudo análise características pertinentes desse comportamento, que será explanado nos gráficos adiante.

De acordo com a figura 1, 59 dos respondentes pertencem ao sexo feminino, apresentando a maioria dos universitários respondentes da pesquisa, o que não comprova sua maioria nas universidades em si. Porém, destaca uma possível suposição. Enquanto que 46 eram do sexo masculino.

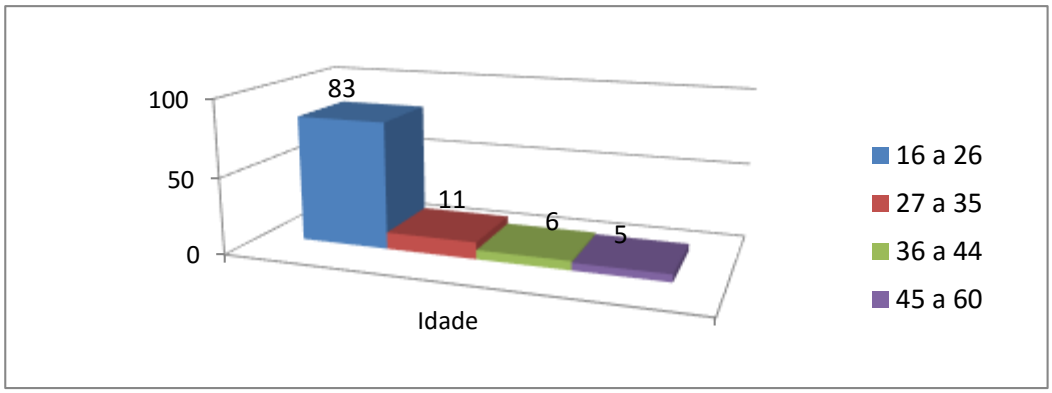
Figura 1. Sexo dos estudantes respondentes



Fonte: Elaborado pelos autores.

A figura 2, destaca que 83 (oitenta e três) dos respondentes eram da faixa etária de 16 a 26 anos, 11 (onze) do intervalo de 27 a 35 anos, 6 (seis) do intervalo de 36 a 44 anos, 5 (cinco) do intervalo de 45 a 60 anos. Já se revela tendenciosa sobre a predominância do perfil dos universitários da região do Cariri Cearense diante sua faixa etária de idade de 16 a 26 anos, sendo que a geração dos nativos digitais se encontra nesse contexto. Lembrando também, que o questionário aplicado foi *online* e de possível acesso por tecnologia móvel ou fixa, conectada a internet, reforçando a ideia de uma maior conectividade digital entre os jovens, onde permite uma reflexão sobre uma possível problemática a ser resolvida. Tendo em vista que, a dinâmica digital tem que contemplar todos os envolvidos no meio da produção e absolvição do conhecimento ofertado na sua IES.

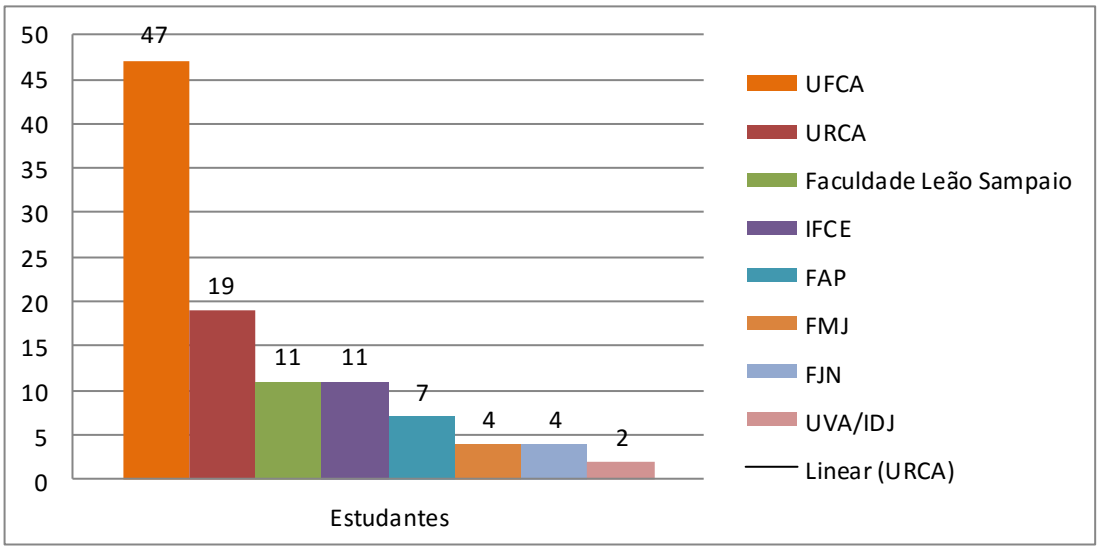
Figura 2. Faixa etária dos respondentes



Fonte: Elaborado pelos autores.

Mediante a figura 3, é possível comprovar uma disposição maior de respondentes das instituições de nível superior pública: Universidade Federal do Cariri (47), Universidade Regional do Cariri (19) e Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará – considerando o Campus Crato com (11) respondentes. O que de modo geral não afeta a condição similar entre os centros universitários em discursão, pois ambos atende ao perfil de discentes jovens em sua maioria e com parâmetros de desenvolvimentos similares diante o uso e serviços móveis prestados pelas faculdades/universidades da região.

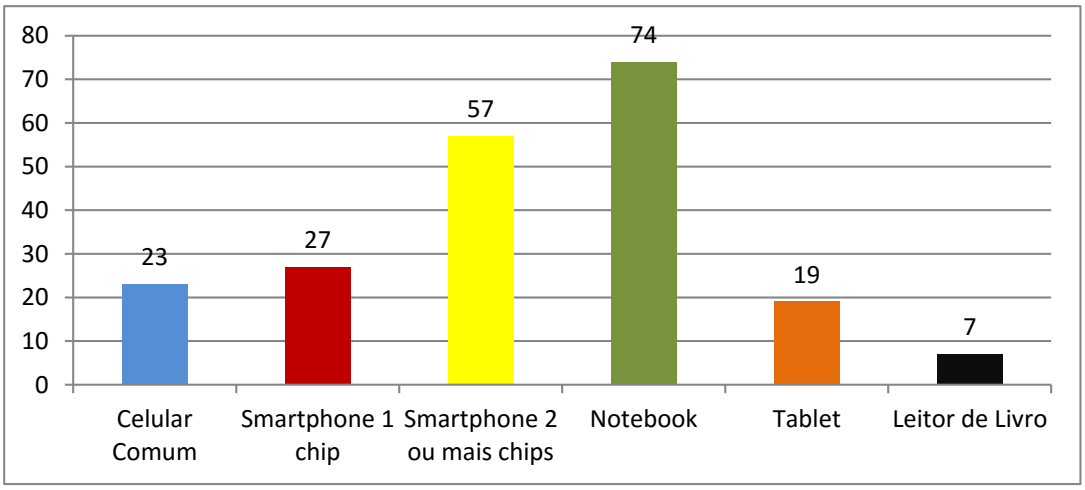
Figura 3. Instituição a qual está vinculado o estudante



Fonte: Elaborado pelos autores.

A figura 4 revela que 74 universitários possuem *notebook*, 57 possuem *smartphone* com dois ou mais chips, outros 27, possuem *smartphone* com um chip, 23 respondentes possuem celular comum, 19 entrevistados possuem *tablet*, e uma minoria representada por 7 alunos, possuem leitor digital. É possível comprovar a hegemonia dos *smartphone* sobre as demais tecnologias móveis, quando somada a quantidade de 27 (1 chip) mais 57 (2 chips), *smartphones*, o que resulta em 84 usuários desses aparatos. Lembrando que nessa questão o respondente poderia optar por mais de um aparelho móvel que possui. Outro resultado interessante é a quantidade expressiva de *notebook*, se posicionando em segundo lugar diante dos smartphone de um modo total, e em primeiro, comparado a quantidade desse aparelho telefônico em relação ao número de chip, o que indica supor que a maioria dos usuários de *smartphone* possui também *notebook*, comprovando mesmo que de forma discreta a pluralidade do uso de dispositivos móveis por universitários.

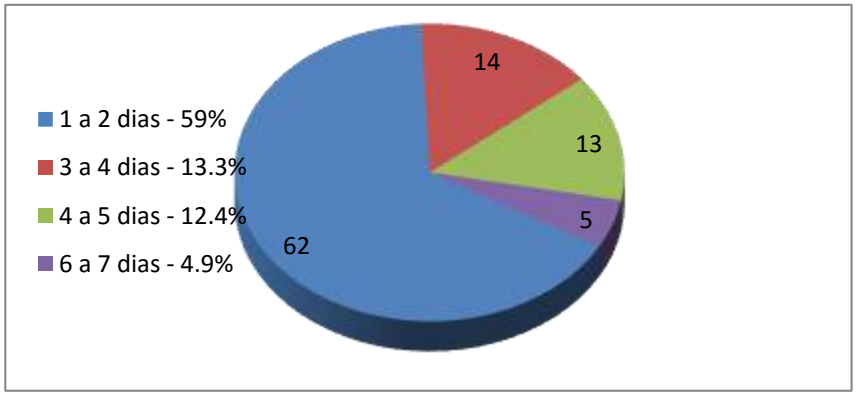
Figura 4. Tipos de dispositivos móveis que o respondente possui



Fonte: Elaborado pelos autores.

Levando em consideração os dias semanais, foi possível obter os seguintes dados: 59% dos universitários frequenta a sua BU de 1 (um) a 2 (dois) dias. Seguido por 13.3% com frequência de 3 (três) a 4 (quatro) dias, de 4 (quatro) a 5 (cinco) dias temos uma porcentagem de 12.4% e de 6 (seis) a 7 (sete) dias 4.7%. De maneira geral, a figura 5 repassa o pouco interesse dos universitários nesse espaço, sendo que a biblioteca é de suma importância para o condicionamento do conhecimento. Partindo dessa perspectiva, é interessante que as bibliotecas se proponham a conhecer mais seus usuários, podendo assim, torná-la mais popular por intermédio de aplicativos, que forneçam os serviços da BU e a aproxime mais do seu público de nativos digitais e da sociedade informacional em progresso.

Figura 5. Freqüência semanal do universitário na biblioteca física de sua instituição

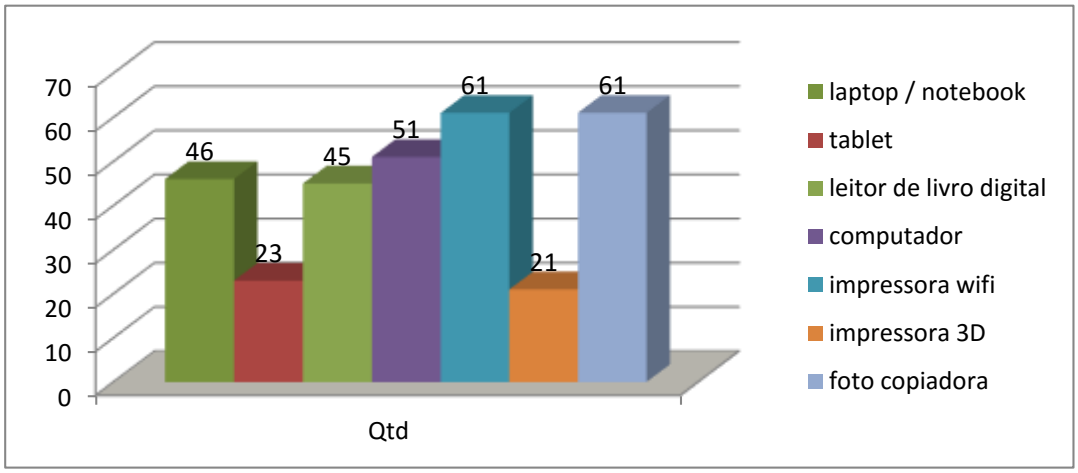


Fonte: Elaborado pelos autores.

Dentre os aparelhos e serviços tecnológicos que os usuários gostariam que fossem disponibilizados na biblioteca de sua instituição os mesmos assinalaram que: 61 deles optariam por impressora wifi e fotocopiadora, 51 por computadores para consulta e trabalhos, 46 por notebook/laptop, 45 por leitores de livros eletrônicos, 23 por *tablets* e 21 por impressora 3D. A figura 6, se torna a mais expressiva quanto à predisposição dos universitários a aceitar os serviços e dispositivos móveis como uma ferramenta efetiva no percurso em busca do conhecimento acadêmico. Considerando, que os *smartphones* são uma realidade na vida da maioria dos universitários entrevistados e serve como armazenador de informação em variados formatos, a impressora com wifi seria um facilitador na transmissão e impressão de dados desejados pelo aluno, e um item a mais para agregar valor à forma de disseminar informação pela biblioteca. Observando também, que o empréstimo de dispositivos móveis já é uma realidade bem-sucedida em algumas BU, e um exemplo a ser seguido, no tocante de ampliar o acesso às informações globalizadas e uma importante

ferramenta para revitalizar as bibliotecas tradicionais.

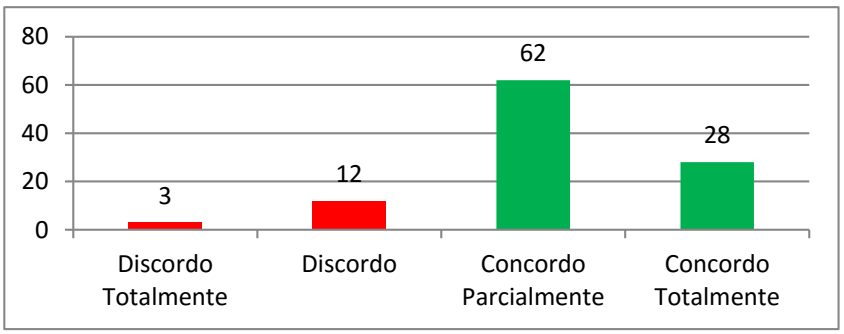
Figura 6. Aparelhos e serviços tecnológicos que os usuários gostariam que fossem disponibilizados na biblioteca de sua instituição de ensino



Fonte: Elaborado pelos autores.

De acordo com a figura 7, 62 universitários, há uma concordância parcial sobre a afirmativa que o uso de dispositivos móveis ajuda na aprendizagem oferecida pela sua instituição acadêmica, sendo que, 28 discentes concordam totalmente com essa afirmativa. Contra 12 discentes que discordam parcialmente e apenas 3 discordam totalmente. Apesar dos dispositivos móveis se apresentarem ainda de forma pouco expressiva, no que diz respeito ao investimento financeiro aplicado pelas instituições dessa região, é comprovado com os dados apresentados nesse gráfico, a concordância majoritária sobre os benefícios que esses aparelhos trazem, somando-se o CT= 26.7 % + CP= 59% o valor percentual favorável é 85.7%. Indicativo importante e incentivador para introdução desses aparatos, principalmente em sala de aula e no espaço das bibliotecas universitárias.

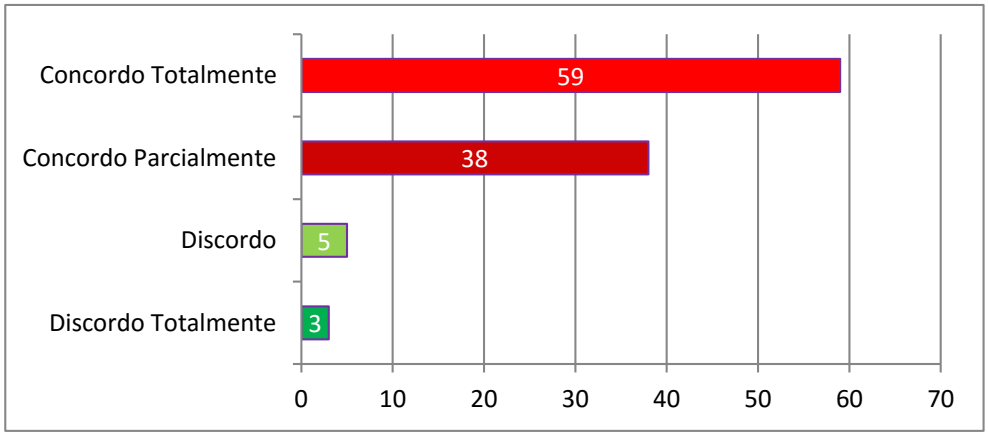
Figura 7. O uso de dispositivos móveis melhora o meu processo de aprendizagem na IES



Fonte: Elaborado pelos autores.

Diante da afirmação que os sistemas *online* utilizados pelas bibliotecas universitárias brasileiras ainda requerem o maior desenvolvimento para dispositivos móveis, pode-se constatar pela figura 8 que 59 estudantes concordam totalmente com esse relato, sendo que, 38 respondentes concordam parcialmente, e 5 (cinco) discordam, associando-se aos outros 3 (três), que discordam totalmente. Somando-se o CT=56.2% + CP=36.2% o valor aumenta para uma margem otimista geral em 92.4%. A análise desse gráfico possibilitou averiguar mesmo de maneira simplória a opinião dos discentes em relação ao quadro geral do sítio web das bibliotecas brasileiras em patamar nacional, onde muitas apresentam uma incompatibilidade de seu *layout* quanto ao seu acesso por intermédio de dispositivos móveis. O que desestimula a inclusão rotineira de usar esses aparatos para práticas acadêmicas. O sistema deve atender as especificações de HTML5 que seja responsivo, ou seja, que se adapte a qualquer tipo de formato de tela.

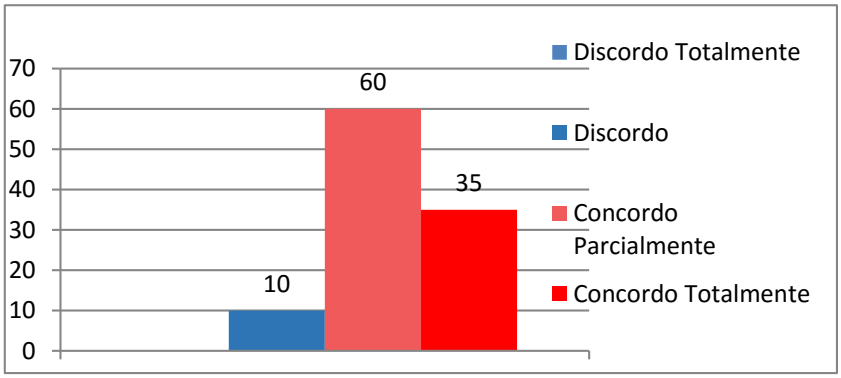
Figura 8. Os sistemas *online* utilizados pelas BU requerem desenvolvimento para dispositivos móveis



Fonte: Elaborado pelos autores.

Ao observar o conteúdo da figura 9, pode-se notar que 60 alunos concordam parcialmente sobre o fato que os sítios web das instituições de nível superior da região do Cariri Cearense não dão suporte para o acesso por meio de dispositivos móveis. Onde, 35 discentes já concordam totalmente com esse indicador. E apenas, 10 estudantes de 105 respondentes, discordam desse relato. De coerência com a figura 8, que revela situação similar, mais em âmbito nacional, esta nona figura revela a concordância preponderante de que os serviços para dispositivos móveis necessitam de uma atenção mais efetiva, que as instituições devem demandar acompanhamento sistemático, tecnológico e pedagógico, para o uso dessa mobilidade, maximizando os benefícios desse processo irrefutável. Somando-se o CT= 33.3% + CP= 57.1% o valor total favorável à concordância sobre a deficiência dos *sites* das IES aumenta para 90.4%.

Figura 9. As IES do Cariri não contam com versões específicas do site para dispositivos móveis



Fonte: Elaborado pelos autores.

Tendo em reflexão esses dados numéricos, se faz essencial à criação de uma metodologia para integrar configurações para os dispositivos móveis nesse campo de informação virtual. Onde a administração das faculdades e universidades tem que entender a importância desse tipo de investimento, sem se abster apenas da disponibilidade e manutenção da rede móvel de conexão a internet, pois a mobilidade vai além de sua rede, ela está ligada ao seu suporte, propondo a ruptura de barreiras físicas, tecnologias, de espaço e tempo, globalizando o conhecimento.

5 Considerações Finais

Apesar da comprovação do crescente manuseio de dispositivos móveis com acesso à internet e sua possibilidade/permissão de uso nas faculdades e universidades da região do

Cariri Cearense, nota-se carência de integração para o uso adequado e motivador nas atividades dentro das acadêmicas. Onde o maior incentivo das instituições, é a disponibilidade de internet por rede Wi-Fi, considerando, que os usuários que utilizam esse serviço, na maioria das vezes, não utilizam com o foco para aprendizagem, fazendo com que aquilo que poderia ser um instrumento de auxílio ao conhecimento se torna apenas um meio de comunicação ou de entretenimento, principalmente entre seu maior público, os jovens. Que por sua vez, ainda trata com impopularidade o leitor de livro digital, que ficou em último lugar como item de dispositivos móveis que possuem. Porém, se sobressaiu em relação ao *tablet,* quando questionados sobre aparelhos e serviços que desejavam que fossem disponibilizados na biblioteca de sua instituição, tendo em vista que o *tablet* é considerado mais dinâmico que o leitor digital. O que aponta uma predisposição de acolhimento ao suporte adequado para esse tipo de leitura, onde apresenta uma oportunidade formidável na promoção dessas tecnologias e seu uso de maneira mais aprofundada nos estudos.

A pesquisa também possibilitou uma análise sobre os serviços ofertados pelas bibliotecas, que em sua maioria não conta com versões para dispositivos móveis no seu sítio web. Até mesmo a frequência às suas instalações físicas e a requisição de materiais impressos demonstram pouca atratividade aos acadêmicos.

É imprescindível avaliar a introdução dos dispositivos móveis utilizados nas instituições de ensino brasileiras, para assim, planejar intervenções de melhoria no seu uso, pois as mesmas se apresentam como uma ferramenta irrefutável na promoção da inclusão digital em larga escala, como um meio que buscar democratizar a educação para todos. Acreditando que sua manipulação deve sim, levar a uma aproximação mais intensa na disseminação do conhecimento, de maneira mais sistemática, orientada e supervisionada pelas entidades de ensino.

Considerando, também as ações de *marketing* que devem ser desenvolvidas pelas universidades e faculdades, pois são elementos decisivos na ascensão de um produto ou serviço, a partir dessas ações elaboradas os universitários podem tomar conhecimento e despertar o interesse por usar e requerer tecnologias móveis para o acesso ao conhecimento científico. Mas, para que essa realidade aconteça de maneira ideal é necessário o desenvolvimento de novos estudos, que apontem qual a melhor metodologia para cada setor e público, visando à integração desses aparatos de forma mais proveitosa possível.

Referências

ALMEIDA, M. E. B. **Tecnologia de informação e comunicação na escola: aprendizagem e produção escrita.** São Paulo, 2001. (Apostila do curso do curso de formação de gestores escolares para o uso das tecnologias da informação e comunicação).

ARROYO-VÁSQUEZ, N. Accessibilidad de los contenidos em internet de las bibliotecas públicas desde dispositivos móviles. **Anuário ThinkEPI 2009**, p. 153-156, 2009. Disponível em: <http://www.thinkepi.net/accesibilidad-de-los-contenidos-en-internet-de-las-bibliotecas-publicas-desde-dispositivos-moviles>. Acesso em: 19 abr. 2016.

BOTTENTUIT JUNIOR, J.B ; COUTINHO, C.P.; ALEXANDRE, D.S. **M-Learning e Webquests**: As Novas Tecnologias como Recurso Pedagógico. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6454/1/SIIE%20Webquests%20Final.pdf >. Acesso em: 08 jul. 2016.

BRIGNOL, S. M. S. Novas tecnologias de informação e comunicação nas relações de aprendizagem da estatística com ênfase softwares estatísticos. 2004. 66 f. Monografia (Especialização em Educação Estatística)-Faculdades Jorge Amado, Bahia, 2004.
CARVALHO, I. C. L. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto, 2004. 185 p.

FERREIRA, Sarah L. **Enfrentando os desafios da cultura digital**: a gestão da comunicação na biblioteca da ECA/USP. 2010. 171 f. Monografia (Especialização em Gestão da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KUKULSKA-HULME, Agnes. Will mobile learning change language learning. **ReCALL**, Nova Iorque, v. 21, n. 2, p. 157-165, 2009.

LEDESMA, Fernanda. Mobile learning: Proibir ou integrar? **Profforma**, Porto Alegre, v. 1, n. 9, 2013.

LIPPINCOTT, Joan K. A mobile future for academic libraries. **Reference Services Review**, v. 38, n. 2, p. 205-213, 2010.

MARCHIORI, P. Z. Acessar ou possui, eis a questão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., Curitiba, 1996. **Anais...** Curitiba: PUCPr, 1996. p. 1-17. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/13928059/Acessar-ou-possuir-eis-a-questao>. Acesso em: 08 jul. 2016.

MOURA, Adelina. **Geração móvel:** um ambiente de aprendizagem suportado por tecnologias móveis para a "Geração Polegar". Disponível em: <http://adelinamouravitae.com.sapo.pt/gpolegar.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2016.

MORAN, J. **Mudar a Forma de Ensinar e Aprender com Tecnologias**: Transformar as aulas em pesquisa e comunicação presencial - virtual. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/uber.htm> Acesso em: 08 jul. 2016.

OLIVEIRA, S. **Geração Y:** o nascimento de uma nova geração de líderes. São Paulo: Integrare, 2010. p.152 .

PERRENOUD, Philippe**. 10 novas competências para ensinar**. Trad. Patrícia Chittoni Ramos. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000. Capítulo 8, Utilizar novas tecnologias.

PRENSKY, Marc. **Digital natives, digital immigrants**. On the Horizon: NCB University Press, 2001. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/9799/Prensky-Digital-Natives-Digital-Immigrants-Part1>. Acesso em: 15 mar. 2016.

QUINTA, Marcelo R. Adaptação de material didático para u-learning: sistema odin. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, v. 20, n. 1, p. 75-86, 2012.

RICHARDSON, Roberto. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

TEIXEIRA, Elizabeth. **As três metodologias**: acadêmica da ciência e da pesquisa. 5ª ed. Petrópolis: Vozes, 2008. 203 p.

TOTTI, A. R, GOMES, C. A. S, MOREIRA, S. P. T, SOUZA, W. G. **M-Learning:** Possibilidades para a Educação a Distância. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/181.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em

educação. São Paulo: Atlas, 1987.

Agradecimentos

À Fundação Cearense de Amparo à Pesquisa (FUNCAP), por incentivarem na realização desta pesquisa científica.

O ENRIQUECIMENTO CULTURAL E SOCIAL PROMOVIDO PELA BIBLIOTECA PARQUE DE MANGUINHOS PARA OS USUÁRIOS E A COMUNIDADE

Monique Rodrigues dos Santos (Fiocruz) - moniquesantos86@hotmail.com

Mariana Acorse Lins de Andrade (UNIRIO) - mariacorse@hotmail.com

Resumo:

O artigo apresenta a Biblioteca Parque de Manguinhos e sua comunidade. Tem como objetivo detectar se esse projeto trouxe algum enriquecimento cultural e social, de fato, para vida da população, e qual o nível de satisfação que a população possui em relação à biblioteca. Seus objetivos específicos são: identificar as transformações que ocorreram na comunidade com a implantação da biblioteca e identificar as contribuições que a biblioteca propiciou para que essas transformações ocorressem. Utiliza o método quali-quantitativo e as técnicas pesquisa bibliográfica, pesquisa exploratória e questionário. Realiza estudo de usuário com a metodologia sense-making, fazendo um levantamento da percepção dos visitantes em relação ao atendimento de suas necessidades e benefícios proporcionados.

Palavras-chave: *Biblioteca Parque de Manguinhos; Estudo de usuário; Sense-Making.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

Com um projeto instigante e inovador, a Biblioteca Parque de Manguinhos sugere uma proposta nobre e transformadora na comunidade e na vida de seus indivíduos. Este trabalho investiga se a biblioteca atende, de forma satisfatória, as necessidades da comunidade local e de seus arredores e quais transformações têm proporcionado.

Conforme a Secretaria de Estado de Cultura do Rio de Janeiro, as bibliotecas parque são bibliotecas públicas multifuncionais em áreas de risco, com acesso imediato e fácil à informação. Ao encararem a transformação do conceito de leitura, apresentam espaços dinâmicos que visam à construção de uma sociedade mais igualitária, aberta a todo tipo de conhecimento (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

Dessa forma, torna-se curioso avaliar se a proposta da biblioteca é uma realidade. A biblioteca não possui uma missão explícita, então, por intermédio de entrevistas, dados, contato com os bibliotecários e pesquisas realizadas, foi possível compreender sua proposição, que é alcançar as necessidades e demandas da comunidade, não somente por meio da leitura, mas por todo um processo no âmbito cultural e recreativo, objetivando a inclusão social e o acesso à informação.

As bibliotecas estão propondo uma mudança de paradigmas no acesso à informação, deixando de ser um local convencional, silencioso, para se tornarem um espaço informacional com múltiplos formatos. Bibliotecas públicas só têm significado se contribuírem para enriquecer a vida do usuário. É a partir dessa premissa que foram desenvolvidos o projeto das Bibliotecas Parque, vinculadas ao Programa de Aceleração do Crescimento (PAC)[1] (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

Neste contexto, é fundamental que se observe se a biblioteca cumpre sua função e qual seu impacto para a comunidade. Portanto, é necessário realizar um estudo que proporcione a compreensão dos benefícios gerados para a comunidade. E, a partir daí, surge a ideia de analisar a percepção dos usuários e da comunidade para analisar a relação existente entre eles (usuários e comunidade) e a biblioteca.

Para que seja possível realizar esse trabalho, foi realizada uma entrevista dirigida com perguntas objetivas para os usuários e para os moradores da comunidade, buscando assim, observar e perceber se a implantação da biblioteca acarretou algum benefício real. Para fazer essa observação, agregou-se uma metodologia baseada no Sense-Making de Brenda Dervin, e como pilar para essa metodologia, recorre-se à pesquisa qualitativa e quantitativa. Nesta perspectiva, a pesquisa qualitativa foi utilizada para que seja possível construir uma realidade da comunidade e a quantitativa para servir de parâmetros para organizar e classificar esses usuários.

O objetivo do artigo é detectar se esse projeto trouxe algum enriquecimento cultural e social, de fato, para vida da população, e qual o nível de satisfação que a população possui em relação à biblioteca. E os objetivos específicos são: identificar as transformações que ocorreram na comunidade com a implantação da biblioteca e identificar as contribuições que a biblioteca propiciou para que essas transformações ocorressem.

A motivação para esse estudo se originou durante o curso da disciplina intitulada “Estudo de Usuário”, quando foi necessário escolher uma biblioteca para realizar um estudo. A Biblioteca Parque de Manguinhos foi selecionada, pois sua inauguração era recente, além de o local ter um novo propósito: de não ser apenas um lugar com espaços silenciosos e para a leitura, e sim, também, um local que se aproxime mais de centros culturais. A partir disso, houve o interesse por investigar o universo de usuários da Biblioteca Parque de Manguinhos,

[1] PAC é um plano do governo federal que visa estimular o crescimento da economia brasileira, por meio do investimento em obras de infraestrutura (portos, rodovias, aeroportos, redes de esgoto, geração de energia, hidrovias, ferrovias, etc).

pois o objetivo proposto por ela é algo inovador, de todas que já foram vistas até hoje, que é ser um elemento cultural vivo, contribuindo para diminuir a violência e criando um espaço de convivência com a comunidade.

Essa proposta despertou o interesse em compreender a biblioteca e estudar os usuários. Todas as observações feitas sobre a referida biblioteca e usuários, no decorrer da disciplina, instigaram o interesse em desenvolver o artigo, na busca de informações sobre o impacto no âmbito do enriquecimento cultural e social para a comunidade e para a vida dos usuários.

Foi possível observar durante a pesquisa que a maioria das investigações sobre estudo de usuário é feita em bibliotecas universitárias. Então, é importante ampliar as pesquisas relacionadas ao estudo de usuário em bibliotecas públicas, uma vez que a missão dessas duas bibliotecas e seu público são muito diferentes. Além disso, o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias é um evento que comporta esta discussão, pois reúne muitos profissionais da área.

2 Revisão de literatura

As Bibliotecas Parque são uma nova vertente das bibliotecas públicas, um novo molde, um novo desenho, mas é importante compreender o que as bibliotecas públicas representam para que seja possível compreender o novo modelo de bibliotecas que estão surgindo.

A biblioteca pública tem que estar ligada à comunidade para se inteirar de suas necessidades informacionais e levar informação as pessoas de menor poder aquisitivo. Buscando o reconhecimento da biblioteca pública como gerador de uma comunidade consciente, e obter dos profissionais atitudes, como mediadores de novas oportunidades para que cada indivíduo tenha por meio da biblioteca condições informacionais e pleno gozo sobre seus direitos e deveres de cidadãos, quebrando o estigma que a biblioteca é somente um local com livros, mas enxergá-la também como um lugar de informação (SUAIDEN, 2009 *apud* SILVA, 2012, p.28).

> As bibliotecas públicas estão nesse momento passando, mundialmente, por grandes transformações para atender a um novo conceito, que é contribuir para enriquecer a vida do usuário. Elas assumem um papel fundamental na formação do cidadão, com espaços modernos, dinâmicos, para contribuir com o desenvolvimento e a criação de uma sociedade igualitária, democrática e aberta a novas informações (SILVA, 2012, p.29).

Adriana Rattes, atual Secretária de Cultura, averiguou que no projeto do PAC das comunidades havia espaços destinados a políticas culturais, e, a partir desse momento, pensou no que poderia ser implantado naquela área, o que seria realmente necessário e efetivo. Algumas ações foram implementadas: realizou-se uma viagem a Medellín, na Colômbia, pois no momento a experiência de pacificação e requalificação na cidade estava sendo muito elogiada; e, procurou-se por políticas adequadas para livros e leitura.

De acordo com Flusser (1980, p. 132), o público potencial pode vir a ser público efetivo, mas o não-público jamais o será. O público potencial pode se tornar público efetivo com uma maior difusão ou descentralização cultural, por exemplo, ou uma política de democratização cultural. O não-público não será transformado, ele continuará a ser marginalizado e esquecido. Para que uma biblioteca pública seja plenamente pública é necessário que ela se volte para o não-público.

Jeanson (1973, p.30 *apud* FLUSER, 1980, p. 132) afirma que a reivindicação deve ser que o não-público possa romper com o seu isolamento atual, sair do gueto situando-se de maneira cada vez mais consciente no contexto social e histórico, liberando-se sempre mais das mistificações que tendem a fazê-lo cúmplice das situações que lhe são infligidas.

Com a visita às bibliotecas foi possível observar que as políticas aplicadas eram muito

funcionais com resultados excelentes, surgiu então, a ideia de pôr em prática nas Bibliotecas Parque no Brasil.

Portanto, a Biblioteca Parque de Manguinhos, no Brasil, não é uma adaptação das Bibliotecas Parque de Medellín: segundo Adriana Rattes é um modelo próprio que foi construído, por meio de variadas observações feitas a partir das políticas de livro e leitura, Planos Nacionais de livro e Leituras, políticas avançadas de bibliotecas, foi o somatório de tudo que foi captado de positivo em cada um dos itens citados. E que estão em consonância com a ideia de Flusser (1980, p.130).

E é o que as novas Bibliotecas Parque pretendem oferecer a seus usuários: leitura em diferentes suportes, com grande oferta documental e eletrônica, ambientes agradáveis, tornando a biblioteca um espaço importante e atraente para as pessoas (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

É nesta visão ampla de cultura que reside à base conceitual das modernas Bibliotecas Parque. A Biblioteca Parque de Manguinhos é a primeira de uma rede que a Secretaria de Estado de Cultura do Rio de Janeiro implementou com o objetivo de estruturar um novo patamar de atendimento às comunidades do estado (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

Inaugurada em abril de 2010, a Biblioteca Parque de Manguinhos, apesar de ser um modelo próprio, inspirou-se no modelo colombiano de bibliotecas Parque de Medellín que surgiu em 2006, com o conceito que integra bibliotecas e parques para leituras ao ar livre, execução dos diversos segmentos sociais, culturais, educativas, cujo objetivo é melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. A Biblioteca Parque de Manguinhos possui 3.300m^2 e foi construída onde funcionava o antigo depósito de suprimentos do exército.

A Biblioteca Parque de Manguinhos pode ser caracterizada como uma biblioteca pública multifuncional em área de risco, que oferece fácil acesso à informação, além de imediato. Um espaço cultural e de convivência na comunidade, que assume um papel central no processo de inclusão e transformação social, contribuindo para a redução da violência (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

A biblioteca trouxe para a população de Manguinhos, e seus arredores, incentivo à cultura e despertou o prazer da leitura em: crianças, jovens e adultos. Em sua essência, a Biblioteca Parque é um elemento cultural que atende a toda a população de Manguinhos e seu entorno de uma forma acolhedora e diferenciada. Podemos observar esse conceito na arquitetura, no acervo, nos mobiliários, nos agentes que estão trabalhando, nos horários e até na programação de atividades (MEIRELLES, 2010, sem paginação).

Ela é um suporte para a população carente, que muitas vezes, não possui verba para se locomover até bibliotecas ou instituições culturais. Com a implantação da Biblioteca Parque de Manguinhos fica garantido o acesso à educação, leitura e ao conhecimento.

A superintendente de Leitura e Conhecimento da Secretaria de Estado de Cultura, Vera Saboya, afirma em entrevista que a Biblioteca Parque de Manguinhos se assemelha a um centro cultural, que, além de livros, tem espaço para todas as outras artes (NOÉ, 2010, sem paginação). Dessa forma, o espaço não é destinado unicamente à leitura, mas a outros trabalhos que agreguem cultura e informação para as pessoas, permitindo assim que se torne um lugar de integração e troca de conhecimentos.

Baseada no conceito de que bibliotecas não devem ser somente espaços silenciosos, mas lugares que se aproximem de centros culturais com ampla acessibilidade, a Biblioteca Parque de Manguinhos realiza atividades culturais e de promoção de leitura nos mais diversos suportes, visando estimular a produção, a fruição e a difusão das produções artísticas e, especialmente, a viabilização do acesso à cultura (RIO DE JANEIRO, 2012, sem paginação).

Para isso, foram investidos cerca de R$ 8,7 milhões em recursos. Composta por uma área de aproximadamente 2.300 m^2, o espaço é multifuncional e conta com uma biblioteca

digital; catálogo online; um acervo composto livros, filmes em mídia de DVD, música em CD; sala de leitura; computadores com acesso à Internet e rede wi-fi; cineteatro com 200 lugares; jardim de leitura; brinquedoteca; acessibilidade aos portadores de necessidades especiais, com acervo em braile em áudio e escrito; um setor de periódicos; sala multiuso; além de scanner leitor de livros; cafeteria e uma sala denominada "Meu Bairro", onde moradores da região podem fazer reuniões. Existe ainda o Espaço Cultura, dedicado a leitura, cursos, oficinas de alfabetização digital, capoeira, aulas de música como flauta, atividades cívicas realizadas no espaço internou ou externo da biblioteca em datas cívicas e comemorativas; pic-nic literário que é uma atividade ao ar livre onde livros são coletados por intermédio de doações para o acervo da biblioteca; a revista Fator-X que é uma revista produzida pela comunidade para a comunidade, com assessoria de profissionais capacitados; além de estágios, intercâmbios, seminários, e atividades ligadas às crianças e aos jovens. A biblioteca funciona de terça-feira a domingo de 10 às 20 horas.

A mesma possui 27 mil títulos em seu acervo. Existe também o PalavraLab – Programa de Laboratórios da Palavra, que é voltado para o desenvolvimento de linguagens nas diversas formas de produção textual; o PalavraLab está baseado em dois eixos principais: laboratórios de desenvolvimento de linguagens e produção de conteúdos e promoção de cursos e oficinas de escrita criativa.

De tudo o que a biblioteca disponibiliza, o que realmente faz a diferença são os funcionários, que são treinados para estreitar os laços com os usuários, dessa forma ganhando sua confiança e facilitando a relação biblioteca/usuário. Os bibliotecários têm a função não somente de atender os usuários, mas também de entender o que realmente os atraiu até a biblioteca, porque eles retornam ao local, o que eles mais gostam ali, chegando ao nível mais pessoal, não ficando somente restrito a uma simples consulta ao bibliotecário. Os outros funcionários também se enquadram nesse perfil, pois a maioria deles são moradores da comunidade. Dessa forma, os usuários criam vínculos maiores com a biblioteca, sentindo-se a vontade por estar naquele local.

Mediante os itens descritos é possível observar que a Biblioteca Parque de Manguinhos é uma biblioteca especial que faz questão que seus usuários se sintam à vontade para poder interagir melhor com o ambiente.

3 Materiais e métodos

Foi utilizado o método quali-quantitativo. Foram realizadas: pesquisa bibliográfica, pesquisa exploratória e entrevista dirigida, utilizando a técnica sense-making.

Utilizou-se o método qualitativo e quantitativo, com a aplicação de uma entrevista dirigida com perguntas semiabertas, permitindo aprofundamento do entrevistador nos tópicos que ele julgar importantes, que foram realizadas tanto nos espaços da biblioteca quanto na comunidade, procurando identificar quem são os usuários potenciais, identificar quem nunca utilizou a biblioteca e o porquê, e tentar perceber os benefícios que a implantação da biblioteca trouxe para cada usuário e para a comunidade.

A pesquisa qualitativa foi aplicada para que se possa perceber e entender sobre a natureza geral de uma questão, abrindo espaço para a interpretação. De acordo com Neves (1996, p.1), a pesquisa qualitativa costuma ser direcionada, ao longo de seu desenvolvimento; além disso, não busca enumerar ou medir eventos e, geralmente, não emprega instrumental estatístico para análise dos dados; seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva diferenciada da adotada pelos métodos quantitativos. As pesquisas qualitativas têm caráter exploratório: estimulam os entrevistados a pensar e falar livremente sobre algum tema, objeto ou conceito. Fazem emergir aspectos subjetivos, atingem motivações não explícitas, ou mesmo não conscientes, de forma espontânea.

E a quantitativa, se deu por meio das entrevistas, pois é o método mais adequado para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utiliza instrumentos estruturados (questionários). Seu objetivo é mensurar e permitir o teste de hipóteses, já que os resultados são concretos e menos passíveis de erros de interpretação. De acordo com (GÜNTHER, 2006, p.203) na pesquisa quantitativa tenta-se obter um controle máximo sobre o contexto, inclusive produzindo ambientes artificiais com o objetivo de reduzir ou eliminar a interferência de variáveis interferentes e irrelevantes. Entre as variáveis irrelevantes e potencialmente interferentes, incluem-se tanto atributos do pesquisador, por exemplo, seus valores, quanto variáveis contextuais ou atributos do objeto de estudo que "não interessam" naquele momento da pesquisa.

A pesquisa bibliográfica abrange "toda bibliografia já publicada relacionada ao tema em estudo, desde livros, jornais, revistas, monografias, dissertações, teses, incluindo outras fontes como eventos científicos, debates, meios de comunicação..." (FIGUEIREDO; SOUZA, 2011, p. 28). Esta pesquisa foi utilizada na elaboração da fundamentação teórica.

Foi realizada a pesquisa exploratória para compreender as necessidades e expectativas dos usuários da biblioteca, como eles estão usando a biblioteca, se estão realmente usando, a extensão do acesso, se o objetivo da biblioteca de ser um modelo multifuncional está sendo seguido e se a biblioteca está satisfazendo a comunidade. A pesquisa exploratória consiste em "investigações empíricas, com o objetivo de formulação de questões ou de um problema" (FIGUEIREDO; SOUZA, 2011, p. 103). Ela tem tripla finalidade: "desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos" (FIGUEIREDO; SOUZA, 2011, p. 103).

Realizou-se também a entrevista dirigida. Esta entrevista "segue um roteiro preestabelecido, com perguntas previamente definidas. É um diálogo preparado com objetivos definidos e uma estratégia de trabalhos determinada" (FIGUEIREDO; SOUZA, 2011, p. 120).

Entrevistou-se 30 pessoas. O conjunto de pessoas que respondeu contém usuários cadastrados na biblioteca e moradores da comunidade. Partindo do principio que o objetivo do trabalho é encontrar o enriquecimento cultural e social que ocorre na comunidade, não é possível ater-se somente aos usuários que utilizam a biblioteca com uma maior assiduidade. Cabe, também, questionar as pessoas que já foram até lá uma única vez e conseguiram obter algum tipo de mudança em suas vidas. Portanto, a entrevista foi realizada na biblioteca e na comunidade. Para obter essas informações formulamos um roteiro com 9 perguntas direcionadas para o questionamento se a Biblioteca Parque de Manguinhos está ou não realmente atingindo sua proposta e de que forma a vida dos usuários foi influenciada.

Quadro 1 - Elaboração do roteiro de entrevista

Questão 1	Identifica a frequência mensal, observando se as pessoas estão satisfeitas; se voltaram à biblioteca e o nível de necessidade de busca informacional.
Questão 2	Questiona como o usuário chegou à biblioteca, como soube de sua existência.
Questão 3	Identificar qual a percepção da comunidade quanto à criação da biblioteca; o que eles acham de ter uma biblioteca no seu bairro.
Questão 4	Identifica o que atrai o usuário para a biblioteca; avaliando assim, os setores que devem ser melhorados e novos setores que devem ser criados para satisfazer o usuário.
Questão 5	Identifica as ferramentas necessárias para atender os usuários e se ainda é necessário criar mais algum espaço.
Questão 6	Identifica sugestões, mudanças ou algum tipo de melhoria que poderiam ocorrer na biblioteca para facilitar seu acesso.
Questão 7	Refere-se às mudanças que possivelmente ocorreram na vida do usuário, se ocorreram melhoras e quais foram elas.

Questão 8	Observa a importância da biblioteca na vida do usuário e da comunidade, e o que poderia ser feito para que aumente a aproximação entre ambos.
Questão 9	Abre espaço para que o usuário e a comunidade expressassem o que não foi aferido ao longo do questionário, fazendo com que ele se aproximasse do entrevistador e enriquecendo a entrevista com suas ideias, pensamentos e sugestões.

Fonte: elaborado pelos autores.

Durante a análise dos dados buscou-se destacar alguns casos que por meio do Sense-Making pôde ser captado de forma clara e interativa. Foram destacados 4 casos em especial para que fique explícito o que é o SenseMaking, como ele funciona, e a lacuna existente entre a biblioteca e seus usuários. O Sense-Making é o ato de construir, filtrar, referenciar, criar factibilidade e transformar em tangível algo que antes era subjetivo (WEICK, 1995 *apud* ABIB, 2010, p.75).

Dessa forma, identificaram-se os usuários por meio da participação, da conversa e do diálogo, tentando perceber suas experiências e suas ideias, sendo assim, um trabalho minucioso para absorver do usuário todas as suas reais ideias sobre a biblioteca. O Sense-Making busca descobrir as lacunas no usuário, pontos que não são visíveis somente por meio de uma entrevista ou de uma aplicação de um questionário, e que deve ser captado, perceptível por meio de um diálogo e de sensibilidade.

Ferreira (1997, p.2), define clara e objetivamente que o Sense-Making consiste na pontuação de premissas teóricas e conceituais e outras tantas metodologias relacionadas, a abordagem Sense-Making se propõe avaliar como pacientes/ audiências/ usuários/ clientes/ cidadãos percebem, compreendem e sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações e usam a informação e outros recursos neste processo.

Devido a seu contingente ser formado por pessoas mais humildes e algumas vezes sem escolaridade, foi necessário utilizar sensibilidade e um olhar detalhado para poder perceber o que realmente a biblioteca significa para eles e observar a lacuna que existe entre eles. Com essas características o Sense-Making é bem apropriado, pois foi a melhor forma encontrada para absorver dos usuários daquela comunidade sua percepção sobre a Biblioteca Parque de Manguinhos.

4 Resultados finais

Foi possível observar que em sua maioria os visitantes da biblioteca são pessoas entre 10 e 30 anos que moram na comunidade de Manguinhos e seus arredores. Observou-se, também, que um grande número de frequentadores estuda no Colégio Estadual Compositor Luís Carlos da Vila que fica bem próximo a biblioteca.

Ao redor da comunidade foram entrevistados jovens e adultos, de forma aleatória, que se encontravam no entorno da biblioteca no momento em que ocorria a entrevista. Esse público também foi abordado, pois como o referente trabalho fala do enriquecimento que a biblioteca proporcionou a comunidade é possível que esse fator tenha ocorrido com alguma pessoa que não seja frequentador assíduo da biblioteca e tenha ido lá poucas vezes, ou até mesmo uma única vez. Todas as mudanças e transformações são válidas dessa forma é necessário abordar todos os meios que possam disponibilizar o que estava sendo procurado pelo entrevistador.

Abaixo apresenta-se a análise da entrevista.

Quadro 2 – Análise da entevista

1-Quantas vezes por mês você vem à biblioteca?	Foi possível verificar que a frequência com que os usuários vão a biblioteca ao mês é bem

a) 13% respondeu 1 vez b) 10% respondeu 2 vezes c) 13% respondeu 3 vezes d) 20% respondeu 4 vezes e) 44% respondeu mais de 4 vezes	elevada (mais de 4 vezes), mostrando assim, que a biblioteca proporciona a ele algo que o atrai e faz com que ele retorne.
2-Como foi seu primeiro contato com a Biblioteca Parque de Manguinhos? 47% respondeu amigos 20% respondeu meios de comunicação 10% respondeu gosto por leitura 10 % respondeu curiosidade 13% respondeu outros	O primeiro contato com a biblioteca em sua maioria ocorreu por meio de amigos, sendo possível observar que a troca de experiências pode ter sido primordial para a ida do usuário a biblioteca. O famoso "boca-a-boca" trouxe visibilidade para a biblioteca despertando o interesse dos usuários e da comunidade. Os meios de comunicação como TV, jornais, rádios vem em segundo lugar, como meio de visibilidade e empatados a curiosidade e o gosto pela leitura. Vale ressaltar os outros meios de contato que por meio dos questionários foi possível perceber que ocorreu por meio da divulgação do Colégio Estadual Compositor Luís Carlos da Vila situado a frente da Biblioteca Parque de Manguinhos.
3-Você acha que foi bom ter uma biblioteca como essa na comunidade? 100% respondeu sim	Por unanimidade os usuários acharam fundamental a presença da biblioteca em sua comunidade, oferecendo algo novo que muitos não conheciam, pois muitos nunca tiveram acesso a atividades culturais como cursos, palestras, peças de teatro e alguns nunca tiveram contato com uma biblioteca.
4-Você gostaria que a biblioteca tivesse mais setores para atrair a população? 70% respondeu sim 30% respondeu não **Quais?** 29% respondeu cursos profissionalizantes 24% respondeu sala de jogos 19% respondeu cursos em geral 14% respondeu salas de leitura individuais 14% respondeu outros	Observou-se que todos que responderam que deveriam ter mais setores para atrair a população, responderam os setores que faltam para atendê-los. Logo, fica nítido que o que ele quer como atração é o que ele precisa como necessidade. 70% dos usuários gostariam de outros setores além do que a biblioteca já possui. Cursos profissionalizantes são os mais solicitados, sala de jogos vem como segunda sugestão seguido de cursos em geral como inglês, desenhos, artesanato, salas de leituras individuais, e outros como eventos.
5-Você acha que hoje a biblioteca possui todas as ferramentas necessárias para atender suas necessidades ou ainda falta algum espaço a ser criado para lhe atender? 30% respondeu sim 70% respondeu não **Se não possui, quais espaços faltam?** 34% respondeu cursos profissionalizantes 24% respondeu sala de jogos	Esses mesmos 70% não estão satisfeitos com os serviços oferecidos e solicitam que sejam criados outros setores e espaços. Em primeiro lugar vêm os cursos profissionalizantes, em segundo salas de jogos, seguido de cursos em geral, salas de leituras individuais, e outros como salas especiais para deficientes físicos e palestras didáticas. Pode-se constatar também que a biblioteca possui em sua maioria um público jovem que tem interesses bem específicos como cursos de aprimoramento, sala de jogos para sua diversão, entre outros. A diversidade de necessidades vai

14% respondeu cursos diversos 14% respondeu salas de leitura individuais 14% respondeu outros	ao encontro da busca de interesses individuais de cada pessoa que frequenta a biblioteca.
6-Você teria algumas sugestões ou mudanças que gostaria que ocorressem na biblioteca e que poderiam facilitar e ajudar mais as pessoas que a frequentam? Se sim, quais? 50% respondeu sim 50% respondeu não **Sugestões:** 34% atualização do acervo e novas bibliografias 20% manutenção do maquinário da biblioteca 13% atualização do acervo de CDs e DVDs 13% integração entre a escola e a biblioteca 13% divulgação dos eventos da biblioteca 7% melhoria na acessibilidade de deficientes	Em primeiro lugar, o que mais é solicitado pelos usuários é a atualização de novas aquisições para o acervo demonstrando assim que o usuário tem interesse na composição do acervo da biblioteca, outra reclamação encontrada foi devido à falta de manutenção nos maquinários da biblioteca, como computadores, televisões, DVDs, que se encontram com defeito constantemente e como a biblioteca recebe muitos usuários por dia ocorrem filas a espera de utilizar esses aparelhos, causando assim um transtorno para os usuários e para a biblioteca. Outro setor da biblioteca muito utilizado é a videoteca, logo o pedido de atualização do acervo de CDs e DVDs também foi encontrado, foi citado também como sugestões uma melhor integração entre o Colégio Estadual Compositor Luís Carlos da Vila e a biblioteca, pois um grande percentual de frequentadores da biblioteca pertence ao colégio, fazendo-se necessário ampla divulgação para atrair os alunos cada vez mais. Divulgação dos eventos da biblioteca e melhoria no acesso a deficientes também foram mencionados.
7-Você pôde notar que com a implantação da biblioteca ocorreram algumas mudanças na sua vida? 70% respondeu sim 30% respondeu não **Se sim, quais?** 33% conhecer uma biblioteca 24% adquirir o hábito de leitura 19% desenvolver o hábito e o comprometimento com os estudos 14% aprender uma profissão 10% ter acesso à bibliografia em braile	Em sua maioria é possível observar que a vida dos usuários da biblioteca teve mudanças, melhorias, enriquecimentos significativos mesmo de forma individual a cada pessoa entrevistada. Observa-se como fator interessante e que vem em primeiro lugar foi o primeiro contato com uma biblioteca, pois a maioria não conhecia nenhuma biblioteca, ou devido à distância, ou por não identificar que existiam bibliotecas, ou em algumas vezes por acharem que deveriam pagar para entrar em uma biblioteca. O hábito pela leitura vem em seguida, pois algumas pessoas foram à biblioteca para compreender o ambiente e acabaram se apaixonando pela leitura e incorporando isso a seu dia-a-dia. Outro ponto importante foi desenvolver o hábito e o comprometimento com os estudos, muitos usuários acabam por adquirir esse costume por terem um espaço adequado que uma biblioteca pode proporcionar. Aprender uma profissão foi outro fator levantado, com os cursos de teatro, desenho, artesanato, etc. os usuários e a comunidade podem aprender uma profissão, ter acesso à bibliografia em braile trouxe enriquecimento e mudanças para deficientes visuais.
8-Você sente que a biblioteca faz parte da sua vida, do seu dia-a-dia? Se não, o que você acha que poderia ser feito para aproximar a	Em 80% dos casos a biblioteca já é parte integrante da vida dos usuários e da comunidade, dessa forma fica claro a importância de ter uma

biblioteca da comunidade? 20% respondeu não 80% respondeu sim **Fatores para aproximar a biblioteca à comunidade** 50% respondeu mais setores para adultos 50% respondeu mais divulgação da biblioteca	instituição como essa nesse local e como ela atinge a vida dessas pessoas, eles têm a biblioteca como segunda casa devido todo o conforto e comodidade que ela oferece. Os 20% que não veem a biblioteca como parte integrante de suas vidas, apontam alguns fatores que possam unir mais a biblioteca ao seu usuário. Mais setores para adultos, pois a biblioteca é voltada em sua maior parte para jovens e adolescentes, e divulgação da biblioteca juntamente a comunidade para promover mais ações sociais e integração entre ambos.
9-Você acrescentaria algo que não foi perguntado? 40% respondeu sim 60% respondeu não **Se sim, o quê?** 25% onde reside 25% se a biblioteca atende bem os deficientes 25% satisfação no horário de atendimento 25% qual setor da biblioteca que mais gosta	A maioria dos usuários não acrescentou nenhuma pergunta. Constata-se que isso se deve a faixa etária dos entrevistados que em sua maioria são jovens e ficam tímidos ao serem abordados por um desconhecido. Eles responderam facilmente as questões direcionadas, mas essa, por ser uma pergunta livre causou um pouco de insegurança. Pode-se observar que as sugestões são de cunho pessoal, cada indivíduo entrevistado direcionou a questão para suas necessidades, seus interesses, dessa forma o questionário aproxima o entrevistador do entrevistado para que seja possível observar seus desejos.

Fonte: elaborado pelos autores.

As questões 7, 8 e 9 privilegiam o Sense-Making aproximando o usuário e a comunidade do entrevistador.

Foram relatados aqui quatro casos de destaque na aplicação do questionário e que demonstram que a Biblioteca Parque de Manguinhos trouxe realmente enriquecimento cultural e social para os usuários e para comunidade.

O caso 1 chamou bastante atenção, pois uma pessoa do sexo feminino de aproximadamente 28 anos que teve seu primeiro contato com a biblioteca por meio de amigos e ao chegar lá soube da existência de um curso de teatro que era oferecido pela biblioteca, ela se inscreveu no curso e se apaixonou pelo teatro, hoje ela tem sua própria peça de teatro em cartaz e trabalho na companhia que atua na biblioteca, passando de aluna a professora.

Outro caso que vale ressaltar, caso 2, é um jovem que aos 18 anos nunca havia entrado em uma biblioteca. Ele estuda no colégio que se encontra em frente à biblioteca, o local chamou sua atenção por sua estrutura, e por meio de amigos que falaram que aquele espaço era uma biblioteca, ele teve interesse em compreender, logo se matriculou em cursos, mas o que lhe chamou mais atenção foi o curso de desenho, rapidamente ele viu que tinha habilidades e hoje tem o desenho como profissão, trabalha como chargista, caricaturista, entre outros. Ele também é colaborador no curso da biblioteca e diz que aquele lugar foi um divisor em sua vida.

Não tão expressivo, mas com mesmo grau de igualdade em importância, o caso 3, mostra uma criança que nunca havia entrado em uma biblioteca e com esse contato ela aderiu o hábito de leitura, conheceu os livros e hoje segundo ela não consegue mais viver sem ir à biblioteca, ela vai à biblioteca quase que diariamente, faz empréstimos constantes. Por meio desse relato é possível averiguar que a biblioteca proporcionou o acesso à leitura a esse usuário.

Merece destaque o caso 4: um adolescente portador de deficiência visual que mora

bem próximo a biblioteca, ele nunca havia lido um livro completo devido a dificuldade de ter acesso a acervos em braile. O adolescente ficou sabendo do acervo em braile por meio de amigos que frequentavam a biblioteca, ele fez uma visita ao local conheceu o acervo da biblioteca, podendo agora efetuar empréstimos, ler diversos livros nos espaços da biblioteca. Além de integração cultural foi possível desenvolver a integração social, pois ele convive agora com um maior número de crianças especiais ou não.

Todos os entrevistados que alegaram ter acontecido algo de especial em suas vidas depois da implantação da biblioteca mereciam estar aqui relatados. Fica explicito que a biblioteca realmente trouxe benefícios por menor que eles pareçam, sendo um divisor na vida de cada pessoa agraciada.

5 Considerações finais

O levantamento bibliográfico feito para o desenvolvimento do trabalho permitiu observar a raridade de literatura sobre a Biblioteca Parque, qual seria sua missão, qual seu público-alvo, sua história, sua origem. Identifica-se a necessidade de publicações que possam proporcionar o interesse no âmbito acadêmico, político e social possibilitando a biblioteca de mostrar seu trabalho diferenciado junto à sociedade.

No decorrer do estudo foi possível observar que a Biblioteca Parque possui realmente um diferencial em relação às outras bibliotecas no requisito meio de convivência e de acesso a cultura. O espaço é muito cativante e os usuários e a comunidade têm acesso livre ao local, todos têm um relacionamento agradável com os funcionários criando assim uma convivência bem familiar, na biblioteca eles se sentem como se estivessem em casa. Ela realmente viabiliza ao usuário um mundo diferente a realidade que eles vivem, pois como eles são em sua maioria pessoas humildes que não carecem de verbas extras para terem acesso ao lazer, como cinemas, teatros, parques, a biblioteca proporciona gratuitamente o que deveria ser direito de todo jovem e adolescente.

Com o estudo observou-se que por unanimidade foi aprovada a criação da biblioteca na comunidade de Manguinhos, pois ela foi um facilitador, uma porta aberta para que todos pudessem de alguma forma enriquecer seu conhecimento, sua vida.

O trabalho teve como objetivo principal averiguar se ocorreram mudanças, melhorias ou algum enriquecimento na vida dos usuários ou na comunidade com a implantação da biblioteca naquele local, e por meio da entrevista e da aplicabilidade da metodologia do Sense-Making ficou claro que definitivamente a biblioteca proporcionou benefícios para muitas pessoas.

Os benefícios proporcionados são inúmeros e de diferentes estilos mais muito especial e particular a cada entrevistado, algumas conseguiram aprender uma profissão por intermédio das oficinas de teatro, desenho, artesanato, culinária, outros tiveram contato com uma biblioteca pela primeira vez, alguns utilizam a biblioteca como meio de fugir da violência doméstica ou por motivos de briga familiar constantes, houve os que se apaixonaram pelo livro e pela leitura, e aqueles que nunca tiveram acesso à internet puderam ali fazê-lo.

Por meio desse estudo é importante relatar que a biblioteca atinge seu objetivo, sua premissa, que é oferecer aos desfavorecidos o conhecimento, o acesso à informação. A biblioteca é vista pela comunidade como um bem adquirido que deve ser cuidado, é para muitos a extensão de sua casa ou em muitas vezes um local melhor que sua casa, é perceptível o bem querer que todos têm com a biblioteca e com as pessoas que ali trabalham. Vale ressaltar que o índice de não devoluções de livros, DVDs, CDs é quase zero; não são encontrados danos nos acervos da biblioteca deixando claro que tudo é muito bem cuidado pelos usuários. Alguns problemas são encontrados como maquinários com defeitos, acervo desatualizado entre outros, esse problema se deve, pois a verba de manutenção da biblioteca

vem do Estado de forma precária, existindo dessa forma reclamações da parte dos usuários.

Fica claro que é primordial a biblioteca naquele local, pois contribui com a diminuição dos índices de violência, os jovens não ficam mais ociosos, eles agora podem aprender uma profissão, tem acesso a informação para entender o que é bom ou ruim entre outras vantagens que a Biblioteca Parque de Manguinhos veio proporcionar.

6 Referências

ABIB, G. A qualidade da informação para a tomada de decisão sob a perspectiva do sensemaking: uma ampliação do campo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p.73-82, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n3/v39n3a06.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2016.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n. 2, p.1-4, 1997.

FIGUEIREDO, A. M. de; SOUZA, S. R. G. de. **Como elaborar projetos, monografias, dissertações e teses**: da redação científica à apresentação do texto final. 4. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

FLUSSER, V. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.131-138, 1980. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002888&dd1=d93b1 >. Acesso em: 15 jan. 2016.

GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta É a Questão ?. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, São Paulo, v. 22, n. 2, p.201-210, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a10v22n2.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2013.

MEIRELLES, S. **Primeira Biblioteca Parque do Brasil**. São Paulo, 2010. Disponível em:<http://www.blogacesso.com.br/?p=2448>. Acesso em: 03 dez. 2016.

NEVES, J. L. Pesquisa Qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.1, n.3,1-5, 1996.

NOÉ, J. **Manguinhos ganha biblioteca-parque high tech**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://archive.is/3KLY1>. Acesso em: 01 dez. 2015.

RIO DE JANEIRO (Estado). Secretaria de Cultura. **Apresentação**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.cultura.rj.gov.br/apresentacao-espaco/biblioteca-parque-estadual-bpe>. Acesso em: 05 maio 2016.

SILVA, A. G. **A biblioteca pública como fator relevante no processo de inclusão social e digital**: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos. 2012. 116 f. Dissertação (Mestrado)-Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.

O estudo do usuário e a aplicação de estratégias do marketing em Bibliotecas Universitárias

Debora Cristina Bonfim Aquarone (ESPM) - deborabonfim@espm.br

Maria Daniela da Silva (ESPM) - daniela@espm.br

Resumo:

O presente artigo visa contribuir com as discussões existentes a respeito do marketing em bibliotecas e relacioná-lo aos estudos de usuários, traçando paralelos com a pesquisa de marketing. Considera também a importância da colaboração da Biblioteca Universitária na fidelização de clientes da instituição em que atua, bem como apresenta os resultados obtidos na pesquisa realizada pela Biblioteca ESPM SP. A coleta de dados foi feita por meio de pesquisa quantitativa on-line. A análise dos resultados indicou quais serviços são os mais utilizados, os que necessitam de ajustes e ampliação de divulgação, além de aferir a satisfação dos usuários em relação à Biblioteca.

Palavras-chave: *Marketing de serviços; Estudo do usuário; Marketing em bibliotecas; Biblioteca universitária; ESPM*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

O ESTUDO DO USUÁRIO E A APLICAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DO MARKETING EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Caroline Daniela dos Santos*
Debora Cristina Bonfim Aquarone**
Maria Daniela da Silva***

RESUMO

O presente artigo visa contribuir com as discussões existentes a respeito do marketing em bibliotecas e relacioná-lo aos estudos de usuários, traçando paralelos com a pesquisa de marketing. Considera também a importância da colaboração da Biblioteca Universitária na fidelização de clientes da instituição em que atua, bem como apresenta os resultados obtidos na pesquisa realizada pela Biblioteca ESPM SP. A coleta de dados foi feita por meio de pesquisa quantitativa on-line. A análise dos resultados indicou quais serviços são os mais utilizados, os que necessitam de ajustes e ampliação de divulgação, além de aferir a satisfação dos usuários em relação à Biblioteca.

Palavras-chave: Marketing de serviços; Estudo do usuário; Marketing em bibliotecas; Biblioteca universitária; ESPM.

1 INTRODUÇÃO

A Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) nasceu em 1951, por meio de um projeto de Rodolfo Lima Martensen, atendendo a um convite do Museu de Arte de São Paulo (MASP), com o nome de Escola de Propaganda do MASP, ocupou, inicialmente, uma sala do museu.

Com o slogan "Ensina quem faz", a escola reunia profissionais do mercado para ministrar seu curso livre; e mantém até o presente a filosofia de sempre associar teoria e prática, que hoje caracteriza a maioria dos cursos superiores.

Em maio de 1979, já com o nome Escola Superior de Propaganda e Marketing, a Biblioteca da ESPM da unidade São Paulo recebia o seu registro no Ministério da Educação, na categoria especializada.

A Biblioteca da ESPM SP com as bibliotecas das unidades ESPM SUL e ESPM RIO formam o Sistema de Bibliotecas ESPM (SBE). Além das responsabilidades inerentes a uma

*Tecnóloga em Gestão de Eventos, Bacharel em Biblioteconomia, Auxiliar de Biblioteca da Biblioteca da ESPM SP.

** Bacharel em Comunicação Social, Bacharel em Biblioteconomia, Especialista em Gestão da Informação Digital, Bibliotecária Sênior responsável pela Biblioteca da ESPM SP.

*** Bacharel em Biblioteconomia, Bibliotecária Junior, responsável pela equipe de Atendimento da Biblioteca da ESPM SP.

Biblioteca Universitária especializada é esperado pela instituição que a Biblioteca seja também referência na entrega de produtos, serviços e no relacionamento com o cliente, afinal é o suporte acadêmico de uma instituição reconhecida no mercado como centro de excelência no ensino da Comunicação, Marketing e Gestão.

A ESPM vem implantando novos métodos de gestão participativa e modernização das estruturas operacionais, com o objetivo de melhorar ainda mais o nível de ensino e serviços em todas as unidades da instituição.

Nesse contexto, a Biblioteca vislumbrou a oportunidade e momento adequado, em sintonia com a estratégia da instituição, para dar continuidade ao processo de revisão e avaliação de seus produtos e serviços iniciado em 2012.

Essa revisão contou com a participação de uma consultoria externa e foi apoiada pela direção da Escola. Alguns serviços passaram a ser realizados por departamentos especializados, como por exemplo, o processo de compra de itens para o acervo e outros foram descontinuados sem que houvesse perdas significativas. Além disso, foi possível adequar as atividades às competências dos funcionários e melhorar a oferta de serviços que atendessem as demandas de estudantes e professores.

As bibliotecas universitárias no século 21 estão em processo de mudança impulsionadas pelo rápido crescimento tecnológico e o exponencial crescimento da informação. Por isso, precisam repensar seus modelos, espaços, coleções, serviços, papéis e responsabilidades de seus profissionais. A Biblioteca Universitária desse século firma-se como gestora do conhecimento e disseminadora da informação visando realizar atendimentos específicos apoiando às atividades de ensino, pesquisa e extensão, dando ênfase ao desenvolvimento da ciência, educação e cultura e passa a exigir que seus profissionais sejam curadores, editores, autores, instrutores e especialistas em informação, trabalhando no sentido de desenvolver habilidades de literacia bem como competências informacionais e aprendizagem independente. A Biblioteca Universitária começa a deslocar-se do seu lugar de "suporte acadêmico" para ser coadjuvante no processo de aprendizagem.

Nessa perspectiva, esse artigo pretende discursar sobre a importância do marketing em bibliotecas e apresentar resultados do estudo aplicado pela Biblioteca ESPM SP em 2015, com o intuito de avaliar o grau de satisfação, preferências e opiniões com relação ao atendimento prestado, produtos e serviços oferecidos e instalações físicas.

2 MARKETING EM BIBLIOTECAS

Marketing em unidades de informação é um assunto ainda pouco abordado na literatura da biblioteconomia, pois a maior parte das bibliotecas limita-se em satisfazer as necessidades dos usuários que a procuram. De acordo com Amaral (2008), o conceito de marketing em bibliotecas e unidades de informação ainda é fortemente rejeitado pelos profissionais da biblioteconomia. Essa rejeição está diretamente relacionada à formação acadêmica que os bibliotecários recebem no país, que há pouco tempo passa a contemplar o marketing como uma de suas disciplinas. “Pode-se dizer que uma das marcas da Biblioteconomia é ter, desde seus primórdios, uma grande preocupação com os usuários” (ARAÚJO, 2014, p. 28). No Brasil, no entanto, a formação dos profissionais da biblioteconomia, segue o modelo norte-americano, onde as técnicas biblioteconômicas são dominantes. Priorizar a técnica no ensino

da profissão reflete na sociedade como falta de prática em compreender as necessidades do usuário. No caso das bibliotecas universitárias, soma-se o fator histórico que as primeiras universidades surgiram na Idade Média, época em que as bibliotecas, instaladas em mosteiros, tinham como objetivo exclusivo, a preservação de documentos.

Nas palavras de Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53), a Biblioteca Universitária é aquela que "é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão". Essa definição parece encerrar uma delimitação de atuação, ou seja, não fica claro que a Biblioteca Universitária possa explorar seu acervo, produtos e serviços de forma a conquistar e fidelizar seu público já que essa função é abarcada pelo Departamento de Marketing da Instituição em conquistar e reter ou fidelizar estudantes.

O verbo fidelizar (vocábulo que já se encontra no Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa) faz parte do vocabulário especializado do Marketing e significa tornar um cliente fiel a um produto ou marca. O principal objetivo da fidelização é reter os clientes, evitando que migrem para a concorrência e aumentar o valor dos negócios que eles proporcionam. As empresas desejam clientes fiéis para obter vantagens financeiras.

No caso da Biblioteca poder-se-ia traduzir essa fidelização como a certeza que o usuário tem de que será bem atendido e de que encontrará o que busca. A fidelidade não se compra. A fidelidade é conquistada através de atitudes que transmitam confiança, respeito, cuidado e atenção com o outro. Esse é um processo contínuo de conquista da lealdade porque nenhum cliente é fiel de vez em quando - nem para sempre. E por que fidelizar?

Segundo Kotler e Keller (2012), conquistar novos clientes custa entre 5 a 7 vezes mais do que manter os já existentes. Então, o esforço na retenção de clientes é, antes de tudo, um investimento. E Fournier e Mick[1] (1999, apud LOVELOCK; WIRTZ; HEMZO, 2011, p. 69) afirmam que a

> satisfação do cliente é crucial para o conceito de marketing[...]. Agora é comum encontrar declarações de missão elaboradas em torno da noção de satisfação, planos de marketing e programas de incentivo que visam à satisfação como meta e comunicações dirigidas a consumidores que proclamam o recebimento de prêmios por realizações relativas ao nível de satisfação obtido do mercado.

O marketing na sociedade atual envolve identificação e satisfação das necessidades humanas e sociais, pode ser formal ou informal, de acordo com Kotler e Keller (2012). Um bom marketing é resultado de um processo de planejamento e execução, utiliza-se das mais avançadas técnicas e ferramentas disponíveis, entre elas a pesquisa de marketing, com finalidade de reunir informações que permitam mapear o perfil do cliente, focando em seus hábitos, necessidades e demandas, a pesquisa de marketing.

A pesquisa de marketing capacita a organização a obter informações para reduzir os riscos da tomada de decisão, bem como conhecer seus consumidores reais e potenciais e permite a organização compreender o comportamento do consumidor. Pode ser considerada como um instrumento de orientação para as ações de marketing de uma organização, pois estimula a dar um maior foco ao cliente ou consumidor. É importante que a empresa realize pesquisas de

[1] FOURNIER, Susane; MICK, David Glen. Rediscovering satisfaction**. Journal of marketing**, n. 63, out. 1999, p. 5-23.

marketing frequentemente com o intuito de detectar e corrigir, rapidamente, falhas que possam comprometer a confiança do consumidor na marca.

O objetivo da pesquisa de marketing é conhecer e entender o cliente a ponto do produto ou serviço possa se adequar a ele e vender-se sozinho. Essa definição nos remete à necessidade de realizar o marketing em bibliotecas e assim como o marketing possui a pesquisa de marketing como ferramenta para conhecer seu cliente, as bibliotecas devem aplicar estudos do usuário para conhecê-lo a ponto de adequarem seus serviços e produtos às suas necessidades, demandas e desejos.

A pesquisa de marketing e o estudo de usuário possuem pontos comuns, como o planejamento, metodologias, aplicações e avaliação dos resultados, divergindo apenas no ambiente em que são realizados: unidades de informação e mercados.

Atualmente, as unidades de informação necessitam compreender as mudanças de hábitos e comportamentos de seus usuários mediante as tecnologias de comunicação e informação, que se atualizam com frequência. Nesse contexto, as bibliotecas devem, cada vez mais, conhecer seu usuário, seus hábitos e quais informações eles necessitam.

De acordo com Figueiredo (1994), os estudos de usuários são investigações realizadas para saber se as necessidades de informação dos usuários de bibliotecas ou centros de informação estão sendo satisfeitas adequadamente, bem como são utilizados para verificar para quais fins os usuários usam informação e quais fatores afetam seu uso. Ainda de acordo com a autora, esses estudos são canais de comunicação que se abrem entre a unidade de informação e a comunidade a qual ela serve, permitindo a previsão da demanda ou mudanças necessárias.

Os estudos de usuários são aplicados também com o intuito de:

> a) **conhecer os hábitos e as necessidades de informação dos usuários:** como fonte para o planejamento da unidade de informação, voltada às necessidades e informa de acordo com a necessidade de informação das comunidades de usuários a quem ela atende;
> b) **avaliar os recursos das unidades de informação:** busca conhecer o grau utilização de cada um dos recursos existentes na unidade de informação para que não sejam adquiridos documentos e nem sejam mantidos serviços não utilizados ou cuja procura inexista;
> c) **medir a eficácia das unidades de informação**: a partir do Estudo de Usuário, é possível determinar como estão se cumprindo os objetivos da unidade;
> d) **adequar o espaço**: as preferências dos usuários pelo uso de determinado espaço devem ser levadas em conta no planejamento dos ambientes da unidade de informação. Estes necessitam ser pensados de modo que possam sofrer modificações no futuro, ou seja, devem ser flexíveis;
> e) **conhecer as necessidades da comunidade cientifica próxima**: o que permite disponibilizar informações atualizadas sobre os temas de pesquisa a elas pertinentes e evitar duplicidades nas pesquisas;
> f) **segmentar mercado**: para realizar programas específicos para grupos específicos. (SANZ CASADO[2], 1994 apud ROZADOS; PIFFER, 2009, p. 175).

Essas pesquisas podem colaborar também na implementação de adaptações e divulgação efetiva dos serviços e produtos, pois permitem verificar quais deles são mais e menos utilizados e/ou conhecidos, como são conhecidos e por quais categorias de usuários. Segundo

[2] SANZ CASADO, Elias. **Manual de estúdios de usuários**. Madri: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

Figueiredo (1994), os serviços de informação atendem às demandas corriqueiras dos usuários mais frequentes, favorecendo-os em relação aos menos assíduos ou aos não-usuários.

Diversos fatores podem levar a subutilização de um produto ou serviço de informação. Luban[3] (1971 apud FIGUEIREDO 1994, p. 43), fez uma analogia com um não-consumidor e assim definiu um não-usuário de um serviço de informação:

a) não conhece o seu produto;
b) não pode encontrar o seu produto;
c) não precisa do seu produto;
d) não entende o que o seu produto pode fazer por ele;
e) não espera bom serviço;
f) tem problema com o seu produto;
g) não conhece a sua marca;
h) não confia na sua marca;
i) pensa que o valor do seu produto não é competitivo;
j) simplesmente prefere outro produto competitivo.

Em pesquisa realizada em 2014 por Sueli Angelica do Amaral, Murilo Bastos da Cunha e Edmundo Brandão Dantas, para o livro "Manual de estudo de usuários da informação", na base de dados *Library and Information Science Abstracts* (LISA), foram encontrados 12.000 registros utilizando a expressão *user study,* em todos os idiomas indexados pela base, no período de 1970 a 2013, o que nos leva a compreender que o estudo de usuários é expressivamente estudado pela biblioteconomia. Com a pesquisa, pode-se verificar também que a literatura sobre o tema cresceu quantitativamente a cada década e a maioria dos registros encontrados estão em inglês, enquanto a mesma busca na base de dados, refinada pela língua portuguesa, levantou 262 documentos, durante o mesmo período. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

É possível relacionar o aumento das pesquisas sobre o estudo do usuário à necessidade dos bibliotecários compreenderem que além de necessidade, os usuários possuem desejos e entre esses conceitos existe uma linha tênue.

Na ciência da informação, tenta-se diferenciar as necessidades, os desejos, as demandas, o uso e os requisitos, conforme definição abaixo:

> **Desejo** é o que o indivíduo gostaria de ter se o desejo for ou não realmente traduzido em uma demanda a uma Biblioteca. O indivíduo pode necessitar de um item que ele não deseja ou desejar um item que ele não necessita ou mesmo não deveria ter. Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial.
>
> **Demanda** é o que indivíduo pede; mas precisamente, um pedido para um item de informação que o indivíduo acredita desejar (quando satisfeita, a demanda pode provar ou não ser um desejo depois de tudo). O indivíduo pode demandar informação de que ele não necessita e, certamente, pode ter necessidade e desejo por informação de que ele não demanda. A demanda é parcialmente dependente da expectativa, que, por sua vez, depende parcialmente da provisão de uma Biblioteca ou dos serviços de informação para satisfazê-la. Uma demanda é um uso em potencial.
>
> **Uso** é o que o indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser resultado de uma leitura casual (browsing) ou ocasional (por exemplo, de uma conversa). A informação é reconhecida como uma necessidade ou um desejo

[3] LUBANS, Jr. J. Non-use of academic library. **College & Research Libraries**, v. 32, n. 5, sept. 1972, p. 62-66.

> quando recebida pelo indivíduo, apesar de não ter sido manifestada como uma demanda. Os indivíduos pode utilizar somente o que está disponível, portanto, o uso é fortemente dependente da provisão e acessibilidade da Biblioteca e dos serviços de informação. Geralmente, o uso representa uma necessidade de algum tipo, apesar de uma necessidade poder estar em conflito com outra (da mesma maneira, o uso de heroína pode representar uma necessidade psicológica, embora seja psicologicamente prejudicial). Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos e desejos de necessidades. A identificação torna-se progressivamente mais difícil, desse o uso real até a identificação de uma necessidade muitas vezes nebulosa e não articulada.
>
> **Requisito** é um termo útil de ligação: pode significar o que é necessário, o que é desejado, ou o que é demandado e pode, portanto, ser empregado para cobrir todas as três categorias. Muitos estudos de necessidade têm sido, de fato, estudos de requisitos. (LINE[4], 1974, p. 87 apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 4).

Portanto, percebe-se muitos pontos comuns entre o estudo de usuários e a pesquisa de marketing, evidenciando a importância do marketing na área da ciência da informação, já que, "poderá contribuir no aprimoramento do desempenho da prestação de serviços de informação direcionada para o atendimento e o relacionamento com os diversos públicos" (AMARAL, 2011, p. 97).

No próximo capítulo será apresentada uma análise baseada nos resultados obtidos no estudo realizado pela Biblioteca ESPM SP.

3 ESTUDO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA ESPM SP

O sistema de Bibliotecas ESPM é composto pelas áreas de Gestão do acervo, Tratamento da informação e Atendimento, sendo que essa última tem como missão o zelo pelo processo de atendimento ao usuário, desde o entendimento de sua necessidade até seu acesso à fonte de informação; é responsável pela circulação do material bibliográfico e a orientação na utilização dos recursos informacionais que a Biblioteca oferece.

Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011, p. 57), no livro "Marketing de Serviços" afirmam que as expectativas dos clientes "se formam com base em um conjunto de diversos elementos, que incluem serviço desejado, serviço adequado, serviço previsto e uma zona de tolerância que fica entre os níveis de serviço desejado e adequado." O nível de compreensão que a Biblioteca ESPM SP almejava obter com seu estudo de usuários era verificar se o serviço desejado pela comunidade acadêmica estava sendo satisfeito.

Para realização desse projeto, a Biblioteca estudou uma população de 5% nas seguintes categorias: funcionários administrativos, professores, estudantes de graduação e pós-graduação Stricto Sensu conforme o quadro abaixo.

[4] LINE, Maurice. Draft definitions: information and libray needs, wants, demands and uses; a comment. **ASLIB Proceedings**, v. 26, n. 2, 1974, p. 87.

Quadro 1 – Universo da pesquisa

Categoria	Quantidade
Funcionários Administrativos	38
Professores	14
Estudantes Graduação	236
Estudantes Pós-Graduação (Stricto Sensu)	8

Fonte: elaborado pelos autores.

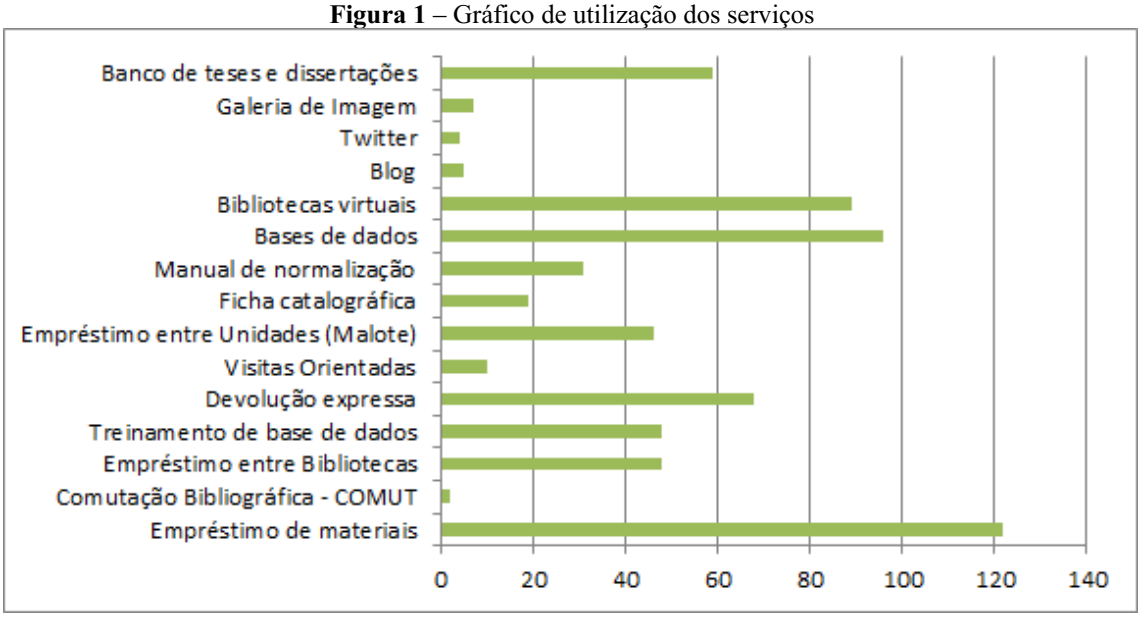
A pesquisa buscou avaliar produtos, serviços, acervo, atendimento e instalações físicas, perguntando se o usuário conhecia (sim ou não), se utilizava (sim ou não) e se estava satisfeito.

A coleta de dados foi feita por meio de pesquisa quantitativa on-line. Os questionários elaborados na ferramenta de formulários do Google foram enviados aos grupos citados, através da conta de e-mail da Biblioteca ESPM SP e foram obtidas 125 respostas no total.

Com a realização da pesquisa, pode-se observar que 25% dos entrevistados utilizam a Biblioteca ao menos três vezes por semana e 46% utilizam semanalmente, com isso, verifica-se que as atualizações de comunicação da Biblioteca devem acontecer com frequência semanal para que a média de público seja impactada.

No gráfico a seguir verifica-se quais são os serviços mais conhecidos e utilizados pelos usuários:

Figura 1 – Gráfico de utilização dos serviços



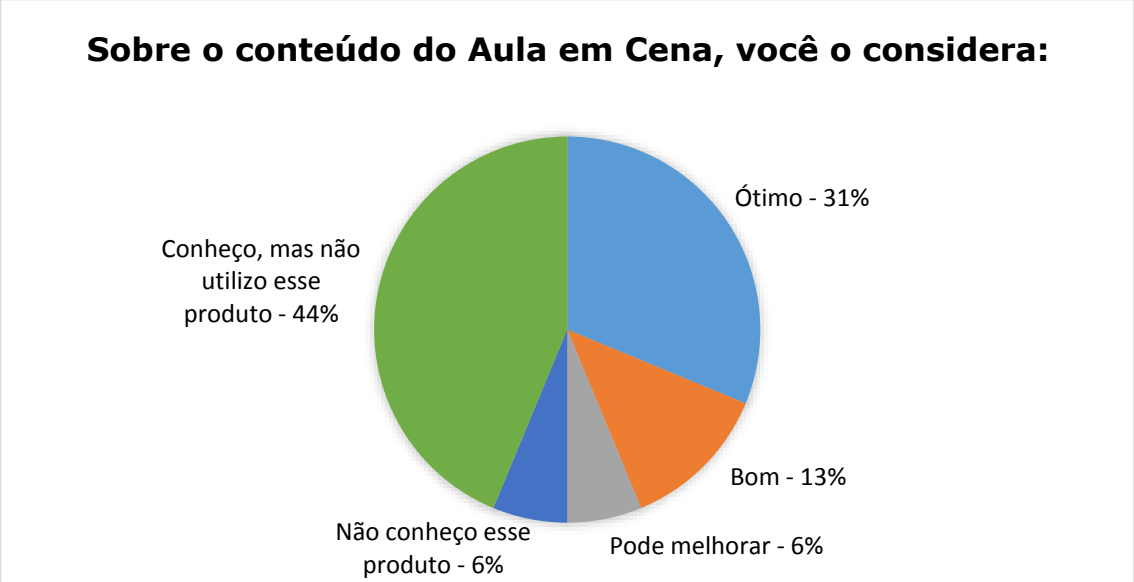
Fonte: elaborado pelos autores.

O empréstimo de materiais, as bases de dados e bibliotecas virtuais destacam-se entre os serviços ofertados. Pode-se atribuir isso ao fato do empréstimo ser um serviço chave de uma Biblioteca e à ampla divulgação dos recursos virtuais que facilitam as pesquisas, otimizando tempo e assegurando qualidade informacional, além dos treinamentos constantes sobre o uso das bases de dados. A baixa utilização dos serviços Galeria de Imagem, ambiente on-line que reúne imagens estáticas ou em movimento da área da Publicidade, como anúncios impressos,

spots comerciais etc, Blog[5], que apresenta artigos sobre Biblioteconomia, livros e cultura, ***Twitter***[6], perfil da Biblioteca ESPM na rede social, publica informações sobre o funcionamento, novidades no acervo e assuntos correlatos pode associar-se à falta de conhecimento do serviço existente. A comutação bibliográfica, citada por apenas dois entrevistados é de uso restrito aos professores e utilizada caso nenhum de nossos recursos recupere o material desejado, o que justifica a baixa utilização. Portanto, os serviços citados como não utilizados, necessitam de análise de utilização e divulgação.

A pesquisa continha uma questão específica aos professores, sobre o conteúdo do "Aula em Cena", um produto da Biblioteca, que oferece aos professores indicação de filmes e cenas editadas que podem ser utilizadas como ferramenta de apoio pedagógico em sala de aula.

Figura 2 – Gráfico de avaliação do conteúdo do Aula em Cena



Fonte: elaborado pelos autores.

Com base no gráfico acima pode-se verificar que a maior parte dos professores participantes do estudo conhecem, porém não fazem uso do serviço e dos que utilizam, a maioria considera que o Aula em Cena tem um ótimo conteúdo. Isso nos mostra que a Biblioteca precisa apresentar melhor as formas de utilização e sugerir possibilidades de aplicação em sala de aula.

Para 90% dos entrevistados, os serviços referentes à circulação de materiais, como empréstimos, renovações e devoluções são satisfatórios e 99% consideram a equipe do atendimento como educada e atenciosa, o que indica que os esforços em manter a equipe ciente dos processos e atualizada com treinamentos e cursos resultam em um atendimento de excelência e satisfação do usuário. Com esses resultados, percebe-se que a equipe de atendimento está alinhada em processos e informações, o que deve ser contínuo para que esse índice se mantenha e para que a Biblioteca apresente sempre resultados satisfatórios ao seu resultado.

---

[5] "Página pessoal ou coletiva, atualizada periodicamente, em que os usuários podem trocar experiências, comentários etc., ger. relacionados com uma determinada área de interesse". (INSTITUTO ANTÓNIO HOUAISS – UOL, 2012).

[6] Rede social que permite aos usuários enviar e receber informações por meio do website do serviço. (CONTRIBUIDORES DA WIKIPÉDIA, 2016).

Essa percepção pode ser comprovada pela Comissão Própria de Avaliação – CPA da escola. Desde 2004, a Biblioteca sempre teve notas máximas na avaliação do quesito atendimento.

Sobre as bases de dados, 70% dos entrevistados demonstram satisfação e comentam positivamente as ofertas virtuais, entretanto, alguns selecionados apresentaram dúvidas na utilização ou desconhecimento da oferta, o que nos leva a compreender que os treinamentos de base de dados não estão sendo divulgados de maneira eficaz.

Tomando-se por base o questionamento sobre instalações físicas e equipamentos, 88% dos entrevistados avaliaram como satisfatórios.

O gráfico a seguir representa a satisfação dos entrevistados em relação a diversidade de assuntos presentes no acervo da Biblioteca ESPM SP.

Figura 3 – Gráfico de diversidade do acervo



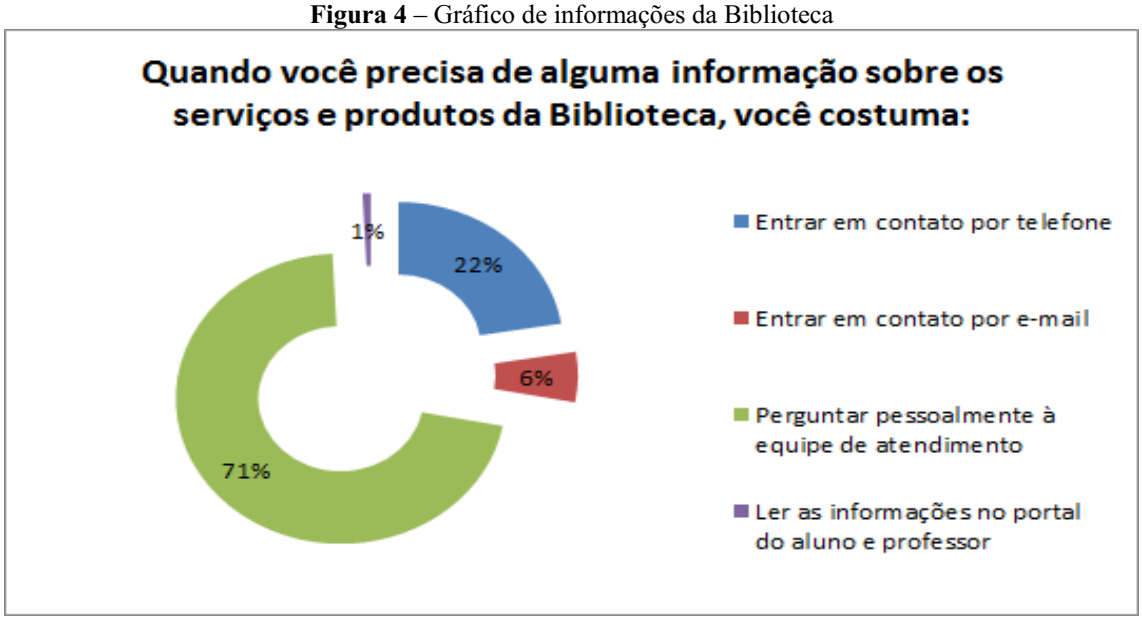
Fonte: elaborado pelos autores.

Para 96% dos entrevistados a diversidade de assuntos no acervo está entre boa e excelente, isso acontece devido a presença de temas além das bibliografias indicadas pelos cursos. A pesquisa ao acervo no catálogo on-line da Biblioteca é considerada fácil por 62% dos respondentes, enquanto 29% a considera difícil, indicando a necessidade de investimento em treinamentos e divulgação desse serviço.

No que se refere ao sistema de penalidade por atraso na devolução, que consiste em aplicação de multa diária e por material emprestado, 67% dos entrevistados considera como boa, enquanto 27% acredita ser ruim ou péssima.

O gráfico a seguir demonstra como o usuário prefere contatar a Biblioteca em caso de dúvidas:

Figura 4 – Gráfico de informações da Biblioteca



Fonte: elaborado pelos autores.

Percebe-se que a maior parte dos entrevistados prefere o contato pessoalmente com a equipe de atendimento o que mais uma vez demostra o alinhamento da equipe referente aos processos de trabalho e a educação e simpatia, que por muitas vezes fideliza o cliente.

O questionário incluía uma pergunta aberta e opcional, com o objetivo de verificar quais serviços ou produtos deveriam ser ofertados pela Biblioteca; muitas ações foram sugeridas pelos usuários, dentre elas, eventos culturais, aumento de quantidade de itens e prazo de empréstimo.

Rathmell[5] (1974 apud LOVELOCK; WIRTZ; HEMZO, 2011, p. 19) afirma que "muitos serviços destinam-se a criar valor durável para seus destinatários". Nesse sentido é possível identificar que os serviços prestados por uma Biblioteca Universitária podem e devem conquistar o seu público, fidelizá-lo e criar um valor durável por meio da busca constante da qualidade, adequação e atendimento às demandas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que apesar do marketing em bibliotecas não ser amplamente divulgado e aplicado, é de extrema importância para que os produtos e serviços ofertados cheguem ao público alvo.

Considera-se também a importância da colaboração da Biblioteca Universitária na fidelização de clientes da instituição em que atua, identificando suas necessidades e desejos por meio do estudo do usuário que assemelha-se às técnicas da pesquisa de Marketing.

O resultado da pesquisa do usuário da Biblioteca ESPM SP proporcionou à gestão da Biblioteca realizar ajustes em alguns serviços a fim de atender melhor às necessidades de seus usuários. Alguns deles já estavam em planejamento pela Biblioteca e ganharam forma após a aplicação da pesquisa, como a continuidade do evento Caleidoscópio Cultural.

[5] RATHMELL, John M. **Marketing in the service sector**. Cambridge, MA: Winthrop, 1974.

A divulgação dos treinamentos de bases de dados, apresentações da Biblioteca e visitas monitoradas também foi ampliada, visando alcançar toda a comunidade e desenvolver nela habilidades informacionais a fim de realizar pesquisas em fontes confiáveis.

Outras melhorias adotadas foram o aumento da quantidade de itens a serem emprestados para estudantes em fase de monografia, prazo de empréstimo para estudantes de pós-graduação e ampliação de empréstimo de vídeos e games a toda comunidade acadêmica. Os livros de exemplar único, cuja consulta é restrita à Biblioteca passaram a ser emprestados mediante negociação de prazo de acordo com a necessidade do usuário.

Durante a elaboração desse artigo, a Biblioteca recebeu o convite do Núcleo de Práticas Pedagógicas (NPP) para a realização de oficinas sobre a utilização de filmes em sala de aula, propósito do boletim "Aula em Cena" criado pela Biblioteca a fim, também de divulgar o acervo de filmes.

A oficina, destinada a professores das três unidades da ESPM, em São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre teve como título "Aula em Cena: Como apresentar o tema da sua aula com as lentes da 7ª arte?". Na ocasião, a Biblioteca pode apresentar os livros do acervo que abordam a linguagem cinematográfica e a importância do cinema como ferramenta didática bem como o propósito em oferecer um serviço que auxilia os professores na elaboração das aulas e a utilização de cenas – editadas pela equipe da Biblioteca – para dar suporte aos conceitos trabalhados nas diversas disciplinas dos cursos da ESPM.

Outras sugestões seguem em estudo, como a criação de programas de benefícios progressivos de acordo com a utilização do acervo, além do aumento do acervo para entretenimento.

Esse estudo também trouxe subsídio para a elaboração de novas ações e o fortalecimento dos produtos e serviços que são considerados satisfatórios pelos usuários, além de oferecer elementos para uma análise criteriosa e verificar quais formas de comunicação serão mais efetivas para divulgar os produtos e serviços menos conhecidos.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 31-44, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/index>. Acesso em: 20 jan. 2016.

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 85-98, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652011000100007>. Acesso em: 20 jan. 2016.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Perspectivas contemporâneas de estudos de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários, arquivos, bibliotecas e museus. In: CASARIN, Helen de Castro Silva (Org.). **Estudos de usuários da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014. p. 19-43.

CONTRIBUIDORES DA WIKIPÉDIA. **Twitter**. Wikipédia, a enciclopédia livre, 18 abr. 2016. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Twitter&oldid=45378245>. Acesso em: 20 abr. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2008.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

INSTITUTO ANTÓNIO HOUAISS – UOL. **Grande dicionário Houaiss de língua portuguesa**. São Paulo: UOL, 2012. Disponível em: <http://houaiss.uol.com.br>. Acesso em: 20 abr. 2016.

HOUAISS, Antonio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. **Minidicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2010.

LOVELOCK, Christopher H.; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de serviços**: pessoas, tecnologia e estratégia. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 169-182, jul./dez. 2009. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/10387>. Acesso em: 20 jan. 2016.

THE USER RESEARCH AND THE APPLICATION OF THE MARKETING STRATEGIES IN ACADEMIC LIBRARIES

ABSTRACT

The present article seeks to contribute to the existing discussions about marketing in libraries and relate it with the user researches, relating with the marketing research. Considering the importance of the collaboration of the Academic library about the client loyalty in the institution in which they operate, presenting the obtained results in the survey applied in the Library of ESPM SP. The data collection was done through online qualitative research. The analysis results indicated the most used services, the ones needing adjustments and expansions about disclosures, in addition to measure the user satisfaction about the Library.

Keywords: Marketing services; User research; Marketing in libraries; Academic libraries; ESPM.

O IMPACTO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Teresa Avalos Pereira (UNIFESP) - te_avalos@hotmail.com

Resumo:

O crescente uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Educação vem permitindo a aplicação de uma nova modalidade de ensino às pessoas: a Educação a Distância (EaD). A Educação a Distância contribui para o avanço na área educacional, visto que o ensino pode chegar a lugares do país nunca antes atingido. Por meio de contribuições teóricas de estudiosos do tema, este trabalho tem como objetivo explorar as diversas formas de experiências dessa rica modalidade de educação, incluindo o papel das Bibliotecas Universitárias (BU) nesse contexto. O estudo mostra o número de alunos matriculados em EaD, propõe refletir sobre o reconhecimento da EaD e coloca em discussão a necessidade que alunos fora do campus precisarão para acessar serviços de biblioteca de uma maneira diferente do que os estudantes tradicionais no campus. Sendo assim, a biblioteca precisa oferecer políticas e serviços especificamente para estudantes matriculados em programas de educação a distância.

Palavras-chave: *Bibliotecas. Educação a distância. Tecnologia educacional. Educação superior. Projetos de Tecnologia de Informação e Comunicação*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Biblioteca universitária e EaD*

1 Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm transformado a maneira como o mundo vive e pensa, dando acesso mais amplo da população a este meio, ganhando papel de destaque em todas as modalidades de ensino. As TIC podem ser definidas como um conjunto de tecnologias associadas com o processamento de informação, envio e recebimento de mensagens (UNESCO, 2005). Na Educação a Distância (EaD) não é diferente. A EaD também faz parte desse processo, pois utiliza os recursos tecnológicos para que ela aconteça.

Enquanto as tecnologias são um fator importante, os ambientes sociais em que elas estão implementadas são igualmente importantes. As TIC não modificam o que aprendemos e sim, o modo com aprendemos. Assim, o computador e especialmente a internet, como ferramentas de apoio ao processo de ensino e aprendizagem, favorecem o desenvolvimento de propostas interdisciplinares e cooperativas e estimulam uma postura investigativa em relação ao conhecimento. (PEREIRA et al., 2016).

A EaD, surgiu da necessidade de levar informação e conhecimento ao maior número de pessoas, em qualquer lugar e em qualquer hora. Segundo Belloni (2012), ela aparece como uma solução e um caminho para a inovação, não apenas por responder às demandas de democratização do acesso ao ensino, mas também por contribuir para a melhoria da qualidade da educação.

Várias definições são dadas para Educação a Distância e, na perspectiva de Mattar (2011), uma formulação que engloba elementos dessas definições é de que a EaD é uma modalidade de educação, planejada por docentes ou instituições, em que os professores e alunos estão separados fisicamente, no entanto, diversas TIC são utilizadas.

Nesse contexto, surgiu a justificativa para estudar esse tema, já que a Biblioteca Universitária (BU) tem o compromisso de buscar excelência na área de atuação da informação e pesquisa, promovendo e objetivando a educação de qualidade, dentro da ética e, principalmente, tendo o estudante como personagem principal.

Os bibliotecários, interessados em divulgar o aproveitamento dessas novas tecnologias de aprendizagem que surgem a cada dia e EaD, devem ter como meta estimular o desenvolvimento de projetos nessa modalidade de ensino em todas as suas formas, incentivando a prática de serviços para alunos, professores, pós-graduandos e a própria instituição.

Nossa tarefa não é contemplar o que ninguém ainda contemplou, mas meditar sobre o que o mundo tem diante dos olhos. Em conformidade com Lévy (2004), novas maneiras de pensar e conviver são elaboradas no mundo das telecomunicações e da informática. Os sistemas de informação e as redes de computadores estão desempenhando um papel primordial na criação desse ambiente cooperativo e é através dessas ferramentas que se dará a comunicação.

O presente estudo tem por objetivo, portanto, mostrar as possibilidades, procedimentos e recomendações para o planejamento de implantação de serviços que podem ser oferecidos aos alunos de nível superior pelas Bibliotecas Universitárias na Educação a Distância.

2 Revisão de literatura

2.1 Legislação da EaD

A Educação a Distância é algo recente no Brasil. O Decreto n.º 5.622, de 19 de dezembro de 2005 regulamenta o art. 80 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, estabelecendo as diretrizes e bases da Educação Nacional. (BRASIL, 2005).

O art. 2.º esclarece que a EaD pode ser ofertada para a educação superior, abrangendo cursos e programas sequenciais, de graduação, de especialização, de mestrado e de doutorado.

O Ministério da Educação (MEC), através da Secretaria de Educação a Distância e da Secretaria de Educação Superior, tem adotado uma postura de abertura para diálogos, recebendo sugestões e refletindo sobre as questões. Apesar das limitações, verificamos na legislação, o reconhecimento da EaD como modalidade educacional, o que minimiza as rejeições, inclusive o uso das TIC como suporte aos cursos.

Anos depois da última regulação, os cursos superiores de ensino a distância no Brasil tiveram diretrizes e normas de funcionamento atualizadas. O ministro da educação, Aloisio Mercadante, homologou a resolução n.º 1, de 11 de março de 2016, do Conselho Nacional de Educação (CNE), estabelecendo Diretrizes e Normas Nacionais para a oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância:

> Para os fins desta Resolução, a educação a distância é caracterizada como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica, nos processos de ensino e aprendizagem, ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, políticas de acesso, acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, de modo que se propicie, ainda, maior articulação e efetiva interação e complementariedade entre a presencialidade e a virtualidade "real", o local e o global, a subjetividade e a participação democrática nos processos de ensino e aprendizagem em rede, envolvendo estudantes e profissionais da educação (professores, tutores e gestores), que desenvolvem atividades educativas em lugares e/ou tempos diversos. (BRASIL, 2016).

Novas regras consolidaram o novo marco regulatório após intenso trabalho envolvendo instituições como o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), a Secretaria de Educação Superior (Sesu) e a Secretaria de Regulação (Seres). Inclusive, desde a publicação do documento, foi dado um prazo de 120 dias ao Inep e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) para definir parâmetros de qualidade para avaliação da EaD. A Universidade Aberta do Brasil (UAB), da Capes, instituições públicas, privadas e comunitárias também foram participantes ativas do processo. (PORTAL BRASIL, 2016)

A Biblioteca também foi mencionada nessa resolução:

> A distinção entre polos, de que trata o parágrafo anterior, será especialmente considerada a partir dos modelos tecnológicos e digitais adotados pela IES, destinados ao aprendizado e descritos no PDI e PPI, compreendendo níveis diferenciados de atividades, virtual ou eletrônica, aplicados aos processos de ensino e aprendizagem, tipificação e natureza do acervo da biblioteca e dos equipamentos dos laboratórios, conteúdo pedagógico, materiais didático e de apoio e interatividade entre professores, tutores e discentes. (BRASIL, 2016).

Nesse contexto, a qualidade e validade dos programas devem ser mantidas. Para que isso aconteça, as bibliotecas universitárias terão que fazer esforços consideráveis para ter seus acervos e materiais de pesquisa à disposição dos seus alunos de EaD.

2.2 EaD no ambiente WEB

As contribuições advindas dos avanços tecnológicos, sem dúvida, influenciaram na forma de pensarmos e agirmos e, como consequência, exige formação especializada, organização do trabalho, produtividade e eficiência.

Devem-se aproveitar os aparatos tecnológicos e estender a EaD aos mais remotos cantos do país, pois é a tecnologia que está a serviço do homem e não o contrário. (ALMEIDA, 2013).

Antigamente, falávamos de cursos a distância, conhecidos por Cursos por Correspondência. Hoje, pode-se considerar que a EaD não é a distância e sim de aproximação. No entender de Tori (2010), com um ambiente de ferramentas de tecnologias interativas: *twitter*, redes colaborativas, compartilhamento, colaboração, coletivismo etc., a EaD é uma educação que aproxima, ultrapassando fronteiras e quebrando paradigmas quanto ao desenvolvimento de atividades mútuas, mesmo que se encontrem distante espacialmente. Os alunos podem salvar, exportar e trabalhar configurações de um ambiente para outro; baixar, vídeos e materiais didáticos, por exemplo.

Na educação presencial o aluno tem dia e horário para assistir às aulas. Na EaD, isso não acontece. Os cursos podem ser totalmente online, com conteúdos que ficam na internet, com interação do tutor, com flexibilidade de assistir quando o aluno puder, ou seja, o aluno não perde a aula.

O estudante deve, nesse caso, administrar o seu tempo, organizar suas lições, entrega de tarefas, enfim, dedicar-se pelo menos uma hora por dia. O autodidatismo mexe com disciplina e traquejo de ferramentas de tecnologias, o que antes eram limitadas. O aluno vai estudar sozinho e terá autonomia, escolherá dia, hora e lugar para estudar como bem lhe convier.

As atividades síncronas, aquelas em que há um horário e dia certos para se conectar com outros estudantes e o professor, ampliam o caráter social da aprendizagem, valorizam as trocas e colaborações, favorecem a construção de valiosas comunidades virtuais, possibilitam a interação entre alunos e tutores, através de *chats,* ferramentas de voz, como *Skype*, MSN, *hangout*, videoconferência etc.

Nas atividades assíncronas, por outro lado, o aluno não tem uma disciplina tão rígida, pois essas atividades podem ser feitas a qualquer hora. O acesso aos fóruns, mensagens, glossário, diário etc. O material estará lá no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), como por exemplo, o Moodle (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*), para o aluno acessar, estudar ou fazer exercícios no seu momento mais oportuno.

O avanço foi muito expressivo principalmente no que se refere às tecnologias móveis, como celulares, *smartphones*, *notebooks* e *modem* 3G e 4G. Existem inúmeras ferramentas utilizadas para canais de comunicação e/ou compartilhamento de materiais e, como o *Facebook, WhatsApp*, *Google Drive*, *Dropbox*, *YouTube,* dentre outros. Isso posto, não é a tecnologia que vai ajudar a romper com os modos tradicionais de se educar, e sim, a forma como ela é utilizada.

Quando se pensa em montar qualquer curso, precisamos pensar no modelo, objetivo, público alvo, cidadania digital e o quanto de tecnologia se vai colocar nisso. Esse conceito foi batizado de tecnopedagogia, o que vai muito além de usar somente a pedagogia, e sim, colocar a técnica. Nesse processo, a biblioteca universitária é considerada uma extensão da sala de aula, o celeiro de novas tecnologias, devendo oferecer experiência multimídia, tornando acessíveis seus recursos onde e quando necessários, para um número cada vez maior de usuários online.

2.3 Serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária aos alunos de EaD

A biblioteca universitária, em vista do exposto, deve dar condições de acesso online dos serviços da Biblioteca para alunos de educação a distância. Para permitir o contato entre o tutor e o aluno, por exemplo, precisa ter espaços físicos disponíveis e horários para atendimento personalizado na Biblioteca. Salas de estudos individuais e em grupo,

laboratórios, computadores, vídeos e outros recursos, postos à disposição na sede ou nos polos descentralizados, conforme Censo EAD (2014), possibilitarão ao aluno que pode frequentar esses espaços oportunidades de maior aproveitamento.

Algumas sugestões de implementação de serviços que a Biblioteca Universitária pode dispor estão listadas a seguir. Em primeiro lugar, o aluno de EaD deve se cadastrar, preencher o formulário com os dados, e-mail, matrícula etc. Entrando no *site*, na página principal, o aluno terá informações recentes, *links* de acesso de consulta ao acervo, ícones e atalhos, tais como:

- Lista de serviços, regulamento e disposição interna da biblioteca;
- Tutoriais que orientam como utilizar recursos digitais e serviços da biblioteca;
- Levantamento bibliográfico manual e automatizado – pesquisa em bases de dados de artigos em revistas científicas;
- Auxílio à pesquisa – uma equipe de referência da biblioteca deve estar preparada para responder perguntas e orientar o aluno para os recursos de que ele precisa, através de e-mail, *chat* ou telefone.
- O estudante pode solicitar a assistência de quaisquer outros assuntos ou dificuldades;
- Serviço de comutação – artigos solicitados às bibliotecas nacionais e internacionais;
- Visitas orientadas – bibliotecas do sistema e seus acervos;
- Solicitação virtual de empréstimo do material bibliográfico – existem bibliotecas que dispõem do serviço de entrega domiciliar. Neste caso, o aluno poderia usar um formulário próprio, informando que é estudante de EaD;
- Empréstimo entre bibliotecas – quando a biblioteca não possui o material de interesse;
- Devolução de livros – autoatendimento, usando código de barra e/ou etiqueta de identificação;
- Renovação e reserva de livros – pode ser feito online;
- Sugerir um título – o aluno pode sugerir a compra de um livro que não faz parte da coleção, usando o espaço "Sugerir um Título" no portal da biblioteca;
- Acesso a artigos de jornal – artigos de periódicos, texto completo, e-books etc. na coleção das bibliotecas devem estar disponíveis para os usuários da biblioteca fora do campus. Oferecer suporte para acesso remoto a recursos eletrônicos;
- Acesso a outras bibliotecas – serviços de biblioteca de outros *campi* podem ser fundamentais para o sucesso do estudante de EaD, adotando tantas seções quanto forem necessárias à fundamentação do tema e do problema abordados;
- Orientações de como fazer os trabalhos acadêmicos – normalização bibliográfica de dissertações, teses e artigos;
- Informação sempre! – alertas, boletins e notícias no portal da biblioteca;
- Promoção de eventos – palestras, exposições, apresentações etc.;
- Treinamento e capacitação – habilitar usuários na utilização das fontes de informação em formato eletrônico, disponibilizadas para a comunidade acadêmica;
- Serviço de atendimento ao pesquisador (SAP) – se o aluno tiver alguma dúvida sobre os serviços, pesquisa e recursos, pede-se para enviar e-mail ao setor responsável, ou colocar sua questão em um *link* "Pergunte-nos!", por exemplo.

A Secretaria de Educação a Distância apresenta um documento intitulado "Referenciais de qualidade para Educação Superior a Distância", para subsidiar atos legais referentes aos processos de regulação, supervisão e avaliação da EaD. Orienta sobre instalações físicas da Biblioteca; acervo atualizado, amplo e compatível com as disciplinas dos cursos ofertados; materiais disponibilizados em diferentes mídias, sobre os profissionais de apoio presencial,

atendimento a estudantes usuários, tutores e professores; salas disponíveis para estudo individual e em grupo; acesso à internet. Enfim, os desafios são grandes, mas é fundamental e urgente que as Bibliotecas Universitárias e Instituições de Ensino Superior em EaD se atualizem para essa nova modalidade de ensino. (BRASIL, 2007).

3 Materiais e métodos

Os caminhos metodológicos utilizados neste trabalho foram:

- Formulação do problema ou lacuna: o que as Bibliotecas Universitárias podem oferecer aos alunos de EaD, para dar suporte a essa nova modalidade de Ensino.
- Tipo de pesquisa quanto ao objetivo: estudo descritivo, exploratório;
- Levantamento bibliográfico: revisão da literatura e pesquisa documental em livros e artigos (físicos e na internet), realizados por outros pesquisadores;
- Estratégia de busca: utilizaram-se as palavras-chave: "Educação a Distância" e "Bibliotecas Universitárias";
- Quanto à forma de abordagem: pesquisa qualitativa-quantitativa;
- Delineamento da pesquisa: trabalhos voltados à implantação de serviços no tocante ao melhor atendimento de estudantes de Educação a Distância;
- Coleta de dados: buscou-se a história e legislação da EaD, pesquisou-se em *sites* do Ministério da Educação, trabalhos de educadores e filósofos, dados da ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância). Elencaram-se também os serviços e produtos que podem ser oferecidos pelas Bibliotecas Universitárias;
- Análise e interpretação dos dados: generalizar hipóteses e soluções para futuros estudos.

4 Resultados parciais/finais

Dados do Censo da Educação Superior, realizados e divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep (2014) demonstram que:

- Com um aumento de 18%, os centros universitários apresentaram o maior crescimento percentual em 2014 entre todas as organizações acadêmicas quando se compara com 2013;
- Os centros universitários também tiveram o maior crescimento em termos percentuais no período de 2003 a 2014;
- 53,2% das matrículas estão nas Universidades; 28,6% nas Faculdades; e 16,5% nos Centros Universitários;

O número de alunos na modalidade a distância continua crescendo, atingindo 1,34 milhão em 2014, o que já representa uma participação de 17,1% do total de matrículas da educação superior:

- O número de matrículas em cursos de graduação presenciais cresceu 5,4% entre 2013 e 2014; na modalidade a distância, o aumento foi de 16,3%;
- As matrículas de cursos a distância tiveram o maior crescimento percentual registrado nas Universidades (17,8%).

- O número de concluintes, número de cursos e matrículas nos cursos de graduação presenciais e a distância. (Tabela 1)

Tabela 1. Número de Concluintes, Número de Cursos e Matrículas nos Cursos de Graduação Presenciais e a Distância - 2014

Concluintes		Cursos		Matrículas	
Graduação Presencial	Graduação a Distância	Graduação Presencial	Graduação a Distância	Graduação Presencial	Graduação a Distância
336.215	**189.788**	**11.858**	**1.365**	**2.633.527**	**1.341.842**

Nas Universidades Públicas tivemos um crescimento de 7,5% do ensino presencial e 2,1% no ensino a distância. Na graduação a distância, o Censo contabilizou 1,2 milhão de matrículas apenas nas instituições privadas em 2014, aumento de 20,36% na comparação com 2013. Considerando também as Universidades Públicas, a EAD chegou a 1,3 milhão de alunos, aumento de 16,32%, ante o ano de 2013.

O ritmo de crescimento do EAD em 2014 foi o maior em cinco anos. Depois de uma forte aceleração nos anos entre 2007 e 2009, o ensino a distância vinha desacelerando e chegou a registrar crescimento de 7,2% nas matrículas em 2013. (INEP, 2014).

De acordo com o SEMESP (2005), em sua 5ª. Edição do Mapa do Ensino Superior no Brasil, o número de Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil esteve em constante ascensão nos últimos 13 anos, com um crescimento total de 102,6%, sendo 108,2% nas IES privadas e 71% nas públicas.

Em 2013, o setor da educação de nível superior decresceu cerca de 1% totalizando 2.391 instituições: 2.090 IES privadas e 301 públicas. A evolução das matrículas de nível superior a distância registrou de 2009 e 2013, um crescimento de 37,5% - sendo um aumento de 50% na rede privada e uma queda de 10,5% na pública (CENSO ABED, 2014).

No período de 2012 a 2013, o crescimento na rede privada alcançou 7,2% (932 mil matrículas para 999 mil). No entanto, na rede pública ocorreu uma queda acentuada de 14,9% nas matrículas (eram 182 mil matrículas em 2012 e chegou a 155 mil em 2013).

O número de alunos em cursos de pós-graduação (mestrado e doutorado) chegou a 220 mil em 2013, com um crescimento considerável de 8%, em relação a 2012. A maioria dos alunos está cursando mestrado (60%).

No entender de Moran (2012), tanto em curso presencial quanto um a distância de qualidade possuem os mesmos ingredientes: ambos dependem, em primeiro lugar, de educadores maduros, intelectual e emocionalmente, pessoas curiosas, entusiasmadas, abertas, que saibam motivar e dialogar. O grande educador atrai não só pelas suas ideias, mas pelo contato pessoal. Alunos curiosos e motivados facilitam o processo, estimulam as qualidades do professor, tornam-se interlocutores lúcidos e parceiros de caminhada do professor-educador.

Para termos cursos presenciais ou a distância de boa qualidade, é necessário termos administradores, diretores e coordenadores que entendam as dimensões em que estão envolvidos no processo pedagógico; que apoiemos professores inovadores, que equilibrem o gerenciamento empresarial, o tecnológico e o humano, contribuindo para que haja um ambiente de maior inovação, intercâmbio e comunicação. Um bom curso a distância não depende de ambientes ricos de aprendizagem, e sim de ter material apropriado, professores com conhecimento das tecnologias que serão utilizadas, uma boa infraestrutura física, salas, bibliotecas informatizadas e bibliotecários capacitados.

No intuito de dar maior visibilidade à comunidade acadêmica, é preciso que haja formação e treinamento de bibliotecários e outros funcionários envolvidos; oferecer formas mais dinâmicas; abordagens caracterizadas por maior abertura; participação e colaboração de

uma comunidade universitária mais interativa, para desenvolver capacidades necessárias aos alunos na aquisição de novas competências.

5 Considerações parciais/finais

Mesmo que a educação a distância tenha uma história longa e diversificada, nos últimos dez a quinze anos tem sido completamente transformada pelo surgimento da tecnologia baseada na *Web*. Esta tecnologia tem tido um enorme impacto sobre todos os aspectos da educação a distância.

Além de mudanças palpáveis nos processos de ensino e aprendizagem, biblioteca e outros serviços de apoio também estão sendo desafiados por mudança. Este levantamento de questões e possibilidades irá fornecer uma análise do impacto da tecnologia da *Web* em EaD, bem como o seu impacto sobre o papel dos serviços de biblioteca para alunos a distância.

Os diversos serviços da BU devem ser acessados facilmente. Referência, circulação, recursos de informação e instrução. É importante capacitar bibliotecários e técnico-administrativos, pois, de acordo com Cooke (2005), só porque uma instituição oferece cursos a distância não significa necessariamente que a sua biblioteca oferece uma gama completa de serviços da *Web* para atender às necessidades dos alunos. Além disso, põe em séria questão se algumas instituições estão fornecendo cursos de EaD, sem abordar adequadamente as necessidades da biblioteca que dará suporte a eles.

Esta discussão tem que ser precedida pela constatação de que é inteiramente possível fazer educação a distância (EAD) como profissional, sem ter uma atitude "científica", isto é, sem se preocupar com uma preparação sistemática e exaustiva no seu trabalho, sem a manutenção de registros analíticos quantitativos e qualitativos das operações, e sem a elaboração de relatórios finais que deixam bem claro o que funciona e não funciona e o porquê. Não é possível atingir e manter um nível de qualidade por muito tempo porque a improvisação constante, a comunicação oral precária e a dificuldade em poder comparar dados (devido a não sistematização), não permitirão uma compreensão segura do processo, ou sua evolução de forma sustentável.

Concluiu-se que há uma necessidade urgente para a EaD ser mais bem reconhecida e apoiada, a fim de melhorar a qualidade de aprendizagem. Por isso, vários modelos/soluções que podem ser implementadas, tanto no curto quanto em longo prazo, são propostos aqui, a fim de fornecer soluções para a falta atual de serviços de informação aos estudantes de EaD, pelas bibliotecas acadêmicas.

Como esta tendência continua a impactar a comunidade acadêmica em geral, haverá mais oportunidades para as bibliotecas se envolverem em discussões sobre formas eficientes para tornar o acesso prioritário para o longo prazo. O desafio é grande e o papel do bibliotecário é de ser mediador da informação, aliando o uso das novas tecnologias para melhor satisfazer estudantes presenciais e de Educação a distância, professores e pesquisadores.

6 Referências

ALMEIDA, Marcus Garcia de; FREITAS, Maria do Carmo Duarte (organizadores). **A Escola no Século XXI** - Volume 3: Virtualização das Relações: um desafio da gestão escolar: paradigmas contemporâneos. Rio de Janeiro, Brasport, 2013 (Série: A escola do século XXI; v.3).

BELLONI, Maria Luiza. **Educação à distância e mídia-educação**: da modalidade ao método. Campinas: Autores Associados, 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. Decreto n. 5.622 de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o Art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/portarias/dec5.622.pdf>. Acesso em: 1 mar. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP). **Censo da Educação Superior: 2014.** Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/censo-da-educacao-superior>. Acesso em: 10 abr. 2016.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Ministério da Educação. Resolução n. 1**,** de 11 de março de 2016. Estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2016. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=35541-res-cne-ces-001-14032016-pdf&category_slug=marco-2016-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 22 jun. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância.** 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2016.

Censo EAD.BR: **Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2014**. ABED Associação Brasileira de Educação a Distância. Curitiba: Ibpex, 2015. Disponível em: <http://www.abed.org.br/censoead2014/CensoEAD2014_portugues.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2016.

COOKE, Nicole A. The Role of Libraries in Web-Based Distance Education: an account and an analysis of the impact of Web Technology on Distance Learning, what remains unchanged, what is changing. **Journal of Library & Information Services in Distance Learning**. Volume 1, Issue 4, 2005. Disponível em: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J192v01n04_04>. Acesso em: 2 maio 2016.

LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. 13. ed. São Paulo: Editora 34; 2004.

MATTAR, João. **Guia de educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos; BEHRENS, Marilda. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 3. ed. Campinas: Papirus, 2001.

PEREIRA, Teresa Avalos et al. Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação por professores da área da saúde da Universidade Federal de São Paulo. **Rev. Bras. Educ. Méd**, v. 40, n. 1, p. 59-66, Mar. 2016. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/rbem/v40n1/1981-5271-rbem-40-1-0059.pdf>. Acesso em: 4 mar. 2016.

PORTAL BRASIL. **Instituições de ensino superior têm novas normas para cursos a distância.** Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/educacao/2016/03/instituicoes-de-ensino-superior-tem-novas-normas-para-cursos-a-distancia>. Acesso em: 16 jun. 2016.

SEMESP - Sindicato das Mantenedoras de Ensino Superior. **Mapa do Ensino Superior no Brasil 2015**. Disponível em: <http://convergenciacom.net/pdf/mapa-ensino-superior-brasil-2015.pdf>. Acesso em: 8 de mar. 2016.

TORI, R. **Educação sem distância**: as tecnologias interativas na redução de distância em ensino e aprendizagem. São Paulo: Senac, 2010.

UNESCO - United Nations Organization for Education, Science and Culture. **Information and communication technologies in schools**: a handbook for teachers or how ICT can create new, open learning environments. Paris: UNESCO, Division of Higher Education, 2005. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001390/139028e.pdf>. Acesso em: 13 set. 2015.

O LIVRO DIGITAL: HISTÓRICO, DEFINIÇÕES, VANTAGENS E DESVANTAGENS

Juliani Menezes dos Reis (UFRGS) - juliani.reis@gmail.com

Helen Beatriz Frota Rozados (UFRGS) - hrozados@gmail.com

Resumo:

Apresenta a história do livro digital ou eletrônico, definições, vantagens e desvantagens. Utiliza-se da pesquisa bibliográfica para levantar e analisar a história do livro digital, as características dos formatos, softwares e aparelhos leitores existes. Descreve a história dos aparelhos leitores e os fatos relacionados aos e-books que contribuíram para seu desenvolvimento e propagação. Este texto tem como objetivo resgatar a história do livro no formato digital englobando sua evolução em relação aos formatos e dispositivos até os dias atuais. Conclui que o livro digital proporciona mudanças na forma de ler e escrever e que essas mudanças facilitam o acesso à informação permitindo que os usuários desvendem suas preferências.

Palavras-chave: *Livro Digital. História do e-book. E-reader.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Acervos digitais e e-books*

1 Introdução

O livro evoluiu. Desde o papiro ao surgimento do *e-book* reinventou-se algumas vezes percorrendo um longo caminho até era digital. Acompanhando a evolução do homem e, o surgimento de novas tecnologias, o processo de produção do livro mudou, culminando nas publicações digitais, exigindo adaptações aos novos formatos a ele atrelados. O livro eletrônico proporciona diversas possibilidades e recursos intrínsecos ao seu formato, podendo ser considerado um meio promissor de disseminação e circulação de informações intelectuais e culturais.

Em um mundo de *bits*, o livro não perdeu suas características originais. Pelo contrário, com ele é possível acreditar na possibilidade de democratização e socialização da leitura. Observa-se que a questão principal não é mais o livro e sim o conteúdo, a informação contida nele, independentemente de seu formato. Esse novo formato de livro influencia diretamente as bibliotecas e os bibliotecários, por isso essa discussão é necessária.

Visando conhecer e relatar a história do *e-book*, esse artigo tem o objetivo de apresentar a revisão de literatura sobre o tema. Como abordagem metodológica optou-se por uma análise documental, partindo da revisão de literatura fundamentada em itens selecionados na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), Portal de Periódicos da Capes, SCIELO, Google Schoolar, além de algumas notícias veiculadas sobre o tema.

2 Em busca de uma definição

Convém dizer que, à primeira vista, pode parecer fácil definir *e-book*, livro eletrônico ou digital, já que, aparentemente, é apenas um livro em formato digital. Contudo, ainda não existe uma definição oficial de autoridades ou instituições reconhecidas como autoridades sobre o assunto. A fim de contribuir com essa questão, elencamos alguns conceitos de forma a facilitar a compreensão a respeito do tema, visando uma definição mais completa e clara. Os termos *e-book*, livro eletrônico e livro digital são usados como sinônimos. Para identificar o livro eletrônico, é utilizado, preferencialmente, o termo *e-book*, com grafia em itálico e utilização de hífen, forma recomendada pelos dicionários Aulete Digital e Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia (AULETE; VALENTE, 200-; CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

Paiva (2010, p. 84) explica a etimologia do termo: “[...] *e-book*, abreviação inglesa de *eletronic book*, é um livro em formato digital, que pode ser lido em equipamentos eletrônicos tais como computadores, PDAs ou até mesmo em celulares que suportam esse recurso.”. Pinheiro (2011, p. 14) entende que o *e-book* [...] designa uma publicação em formato digital que, para além de texto, pode incluir também imagens, vídeo e áudio. Outras designações são livro digital ou livro digitalizado.” E complementa: “Muitas vezes utiliza-se, erradamente, o termo ebook para designar um *e-reader*.”, que é o aparelho leitor específico para livros digitais (PINHEIRO, 2011, p. 14). Conde e Mesquita (2008, p. 3) acrescentam que “E-books ou eletronic books são publicações digitais ou livros eletrônicos e estão disponíveis na web em vários formatos que podem ser descarregados para o computador através de downloads.”.

Procópio (2010) destaca que o *e-book* pode ser dividido em três partes: o *software reader*, o dispositivo de leitura portátil e o livro em si. Já Gama Ramírez[1] compreende que

> O livro eletrônico se refere a uma publicação digital não periódica, quer dizer, que se completa em um único volume ou em um número predeterminado de volumes e que pode conter textos, gráficos, imagens estáticas e em movimento, assim como sons. Também se nota que é uma obra expressa em várias mídias armazenadas em um sistema de computação. Em suma, o livro eletrônico se explica como uma coleção estruturada de bits que pode ser transportada e visualizada em diferentes dispositivos de computação. (2006, p. 12 apud AMORIM NETO; MENEZES, 2011, p. 4).

Mello Junior (2006) define as características técnicas relacionadas ao formato do *e-book,* especificando que o livro eletrônico é uma edição não periódica, composta de no mínimo 1000 caracteres por página, possui página correspondente ao formato de página impressa de tamanho 14x21cm, mancha composta por 30 linhas de 70 caracteres sem espaço, contém índice e paginação e, deve conter elemento obrigatório que caracterize o texto eletrônico como livro. Tammaro e Salarelli (2008, p. 181-182) compreendem que *e-books* são "[...] livros eletrônicos fora de linha (*off-line*), normalmente em cederrom ou que exigem equipamentos e programas especiais para que possam ser lidos, e outros que podem ser usados em linha.".

É possível observar que as definições e caracterizações existentes na literatura até o momento e apresentadas neste artigo, complementam-se, mas precisam ser expandidas. Entre os autores citados não existe um consenso sobre a definição do livro eletrônico, embora a maioria entenda que *e-book* é um livro em formato digital. A complexidade da definição dá-se, em parte, pela ausência de normalização sobre o tema, sendo o livro eletrônico aquele criado, produzido e comercializado exclusivamente em meio eletrônico ou digitalizado, visando sua preservação.

A partir das definições apresentadas anteriormente, arriscamos propor uma definição: o *e-book*, livro eletrônico, digital ou virtual, é um livro que existe exclusivamente em formato digital, não periódico, que necessita de um aparelho leitor e de um *software* para decodificação que viabilize sua leitura. Pode conter texto, imagem, áudio e vídeo, permite a inclusão de comentários pelo leitor, bem como o controle e ajuste de nuances de brilho, cor e tamanho da fonte.

Algumas dúvidas ainda pairam nesse emaranhado da era tecnológica e mostram que é fundamental o estabelecimento de padronização da definição do *e-book*. Contudo, independentemente das indefinições e das a respeito deste novo formato do livro, os *e-books* continuam existindo e apresentam vantagens e desvantagens que precisam ser ponderadas.

Uma das grandes vantagens do livro eletrônico é o mecanismo de busca inerente a ele, que possibilita a pesquisa por palavras e, em poucos segundos, a obtenção do resultado, não sendo necessário folhear o livro ou relê-lo. Tammaro e Salarelli (2008, p.

---

[1] GAMA RAMÍREZ, Miguel. *El libro electrónico en la universidade*: testimonios y reflexiones. México: Colégio Nacional de Bibliotecários; Buenos Aires: Alfagrama, 2006. P. 63-98. *Apud* AMORIM NETO; MENEZES, 2011, p. 4.

182), apontam que "A particularidade dos livros eletrônicos está em que conseguem realizar uma busca rapidamente e navegar também entre textos multimídia.".

Além disto, "O novo suporte do texto permite usos, manuseios e intervenções do leitor infinitamente mais numerosos e mais livres do que qualquer uma das formas antigas do livro." (CHARTIER, 2008, p. 88). Além das citadas, é possível observar outros benefícios e diferencias proporcionados pelo uso do livro digital e de aparelhos leitores. Baseado em Procópio (2010, p. 26-27), apontam-se, no Quadro 1, alguns recursos disponíveis.

Quadro 1 – Vantagens do *e-book*

Acesso a inúmeros títulos	Marcador de página
Pesquisa rápida	Navegação entre textos
Aparelho leve	Leitura não-linear
Bloco de anotações	Economia de papel
Ajuste de luminosidade *(blacklight)* e brilho	Conexão sem fio com a internet *(wireless)*
Dicionário	Ajuste de tamanho e tipo de fonte
Rotação de tela	Contribuição para a educação
Criação de Biblioteca Pessoal	Não está suscetível a deterioração por agentes biológicos
Acesso às Bibliotecas Digitais e livrarias *on-line*	Grande capacidade de armazenamento e memória expansível através de cartões de leitura
Compatível com níveis de segurança (criptografia)	Possui tamanho médio igual ao do livro em papel, 14x21cm
Aquisição facilitada	Bateria duradoura
Compatibilidade com diversos aparelhos	Leitura nas nuvens

Fonte: Adaptado de Procópio (2010).

Os *e-books* também podem ser utilizados nas escolas e nas universidades, no ensino e na aprendizagem a distância, na educação de crianças, adolescentes e adultos. A utilização de livros digitais didáticos pode tornar o ensino mais agradável aos estudantes, devido a tecnologia que atrai os jovens e ao fato de que com pouco peso é possível carregar milhares de livros. A criação de bibliotecas digitais pode contribuir para a disseminação e socialização dos livros eletrônicos no meio estudantil. Procópio (2010, p. 42), explana a respeito dos benefícios do livro eletrônico no meio acadêmico:

> [...] há a comodidade do uso acadêmico dos e-readers, em que enciclopédias e livros de referência podem ser facilmente armazenados num único suporte eletrônico, incluindo aí a leitura de periódicos técnicos ou mesmo de interesse geral, como jornais e revistas [...] (PROCÓPIO, 2010, p. 42).

Outro aspecto a ser considerado é que o livro eletrônico colabora para a preservação ambiental em detrimento do livro impresso, pela economia de papel gerada, sendo também mínimo o gasto com energia. Em relação ao armazenamento, a grande vantagem é que o espaço físico ocupado é o tamanho do próprio aparelho leitor. No caso das bibliotecas é importante destacar que não é necessário manter estoques com vários exemplares, facilitando a preservação da informação e o descarte de itens obsoletos.

Chartier (1998, p. 134, grifos do autor) comenta: "*Com o texto eletrônico, enfim, parece estar ao alcance de nossos olhos e de nossas mãos um sonho antigo da humanidade, que se poderia resumir em duas palavras, universalidade e interatividade.*". A tecnologia do livro eletrônico possibilita que os limites sejam a imaginação de seus editores ao criá-lo, pois pode trazer consigo música, interação, cores, ilustrações. A liberdade do leitor de conduzir sua leitura é potencializada, podendo, escolher tamanho de letra, cor, *layout* e, inclusive, a não linearidade da leitura, uma vez que o livro eletrônico é uma hipermídia. "O texto se expande, contrai-se, dá voltas. As palavras pulsam, esticam-se e encolhem, desafiando a analogia do teclado com a máquina de escrever [...]" (BEIGUELMAN, 2003, p. 39).

Os aspectos intrínsecos ao livro eletrônico, possíveis por intermédio dos avanços tecnológicos, como formato, ampla e rápida difusão do conteúdo e fácil distribuição, podem viabilizar a universalização do livro e, até mesmo, a possibilidade de existência real de uma biblioteca universal. A internet pode ser uma grande aliada dos *e-books* e do processo de universalização da leitura, ao propiciar que o leitor adquira um *e-book* em uma livraria virtual e leia-o sem sair de casa. O crescimento da digitalização de livros também poderá contribuir com a transposição do livro impresso para o digital e sua democratização. Para Procópio (2010, p. 25),

> [...] a revolução dos eBooks possibilita democratizar o acesso à leitura a um nível ainda mais abrangente e de uma maneira extraordinária. Centenas de livros e documentos importantes, e muitas vezes dispersos, podem ser acessados com um simples clique.

Mas o e-book não tem só vantagens. Algumas desvantagens podem ser apontadas. O ponto de vista do leitor é uma questão importante, já que o uso do *e-book* está diretamente relacionado à sua preferência pessoal. Muitos leitores preferem sentir a textura do papel, o cheiro, folhear as páginas, o que não terão em um *e-book.* Além disto, há as dificuldades técnicas, como a necessidade de intermediação de um aparelho para a leitura. Para viabilizar a leitura de um *e-book* é fundamental um computador, *notebook*, *tablet*, *smartphone*, entre outros aparelhos capazes de lê-lo, sendo que o *e-reader* (*electronic reader*) ou leitor eletrônico, é o aparelho de leitura específico para *e-books*, que precisam ter sua bateria carregada, além da necessidade de um *software* para sua decodificação, ou seja, um *reader.*

Por outro lado, computadores de mesa e outros dispositivos eletrônicos portáteis, apresentam-se com um atraente custo-benefício, oferecendo diferentes funcionalidades, o que pode induzir o leitor a optar por não adquirir aparelhos exclusivamente para leitura. Somam-se a isto o crescimento e o barateamento de equipamentos eletrônicos com acesso à Rede, nos diferentes segmentos econômicos da população, que permite a ampliação do acesso ao livro eletrônico.

Nota-se que além das questões técnicas, há questões financeiras e econômicas que permeiam esse processo. Os custos do aparelho, do *software* e do próprio livro digital ainda são altos, o que torna o *e-book* impopular e até mesmo inviável para a maioria da população. No contraponto, para os que têm recursos financeiros e se interessam por essa tecnologia, esbarram no fato de que poucos títulos estão disponíveis em formato eletrônico, não sendo, na maior parte das vezes, possível o leitor optar pela versão impressa ou digital de determinado livro. Neste sentido, o mercado editorial exerce controle total sobre a comercialização de *e-books,* sendo o processo de compra de *e-books* em livrarias virtuais ainda burocratizado, exigindo competência tecnológica

do leitor e paciência para efetivar a aquisição, podendo isto ser considerado um empecilho a sua difusão.

Com o objetivo de resumir o que foi colocado e melhor clarificar a problemática, elenca-se, no Quadro 2, as desvantagens relacionadas ao livro eletrônico.

Quadro 2 – Desvantagens do *E-book*

Preferência do leitor pelo formato impresso	Inexistência de interoperabilidade entre os formatos de livros eletrônicos e aparelhos
Intermediação de aparelho de leitura	Leitura cansativa
Intermediação de *software* para leitura	Comercialização somente via internet, prejudica os que não têm acesso
Alto preço	Exclusão digital
Analfabetismo tecnológico	Comercialização de poucos títulos em formato digital
Necessidade de recarregar a bateria do aparelho leitor	Ausência de bibliotecas que realizam empréstimo de *e-books*
Burocratização do processo de compra *on-line*	Possibilidade de aumento da pirataria, plágio e falsificação
Maior controle por parte das editoras	Incerteza sobre preservação de dados em formato digital
Certificação digital	Obsolescência tecnológica
Dúvidas sobre o futuro do direito autoral	

Fonte: Reis (2013).

3 Histórico e evolução do livro digital

O *e-book* ou livro eletrônico não é algo tão recente como se pode pensar, "[...] não é um assunto novo, não. Nem sequer é uma questão deste início de século. Já é um assunto do século passado, embora o mercado, em si, só esteja se iniciando agora." (PROCÓPIO, 2010, p. 17). As ideias iniciais foram esboçadas em 1945, logo após a 2º Guerra Mundial, pelo engenheiro e cientista americano Vannevar Bush (1890-1974), diretor do *Office of Scientific Research and Development.* Ele acreditava que o crescimento do volume de pesquisas e, consequentemente, o acúmulo de conhecimento humano, deveria estar acessível, de forma que o tempo utilizado em realização de pesquisas não fosse desperdiçado. Também defendia a necessidade de mudanças e inovações no processo de registrar, armazenar e consultar as informações. Em seu entendimento, estas inovações deveriam ser feitas pelos cientistas e trariam melhorias na forma de utilizar as informações contidas nos registros científicos. Nas palavras de Bush:

> Se, desde a invenção dos tipos móveis, a raça humana produziu um acervo total, em forma de revistas, correspondências, livros, folhetos publicitários e jornais, equivalente a um bilhão de livros, tudo isto comprimido poderia ser carregado em uma caminhonete. A mera compressão, naturalmente, não é o bastante; necessitamos não somente registrar e armazenar, mas também consultá-lo [...]. (BUSH, 2004, p. 5).

Em julho de 1945, Bush publicou na revista Atlantic Monthly um artigo intitulado *As we may* think (Como podemos pensar), visando incentivar cientistas a desenvolverem formas de tornar o estoque de conhecimento humano disponível e

acessível. Neste artigo, Bush descreve uma fabulosa máquina, capaz de armazenar e mostrar livros e documentos depositados em um tipo de microfilme. Essa máquina é o Mémex (Memory Extension):

> [...] um dispositivo que permitirá a uma pessoa armazenar todos os seus livros, arquivos, e comunicações, e que é mecanizado de tal forma que poderá se consultado com grande velocidade e flexibilidade. Na verdade, seria um suplemento ampliado e íntimo de sua memória. (BUSH, 2004, p. 10).

No Memex, os documentos poderiam ser acessados através da colocação do microfilme em um compartimento. O usuário abriria e visualizaria, rapidamente, a informação contida no microfilme, em um pequeno monitor. Os documentos apareceriam dispostos na tela do Memex, sendo possível editá-los, copiá-los e salvá-los. Os comentários poderiam ser acrescentados conforme a leitura do documento fosse realizada e seria possível fazer o que denominou indexação associativa, atalhos associativos e *links* entre os documentos. Também seria possível a inclusão de documentos, "Livros de todo o tipo, imagens, publicações periódicas, e, diários, podem ser introduzidos quando quiser." (BUSH, 2004, p. 10).

A semelhança do dispositivo de Bush com os computadores, leitores e *e-books* atuais é muito grande. Bush (2004, p. 10) descreve o Memex como uma máquina capaz de permitir que "Quando o usuário move um pouco para a direita, pode folhear o livro que está utilizando, página por página e com velocidade suficiente para que possa lê-las facilmente.". Observando os aspectos semelhantes do Memex com nossos dispositivos modernos, pode-se pensar que este foi o precursor do *e-book*, um ancestral. Assim, a máquina em si pode ser considerada como a precursora dos computadores de uso pessoal e Vannevar Bush o idealizador teórico do livro eletrônico.

O cientista era um visionário que acreditava na possibilidade de criar uma biblioteca universal, armazenar e recuperar o conhecimento produzido pela humanidade. O Memex na prática não chegou a ser construído. Procópio (2010, p. 24, grifos do autor), entende que "Tal máquina trazia consigo o conceito do acesso a uma teia com servidores de conteúdo informacional interligada, que claramente Bush considerava ser a biblioteca universal do futuro [e o que é hoje para nós a World Wide Web].". Mello Júnior (2006, p. 321) postula que o Memex "[...] era uma espécie de prótese da memória humana, algo que nossos computadores pessoais já são [...]".

Setenta anos atrás, Vannevar Bush previa a necessidade de realizar mudanças inovadoras no que diz respeito à forma de armazenamento e disponibilização da produção do conhecimento humano. Depreende-se que, já naquela época, Bush falava da biblioteca do futuro. A esse respeito Tammaro e Salarelli (2008, p. 14, grifos do autor) expõem que

> O Memex de Vannevar Bush mostra a consciência de que as estantes de uma biblioteca não são mais adequadas para recolher e conservar um acervo, para uma pesquisa eficaz e para facilitar a criação de novos conhecimentos. O Memex é um instrumento para estudiosos, uma biblioteca pessoal. A primeira inovação do Memex está no conceito de 'depósito' como sistema organizado, para permitir a realização de determinadas funcionalidades. O depósito, que não se pode considerar um simples arquivo da memória, gerencia o acervo e o acesso a ele.

Em 1971, Michael Hart – considerado o criador do livro eletrônico – deu os primeiros passos para que a ideia do livro eletrônico se tornasse realidade. Ele digitou a Declaração de Independência dos Estados Unidos, primeiro documento da história da humanidade a se tornar um documento eletrônico. Mais tarde, fundou o Projeto Gutenberg, biblioteca digital mais antiga do mundo que realiza digitalização de livros em domínio público, arquiva-os e os disponibiliza gratuitamente. Em 2012 oferecia mais de 38.000 livros eletrônicos gratuitamente, disponíveis em 42 idiomas, em diversos formatos, não sendo necessário realizar registro no *site* para fazer *download* (PROJETO GUTENBERG, 2012). A partir do Projeto Gutenberg, outros surgiram. Alguns tiveram continuidade, sendo comercializados, outros não foram de interesse da indústria tecnológica, nem do mercado editorial, ficando no nível de protótipos. Esses projetos nortearam os passos de seus sucessores no que tange à padronização, flexibilidade, funcionalidades e interoperabilidade dos equipamentos de leitura.

3.1 Aparelhos leitores

A história dos *e-books* confunde-se com a história e a evolução dos aparelhos leitores. A fim de ilustrar essa evolução, a seguir elencamos alguns fatos significativos sobre *e-books* e dispositivos de leitura de acordo com sua importância histórica e pioneirismo (Quadro 3).

Quadro 3 - *E-readers*

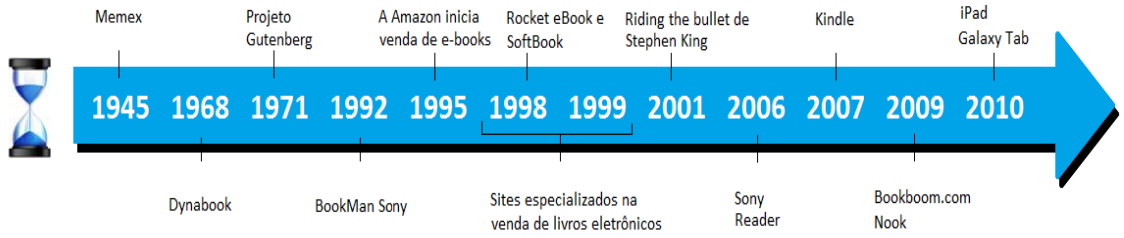
1968		**Dynabook:** dispositivo portátil de leitura inventado pela Sony. Possuía um teclado grande, tela em escala de cinza, pesava 2 kg e era capaz de exibir documentos armazenados localmente. Sua aparência influenciou o *layout* dos *notebooks*.
1992		**BookMan Sony:** pequeno dispositivo com uma unidade de CD-ROM, memória interna e um pequeno teclado. Destinado a consumidores, podendo ser considerado um precursor dos PDAs existentes no final dos anos 90 e início dos anos 2000.
1998		**Rocket Ebook:** primeiro *e-book reader* – considerado o pioneiro. Tinha um ecrã luminoso preto e branco, com capacidade de 16MB.
1998		**SoftBook**: instrumento para negócios, convertia documentos, manuais e documentação técnica para visualização em campo. Aparelho sensível ao toque, com tela de LCD e capacidade para 5.000 páginas de livros.
2006		**Sony Reader:** primeiro *e-reader* com tecnologia de tinta eletrônica, *E-ink* ou *ePaper*, proporcionando melhor conforto na leitura (não reflete a luz), com bateria de longa duração. A comercialização de *e-readers* e *e-books* intensifica-se.
2007		**Kindle da Amazon:** comercializado o primeiro *e-reader* com conexão com a internet. O sucesso do Kindle pode ser atribuído à riqueza de títulos disponíveis na Amazon e na facilidade de compra e *downloads*.
2009		**Nook:** da Livraria Barnes & Noble, é um *e-reader* com tecnologia *E-ink*, leitura de cartão SD, tela colorida e internet wi-fi. Os livros digitais podem ser emprestados a outros usuários que possuam o mesmo aparelho.

2010		**iPad**: lançado pela da Apple, é um aparelho fino e leve, que possui tela *touchscreen*, conexão *Bluetooth*, internet *wi-fi* e 3G, e *apps* exclusivos.
2010		**Galaxy Tab:** lançado pela Samsumg, é um *tablet* com TV digital, tela widescreen, formato anatômico e mais capacidade de memória RAM.

Fonte: Assis e Samgreguio (2011); Blog Guia das Tecnologias (2010); Dalakov (2012); Database Publishing Consultants (2011); Eknihy (2011); Kunze (2009); Mobility & Email Blog (2006); Padrini (2010); Procópio (2010); Rydlewski (2009); Vieira (2011).

Além dos aparelhos relacionados, existem alguns projetos e protótipos que foram importantes para a evolução do livro eletrônico e merecem ser relacionados, pois apesar de não serem tão conhecidos, contribuíram para que outros aparelhos surgissem e fossem aprimorados a partir deles. São eles: Every Book Dedicated Reader, Sony Data Discman, Glass Book Reader, AlphaBook, Go Reader, Q-Reader, AONEPRO Reader, Librius - Millenium eBook, Xlibris, Cybook, eBookMan, HieBook, MyFriend, REB 1200, REB 1100. Para melhor ilustrar, a Figura 1 apresenta uma linha do tempo com os acontecimentos que influenciaram a evolução do *e-book* até os dias atuais.

Figura 1 - Evolução do *e-book*



Fonte: Reis (2013).

Após 2010, outros aparelhos foram lançados com muitas inovações tecnológicas, como o iPad da Apple, que já está na 5ª geração, e que em 2016 lançou o iPad Pro, com mais capacidade de memória e melhor resolução de câmera. Atualmente, os aparelhos estão cada vez mais modernos, possibilitando diversos recursos aos usuários. Hoje podemos denominar de guerra dos *e-books*, a concorrência entre grandes as empresas pela preferência do usuário. Destacamos que o consumidor só tem a ganhar, pois isso beneficia-o, já que coloca a seu dispor diversas opções de aparelhos, de acordo com seu "gosto e bolso".

3.2 Aplicativos de Leitura

Conhecidos como *softwares readers*, aplicativos ou *softwares* de leitura são fundamentais e indispensáveis para a realização da leitura do livro digital. Estes *softwares* são desenvolvidos especificamente para a decodificação de arquivo na leitura de documentos digitais: jornais, revistas e livros. Procópoio (2010, p. 45, grifos do autor) esclarece que "[...] o *reader* é o software ou aplicativo desenvolvido para auxiliar na leitura de livros nas telas de computadores portáteis ou de bolso [...].". O autor relata que são "[...] programas que podem ser instalados em computadores de mesa [PC, Linux ou MAC], laptops, notebooks, em HanndHelds [computadores de mão, como os

Pocketc PCs e os Palm Tops] e até em smartphones [como Nokia e o iPhone].” (PROCÓPIO, 2010, p. 128).

Para Procópio (2010, p. 128) uma das vantagens da utilização de *softwares* de leitura é que eles “[...] trazem dezenas de ferramentas que pretendem ou tentam mimetizar o livro padrão.”. Contudo, os *softwares* de leitura são voláteis e modificados conforme os lançamentos das empresas de tecnologia, que os atualizam para se manterem neste mercado. A volatilidade contribui para que os *e-books* percam interoperabilidade.

As empresas criam aplicativos de leitura específicos para seus aparelhos a fim de obter notoriedade e diferenciação entre as concorrentes, garantir segurança contra pirataria e chamar a atenção dos usuários com recursos diferentes. Desta forma, acirram a competitividade com as demais empresas do ramo. Em contrapartida, a compra de determinados aparelhos está vinculada a *softwares* e formatos específicos, sendo que o usuário fica “preso” aos livros da empresa proprietária, já que o aparelho possui um *software* que não é compatível com outros formatos de *e-books.*

O Quadro 4 apresenta alguns *softwares readers* mais importantes e conhecidos.

Quadro 4 - *Softwares* de Leitura

Readers	Empresa	Descrição
Adobe Digital Editions	Adobe Systems	Gerenciador de *e-books* gratuito. Permite leitura de arquivos em ePub e pdf e compartilhamento entre computadores e dispositivos de usuários cadastrados no Adobe ID.
Adobe Reader	Adobe Systems	Aplicativo para leitura de arquivos digitais em formato pdf.
Aldiko Book Reader	Google	Aplicativo para Android que permite leitura de arquivos em formato ePub.
Azardi		Permite leitura de arquivos em formato ePub.
Calibre eBook Management	Kovid Goyal	*Software* de leitura gratuito que possibilita o gerenciamento e organização de uma biblioteca digital, sendo possível catalogar *e-books* e convertê-los para o formato ePub.
Epub Reader		Permite leitura em formato ePub no browser sem necessidade de instalação de *software* adicional.
FBReader		*Software* Opensource de leitura de ebooks para sistemas Windows/Linux. Funciona em Android.
IBooks	Apple	Possui loja virtual integrada ao ambiente de leitura.
Imaginaria	Livraria da Vila e Agencia JWT	Permite ao usuário fazer *check-in* em lugares citados em livros, compartilhar o que está lendo e publicar comentários e opiniões com amigos do Facebook e Twitter que o utilizam.
Livraria Cultura eReader	Livraria Cultura	Permite leitura de livros digitais em formato pdf e ePub.
Kindle for PC / Kindle Reader	Amazon	Lê arquivos em formato AZW.
Kobo Reader	Kobo	Disponível para iPad/iPhone/iPod Touch, possui uma versão para PC, para leitura de livros em formato ePub. O leitor pode compartilhar suas leituras nas redes sociais.
MobiPocket Reader	Microsoft	Lê arquivos em formato PRC utilizados em dispositivos Palm. É compatível com diversos aparelhos de leitura como BlackBerry.

MS Reader	Microsoft	Aplicativo gratuito para leitura de *e-books*. Pode ser utilizado em computadores de mesa e portáteis com o sistema mobile do Windows.
Nook	Barnes & Noble	*Software* disponível para iPhone, iPad, BlackBerry e PCs. Possibilita que os usuários emprestem seus livros por 14 dias para outras pessoas.
Readers Hub	Samsumg	Funciona no sistema operacional Android.
Saraiva Digital Reader	Saraiva e Siciliano	Aplicativo compatível com iPhone, iPod touch e iPad para leitura de *e-books* em formato pdf e ePub.
Stanza		Disponível para Windows, iPad, iPod touch e iPhone, permite o *download* e partilha de milhares de livros.

Fonte: Adaptado de Pinheiro (201-); Procópio (2010); Tagiaroli (2010).

Atualmente, a maioria dos *softwares* de leitura para livros eletrônicos existentes é gratuita, o que contribui para que o valor final do *e-book* ao consumidor seja mais baixo. Alguns aplicativos são mais voláteis que outros e possibilitam a leitura de arquivos em diversos formatos. Devido à rapidez com que surgem novos *softwares* de leitura, não se pretendeu fazer um levantamento exaustivo sobre o assunto, apenas destacar os aplicativos mais importantes e significativos.

3.3. Formatos

Existem diversos formatos de arquivos para leitura de livros digitais, alguns específicos para *e-readers*, outros mais flexíveis, podendo ser utilizados tanto em *softwares* para computadores de mesa, como em aparelhos portáteis. Os formatos de arquivos, juntamente com os *softwares*, podem ser divididos em dois tipos: de plataforma aberta – permitem leitura em diversos *softwares* e equipamentos; de plataforma proprietária – criados exclusivamente para uso em aparelhos leitores e com *softwares* específicos.

Os *softwares* de plataforma aberta apresentam vantagens aos usuários em relação à plataforma proprietária, pois "Os formatos de arquivos de livros digitais mais convergentes são quase sempre os de padrão aberto." (PROCÓPIO, 2010, p. 146). Destacamos o formato ePub, pois, ao que tudo indica, esse formato crescerá em número de aplicativos e *hardwares*. Outra vantagem para os usuários é que ao "[...] utilizar formatos padrões abertos para deixar à disposição livros digitais garante que o leitor não precisa adquirir duas ou mais vezes o mesmo livro quando migrar para equipamentos de plataformas diferentes." (PROCÓPIO, 2010, p. 147). O autor entende que deve ser considerado arquivo de livro eletrônico:

> [...] apenas aqueles passíveis de serem lidos em softwares especiais de leitura [os eBook Readers], com ferramentas como bookmarks, procura, dicionários relacionados, hiperlinks etc., cujos títulos possam ser levados em aparelhos portáteis [dedicados ou não]. (PROCÓPIO, 2010, p. 137).

É importante destacar que diversas livrarias oferecem *e-books* em mais de um formato, geralmente em pdf e ePub. Normalmente, o próprio *site* que disponibiliza o título, indica o *software* necessário para leitura do arquivo e direciona para o *download*.

Alguns dos formatos mais conhecidos e utilizados atualmente são o AZW, da Amazon utilizado no Kindle, o ePub, sigla de Eletronic Publication (Publicação Eletrônica) é um formato padrão universal e aberto, definido pela International Publishers Digital Forum (IDPF) que também desenvolveu o OBE; LIT, da Microsoft, PDF (printable document format), da Adobe; PRC/PDB, formatos utilizados em dispositivos Palm (TAGIAROLI, 2010; VIEGAS, 2012). Além dos formatos mencionados existem o eBook Pro, Xkml, NetLibrary Reader, GlassBook Reader, Xmdf entre outros. A lista é extensa devido ao crescente número de formatos que surgem. Uma pesquisa realizada por Procópio aponta que passam de 30 tipos de formatos existentes (PROCÓPIO, 2010).

Para Procópio (2010, p. 135) "[...] um dos motivos de o livro eletrônico não ter se tornado mais popular em menos tempo que se havia previsto é a existência de dezenas de formatos de arquivos eletrônicos que podem conter textos.". De fato, com a infinidade de opções, o leitor pode ficar confuso em relação aos *softwares* e a sua compatibilidade com os arquivos e o aparelho que possui. A padronização e a normalização de seus formatos de arquivos possibilitariam sua universalização e viabilizariam a interoperabilidade de entre *e-books*, além de facilitar a vida dos leitores.

Contudo, será que para as empresas detentoras do controle do comércio de *e-books* seria interessante ter um único formato de arquivos? A resposta é não. Pois ao possibilitar a compatibilidade do aparelho leitor com apenas um *software* de leitura e somente com um formato de arquivo, as empresas evitam problemas relacionados à pirataria, o que justifica o interesse em não perder esse controle. Desta forma, protegem-se, garantindo a segurança do *software,* do aparelho e do arquivo, além de assegurar os direitos autorais, ao controlar os sistemas de criptografia que evitam a pirataria. No entanto, assim causam mais dificuldades aos leitores que precisam pesquisar e descobrir qual é a melhor opção disponível conforme sua pretensão de leitura.

4 Considerações Finais

Comentando a respeito das discussões sobre a possível extinção dos livros impressos, Tonnac (2010, p. 8) enfatiza que

> [...] se o livro eletrônico terminar por se impor em detrimento do livro impresso, há poucas razões para que seja capaz de tirá-lo de nossas casas e de nossos hábitos. Portanto, o *e-book* não matará o livro – como Gutenberg e sua genial invenção não suprimiram de um dia para o outro o uso dos códices, nem este, o comércio dos rolos de papiros ou *volumina*.

O que se observa é que não há precedentes históricos para uma ruptura tão impactante na maneira de ler, já que as mudanças ocorridas no passado causaram impacto, em geral, apenas no formato e no suporte, (do papiro ao pergaminho e, posteriormente, ao papel). A maior mudança ocorreu com a passagem do livro em rolo para o códex, mas nem por isso foi mais radical que a que vivemos atualmente. Certamente, seus usuários devem ter tido grandes dificuldades de adaptação. Essas mudanças na maneira de ler foram e são ocasionadas pela evolução da leitura e da escrita que, neste caso, foi potencializada pela revolução eletrônica, que impulsiona e desafia a nos adaptar a esses objetos novos, abrindo novas possibilidades de leitura, facilitando o acesso à informação e permitindo, com isto, novos pensamentos e aprendizagens.

Há de se considerar, também, que já existe muito material eletrônico em domínio público e que universidades do mundo todo, inclusive o Brasil, hoje assinam bases de *e-books* para seus usuários e que cada dia mais leitores descobrem as funcionalidades dos livros digitais, desvendando suas preferências. Por tudo isso é importante que bibliotecários tenham conhecimento a respeito dos livros digitais e compreendam sua importância no contexto da sociedade informacional. Dessa forma os serviços e produtos ofertados pela biblioteca estarão de acordo com as necessidades informacionais dos usuários dos tempos atuais.

Referências

ASSIS E SAMGREGUIO, M. **Ebooks e grids adaptativas.** [S.l.: s.n.], 2011. Disponível em: <http://www.slideshare.net/mariliassis01/ebooks-8176644?src=related_normal&rel=6554214>. Acesso em: 04 jul. 2016.

AULETE, F. J. C.; VALENTE, A.L.S. **Aulete Digital:** dicionário contemporâneo da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Lexicon, [200-].

BEIGUELMAN, G. **O livro depois do livro.** São Paulo: Petrópolis, 2003.

BLOG GUIA DAS TECNOLOGIAS: novidades do mundo das tecnologias. **Samsung Galaxy Tab: (GT-P1000)**: Android 2.2, ecrã táctil de 7" e processador a 1 GHz. [S.l.: s.n.], 2010. Disponível em: <http://www.guiadastecnologias.com/2010/09/02/samsung-galaxy-tab-gt-p1000-android-2-2-ecra-tactil-de-7%E2%80%9D-e-processador-a-1-ghz/>. Acesso em: 04 jul. 2016.

BUSH, V. As we may think. **Atlantic Monthly,** v. 176, n. 1, p. 101-108, jul. 1945, [2004]. Tradução de Fábio Mascarenhas e Silva. Disponível em: <http://www.uff.br/ppgci/editais/bushmaythink.pdf>. Acesso em: 04 jul. 2016.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. **O. Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia.** Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

DALAKOV, G. The Dynabook of Alan Kay. In: _____**. Históry of Computers:** hardware, software, internet. [S.l.: s.n.], 2012. Disponível em: <http://history-computer.com/ModernComputer/Personal/Dynabook.html>. Acesso em: 04 jul. 2016.

DATABASE PUBLISHING CONSULTANTS. **E-books:** how far have we come? New York: DPCI, 2011. Disponível em: <http://www.dpci.com/blog/e-books-how-far-have-we-come>. Acesso em: 04 jul. 2016.

EKNIHY*:* úvodní informace. [Praga: s.n.], 2011. Disponível em: <http://www.bokka.cz/?m=200111>. Acesso em: 04 jul. 2016.

GAMA RAMÍREZ, Miguel. **El libro electrónico en la universidade:** testimonios y reflexiones. México: Colégio Nacional de Bibliotecários; Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

KUNZE, B**. Chegou a hora dos iPods de livros?** [S.l.]: Blog Garota Sem Fio, 2009. Disponível em: <http://www.garotasemfio.com.br/blog/2009/10/28/chegou-a-hora-dos-ipods-de-livros/#more-2615>. Acesso em: 06 jul. 2016.

MELLO JUNIOR, J. **Do códex ao e-book:** metamorfoses do livro na era da informação. 2006. 424 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação)-Programa de Pós de Graduação em Comunicação, Universidade Paulista, São Paulo, 2006.

MOBILITY & EMAIL BLOG. **Sony Reader for eBooks.** [S.l.]: Softcom Inc., 2006.

PADRINI, M. **Apple comunica oficialmente o lançamento do iPad no Brasil.** [S.l.]: Blog Music Apps, 2010. Disponível em: <musicapps.com.br/2010/11/apple-comunica-oficialmente-o-lancamento-do-ipad-no-brasil/>. Acesso em: 05 jul. 2016.

PINHEIRO, C. **Aplicações para ebooks.** [S.l.]: Ler Ebooks, [201-]. Disponível em: <http://lerebooks.wordpress.com/aplicacoes-para-ebooks/>. Acesso em: 07 jul. 2016.

PROCÓPIO, E. **O livro na era digital:** o mercado editorial e as mídias digitais. São Paulo: Giz Editorial, 2010.

PROJETO GUTENBERG. [S.l.: s.n.], 2012. Disponível em: <http://www.gutenberg.org>. Acesso em: 05 jul. 2016.

RYDLEWSKI , C. **O Brasil na rota do Kindle.** São Paulo: Blog Livro Acessível, 2009. Disponível em: <http://www.livroacessivel.org/brasil-na-rota-do-kindle.php>. Acesso em: 05 jul. 2016.

REIS, J. M. **E-books, bibliotecas e editoras: um diálogo necessário.** 2013. 139 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/101850>. Acesso em: 15 mar. 2016.

TAGIAROLI, G. **Saiba como ler e-books mesmo sem ter um equipamento como o Kindle.** [S.l.]: Uol Tecnologia, 2010. Disponível em: <http://tecnologia.uol.com.br/dicas/ultimas-noticias/2010/02/20/saiba-como-ler-e-books-sem-mesmo-ter-um-equipamento-como-o-kindle.jhtm>. Acesso em: 06 jul. 2016.

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **A biblioteca digital.** Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

TONNAC,J. P. Prefácio. In: CARRIÈRE, J. C.;ECO, U. **Não contem com o fim do livro.** Rio de Janeiro; São Paulo: Record, 2010. p. 7-14.

VIEGAS, M. S. **Ebook e a biblioteca pública:** um desafio a favor do usuário. 2012. 77 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia)-Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

VIEIRA, A. **Ebooks.** Santo André: Blog Livros digitais: tecnologia no mundo da leitura, 2011. Disponível em: <http://sobrelivrosdigitais.wordpress.com/ebook/>. Acesso em: 06 jul. 2016.

O PAPEL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA GERAÇÃO DE CONHECIMENTO CIENTÍFICO: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DIGITAL ZIKA – UNICAMP

Marcio Souza Martins (Unicamp) - marciosm@unicamp.br

Regiane Alcantara Bracchi (Unicamp) - regiane@unicamp.br

Oscar Eliel (UNICAMP) - oeliel@unicamp.br

Michele Lebre de Marco (Unicamp) - mlmarco@unicamp.br

Resumo:

O fenômeno da explosão informacional traz, às instituições de ensino e pesquisa, um grande desafio, que é o de extrair da enorme massa de dados, aquilo que parece ser relevante para o desenvolvimento de suas pesquisas e estudos. Diante disso, a seleção e sistematização de informações úteis para as universidades e seus pesquisadores parecem ser cada vez mais prementes e, nesse contexto, as bibliotecas digitais temáticas assumem importância central e despontam como uma nova tendência, no que concerne à sistematização da informação especializada para o acesso. Assim, o Sistema de Biblioteca da Unicamp, considerando as necessidades informacionais de seus pesquisadores e da sociedade criou a Biblioteca Digital Zika (BDZ), cujo objetivo é disponibilizar conteúdos científicos especializados que auxiliem no desenvolvimento de novas pesquisas relacionadas ao enfrentamento das doenças transmitidas pelo mosquito Aedes Aegypti. Os resultados deste projeto demonstram a relevância das bibliotecas no contexto social, científico e cultural de nossa sociedade, além de aumentar a visibilidade e importância do trabalho do profissional bibliotecário.

Palavras-chave: *Bibliotecas digitais temáticas. Atuação do profissional bibliotecário. Biblioteca Digital Zika.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

O PAPEL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA GERAÇÃO DE CONHECIMENTO CIENTÍFICO: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DIGITAL ZIKA – UNICAMP

Regiane Alcântara Bracchi[1], Márcio Souza Martins[2], Oscar Eliel[3], Michele Lebre de Marco4

[1] Coordenadora do Sistema de Bibliotecas da Unicamp. Mestre em Ciência da Informação. Docente do curso de Biblioteconomia da PUC-Campinas, Campinas, SP. [2] Diretor de Gestão de Recursos do Sistema de Bibliotecas da Unicamp. Mestre em Ciência da Informação. Docente do curso de Biblioteconomia da PUC-Campinas, Campinas, SP. [3] Diretor de Tratamento da Informação do Sistema de Bibliotecas da Unicamp. Mestre em Ciência da Informação. Docente do curso de Biblioteconomia da PUC-Campinas, Campinas, SP. 4 Bibliotecária da Diretoria de Gestão de Recursos do Sistema de Bibliotecas da Unicamp. Especialista em Gestão da Informação.

Resumo

O fenômeno da explosão informacional traz, às instituições de ensino e pesquisa, um grande desafio, que é o de extrair da enorme massa de dados, aquilo que parece ser relevante para o desenvolvimento de suas pesquisas e estudos. Diante disso, a seleção e sistematização de informações úteis para as universidades e seus pesquisadores parecem ser cada vez mais prementes e, nesse contexto, as bibliotecas digitais temáticas assumem importância central e despontam como uma nova tendência, no que concerne à sistematização da informação especializada para o acesso. Assim, o Sistema de Biblioteca da Unicamp, considerando as necessidades informacionais de seus pesquisadores e da sociedade criou a Biblioteca Digital Zika (BDZ), cujo objetivo é disponibilizar conteúdos científicos especializados que auxiliem no desenvolvimento de novas pesquisas relacionadas ao enfrentamento das doenças transmitidas pelo mosquito Aedes Aegypti. Os resultados deste projeto demonstram a relevância das bibliotecas no contexto social, científico e cultural de nossa sociedade, além de aumentar a visibilidade e importância do trabalho do profissional bibliotecário.

Palavras-Chave: Bibliotecas digitais temáticas. Atuação do profissional bibliotecário. Biblioteca Digital Zika.

Abstract

With the big amount of information the teaching and research institutions has been facing a very big challenge, which is to extract from the huge amount of data what appears to be relevant to the development of their research and studies. Therefore the selection and systematization of useful information for universities and their researchers seems to be increasingly urgent and in that context the thematic digital libraries has a central relevance and emerge as a new trend, regarding the systematization of specialized information. Thus,

the Unicamp Libraries System, considering the information needs of their researchers created the Zika Digital Library (BDZ), which goal is to disseminate specialized scientific knowledge about the diseases transmitted by Aedes Aegypti. The results of this project show the importance of libraries in the social, scientific and cultural areas, as well as increasing the visibility and importance of the librarian work, whose services has become increasingly relevant in our society.

Keywords: Thematic digital libraries. Librarian professional performance. Zika Digital Library.

1. Introdução

A velocidade com que o conhecimento científico é renovado é cada vez mais impressionante. Novas descobertas são comunicadas em períodos de tempo cada vez menores, o que torna o trabalho do cientista ainda mais desafiador, uma vez que muito do seu tempo é despendido na localização e identificação desses conteúdos. Além disso, em função do grande volume de informações disponíveis, a sua obtenção é outro grande desafio.

Nesse cenário, as chamadas Unidades de Informação, sobretudo as bibliotecas universitárias, têm um papel fundamental, justamente porque cabem a elas o papel de realizar a coleta, organização e disseminação de conteúdos que apresentem relevância para o desenvolvimento das atividades de pesquisa, ensino e extensão universitária.

Com essa nova função, as bibliotecas universitárias deixam de ser vistas como guardiãs do conhecimento e assumem notória participação social, contribuindo para o desenvolvimento científico, tecnológico, econômico, cultural e industrial. Diante disso, a seleção e sistematização de informações úteis para as universidades e seus pesquisadores parecem ser cada vez mais prementes e, nesse contexto, as bibliotecas temáticas assumem importância central, uma vez que elas têm como propósito coletar, tratar e disseminar conteúdos de uma determinada área, os quais se encontram dispersos em miríades fontes de informação. Assim, as bibliotecas temáticas despontam como uma nova tendência, no que concerne à sistematização da informação especializada.

Diante deste novo paradigma e, atendendo a uma necessidade informacional dos pesquisadores da Rede Zika Unicamp – força tarefa criada para o enfrentamento dos impactos provocados na saúde pública pelas doenças transmitidas pelo mosquito Aedes aegypti, o Sistema de Biblioteca da Unicamp (SBU), enquanto órgão responsável pela disponibilização de informações que respaldam o desenvolvimento qualificado das atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade, criou a Biblioteca Digital Zika (BDZ), cujo objetivo é disponibilizar conteúdos científicos especializados que auxiliem no desenvolvimento de novas pesquisas relacionadas ao enfrentamento das doenças transmitidas pelo mosquito.

Considera-se a BDZ um novo modelo para disponibilizar e disseminar informações especializadas, já que, além de reunir e disponibilizar conteúdos científicos sobre o tema, a biblioteca também conta com análises da produção científica, orientações sobre fontes de financiamento, notícias veiculadas pela imprensa nacional e internacional, vídeos e outros conteúdos informativos, descritores validados pelos pesquisadores da Unicamp ligados à Rede Zika, sistema de alerta e chat on-line com bibliotecários para esclarecimento de dúvidas

e solicitação de informações.

Além do mais, toda a organização do conteúdo foi realizada de acordo com os cinco grupos de pesquisas da Rede Zika: *Caracterização Molecular e Biológica; Mecanismos de Imunopatogenicidade; Novas Metodologias de Diagnóstico; Estratégias de Bloqueio da Transmissão e Controle do Mosquito; e Epidemiologia, Imunologia e Repercussões Clínicas*, de modo facilitar a recuperação dos conteúdos e otimizar o tempo das pesquisas, inaugurando, assim, uma nova proposta de divulgação científica.

Diante do exposto, podemos conceituar biblioteca temática como a biblioteca que reúne e possibilita o acesso a documentos que tratam especificamente sobre um assunto central e seus derivados diretos. Por sua vez, biblioteca digital temática é a biblioteca temática organizada, gerenciada e disponibilizada em formato digital.

2. Revisão de Literatura

Na sociedade atual, a informação tornou-se a matéria-prima necessária para a geração de conhecimento e o desenvolvimento de todas as atividades do dia-a-dia; portanto, é natural que, neste contexto, o papel das unidades informacionais acompanhe essas mudanças.

Assim, o fluxo da informação é tão importante quanto a própria informação em si, sendo necessário, tendo em vista o grande volume informacional, a coleta, organização e disponibilização de maneira que sirva de subsídio para a geração de novos conhecimentos.

De acordo com Santos, Duarte e Lima (2014, p.39):

> Esse cenário reestrutura o processo de acesso e uso da informação, tanto na perspectiva da rápida geração de novos conhecimentos, quanto na impossibilidade de recuperação de todo o conhecimento produzido. Dessa maneira, o sujeito não consegue recuperar tudo o que foi produzido, mesmo que isso fosse possível, essa grande massa documental não seria utilizada na íntegra, pois existe uma rápida obsolescência da informação.

Em decorrência disso, a comunicação científica precisa de mecanismos que permitam sua disseminação de modo amplo e eficaz. Nesse contexto, as bibliotecas digitais temáticas são importantes instrumentos de apoio à informação, uma vez que tem como objetivo reunir conteúdos relevantes de um determinado assunto, contribuindo, assim, para o ciclo social da informação proposto por Le Coadic (2004).

Figura 1 - Ciclo social da informação



Figura 1

Fonte: LE COADIC, Y-F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

Outro fator que causa impacto nas pesquisas científicas é a dificuldade, por parte dos pesquisadores, de localizar informações precisas e relevantes para seus estudos. Isso ocorre não só por falta de tempo para realizar as pesquisas, mas também em virtude de motivos como: desconhecimento das fontes de informação disponíveis em suas áreas de atuação, dificuldade em estabelecer estratégias de busca eficientes ou até por não saber utilizar técnicas de pesquisa em bases de dados.

Nesse contexto, o papel das bibliotecas universitárias ganha cada vez mais importância, no que se refere ao apoio à pesquisa científica, já que cabe a elas disponibilizar informações e conteúdos que respaldam o desenvolvimento qualificado das atividades de ensino, pesquisa e extensão de suas comunidades acadêmicas. De acordo com Damasio (2004):

> As bibliotecas universitárias detém um papel essencial nos processos de pesquisa e inovação tecnológica do país. Detém o conhecimento universitário e tem a principal função de intermediárias entre o conhecimento científico e tecnológico e seus usuários [...]

Diante desse cenário, o bibliotecário passa a ter um papel cada vez mais atuante nos processos de investigação científica, devendo oferecer suporte informacional aos pesquisadores da comunidade na qual a biblioteca está inserida. Witter (1999), em consonância com esse pensamento, afirma que esses profissionais, através das organizações as quais pertencem, procuram desempenhar o seu papel junto à sociedade, buscando o bem-estar e melhorando a qualidade de vida dos cidadãos.

Iniciativas como a criação de bibliotecas digitais ou repositórios temáticos têm se

revelado um importante auxílio às pesquisas de ponta realizadas nas universidades, pois têm como objetivo suprir necessidades informacionais específicas de um determinado assunto e seus derivados diretos, oferecendo acesso a informações atuais e de maneira rápida e precisa.

3. Materiais e métodos

A idealização da Biblioteca Digital Zika surgiu a partir de conversas entre o Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) e a Pró-Reitoria de Pesquisa (PRP) da Universidade, a qual coordena a Rede Zika-Unicamp cuja formação se dá por docentes e pesquisadores de diferentes especialidades que buscam reunir soluções nas áreas de controle de inseto, virologia, epidemiologia e imunologia, entre outras.

Posteriormente, a partir da identificação dessa demanda informacional, foram realizados os procedimentos abaixo para a criação da BDZ:

a) desenvolvimento do projeto a ser apresentado à Coordenadoria Geral da Universidade e à Pró-Reitoria de Pesquisa, bem como a sua aprovação por esses órgãos;

b) estabelecimento de descritores e estratégias de busca para coleta de conteúdos;

c) validação dos descritores pelos coordenadores da Rede Zika;

d) definição das bases de dados ou fontes de informação para a realização das pesquisas;

e) realização das pesquisas de acordo com os procedimentos estabelecidos;

f) definição do software para o armazenamento, gerenciamento e disponibilização dos conteúdos;

g) idealização do layout e da interface da BDZ;

h) organização dos metadados recuperados nas pesquisas;

i) alimentação da BDZ com os documentos selecionados, principalmente artigos;

j) disponibilização dos conteúdos de acordo com as áreas de pesquisas;

k) atualização constante dos conteúdos.

4. Resultados Parciais/Finais

Os resultados alcançados até o momento evidenciam a visibilidade e a importância da Biblioteca Digital Zika para a comunidade científica. Fato esse que pode ser demonstrado pelos bons resultados atingidos até momento. Em menos de dois meses do lançamento, ocorrido em 02 de março de 2016, a BDZ já atingiu os seguintes resultados até o momento – 06 de maio de 2016:

- disponibilização de mais de 620 documentos sobre o tema;
- mais de 6.817 acessos à BDZ (em pouco mais de 02 meses);
- acessos em mais de 20 países;
- divulgação massiva da BDZ por diferentes veículos de comunicação (jornais e revista de circulação nacional; agências de pesquisas científicas; rádios nacionais, boletins de editoras internacionais, blogs e sites de instituições de ensino e pesquisa);
- contatos de órgãos governamentais ligados à área da saúde solicitando apoio e parceria;
- apresentação da BDZ em importantes instituições de ensino e pesquisa e outros órgãos governamentais;
- reconhecimento da comunidade científica interna e externa sobre a importância da BDZ.

Destaca-se, também, que além da procura por artigos científicos disponibilizados na BDZ, há um grande número de acessos relacionados à análise da produção científica e fontes de financiamento. Isso demonstra a importância da disponibilização desses tipos de conteúdos. Diante disso, com os resultados parciais alcançados, percebe-se que a BDZ vem cumprindo com a sua proposta de oferecer suporte informacional aos pesquisadores da força tarefa Rede Zika para a busca de soluções no combate, prevenção e tratamento do Zika Vírus, bem como a pesquisadores de diferentes instituições do Brasil e do exterior, que têm feito amplo uso do portal da BDZ.

5. Considerações Finais/Parciais

Ações como a criação da Biblioteca Digital Zika nos possibilitam demonstrar a relevância das bibliotecas no contexto social, científico e cultural para a sociedade, além de reforçar sua importância para as instituições de ensino, sobretudo no âmbito das universidades, que é onde se concentra grande parte das pesquisas científicas.

A criação de bibliotecas digitais temáticas revela-se um produto de informação extremamente relevante aos pesquisadores, não só da comunidade na qual está inserida, mas também de outras instituições, cumprindo seu papel social ao disponibilizar conteúdos de interesse público.

Assumindo uma postura pró-ativa junto ao processo de pesquisa científica, as bibliotecas universitárias transcendem o papel tradicional – o de guardiã da informação – para transformarem-se em parte atuante no processo de geração de novos conhecimentos.

O resultado disso, além da contribuição aos mais variados campos da ciência, é o aumento da visibilidade, da importância e do destaque que o profissional bibliotecário e as bibliotecas passam a ter em suas instituições.

Por fim, podemos perceber uma quebra de paradigmas que expande, cada vez mais, as possibilidades de atuação da biblioteca e dos profissionais bibliotecários, tornando seus serviços cada vez mais relevantes para a sociedade.

6. Referências

DAMASIO, Edilson. O papel das bibliotecas universitárias e da informação para indústria e negócios conforme a "Lei de Inovação" no contexto científico e tecnológico. 2004 . In: **XIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias - SNBU**, 2004, Oct. 17-23.

DIAS, E. W. Ensino e pesquisa em Ciência da Informação. **Datagramazero**, v. 3, n. 5, out. 2002.

SANTOS, Raquel do Rosário; DUARTE, Emeide Nobrega; LIMA, Izabel França DE. O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 9, n. 2, 2014.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

WITTER, G. P. **Leitura**: textos e pesquisas. Campinas, S.P.: Alínea, 1999.

O papel das Bibliotecas Universitárias no desenvolvimento sustentável: uma análise dos serviços da Biblioteca Central da UFSC

Crislaine Zurilda Silveira (UDESC) - crislaine.bibliotecaria@gmail.com

Jordan Paulesky Juliani (UDESC) - jordanjuliani@gmail.com

Ricardo de Lima Chagas (UFSC) - ricochagas@gmail.com

Resumo:

A proposta deste artigo é discutir o papel das bibliotecas universitárias no desenvolvimento sustentável a partir da análise dos serviços da Biblioteca Central (BC) da UFSC. O objetivo geral é caracterizar como a BC da UFSC pode contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio de seus serviços. As bibliotecas são caracterizadas como sistemas abertos que interagem com o seu meio. É estabelecida uma relação entre o desenvolvimento sustentável e o acesso à informação. Como procedimentos metodológicos de investigação foram utilizados a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso. Os serviços oferecidos pela BC da UFSC são descritos e analisados como promotores do acesso à informação. Concluiu-se que cada ação desenvolvida por essa biblioteca, através dos seus serviços, caracteriza-se como uma troca com o seu meio, que pode promover o desenvolvimento sustentável.

Palavras-chave: *Bibliotecas Universitárias - Autopoiese. Desenvolvimento Sustentável. Acesso à informação.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Serviços de referência presencial e virtual*

ABSTRACT
The proposal of this article is discuss the role of university libraries any sustainable development from the UFSC Central Library services analysis. The general objective is to characterize as the BC UFSC can contribute to sustainable development through its services. Libraries are characterized as open systems that interact with their environment. It established a relationship between sustainable development and access to information. As methodological research procedures were used bibliographic research and the case study. The services offered by BC UFSC are described and analyzed as promoters of access to information. It was concluded that each action developed by this library, through its services, is characterized as an exchange with its environment, which can promote sustainable development

Keywords: University libraries - Autopoiesis. Sustainable development. Access to information

1 INTRODUÇÃO

Todo o indivíduo tem direito à informação e, por isso, o seu acesso é condição primordial para a construção da cidadania. O indivíduo enquanto cidadão tem a possibilidade de interagir com a sociedade por meio de uma participação social efetiva. Por isso, pode-se dizer que o indivíduo alimenta e é alimentado pelo sistema social, ou seja, por meio da cidadania ele influencia a sociedade e é influenciado por ela.

Weber (2011) descreve que a biblioteca com seus serviços, suas vastas coleções, com a variedade de suportes e serviços de orientação informacional, é apoio essencial para a aprendizagem ao longo da vida e o desenvolvimento independente de todos. A mesma autora complementa ainda que "[...] as bibliotecas, atendem aos princípios de sustentabilidade, ao disponibilizar seus serviços e formações." (2011, p. 495). Nesta perspectiva a biblioteca tem um papel fundamental no contexto em que atua, uma vez que ela fornece meios ou condições de acesso para que os indivíduos possam construir novos conhecimentos. Esse acesso torna-se uma contribuição efetiva para o desenvolvimento sustentável e social.

A declaração acerca das Bibliotecas e do Desenvolvimento Sustentável da Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) afirma que as bibliotecas promovem o desenvolvimento sustentável quando conseguem assegurar o acesso a informação de todos os indivíduos independente de raça, gênero e condição social (IFLA, 2002). Portanto, na perspectiva do acesso a informação, podemos observar que as bibliotecas universitárias podem contribuir com o desenvolvimento sustentável, a partir da oferta de produtos e serviços à sua comunidade.

No contexto do desenvolvimento sustentável podemos caracterizar a biblioteca universitária como um sistema aberto, pois ela é influenciada pelas demandas advindas da sociedade, e por sua vez deve influenciar os membros dessa sociedade através dos recursos informacionais que oferece. Desta forma, por meio dos seus setores a biblioteca universitária deve oferecer recursos informacionais que possibilitam o acesso à informação em defesa de um desenvolvimento sustentável.

Entendendo a Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) como integrante do sistema educacional brasileiro, questionamos: de que forma ela pode contribuir para o desenvolvimento sustentável? Desta forma, o objetivo geral deste trabalho é caracterizar como a BC da UFSC pode contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio de seus serviços. Os caminhos norteadores para o cumprimento do

objetivo geral são: caracterizar as bibliotecas como sistema autopoiéticos, ou seja, como sistemas abertos que interagem com o seu meio, conceituar as bibliotecas universitárias como sistemas, relacionar o desenvolvimento sustentável com acesso à informação e por fim, arrolar os serviços oferecidos pela BC da UFSC como promotores do acesso à informação.

O presente trabalho tem sua importância justificada pelos recentes debates promovidos pela IFLA por meio do Manifesto de Lyon, cujo objetivo foi inserir as bibliotecas e outros intermediários da informação como agentes promotores do acesso à informação, na Agenda 2030. Esta agenda é um documento norteador das políticas governamentais mundiais na área do desenvolvimento sustentável das nações, entre o período 2016-2030. Além disso, as recentes políticas educacionais de democratização do ensino superior brasileiro, que visam incluir indivíduos marginalizados pela sociedade nas universidades, têm servido para reforçar o papel das bibliotecas universitárias como provedoras de informação.

A estrutura deste trabalho parte desta introdução e segue para o referencial teórico que abrange discussões acerca das bibliotecas como organismos autopoiéticos. Em seguida, trataremos das bibliotecas universitárias a partir de uma perspectiva sistêmica. Caracterizamos os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa, assim como, também, apresentamos os produtos e serviços oferecidos pela BC da UFSC como formas de acesso à informação. Finalizamos esta pesquisa promovendo reflexões quanto ao papel da biblioteca universitária no desenvolvimento sustentável.

2 BIBLIOTECAS COMO ORGANISMOS AUTOPOIÉTICOS

Para tratarmos da questão do papel das bibliotecas universitárias para o desenvolvimento sustentável, partimos da concepção de enxergarmos as bibliotecas como organismos autopoiéticos, baseada nas teorias sistêmicas. Segundo Luhmann (1997) a teoria dos sistemas pertence a um modo de pensamento peculiar da intelectualidade moderna. Sobretudo porque ela ainda pode englobar e conceber a ideia ou a condição do produzir-a-si-própria dentro de um mundo inobservável. Essa teoria não é um conceito unívoco na discussão sobre a realidade atual, mas é, por assim dizer, uma variedade de experimentos teóricos procedentes de diversas disciplinas diferentes, tais como: da teoria das organizações, da biologia, da robótica, da inteligência artificial, da neurofisiologia, da psicologia, da sociologia etc. Seguindo essa mesma linha de pensamento, Bertalanffy (1976, p. 1) acrescenta que "[...] a teoria geral dos sistemas é interdisciplinar, isto é, pode ser usada para fenômenos investigativos nos diversos ramos tradicionais da pesquisa científica".

Um sistema, por exemplo, experimenta com as possibilidades de construção da própria complexidade em sistemas autopoiéticos, precisando sempre se adaptar ao ambiente. Caso não houvesse uma relação com o meio, esse sistema simplesmente iria parar de processar sua autoprodução (LUHMANN, 1997). Maturana e Varela (1997) chamam esse sistema de máquinas autopoiéticas. Para ele, nada mais seria do que uma máquina organizada como um sistema de processos que produzem componentes. Elas geram os processos de produção a partir das relações, interações e transformações contínuas que os produzem. Bertalanffy (1976), diante de uma concepção ainda muito rente aos modelos biológicos de organismo vivo, acrescenta que um sistema aberto é mantido em importação e exportação, em construção e desconstrução de componentes materiais.

Para compreendermos melhor os sistemas autopoiéticos, achamos necessário apresentar uma definição, mesmo que breve, do conceito de autopoiésis. *Auto* significa *"si mesmo"* e se refere à autonomia dos sistemas auto-organizados, enquanto que *poiesis*

significa “criação”, “produção” ou “construção”. Portanto, autopoiésis significa autoprodução (MATURANA; VARELA, 1972 apud CAPRA, 1997). Este conceito surge na biologia e designa a circularidade da autoprodução. Inicialmente há uma modificação no interior da célula viva, no interior do organismo e, em seguida, ocorrem modificações em outros sistemas. Ou seja, este conceito é a ideia da autoprodução das estruturas para os elementos do sistema. Esses sistemas precisam produzir, eles próprios, todas as unidades que necessitam para a continuidade de suas operações (LUHMANN, 1997).

Diante do exposto e, pensando nas organizações a partir da biologia, podemos entrar no mundo corporativo. Não no mundo das organizações burocráticas, mas tratar das organizações sobre o viés das teorias sistêmicas e holísticas. Com base neste princípio, “[...] as organizações, assim como os organismos, são ‘abertas’ para o seu ambiente e precisam atingir uma relação apropriada com esse ambiente para poder sobreviver” (MORGAN, 2002, p. 59). Como percebemos, a ideia de organização como sistemas abertos, trouxe uma grande contribuição para a teoria da administração quando esta passou a compreender seus sistemas sociais como sistemas vivos.

Compreender uma organização a partir desse viés é uma forma, também, de transpormos esse pensamento para o campo da Biblioteconomia. Portanto, é necessário enxergarmos as bibliotecas universitárias como organismos vivos na promoção ao acesso à informação, uma vez que elas contribuem, também, para o desenvolvimento sustentável a partir dos serviços oferecidos à comunidade.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA PERSPECTIVA SISTÊMICA

As bibliotecas podem ser consideradas como sistemas vivos ou autopoiéticos, pois elas interagem e sofrem influências do meio social onde estão inseridas. De acordo com Souza e Ramalho (2007) as bibliotecas, compreendidas como organismos vivos, devem buscar formas de acompanharem as mudanças que ocorrem no meio. Esses aprimoramentos devem sempre ter o intuito de oferecer ao usuário informação precisa, de qualidade e em tempo hábil.

É através dessa concepção sistêmica que a biblioteca universitária se insere como um subsistema que pertence a um sistema maior que é a universidade. Ainda nesta perspectiva, podemos dizer que a biblioteca universitária é composta por processos. Esses processos recebem insumos do meio externo e interno da universidade, e com isso, transformações são realizadas gerando saídas através de produtos de serviços que são oferecidos à comunidade universitária.

De acordo com Santiago e Paiva (2007) a biblioteca universitária é uma instituição que tem como missão atender as necessidades informacionais da comunidade universitária. Esta comunidade é formada por docentes, discentes, técnicos administradores e membros da comunidade externa. Sendo assim, a biblioteca universitária é um espaço referencial para qualquer usuário que busque informações ligadas ou não às questões científicas, sociais e tecnológicas.

Como um espaço referencial para o armazenamento e para a recuperação da informação, a biblioteca universitária “[...] é a responsável pelo patrimônio informacional e tem como função educativa, orientar os usuários na utilização da informação” (SILVA, ALBUQUERQUE, 2007, p. 243). Portanto, ela deve funcionar como parte integrante do processo educacional da universidade, que é o seu sistema maior (PRADO, 2003).

No entanto, a biblioteca universitária para amparar o tripé da missão da universidade:

ensino, pesquisa e extensão, não pode ser mera responsável pelo patrimônio informacional, agindo apenas como uma guardiã de acervos. Ela deve ter como objetivo maior oferecer produtos e serviços que visem proporcionar o acesso à informação aos usuários, e, desta forma, enquanto instituição, influenciar positivamente o seu meio social. A responsabilidade pelo acesso à informação transita por todos os setores que compõem a biblioteca, uma vez que estes setores realizam os processos de transformação que visam tornar à informação acessível aos seus usuários.

O acesso à informação nas bibliotecas universitárias perpassa pelo oferecimento de variadas fontes de informação, sejam elas em meio impresso ou em formatos digitais, até no fornecimento de um espaço físico adequado que proporcione um ambiente de estudo e de concentração. Elas disponibilizam, ainda, coleções físicas e virtuais de diversas áreas do conhecimento, possibilitando ao pesquisador o acesso a fontes documentais; oferecem, também, serviços de capacitação aos usuários com relação à busca e recuperação de informação, com o intuito de contribuir com o processo de aprendizagem e produção acadêmica (CAETANO, 2013).

Por fim, as bibliotecas universitárias, como organismos sistêmicos de autoprodução e, pertencentes ao sistema educacional, têm como desafio alinhar sua missão de proporcionar o acesso à informação à sua comunidade acadêmica. Podemos dizer que esses desafios são frutos das novas estruturas sociais e paradigmáticas que estamos vivenciando. Os gestores dessas unidades devem estar atentos às transformações sociais e sempre abertos às novas reflexões teóricas que nortearão as práticas cotidianas.

3.1 BIBLIOTECA CENTRAL DA UFSC

A UFSC foi criada pela Lei n. 3.849 do ano de 1960, por meio da integração das Faculdades de Direito, Ciências Econômicas, Farmácia, Odontologia, Medicina, Filosofia, Serviço Social e Escola de Engenharia Industrial. Em 1968, com a criação do Campus Universitário da UFSC, no bairro Trindade, na cidade de Florianópolis (SC), foi criada a Biblioteca Central da UFSC, com o objetivo de reunir os acervos das faculdades que originaram a própria universidade (BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA UFSC, 2016).

No entanto, o prédio da Biblioteca Central, iniciado em 1972, foi inaugurado somente em 10 de maio de 1976, no Campus Universitário, com 5.540 m^2 (BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA UFSC, 2016). Pressionada pelo aumento do acervo e pelo aumento da utilização, em 1995 o prédio da Biblioteca Central foi ampliado em 3.594m^2, resultando em uma área total de 9.134m^2, sendo inaugurado em maio de 1996. Portanto, este é o atual tamanho da biblioteca universitária.

Em decorrência das necessidades advindas do meio em que a biblioteca está inserida, houve a necessidade da criação de bibliotecas setoriais, cujo objetivo era atender um número maior de usuários a partir de serviços especializados. Atualmente a UFSC possui um sistema de bibliotecas, ainda não institucionalizado, que abarca a Biblioteca Central e as Bibliotecas Setoriais. As bibliotecas setoriais que atualmente compõe o sistema estão espalhadas por cinco cidades catarinenses: Florianópolis, Araranguá, Blumenau, Curitibanos e Joinville. As bibliotecas setoriais estão descritas abaixo:

- Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação – (CA)
- Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias – (BSCCA)
- Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação – (BSCED)

- Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemáticas – (BSCFM)
- Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – (BSCCS)
- Biblioteca Setorial do Campus de Araranguá – (BSARA)
- Biblioteca Setorial do Campus de Blumenau (BSBLU)
- Biblioteca Setorial do Campus de Curitibanos - (BSCUR)
- Biblioteca Setorial do Campus de Joinville – (BSJOI)

No presente trabalho focaremos apenas nos serviços oferecidos pela Biblioteca Central, uma vez que ela atende uma demanda maior de usuários.

Fazendo uma análise histórica da BC da UFSC, podemos perceber que em vários momentos de sua história, ela precisou se adaptar às mudanças tecnológicas e sociais. Atrelada ao pensamento sistêmico, essa instituição vem exercendo sua missão a partir de um viés contemporâneo, quando sua autoprodução está voltada não só para os processos internos, mas também, e principalmente, voltada para atender as demandas sociais das quais ela atende. Portanto, como um organismo vivo e em crescimento, ela está em constante transformação, mutabilidade e metamorfose. Estar aberta a essas novas configurações garante a sobrevivência e a importância para a sociedade.

Essa concepção sistêmica da BC da UFSC está refletida nos serviços que são oferecidos a sua comunidade, os serviços perpassam pelo empréstimo domiciliar, empréstimo entre bibliotecas, empréstimo de netbook, comutação bibliográfica, promoção de eventos, oferecimento de estágios, visita orientada, programas de capacitação, orientação de normalização e bases de dados, ambiente de acessibilidade informacional, espaço de inclusão digital, espaços para eventos, acesso wireless, dentre outros.

Portanto, com o advento das tecnologias da informação e comunicação e com as novas necessidades informacionais dos usuários, a BC da UFSC precisou acompanhar essas mudanças tecnológicas e transformações sociais para garantir o acesso à informação à sua comunidade usuária. Uma prova dessa adaptação ao meio são os produtos e serviços oferecidos à comunidade acadêmica. É através dessa troca com a sociedade que os sistemas vão se autoproduzindo e exercendo sua missão, como forma de promover o desenvolvimento social e sua sustentabilidade na sociedade.

4 SUSTENTABILIDADE E O ACESSO À INFORMAÇÃO

Na perspectiva de Sachs (2002) a preocupação com o meio ambiente está relacionada com dois eventos, o primeiro deles foi a Segunda Guerra Mundial e o segundo, a ida do Homem a Lua. A partir desses dois eventos, foi possível perceber o poder técnico do homem e alertou a humanidade para a finitude dos recursos naturais no planeta.

A Conferência das Nações Unidades sobre o Ambiente Humano, em 1972, em Estocolmo, proporcionou a inserção de temas sobre o meio ambiente numa agenda de debate internacional (SACHS, 2002). Foi a partir dessa conferência que a Organização das Nações Unidas (ONU) criou comissões que envolvessem os líderes mundiais para debater as questões ambientais e o desenvolvimento sustentável.

O termo desenvolvimento sustentável foi cunhado em 1987 pela médica Gro Harlem Brundtland. A Comissão Brundtland, como ficou conhecida, publicou o relatório "Nosso Futuro Comum" ou "Relatório de Brundtland". Neste relatório é apresentado o conceito de desenvolvimento sustentável que consiste no "[...] desenvolvimento que encontra as necessidades atuais sem comprometer a habilidade das futuras gerações de atender suas

próprias necessidades." (ONU BR, 2016, p. 01).

Neste contexto, Sachs (2002) afirma que a relevância social, prudência ecológica e viabilidade econômica são os três pilares do desenvolvimento sustentável. Torresi, Pardini e Ferreira (2010) complementam que a questão ambiental é a mais importante, uma vez que as questões econômicas e sociais só existem se for mantida a sustentabilidade ambiental. Com isso, fica evidente que o ambiente que nos cerca precisa de cuidados especiais para que a sociedade continue existindo.

Neste ínterim, é necessário questionarmos porque as bibliotecas precisam estar inseridas nas discussões acerca do desenvolvimento social de forma sustentável. Para Weber (2012, p. 493), "[...] ao pensarmos a biblioteca como é um organismo vivo, dinâmico e crescente, é possível pensá-la como alicerçada nas diretrizes que norteiam a sustentabilidade."

Para inserir as bibliotecas nessas discussões, a IFLA publicou a Declaração acerca das Bibliotecas e o Desenvolvimento Sustentável, em 2002. Neste documento ela convoca as bibliotecas e serviços da informação para defenderem e promoverem o desenvolvimento sustentável (IFLA, 2002). Na declaração em questão, a IFLA (2002, p. 01, tradução nossa) "[...] afirma que os serviços de bibliotecas e informação promovem o desenvolvimento sustentável ao assegurar à liberdade de acesso à informação".

Em 2014, foi elaborada a Declaração de Lyon, no Congresso Mundial da IFLA, cujo objetivo foi sensibilizar os "[...] Estados-Membros das Nações Unidas a reconhecer que o acesso à informação e as habilidades para seu uso de forma eficaz, são necessárias para o desenvolvimento sustentável [...]" (IFLA, 2014, p. 3). A intenção dessa sensibilização foi inserir esta temática nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Os ODS são um conjunto de 17 (dezessete) objetivos universais e 169 (cento e sessenta e nova) metas que compõem a Agenda 2030. Esta agenda é um documento norteador das políticas governamentais dos Estados-Membros para o período 2016-2030.

A Declaração de Lyon se pauta no acesso à informação como uma força transformadora do contexto social do indivíduo, uma vez que permite que ele possa exercer os seus direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais; que possa ser economicamente ativo, produtivo e inovador; possibilita a aprendizagem e a aplicação de novas habilidades nas suas atividades cotidianas; permite o enriquecimento de sua identidade e expressões culturais; possibilita que ele tome parte na tomada de decisão e participe de uma sociedade civil de forma ativa e engajada; assegura a participação e o empoderamento, possibilitando que o indivíduo possa medir e avaliar o progresso dos compromissos públicos e privados de desenvolvimento sustentável (IFLA, 2014).

De acordo com Sordi (2015) o esforço da IFLA e de outras organizações, o acesso à informação, a alfabetização universal, a salvaguarda do patrimônio cultural e natural, bem como o acesso às tecnologias da comunicação foram fortemente representados nos ODS. Desta forma, ainda segundo o pensamento da mesma autora, espera-se que as instituições e os bibliotecários incluam os objetivos de desenvolvimento sustentável como pauta nas suas discussões e práticas profissionais.

Portanto, podemos observar que as bibliotecas universitárias podem contribuir com o desenvolvimento sustentável, a partir da oferta de produtos e serviços à sua comunidade. Disponibilizar informação e capacitar usuários para o acesso à informação é uma maneira de exercer sua função social e possibilitar que indivíduos possam exercer seus direitos civis, políticos, culturais. Possibilita, também, que estes indivíduos exerçam sua cidadania e reafirmem suas identidades como sujeitos participantes dentro da sociedade. Desta maneira, defender nossos argumentos da reflexão de enxergarmos a biblioteca universitária como um

sistema que muda estrutura de outros sistemas: indivíduos e sociedade.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa tem o caráter exploratório, pois foi desenvolvida com o objetivo de proporcionar uma visão geral da realidade e dos acontecimentos (GIL, 1999). Este tipo de pesquisa, geralmente é utilizada o tema escolhido é pouco explorado. Portanto, analisar os serviços da BC da UFSC numa ótica do desenvolvimento sustentável, pode ser considerado como um problema que ainda carece de investigação.

A pesquisa bibliográfica e o estudo de caso foram os procedimentos adotados para conduzir a presente pesquisa. Realizamos a pesquisa bibliográfica a partir de materiais já elaborados: livros, artigos de periódicos, anais de eventos científicos etc., com o intuito de reunir os conceitos norteadores e analisar os serviços da BC da UFSC como promotores do desenvolvimento sustentável. De acordo com Gil (1999), a pesquisa bibliográfica permite ao investigador ter acesso a uma gama de fenômenos que muitas vezes estão dispersos pelo espaço.

A técnica mais utilizada para a pesquisa exploratória são os estudos de caso, observações ou análise histórica. Seus resultados geralmente fornecem dados quantitativos ou qualitativos. Para compreendermos como a BC da UFSC pode contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio dos seus serviços, optamos pelo método de estudo de caso, tendo como análise de dados uma abordagem qualitativa. Entendemos que esse método é o mais adequado para compreendermos os fatos estudados. Pois, segundo o pensamento de Yin (2005) os estudos de caso representam a estratégia quando a pesquisa está voltada para compreender questões do tipo "como" e "por que" os fenômenos ocorrem de certa maneira dentro de algum contexto da vida real.

Como interpretação dos dados foi utilizada a abordagem qualitativa. Segundo Richardson (1999, p. 79) "[...] a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social". Seguindo o pensamento do mesmo autor, ele afirma que a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como um tipo de pesquisa que tem a pretensão de compreender significados e características situacionais apresentados por determinado local a ser investigado.

6 ACESSO À INFORMAÇÃO A PARTIR DOS SERVIÇOS DA BC DA UFSC

Diante das transformações sociais, as bibliotecas universitárias necessitaram se adequar às novas exigências e demandas vindas do meio social, sejam elas demandas dos usuários, sejam das próprias estruturas tecnológicas. Nesse sentido, estas unidades devem acompanhar a dinâmica do seu macro-ambiente, adaptando-se às mudanças sociais, econômicas e tecnológicas, disponibilizando a informação em rede e socializando o conhecimento (SANTOS, 2012).

As bibliotecas universitárias devem estar atentas ao ambiente em que se inserem, com o intuito de desenvolver serviços pertinentes à comunidade. Além dos serviços tradicionais, devem estar atentas aos serviços em rede e às tecnologias mais sofisticadas para proporcionar acessos mais eficientes, uma vez que suas ações interferem e refletem diretamente no desenvolvimento sustentável e no desempenho organizacional. Segundo Santos (2012), essas bibliotecas, conectadas às novas tecnologias são responsáveis pela integração entre usuários e

fontes de informação. Para essa autora, as práticas desenvolvidas pela instituição, a partir da produção, coleta, disseminação e uso da informação, reforçam o desenvolvimento dos cidadãos e da sociedade.

A partir dessas reflexões, da responsabilidade diante da comunidade acadêmica e da sociedade em geral, a BC da UFSC oferece produtos e serviços informacionais que proporcionam a sustentabilidade do acesso à informação na promoção do desenvolvimento social. "Sua missão é participar no processo de disseminação da informação e do conhecimento de forma articulada à administração da UFSC para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão." (UFSC, 2015, p. 165).

A partir dessas premissas, no Quadro 1 descrevemos esses serviços bem como seus objetivos.

Quadro 1 - Serviços oferecidos pela BC da UFSC.

Serviços	**Objetivo do serviço**
Empréstimo domiciliar	Possibilitar que usuários que têm vínculos com a Universidade possam retirar materiais e utilizá-los no ambiente externo.
Empréstimo entre bibliotecas	Possibilitar que os usuários possam ter acesso aos materiais disponíveis em outras bibliotecas dos campi da UFSC e em acervos de instituições parceiras.
Empréstimo de netbooks	Possibilitar o empréstimo de netbooks e similares, por um tempo determinado, para uso nas dependências da biblioteca.
Comutação bibliográfica	Serviço que possibilita a solicitação de fotocópias de partes de documentos bibliográficos, geralmente documentos de difícil acesso, a outras instituições.
Eventos	Promover mostras de filmes, palestras, encontros literários e outros projetos de extensão de cunho cultural e educacional.
Estágios	Oferecer uma vivência prática, por meio de orientação e supervisão, aos alunos da disciplina de estágio curricular obrigatório do curso de Biblioteconomia. Para desenvolverem noção práticas sobre a profissão.
Visita orientada	Possibilitar que os usuários e a comunidade externa conheçam os espaços e a organização da biblioteca por meio da orientação do bibliotecário.
Capacite-se	Oferecer aos usuários cursos e oficinas de capacitação, quanto à utilização dos recursos informacionais oferecidos pela biblioteca.
Orientação de normalização e bases de dados	Orientar os usuários sobre normalização de trabalhos científicos e uso das bases de dados bibliográficos por meio de atendimento personalizado presencial, por e-mail e por telefone.
Ambiente de acessibilidade informacional	Atender demandas informacionais de alunos com deficiência da UFSC, por meio de adaptações de materiais. Dispõe de espaço físico para estudo e empréstimo de equipamentos adequados às necessidades desses alunos.
Espaço de inclusão digital	Oferecer acesso à internet à comunidade universitária e à comunidade em geral.

Espaços para eventos	Disponibilizar espaços para a realização de eventos de cunho acadêmico, técnico-científico e cultural sem fins lucrativos à comunidade universitária.
Acesso Wireless	Oferecer acesso à internet sem fio aos usuários para que possam acessar, por meio de seus dispositivos, os conteúdos informacionais oferecidos pela biblioteca.
Mecanismo on-line para referências (MORE)	Possibilitar que usuários gerem referências bibliográficas de forma automática, através de um sistema gratuito.
Ficha de identificação da obra	Possibilitar que usuários gerem automaticamente a ficha de identificação de trabalhos acadêmicos (monografias, dissertações e teses).
Catalogação na fonte:	Oferecer de forma gratuita a elaboração de ficha catalográfica para livros e periódicos editados pelas unidades administrativas e acadêmicas da UFSC.
Orientação de registro de obras	Orientar os usuários sobre os procedimentos de solicitação do ISSN e ISBN para registro de suas produções.
Web TV	Divulgar, em parceria com a Capes, informações de cunho acadêmico e científico à comunidade universitária por meio de televisores.

Fonte: Elaborado pelos autores, com base nos dados disponíveis em UFSC, 2015.

Podemos perceber que, por meio dos serviços descritos no Quadro 1, a BC da UFSC promove o desenvolvimento sustentável através do acesso à informação nas suas mais variadas formas. Esses serviços vão desde o provimento de acervos físicos até a possibilidade de o indivíduo desenvolver sua competência informacional mediante o uso de ferramentas tecnológicas, assim como também, por meio dos programas de capacitação. Geralmente os resultados de pesquisas desenvolvidas pelos usuários, retornam à biblioteca através de trabalhos de conclusão de cursos, artigos de periódicos, livros, dissertações e teses; configurando, desta maneira, a retroalimentação do sistema.

De acordo com Santos (2012) podemos perceber que a biblioteca universitária é o principal recurso para facilitar o acesso à informação na universidade. Desta forma, podemos perceber que a BC da UFSC contribui para o desenvolvimento sustentável, quando oferece os serviços que favorecem o desenvolvimento de sua comunidade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas universitárias são instituições que têm como missão atender as necessidades informacionais da comunidade universitária, para subsidiar o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Elas pertencem a um sistema maior que são as próprias universidades e devem estar atentas as modificações e transformações sociais.

Diante da exploração dessa temática e com base em uma análise de dados a partir de uma abordagem qualitativa, chegamos às seguintes conclusões que servirão como norteadoras para despertar a reflexão da nossa práxi enquanto bibliotecário e da reafirmação constante da existência das próprias bibliotecas nos meios acadêmicos. Elas não devem ser passivas ao meio em que estão inseridas ou fechadas em si mesmas. As bibliotecas universitárias devem

existir como sistemas abertos para que possam modificar outros sistemas da organização social.

Mostramos que as bibliotecas precisam estar inseridas nas discussões acerca do desenvolvimento social e sustentável e para isso, elas devem ser percebidas como organismos vivos, serem dinâmicas e estarem sempre em mutação. Para tanto, é necessário que elas estejam engajadas com as diretrizes que norteiam as práticas sustentáveis.

A partir dessa explanação, percebemos como a Biblioteca Central da UFSC está atrelada às linhas de pensamento discutidas neste trabalho. Seja ela vista como um organismo vivo adaptada ao seu meio, seja ela caracterizada a partir dos diversos produtos e serviços prestados à comunidade, promovendo a sustentabilidade através do acesso à informação. Diante dessa perspectiva, podemos afirmar que cada ação desenvolvida por essa biblioteca, através dos seus serviços, nada mais é do que uma troca com o seu meio, promovendo o desenvolvimento sustentável.

Os diversos serviços prestados por essa instituição faz dela uma referência a ser seguida por outras instituições que atuam no mesmo segmento. Pensamos que, desde o empréstimo domiciliar até o programa de capacitação, a Biblioteca Central da UFSC acompanha as transformações e demandas sociais, promovendo, desta forma, o desenvolvimento sustentável por meio da informação.

Portanto, devemos enxergar as bibliotecas universitárias a partir de uma perspectiva filosófica para enxergarmos além dos horizontes que demarcam estas estruturas. No entanto, vale ressaltar que o assunto desse artigo não se esgota por aqui, mas que se torne o início de outras pesquisas em nosso campo de atuação. Afinal, a ciência também é dinâmica e precisa movimentar-se. Movimento que constitui a evolução necessária para qualquer área de conhecimento.

REFERÊNCIAS

AMARAL, L. A. Atividade física e diferença significativa/deficiência: algumas questões psicossociais remetidas à inclusão/convívio pelo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ATIVIDADE MOTORA ADAPTADA, 4., 2001, Curitiba. **Anais..**. Curitiba: SOBAMA, 2001. p. 30-31.conhecimento.

BERTALANFFY, L. Teoria geral dos sistemas: aplicação à psicologia. In: _____ et al. **Teoria dos sistemas**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1976.

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFSC. **Histórico BU**. 2016. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/historico/>. Acesso em: 09 abr. 2016.

CAETANO, A.C. de S.. Bibliotecas Universitárias Federais e a noção de bens públicos. **Atoz**: novas práticas em informação e conhecimento, Curitiba, v. 2, n. 2, p. 106-115, jul./dez. 2013. Disponível em: < http://www.atoz.ufpr.br/index.php/atoz/article/view/46>. Acesso em: 9 abr. 2016.

CAPRA, F. **A teia da vida**: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos. São Paulo: Cultrix, 1997.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES

BIBLIOTECÁRIAS (IFLA). **Declaración acerca de las Bibliotecas y el Desarrollo Sostenible.** 2002. Disponível em: < http://archive.ifla.org/III/eb/sust-dev02-sp.html>. Acesso em: 10 abr. 2016

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS (IFLA). **Declaração de Lyon sobre o Acesso à Informação e Desenvolvimento**. 2014. Disponível em: < http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-pt.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2016

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

LUHMANN, N. Niklas Luhmann. In: NEVES, C. E. B.; SAMIOS, E. M. B. **Niklas Luhmann**: a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre: UFRGS, 1997. pp. 37-111.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciencia; Niteroi: Intertexto, 2006.

MATURANA, H. R.; VARELA G., F.. **De máquinas e seres vivos**: autopoiese - a organização do vivo. 3. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL (ONU BR). **A ONU e o meio ambiente.** 2016. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/acao/meio-ambiente/#> Acesso em: 10 abr. 2016.

PRADO, H.de A. **Organização e administração de bibliotecas**. São Paulo: T.A Queiroz, 2013.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
SACHS, I. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. 4.ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

SANTIAGO, S. M. N.; PAIVA, E.B. Desvendando necessidade e uso de informação no Centro de Ciências Biológicas da Universidade Federal de Pernambuco. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo da (Orgs.). **Gestão de Unidades de Informação**: teoria e prática. João Pessoa: Ed. UFPB, 2007. pp. 241-258.

SANTOS, M. B. dos. Biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais…** Gramado: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012, p. 1-12.

SILVA, J. M. de O. da; ALBUQUERQUE, M. E. B. C. de. Bibliotecas do Campus I da Universidade Federal da Paraíba: proposta de reestruturação do Sistemoteca. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo da (Orgs.). **Gestão de Unidades de Informação**: teoria e prática. João Pessoa: Ed. UFPB, 2007. pp. 241-258.

SORDI, Neide Alves Dias De. **O impacto do acesso à informação e às bibliotecas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).** 2015. Disponível em: <http://www.innovagestao.com.br/2015/09/o-impacto-do-acesso-a-informacao-e-as-bibliotecas-nos-objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel-ods/#_edn4>. Acesso em: 10 abr. 2016

SOUZA, A. R. V. de; RAMALHO, F. A.. Biblioteca Digital na Faculdade Boa Viagem: receptividade e possibilidades de implantação. In: DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Alzira Karla Araújo da (Orgs.). **Gestão de Unidades de Informação**: teoria e prática. João Pessoa: Ed. UFPB, 2007. pp. 325-340.

TORRESI, S. I. C. de; PARDINI, V. L.; FERREIRA, V. F. O que é sustentabilidade?. **Quím. Nova**, São Paulo, v. 33, n. 1, p. 1, 2010 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-40422010000100001&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 Abr. 2016.

WEBER, C. As bibliotecas e o aporte para o desenvolvimento sustentável. In: CONGRESSO RESPONSABILIDADE E RECIPROCIDADE: VALORES SOCIAIS PARA UMA ECONOMIA SUSTENTÁVEL, 2011, Restinga, RS. **Atos…** Restinga: [s.n.], 2012. Disponível em: <http://reciprocidade.emnuvens.com.br/rr/article/view/64>. Acesso em: 10 abr. 2016.

Yin, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). **Carta de serviço ao cidadão**. 2015. Disponível em: <http://cartadeservicos.ufsc.br/files/2015/08/Carta-de-servi%C3%A7os-Jul-2015.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2016.

O SABER AMBIENTAL NO CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMAZÔNIA

Angela Maria Moreira Silva (UFRR) - angelsenhora@gmail.com

Shirdoill Batalha Souza (UFRR) - shirdoill.batalha@ufrr.br

Resumo:

O presente artigo consiste em uma revisão teórica sobre atuação das bibliotecas universitárias na construção do saber ambiental voltado à busca de soluções para a crise ecológica planetária. Discute acerca da configuração atual das bibliotecas no campo acadêmico e científico e da atuação das bibliotecas universitárias federais da Região Norte do Brasil, enquanto disseminadoras de informações científicas propulsoras da sustentabilidade da Amazônia. As ideias têm como base os debates realizados pelo Grupo de Pesquisa Mídia, Conhecimento e Meio Ambiente: olhares da Amazônia da UFRR e pela pesquisa de doutorado Conhecimento científico e sustentabilidade da Amazônia: análise da produção do PRONAT/UFRR sob a ótica da divulgação científica, em andamento.

Palavras-chave: *Bibliotecas universitárias. Conhecimento científico. Saber ambiental. Sustentabilidade. Amazônia.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Marketing da Sustentabilidade (Divulgação ou disseminação?)*

1 Introdução

O conhecimento científico é considerado um dos principais elementos para garantir a sustentabilidade da Amazônia. Apesar da sua importância, não é o saber ultimo ou privilegiado no trato das questões socioambientais, mas compõe de forma dialógica e em conjunto com os saberes tradicionais (locais) e práticos, um todo chamado saber ambiental.

No âmbito do presente estudo, parte-se do pressuposto que, no campo científico universitário, as bibliotecas universitárias são espaços privilegiados de diálogo dos saberes, devido à histórica vocação das bibliotecas para reunião, circulação e disseminação do conhecimento das mais variadas áreas e, por esse motivo, se caracterizam como instrumentos fundamentais para a sustentabilidade. Com base nesses pressupostos, este artigo apresenta uma revisão teórica com vistas a contribuir ao debate acerca do papel das bibliotecas universitárias na construção do saber ambiental e da importância da atual configuração das bibliotecas universitárias, principalmente da Região Norte, na busca de soluções aos desafios socioambientais da Amazônia.

2 Revisão de literatura

Para debater a posição estratégica das bibliotecas universitárias da Amazônia diante da produção científica em Meio Ambiente, faz-se necessário discutir teoricamente o que vem a ser Saber ambiental e qual a configuração do conhecimento científico neste contexto.

2.1 Para Compreender a Concepção de Saber Ambiental

Os problemas ambientais chegam ao terceiro milênio como um dos maiores desafios da agenda pública. Contudo, pela primeira vez na história da Terra, a crise do planeta não é uma crise natural, mas uma crise de conhecimento, ou crise da civilização que, baseado na superespecialização e visão fragmentada, levou ao desconhecimento da Natureza com sua noção de recursos naturais ilimitados, de segregação social gerada pela apropriação diferenciada do conhecimento científico e educativo, de apropriação privada dos saberes tradicionais e de concentração do poder tecnológico (LEFF, 2010).

Morin (2005a) alerta que o conhecimento científico fragmentado, disciplinar e pautado na neutralidade, é um dos grandes responsáveis pela destruição do planeta, tanto na perspectiva da degradação ambiental como na perspectiva bélica. Outro fator a considerar é que, conforme a noção clássica de conhecimento científico, a ciência é detentora do que se pode chamar de conhecimento do real. A regra do jogo que coloca o respeito aos dados e a obediência aos critérios de coerência como coluna de sustentação, dá à ciência a aura de superioridade sobre qualquer outra forma de conhecimento.

É preciso superar, então, a ideia de que o conhecimento científico é reflexo do real e encarar o fato de que ele é construído em meio ao caldeirão informacional, cultural e ambiental, como qualquer outra atividade humana. A ciência é inseparável do seu contexto sóciohistórico, dos interesses da sociedade, do poder econômico, do Estado, todos influenciam com suas finalidades, programas, metas e recursos. Nesse caso, não há neutralidade de dados quando as ideologias, sejam elas capitalistas, racistas, sexistas, exercem forte influência sociocultural (MORIN, 2005a).

Com vistas à superação da noção de conhecimento científico enquanto palavra ultima sobre o real, é necessário subverter a lógica disciplinar da ciência e se abrir para o diálogo dos saberes, ou religação de saberes, onde a concepção inter e transdisciplinar passa a ser a lógica mestra do processo de pesquisa (MORIN, 2005b, 2007; MORIN; CIURANA; MOTTA,

2003).

Quando discute o diálogo dos saberes a partir da interdisciplinaridade, Edgar Morin o faz no interior do campo acadêmico científico. Leff (2001, 2002, 2010), por sua vez, defende que o diálogo entre os saberes deve estar presente tanto na construção do conhecimento científico no interior da academia, como no âmbito da sociedade, na qual o conhecimento científico se aliará com os saberes tradicionais e práticos. Enrique Leff chama esse diálogo de saber ambiental, que se baseia na integração dos potenciais da natureza, nos valores humanos, nas identidades culturais diferenciadas e em práticas produtivas sustentáveis.

Muitos autores defendem que não há como buscar soluções para a problemática socioambiental dentro do paradigma cartesiano da ciência, ora predominante. É preciso colocar em prática o pensar complexo que se alicerça no diálogo entre saberes científicos, pautados na interdisciplinaridade, e nos saberes tradicionais (LEFF, 2001; MORIN, 2007; PHILIPPI JR., 2013). A apropriação dos conhecimentos tradicionais e populares exige que os pesquisadores tenham a responsabilidade de dar um retorno à sociedade acerca do conhecimento gerado.

Cabe aqui delimitar o campo de atuação das bibliotecas universitárias nessa relação dialógica que caracteriza o saber ambiental. Essas bibliotecas são responsáveis pela disseminação do conhecimento científico produzido pela academia e institutos de pesquisa. Nestes termos, como bem afirma o conceito de disseminação científica (PINHEIRO; VALÉRIO; SILVA, 2009), elas visam o público especializado e universitário. Ao contrário da divulgação científica que tem como foco levar o conhecimento para o público leigo com uma linguagem mais acessível. Então, pode-se afirmar que as bibliotecas universitárias contribuem para a construção do saber ambiental a partir de sua atuação junto ao conhecimento científico.

É importante salientar que a disponibilização de informações de cunho ambiental, voltada para o grande público, ficou concentrada em bibliotecas especializadas ligadas a instituições públicas e Organizações Não Governamentais (ONG) ambientais. Essas informações têm uma denominação específica chamada informação ambiental, que se encaixa plenamente no conceito teórico de saber ambiental, pois trabalha tanto com o conhecimento científico para especialistas como com o conhecimento prático e tradicional para o público leigo. A informação ambiental surgiu a partir da realização da Eco-92, merecendo até um número especial na revista mais importante para área de Ciência da Informação naquele momento (CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 1992). Já se autoproclamava como inter e multidisciplinar pois, como afirmava Caribé (1992) à época, ela leva em consideração os conceitos científicos, filosóficos, sociais, religiosos, incluindo os valores políticos e econômicos, além de discutir conceitos das ciências físicas e ambientais.

No âmbito das bibliotecas universitárias o conceito informação ambiental não evoluiu, devido às suas bases conceituais serem muito imbricadas com a concepção de informação científica e tecnológica, ficando a cargo das bibliotecas especializadas. Atualmente, as bases teóricas da informação ambiental são muito discutidas na área de direito ambiental e internacional, em decorrência da importância dada pelos protocolos e acordos internacionais à democratização das informações ambientais para a sociedade em geral.

2.1.1 O conhecimento científico como vetor de sustentabilidade da Amazônia

Para mitigar os desafios amazônicos, como conter o desflorestamento e garantir a equidade social, deve-se reconhecer a complexidade ecológica. É sabido que há diversos caminhos para reverter as problemáticas socioambientais da região, mas existem muitos conflitos de interesses que impedem a implementação e até mesmo o (re)conhecimento dos projetos existentes. É “nesse contexto que se situa a contribuição crucial da ciência” para a

Amazônia. A produção do conhecimento e a inovação podem concretizar as experiências já existentes e "implementar um novo modo de produzir baseado no conhecimento, capaz de utilizar o patrimônio natural sem destruí-lo e, inclusive, de alterar as relações sociais e de poder" (BECKER, 2010, p. 16).

Ainda que a problemática ambiental englobe tanto problemas locais, como a poluição de águas e rios até as condições de miséria das áreas urbanas, Becker (2010) alerta que na Amazônia ainda predomina a visão de que essa problemática deve ser tratada somente no campo ambiental, limitada à preservação dos recursos naturais, como é o caso de alguns projetos governamentais aplicados à Região e realizados com apoio de cooperações internacionais.

Val (2010) corrobora com Bertha Becker e afirma que a região amazônica não é constituída somente de santuários de bichos e plantas, nela residem comunidades indígenas, ribeirinhos, quilombolas, migrantes do Brasil e do mundo. Diante de toda essa riqueza natural e cultural, é preciso incentivar um tipo de desenvolvimento da Amazônia que permita compatibilizar geração de renda e inclusão social com a manutenção da floresta em pé. Para tanto, os investimentos em Ciência e Tecnologia (C&T) são fundamentais para agregar valor aos produtos e serviços ambientais.

Os investimentos na produção de informações robustas sobre a Amazônia, acrescenta Val (2010), são de vital importância para o seu desenvolvimento sustentável. No entanto, um dos maiores desafios é superar os problemas relativos à produção de conhecimento científico, pois a Amazônia possui pequena quantidade de cursos de doutoramento. Os cursos de pós-graduação *strictu sensu* se deslocaram do eixo Belém-Manaus para os demais estados da Amazônia somente nos últimos dez anos. Outro desafio a superar, é a problemática da disseminação desse conhecimento, devido à precariedade da integração regional por vias de Tecnologias da Informação (TI) como a internet.

Ainda que atuando em meio às dificuldades pela carência de cursos de pós-graduação e pelas más condições de funcionamento das redes, as universidades amazônicas, principalmente as federais, foram responsáveis pela geração e manutenção de grande parte dos acervos sobre a Amazônia, sendo as suas bibliotecas as principais depositárias e disseminadoras do conhecimento científico contido nestes acervos.

2.2 As Bibliotecas Universitárias Enquanto Espaço/Tempo de Disseminação do Conhecimento Científico

Frente à antiguidade das bibliotecas como um todo, que datam da época dos Assírios com a Biblioteca de Nínive (por volta de 700 A. C.), as bibliotecas específicas para as universidades são um fenômeno recente e datam do chamado período moderno. Consta que na civilização ocidental, essas bibliotecas remontam às principais universidades da Europa no século XII. As bibliotecas universitárias têm seus conceitos relacionados às necessidades de ensino, pesquisa e extensão das universidades a que servem. São moldadas de acordo com os padrões, ideologias e valores que regem os modelos de universidade vigente. E, como a universidade "é produto ou subsistema da sociedade na qual opera" (TARAPANOFF, 1982, p. 74).

Avançaram no tempo/espaço com várias reversões a partir da expansão da produção técnica e científica, que impulsionou o avanço das TI e fez com que a informação se tornasse um dos principais insumos da atualidade. Até então, as bibliotecas tinham o formato livro como importante veículo de informações, com a nova abordagem, a informação passa a ser o foco, seja em formatos impressos ou digitais. Surgiu com isso a Ciência da Informação que supre os profissionais das bibliotecas universitárias de arcabouços teóricos capazes de dar conta da prática no novo cotidiano informacional. Esta proporcionou aos profissionais das

bibliotecas condições para dialogar com a emergente realidade. Para Le Coadic (2004), a ciência da informação tem por objeto, o estudo das propriedades gerais da informação: a) análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação; e b) a concepção dos produtos e sistemas que permitem sua construção, comunicação, armazenamento e uso.

Francelin (2013, p. 4) afirma que por exigência de seu objeto de pesquisa e pelos seus princípios teóricos, a Ciência da Informação é interdisciplinar por natureza. Gestada no interior da "Nova Ciência", ela possui uma mobilidade que lhe dá condições de se "relacionar com outras disciplinas das ciências naturais, além das ciências humanas e sociais". Para a autora, é necessário compreender a Ciência da Informação como uma "ciência contemporânea, que se baseia em pressupostos de uma ciência (nova) dinâmica, plural, complexa e pluridimensional".

A inovação perpetrada pelas novas tecnologias estreitou fronteiras geográficas, temporárias, linguísticas e culturais. Remodelou as relações sociais, incorporando características de uma sociedade em rede, ou também chamada de sociedade de informação. Espaços físicos e materiais são recriados em novos formatos proporcionando o estar em vários lugares ao mesmo tempo, fenômeno chamado de virtualização.

No campo específico das bibliotecas, a sociedade da informação subverteu a lógica das bibliotecas físicas, pois nelas, os profissionais da instituição buscavam traduzir a necessidade dos usuários e tentavam disponibilizar ao máximo a coleção que eles queriam. Nessa perspectiva, o profissional da informação está no controle e atua com certa independência. Na atual configuração digital, o usuário é quem está no controle em relação ao sistema de informação, pois opera o "processo de acordo com a sua conveniência, preservando o anonimato, selecionando fontes, descartando outras e buscando outros serviços de referências" (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000, p. 2).

Neste contexto, vemos que os sujeitos desta cultura transcendem o espaço/tempo e demandam a disponibilização de qualquer informação em qualquer hora e lugar. Para atender aos usuários nesse meio virtual, foram criadas as bibliotecas digitais, que são definidas por Kuramoto (2005, p. 147) como "um conjunto de serviços apoiados por uma coleção de objetos informacionais que suporta usuários interessados nesses objetos, assim como organiza e preserva esses objetos disponíveis direta ou indiretamente por meio eletrônico ou digital."

"Essa biblioteca digital pode estar 'aberta' 24 horas por dia, sete dias por semana, competindo em acesso com outras bibliotecas e outras fontes, a maioria bastante anárquicas" (LEVACOV, 2005, p. 214). Os acervos digitais são disponibilizados em arquiteturas virtuais como sites, blogs, nuvens, dando aos usuários a total autonomia diante do que pesquisar, onde pesquisar e em que momento pesquisar.

Marília Levacov (2005) fala em competição entre os acervos, mas o que se vê é a plena cooperação entre os acervos impressos e digitais. No Brasil, por exemplo, não existem bibliotecas universitárias totalmente digitais, o que impera é o hibridismo. Para Garcez e Rados (2002, p. 47), a biblioteca híbrida agrega diferentes tecnologias, diferentes fontes, refletindo um estado que não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando recursos para unir, em uma só biblioteca, o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital).

2.2.1 A disseminação científica no âmbito das bibliotecas universitárias da Amazônia

As bibliotecas universitárias foram as principais depositárias e disseminadoras do conhecimento científico na Amazônia, em parceria com as bibliotecas de institutos de pesquisa como o Instituto Nacional de Pesquisas na Amazônia (INPA) e o Museu Paraense Emílio Goeldi (MPEG). Antes mesmo da grande expansão dos sistemas de informações direcionados para as questões ambientais no Brasil, notadamente criados a partir da Eco-92,

as bibliotecas universitárias, em conjunto com suas bibliotecas parceiras dos institutos de pesquisa, criaram de forma colaborativa sistemas de informação voltado para a disseminação cooperativa do conhecimento científico gerado sobre a Amazônia.

Na década de 1980, seguindo as diretrizes federais das ações em C&T, os estados amazônicos ampliaram seus investimentos em pesquisas e sistemas de informações pertinentes ao desenvolvimento da Região. A primeira experiência gestada nesse período foi o Sistema de Informação Científica e Tecnológica da Amazônia Brasileira (INFORMAM). O INFORMAM caracterizava-se como um sistema referencial de bibliografias científicas, com recursos automatizados. (SILVA, 2009, 2011). No ano de 1986, o Sistema passa a ser coordenado pela Universidade Federal do Pará (UFPA) que investe na consolidação da cooperação entre as instituições da Amazônia, a partir da estruturação em uma Unidade Central e várias Unidades Cooperativas, distribuídas pela Região (AZEVEDO, 1989). O INFORMAM também contribuiu para a atualização e capacitação dos bibliotecários da Região, pois realizou treinamentos, reuniões técnicas, publicou artigos e outros produtos como o Quem é Quem da Amazônia. Em 1995, suas bases de dados foram disponibilizadas pela internet (SILVA, 2009).

Ainda na década de 1990, passa a ser o Centro Coordenador no Brasil do Sistema de Informação da Amazônia (SIAMAZ), institucionalizado pela Associação das Universidades Amazônicas (UNAMAZ), que funcionava como um sistema de informações científicas e tecnológicas no âmbito dos países amazônicos (BELLESI; SILVA, 1992). Condurú (2007) lamenta a descontinuidade dessas e de outras redes de informações amazônicas, que para a autora, deve-se à forma isolada como os sistemas atuam e, principalmente, à falta de continuidade dos financiamentos. Atualmente, o INFORMAM está desativado, mas alguns dos seus serviços foram incorporados pelo Portal da Amazônia, mantido pela UFPA, e que também possui bibliotecários em sua equipe de trabalho.

O próprio advento da internet veio contribuir para a descontinuidade das redes cooperativas entre as bibliotecas universitárias da Região. Por outro lado, a rede de computadores expandiu o leque de serviços e estreitou os laços de comunicação com os usuários. Parte das bibliotecas universitárias públicas é hibrida, trabalham com acervos impressos e digitais, sendo estes acessíveis pela web, através de sites próprios com conteúdos diversos como catálogos on-line, bases de dados como a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), o Portal de Periódicos da CAPES e outros (UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA, 2010; UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, 2015; UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2015).

3 Materiais e métodos

A presente revisão teórica foi feita a partir do levantamento bibliográfico sobre a atual configuração das bibliotecas universitárias, o conhecimento científico enquanto saber ambiental e a produção científica na Amazônia. As fontes de pesquisas foram identificadas pelo Portal de Periódicos da CAPES, Google Acadêmico e catálogo das Bibliotecas da Universidade Federal de Roraima (UFRR).

No que diz respeito às informações sobre a atuação das bibliotecas das universidades e dos institutos de pesquisa da Amazônia, utilizou-se o catálogo das bibliotecas da Universidade Federal do Pará (UFPA) e do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). As informações adquiridas, conquanto, já foram debatidas e publicadas em trabalhos anteriores (SILVA, 2009, 2011).

As ideias aqui discutidas fazem parte dos debates ocorridos no âmbito do Grupo de Pesquisa Mídia, Conhecimento e Meio Ambiente: olhares da Amazônia da UFRR, composto

por professores e alunos de Jornalismo e Turismo, bibliotecários e biólogos, e da pesquisa de doutorado intitulada Conhecimento científico e sustentabilidade da Amazônia: análise da produção do PRONAT/UFRR sob a ótica da divulgação científica, em andamento.

4 Resultados parciais/finais

A partir das análises acima, vê-se que as bibliotecas universitárias vêm sendo verdadeiros instrumentos para a sustentabilidade da Amazônia e que são capazes de contribuir para a reversão dos modelos econômicos predatórios a partir dos preceitos apontados por Bertha Becker (2010), os quais afirmam que para enfrentar o grande desafio amazônico, deve-se vislumbrar um novo modelo de desenvolvimento mediante uma verdadeira revolução científico-tecnológica que contribuirá para manter a produção sem destruir a natureza.

Diante do exposto, é possível inferir que as bibliotecas universitárias contribuem para a construção do saber ambiental nos termos defendidos por Enrique Leff, pois são fundamentais na disseminação do conhecimento científico. Suas ações permitem a circulação e produção de informações capazes de subsidiar a sustentabilidade, com base nos preceitos da conservação ambiental e equidade social.

5 Considerações parciais/finais

Atualmente, as bibliotecas universitárias estão inseridas no contexto das TI que, por sua vez, estreitaram as fronteiras geográficas, temporárias, linguísticas e culturais, além de remodelar as relações sociais, incorporando características de uma sociedade em rede. Espaços físicos e materiais são recriados em novos formatos proporcionando o estar em vários lugares ao mesmo tempo, fenômeno chamado de virtualização. No cerne desta realidade virtual ou digital, o usuário é quem está no controle em relação ao sistema de informação e atua com certa independência. Essa configuração disponibiliza as informações com mais rapidez e mais agilidade, pois parte do seu acervo está disponível durante 24 horas por dia, levando discentes, docentes e pesquisadores, internos e externos, a realizarem suas pesquisas a qualquer hora e lugar. Infere-se, com isso, que as bibliotecas universitárias se apresentam como verdadeiros instrumentos para busca de soluções científicas aos desafios socioambientais.

Na Região amazônica, as bibliotecas universitárias, em conjunto com as bibliotecas dos institutos de pesquisas, foram as principais depositárias e disseminadoras do conhecimento científico produzido sobre a região. O que leva a concluir que estas vêm desempenhando um papel fundamental frente à sustentabilidade e são plenamente capazes de contribuir para a revolução científico-tecnológica necessária à conservação da Amazônia.

6 Referências

AZEVEDO, A. R. P. A. Informação e documentação científica, tecnológica e cultural da Amazônia brasileira. In: ARAGÓN, Luis E. ; IMBIRIBA, Maria de Nazaré O. (org.) **Informação e documentação na Amazônia**. Belém : UFPA/ARNI/CELA, 1989. p. 13-28.

BECKER. B. Ciência, tecnologia e inovação. **Parcerias estratégicas**, Brasília, v. 15, n. 31, ed. esp., part. 2, p. 15-33, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://www.cgee.org.br/parcerias/parcerias.php>. Acesso em: 12 jun. 2015.

BELLESI, L. M.; SILVA, A. R. S. R. A informação ambiental em sistema cooperativo automatizado : o Siamaz. **Ciência da Informação**, Brasília, v.21, n.1, p. 69-71, jan./abr. 1992.

CARIBÉ, R. C. V. Subsídios para um sistema de informação ambiental no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 1, p. 40-45, abr. 1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/issue/view/44>. Acesso em: 02 abr. 2016.

CIENCIA DA INFORMAÇÃO. Brasília: IBICT, v. 21, n. 1, abr. 1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/issue/view/44>. Acesso em: 02 abr. 2016.

CONDURÚ. Marise Teles. **Redes de pesquisa e informação na Amazônia brasileira**. Belém, 2007. Disponível em:<http://www.ufpa.br/numa/posgrad/educacaoambiental/ementa disciplinas/textos/artigo%20Redes%20de%20Pesquisa%20e%20 Inf%2020%201%202007. pdf>. Apostila do Curso de Especialização em Educação Ambiental do Núcleo de Meio Ambiente – NUMA da UFPA.

FRANCELIN, M. M. Interdisciplinaridade e complexidade na Ciência da Informação: análise de possíveis contextos de formação e exercício profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**,** 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1533>. Acesso em: 2 out. 2014

GARCEZ, E. M. S; RADOS; G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://*www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf*>. *Acesso em: 02 out. 2014*

KURAMOTO, H. Biblioteca digital brasileira: integrando a ICT brasileira. In: MARCONDES, C. H. et. al. (Org.) **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. Salvador: EDUFBA; Brasília: IBICT, 2005. p. 293-307. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/ handle/1/1013>. Acesso em: 27 set. 2014.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação.** Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

LEFF, E. **Epistemologia ambiental**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002. 240 p.

LEFF, E. Pensar a complexidade ambiental. In: LEFF, E (Coord.). **A complexidade ambiental**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2010. p. 15-64.

_____. **Saber ambiental**: sustentabilidade, racionalidade, complexidade, poder. Petrópolis: Vozes, 2001. 494p.

LEVACOV, M. Tornando a informação disponível: o acesso expandido e a reinvenção da biblioteca. In: MARCONDES, C. H. et. al. (Org.) **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. Salvador: EDUFBA; Brasília: IBICT, 2005. p. 293-307. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1013>. Acesso em: 27 set. 2014.

MORIN. E. **Ciência com consciência**. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005a. 350 p. Disponível em: <http://ruipaz.pro.br/textos/cienciacomconciencia.pdf>. Acesso em: 02 out. 2014.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. 3. ed. Porto Alegre: Salina, 2007. 120 p.

MORIN, E. (Dir.). **Religação de saberes**: o desafio do século XXI. 5. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005b.

MORIN, E; CIURANA, E.; MOTTA, Raúl Domingo. **Educar na era planetária: o pensamento complexo como método de aprendizagem no erro e na incerteza humana**. São Paulo: Cortez, 2003. 111 p. Disponível em: <http://copyfight.me/Acervo/livros/MORIN,%20 Edgar.%20Educar%20na%20Era%20Planeta%CC%81ria.pdf.> Acesso em: 25 set. 2014.

OLIVEIRA, N. M.; BERTHOLINO, M. L. F. Usuários remotos e serviços de referência (SRs) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**,** 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2002. 1 CD-ROM.

PINHEIRO, L. V. R.; VALÉRIO, P. M.; SILVA, M. S. Marcos históricos e políticos da divulgação científica no Brasil. In: BRAGA, G. M; PINHEIRO, L. V. R. **Desafios do impresso ao digital**: questões contemporâneas de informação e conhecimento. Brasília : IBICT : UNESCO, 2009. p. 257-287. Disponível em :< http://unesdoc.unesco.org/images /0018/001850/185086por.pdf> . Acesso: 28 fev. 2016.

PHILIPP JR., A. Desenvolvimento sustentável, interdisciplinaridade e ciências ambientais. **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, Brasília, v. 10, n. 21, p. 509-533, out. 2013. Disponível em: <http://ojs.rbpg.capes.gov.br/index.php/rbpg/article/view/423>. Acesso em: 01 jun. 2015.

SILVA, A. M. M. **Bibliotecas universitárias federais da Amazônia**: desbravando fronteiras, administrando improvisos. 2009. 162 p. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas) – Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas, Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2009.

_____. Bibliotecas universitárias federais da Amazônia sob o domínio do neoliberalismo. In: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 5, 2011, São Luis. **Anais...** São Luis: UFMA, 2011. Disponível em: <https://www.researchgate.net /profile/Angela_Maria_Silva/publications>. Acesso em: 20 fev. 2016.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária vista como uma organização social. In: MACHADO, U. D. **Estudos avançados em Biblioteconomia,** Brasília: ABDF, 1982. p. 73-92. Disponível em: <https://*www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003204&dd1 =4c414. Acesso em: 2 out. 2014.*

UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA. Biblioteca Central**. Relatório geral 2010**. Boa Vista, 2011b. Disponível em:<http://www.bc.ufrr.br/documentos/doc_download/60-relatorio-2010> Acesso em: 20 maio 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Sistema de Bibliotecas. **Relatório anual 2015**. Manaus: UFAM, 2016. 107 p. <https://issuu.com/bibliotecacentral-ufam/docs/relato riogeralanual_2015/1>. Acesso em: 20 fev. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Sistema de Bibliotecas. **Relatório de gestão**

2015. Belém: UFPA, 2016. 43 p. <http://bc.ufpa.br/site/images/DocumentosPDF/relatorio_anual_bc_2015.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2016.

VAL, A. L. Amazônia: cinco propostas para o próximo milênio. **Parcerias estratégicas**, Brasília, v. 15, n. 31, ed. esp., part. 2, p. 97-103, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://www.cgee.org.br/parcerias/parcerias.php>. Acesso em: 12 jun. 2015.

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL E AS PERSPECTIVAS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFLA: NOSSAS EXPERIÊNCIAS E PROJEÇÕES

Nivaldo Calixto Ribeiro (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

Rosiane Maria Oliveira (UFLA) - rosianemaria@biblioteca.ufla.br

Thiago Bellotti Furtado (UFLA) - thiagofurtado@biblioteca.ufla.br

Thiago Marcondes Sales (UFLA) - thiagoufla21@gmail.com

Resumo:

Apresenta-se o projeto de implantação do Serviço de Referência Virtual (SRV), com atendimento via chat, da Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Lavras (UFLA). O objetivo principal do projeto envolvido consistiu em fornecer mais uma alternativa de comunicação entre o usuário e a BU. Quanto aos procedimentos metodológicos, utilizou-se a técnica de estudo de caso por permitir um conhecimento mais detalhado sobre o fenômeno e o contexto delimitado e também foi realizada uma pesquisa de opinião com 220 usuários. As etapas para implantação do SRV na BU foram: levantamento bibliográfico; análise de software; testes internos na Biblioteca com software escolhido; criação de política de atendimento; elaboração e atualização das possíveis perguntas frequentes; estabelecimento do horário de atendimento; capacitação dos servidores envolvidos no projeto; por último, divulgação do novo serviço para comunidade acadêmica da UFLA. Conclui-se que a partir da implantação do SRV, os usuários tiveram mais benefícios, como a resposta imediata de seu problema e acredita-se que com o SRV, via chat, os usuários passaram a procurar mais a BU para esclarecer suas dúvidas, ampliando o atendimento da Biblioteca para vários outros usuários.

Palavras-chave: *Serviço de referência virtual. Biblioteca universitária. Bibliotecário de referência. Atendimento via chat.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Serviços de referência presencial e virtual*

1 INTRODUÇÃO

Uma das principais atividades de uma biblioteca é o serviço de referência, por desempenhar a função de mediação entre usuário e o acesso à informação, seja em formato físico, seja virtual. No contexto mundial, é imensa e está cada vez mais crescente a disponibilidade de recursos tecnológicos de informação e comunicação, justificando assim a necessidade das bibliotecas acompanharem essas evoluções tecnológicas, visando a oferecer produtos e serviços cada vez mais dinâmicos e interativos para comunidade na qual está inserida.

Com a necessidade de seguir essas evoluções tecnológicas e expandir o serviço de referência além do ambiente físico, disponibilizando informação rápida e precisa para o usuário, independentemente do local onde se encontra a Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Lavras (UFLA), por meio do Programa de Bolsa Institucional de Ensino e Aprendizagem (PROAT) da UFLA, criou-se o projeto denominado de "Serviço de Referência Virtual" (SRV), com a orientação de uma bibliotecária-documentalista e a participação de dois bolsistas do PROAT e um técnico em informática.

O objetivo deste projeto consistiu em fornecer um novo meio de comunicação entre o usuário e a BU, visando a atender às expectativas deste usuário atual, que, acostumado às novas tecnologias, esperam-se serviços mais modernos e práticos por parte das bibliotecas.

Assim, o atendimento do SRV foi criado para ser realizado via *chat*, por meio de um software livre, o *Mibew Messenger*, que possibilita a troca de informações em tempo real, para atender à comunidade universitária e, em geral, mantendo a mesma qualidade do serviço já oferecido presencialmente e agilizando a transmissão de informação.

> A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Lavras (BU/UFLA) vem se consolidando, ao longo dos anos, como referência imprescindível para as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na UFLA. Além disso, por se tratar de um organismo pertencente a uma instituição pública, a biblioteca presta serviços para segmentos variados da população de Lavras e região, sobretudo aqueles vinculados ao sistema educacional. (OLIVEIRA; OLIVEIRA; AMARAL, 2014).

Portanto, neste trabalho descreve-se a experiência da BU na implantação do SRV, via *chat,* e apresenta suas projeções. Acredita-se que este trabalho possa servir de orientação para outros bibliotecários que desejarem aprimorar os serviços prestados aos usuários.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Cresce a quantidade de pessoas que utilizam os serviços virtuais disponibilizados pelas bibliotecas, tais como: pesquisas, solicitação de material, *e-books*, serviços de buscas, renovação, reserva, comutação bibliográfica, orientações, entre outros. Com isso, exige-se das bibliotecas constante acompanhamento das tendências atuais, com a utilização em massa das tecnologias da informação, principalmente por meio das tecnologias virtuais.

Como a quantidade de usuários aumenta gradualmente a cada ano, a Internet torna-se um meio de oferecer seus serviços a vários usuários simultaneamente e de forma remota, levando mais comodidade e praticidade ao público atendido.

> A evolução das tecnologias de informação e comunicação trouxe mudanças significativas tanto no tratamento quanto na disseminação da informação. Seu uso proporciona cada vez mais a facilidade da disseminação das informações, tornando possível integrar usuários da rede e novas fontes, possibilitando, assim, a geração de novos conhecimentos. (FERNANDES et al., 2006, p. 15).

O serviço de referência se caracteriza no tradicional atendimento prestado no espaço físico da biblioteca, no qual os usuários solicitam auxílio nas pesquisas bibliográficas e na recuperação e acesso a documentos específicos; além disso, buscam informações sobre a utilização dos vários setores da biblioteca, esclarecem suas dúvidas, consultam o acervo, entre outras atividades de atendimento personalizado ao usuário. Esse serviço é de extrema importância para o bom funcionamento de qualquer biblioteca. Pode-se dizer que um serviço de referência visa a:

> [...] proporcionar assistência aos usuários na busca por informações, identificando suas necessidades, definindo suas estratégias de busca e favorecendo o acesso às fontes informacionais. A sua qualidade está atrelada à avaliação e melhoria contínua de suas políticas, procedimentos, capacitação de pessoal e infraestrutura operacional, que devem estar em consonância com a demanda dos usuários. (SANTANA et al., 2010).

A operacionalização do serviço de referência sofre com alguns empecilhos, como, por exemplo, quando utilizado via rede telefônica, pois possui um alto custo com ligações locais ou até mesmo interurbanas, além do congestionamento na linha telefônica por longo tempo, frustrando o usuário na necessidade de se locomover até o espaço físico da biblioteca para esclarecer suas dúvidas. Outro problema é que alguns usuários, por timidez ou inibição, têm certa dificuldade de conversar pessoalmente com os bibliotecários de referência; algumas vezes, o usuário até mesmo deixa de esclarecer suas dúvidas por receio de procurar ajuda. (GROGAN, 1995).

> O serviço tradicional tem sido feito via telefone; porém, devido ao alto custo das ligações, o serviço pode ser substituído pelo correio eletrônico (e-mail) oferecendo os mesmos serviços e tendo a vantagem do armazenamento das informações ou impressão, outra vantagem é que o e-mail pode ser enviado a qualquer hora, não dependendo do horário de atendimento do setor. (ARELLANO, 2001).

Com o avanço da tecnologia da informação, as bibliotecas colocaram seus serviços na web, facilitando bastante a comunicação entre o usuário e o bibliotecário, criando, assim, o SRV, o qual é realizado via *chat*.

No início dos anos 2000, nos Estados Unidos, a biblioteca denominada 2.0 passou a oferecer Serviços de Referência Virtual (SRV) disponibilizando em seus sites, entre outros serviços *on-line*, a possibilidade de se comunicar com o bibliotecário através de *e-mail* e posteriormente de *chats* (ou bate-papo) em tempo real (NAKANO; JORENTE, 2014). A iniciativa brasileira de atendimento por *chat* começou pela Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) em 2002 (CARVALHO; MILMAN, 2008).

> A análise dos serviços de referência e informação, disponibilizados através dos sites das bibliotecas universitárias, demonstra um crescimento significativo entre os ambientes tradicionais e os ambientes virtuais. O modelo de referência virtual permite ao usuário uma forma de estabelecer comunicação com a biblioteca a um custo mais reduzido, especialmente os usuários remotos. (CARVALHO; MILMAN, 2008).

Um dos vários meios de comunicação considerados bastante proveitosos é o SRV, via *chat*, que oferece uma comunicação entre ambos os lados de forma clara, econômica, em tempo real e de forma remota.

O *chat* consiste na troca instantânea de mensagens entre usuário e bibliotecário, possibilitando que mais pessoas utilizem o serviço, sendo esse serviço acessado de qualquer

lugar que haja conexão com a Internet, melhorando a qualidade e agilidade no atendimento. Esse serviço oferece a possibilidade de gravar as mensagens para um possível levantamento de dados futuros e ainda garante o anonimato do usuário.

Em contrapartida, existem as desvantagens, como a falta de contato humano, sendo que a expressão corporal pode influenciar na qualidade do atendimento, além de falhas na conexão que podem prejudicar a comunicação e dependendo da quantidade de usuários, pode haver fila de espera.

É importante que a equipe profissional envolvida nesse tipo de atendimento esteja capacitada para a prestação do serviço, sendo submetida a cursos de capacitação para utilizar o software escolhido, devendo haver um técnico especializado em manutenção de computadores para resolver possíveis falhas operacionais do software, e os bibliotecários de referência devem evitar cometer erros de ortografia e uso inadequado de gerúndio, e ainda utilizarem a linguagem mais formal possível. De acordo com (RIBEIRO, 2013) os bibliotecários têm que se adaptar a essa nova demanda; é preciso traçar um novo perfil desse profissional da informação, além de necessitar dos requisitos já conhecidos como, atenção, criatividade, paciência, conhecimento técnico etc. Ele deve desenvolver também seu lado empreendedor.

Os critérios, como a qualidade do serviço, o conhecimento do bibliotecário, a exatidão e o tempo da resposta, o fornecimento de referência apropriada, o horário de disponibilidade do serviço devem ser considerados em relação à satisfação do usuário com serviço de *chat.*

É relevante destacar a importância da biblioteca virtual na propagação da informação por meio da disseminação da informação. No contexto da implantação do SRV na BU, verificamos como é realizado o atendimento desse serviço, via *chat*, em diferentes bibliotecas, sendo analisadas sete nacionais e uma internacional: a Biblioteca da Área de Engenharia e Arquitetura da Universidade de Campinas (BAE/Unicamp), a Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL), a Biblioteca da Universidade Estadual Paulista, *câmpus* de Botucatu (Unesp/Botucatu), a Biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ/USP), a Biblioteca do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da USP (ICMC/USP), a Biblioteca da PUC-Rio, a Biblioteca da UNISINOS (UNISINOS) e uma biblioteca internacional da *University of Washington*.

3 METODOLOGIA

Quanto aos procedimentos metodológicos, utilizou-se a técnica de estudo de caso por permitir um conhecimento mais detalhado sobre o fenômeno e o contexto delimitado. Yin (2005, p. 32) afirma que “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.” Para compor o relato em tela, foi realizada uma pesquisa de opinião com 220 usuários da BU.

As etapas para implantação do SRV na BU foram: levantamento bibliográfico; análise de software; testes internos com o software escolhido; criação da política de atendimento; elaboração e atualização das possíveis perguntas frequentes; estabelecimento do horário de atendimento; capacitação dos servidores envolvidos no projeto; divulgação do novo serviço para a comunidade acadêmica da UFLA; e por último, avaliação do serviço.

Em relação à escolha do software, Nakano e Jorente (2014) relatam que “existem diversos softwares disponíveis gratuitamente no mercado; porém, é necessário que o escolhido atenda às necessidades da biblioteca quanto à compatibilidade com o sistema da universidade, quanto ao número de usuários e ao número de bibliotecários que estarão trabalhando no atendimento.” Na BU foi feito um levantamento de vários softwares gratuitos

que oferecem o serviço de trocas de mensagens em tempo real. Os softwares pesquisados foram: *Crafty Syntax, EasyChat, LiveZilla* e *Mibew Messsenger*.

Quadro 1 – Diferenças entre os softwares em 2003.

	Crafty Syntax	***EasyChat***	***LiveZilla***	***Mibew Messenger***
Instalação	Desktop	Navegador	Desktop	Navegador e desktop
Operadores	Ilimitado	Não identificado	Apenas 1 operador gratuito.	Ilimitado
Envio de documentos em anexo	Não identificado	Não identificado	Sim	Não
Operação via *webcam*	Não identificado	Não identificado	Sim	Não
Open source	Sim	Não identificado	Não identificado	Sim
Salva e envia histórico da conversa para o usuário	Não identificado	Sim	Todas as conversas ficam salvas e há possibilidade de envio do histórico em anexo no meio da conversa.	Todas as conversas ficam salvas, o envio do histórico é feito posteriormente por e-mail.
Monitorar conversas	Sim	Sim	Sim	Sim
Personalizar bate-papo	Sim	Não identificado	Não identificado	Sim
Envio mensagem *off-line*	Sim	Sim	Sim	Sim
Alerta sonoro	Sim	Sim	Sim	Sim
Perguntas pré-formuladas	Sim	Não identificado	Sim	Sim
Notificação de visitante no *chat*	Sim	Sim	Sim	Sim
Conversa simultânea	Sim	Sim	Sim	Sim
Controle de visitantes	Sim	Não identificado	Sim	Sim
Mensagem automática	Não identificado	Não identificado	Sim	Não identificado
Grupos de conferência	Não identificado	Não identificado	Sim	Sim
Tradução em tempo real	Não identificado	Não identificado	Sim	Não identificado
Corretor ortográfico	Sim	Sim	Sim	Sim
Avaliação do atendimento	Não identificado	Não identificado	Sim	Não

Após análise mais detalhada desses softwares, o *LiveZilla* e o *Mibew Messenger* foram considerados os mais completos, ambos oferecendo recursos como: correção ortográfica no meio da conversa com o usuário, possibilidade de envio de todo o relatório da conversa para o usuário, interface de fácil manuseio, entre outros já especificados acima. Uma diferença significativa entre esses softwares é que o *LiveZilla* permite o envio de documentos em anexo no momento da conversa. No entanto, a versão gratuita desse software permite apenas o cadastro de um operador. Nesse caso, considerando que no projeto da BU são necessários vários operadores simultâneos para satisfazer às demandas dos atendimentos dos setores da Biblioteca, optou-se em não utilizar esse software. O *Mibew Messenger* não contempla a

funcionalidade de envio de documentos em anexo pelo *chat*; porém, é possível o cadastro de vários operadores, permitindo que atendimentos sejam realizados simultâneamente.

A escolha pela utilização do software *Mibew Messenger* foi justificada com base em quatro requisitos principais: possibilidade de customização do software (*open-source*); o acesso e manipulação do sistema poder ser feito via web; possibilidade de vários operadores atenderem simultaneamente um determinando usuário e por ser um sistema que não demanda custos financeiros para sua utilização.

Com a participação assídua de um técnico da informação (TI) e pelos bibliotecários da BU, foram realizados vários testes no *Mibew Messenger* para customização, sendo realizados ajustes na interface do software, criação de perfis para os atendentes, temática das janelas de conversação, elaboração de respostas prontas e levantamento/atualização de perguntas frequentes já disponíveis no site da Biblioteca.

Os servidores da BU foram capacitados para o uso do sistema, já que o SRV envolve diversos setores que dão suporte à Coordenadoria de Atendimento ao Usuário (CAU), na qual está centralizado o atendimento inicialmente.

A política de atendimento foi criada para direcionar e dar suporte ao servidor que atua no SRV, no que se refere ao horário de atendimento, o uso da grafia correta, cordialidade ao usuário, definição dos atendentes, entre outros. O seu objetivo foi criar mecanismos para o atendimento aos usuários através do *chat*.

O atendente responsável pelo *chat* foi instruído a utilizar a língua portuguesa corretamente, sem vício de gírias e erros gramaticais, evitando também erros de digitação e atentando ao corretor automático gramatical que o próprio software oferece.

O SRV da BU está disponível de segunda a sexta-feira, das 8 às 21 horas. Inicialmente, todos os atendimentos são realizados pelos servidores da CAU, caso haja por parte do usuário alguma dúvida específica de outra coordenadoria, o atendimento é encaminhado para o setor responsável na BU por meio do próprio *chat*. Mas antes de direcionar o atendimento para outro setor, o servidor da CAU entra em contato com responsável pelo outro setor e explica exatamente qual é a dúvida do usuário e caso esse esteja apto a responder, ele acessará o *Mibew Messenger* e será transferido o atendimento pelo próprio sistema.

A estrutura da BU está constituída, regimentalmente, pela Diretoria e pela Coordenadoria de Atendimento ao Usuário, Coordenadoria de Desenvolvimento do Acervo, Coordenadoria de Produtos e Serviços (Repositório Institucional), Coordenadoria de Processos Técnicos, Coordenadoria de Recursos Tecnológicos e Coordenadoria de Serviços Administrativos. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS - UFLA, 2012).

Em situações mais específicas, as quais não são possíveis a resolução do problema de imediato, a orientação é que a resposta seja enviada via e-mail para o usuário até o próximo dia útil, sendo o mais breve possível. Em situações em que as perguntas são relacionadas a outros departamentos da UFLA e que o atendente não possua informação para respondê-las, a orientação é que informe o telefone e/ou e-mail do departamento para o usuário entrar em contato.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em síntese, os resultados se referem à descrição dos fatos verificados no corpus estudado; então, a discussão gira em torno de pontos a serem interpretados sobre esses fatos. (SWALES; FEAK, 2004).

As aplicações da estatística se desenvolveram de tal forma que, hoje, praticamente todo campo de estudo se beneficia da utilização dos métodos estatísticos. (MARTINAZZO; CEREZER, 2015). Nesse contexto, identificamos as principais dúvidas e demandas dos

usuários em atendimentos realizados no SRV, desde a sua implantação em abril de 2015 até março de 2016, como pode ser visto no Quadro 2.

Quadro 2 - Análise das atividades do SRV/BU/UFLA - 2015/2016.

MÊS/ANO	Atendimentos por categoria						
	Gerenciamento de conta	Provisão de documento	Orientação bibliográfica	Trâmites pós-defesa	Recursos tecnológicos	Biblioteca	*TOTAL*
Abril/15	4	2	3	1	1	2	**13**
Maio/15	0	0	1	0	2	1	**4**
Junho/15	4	0	0	0	0	1	**5**
Julho/15	4	0	0	0	0	1	**5**
Agosto/15	0	0	0	0	0	0	**0**
Setembro/15	0	1	1	0	1	1	**4**
Outubro/15	3	0	1	0	0	2	**6**
Novembro/15	12	0	2	2	1	2	**19**
Dezembro/15	8	0	1	1	1	2	**13**
Janeiro/16	4	0	6	0	5	1	**16**
Fevereiro/16	9	0	1	1	0	2	**13**
Março/16	8	0	0	1	2	2	**13**
TOTAL	**56**	**3**	**16**	**6**	**13**	**17**	**111**

Para compreensão do quadro, é importante expor que as categorias foram subdivididas:

a) **gerenciamento de conta**: trata-se de empréstimo, renovação, devolução, senha, multa, reserva, afastamentos e nada consta;
b) **provisão de documento**: trata-se de comutação bibliográfica, arquivos do Repositório Institucional (RIUFLA) e empréstimo entre bibliotecas externas;
c) **trâmites pós-defesa**: relacionam-se aos procedimentos solicitados para conclusão dos cursos de mestrado e doutorado defendidos na UFLA, bem como para depósito da dissertação e/ou tese no RIUFLA e atendimentos sobre emissão da ficha catalográfica para trabalhos acadêmicos da UFLA;
d) **orientação bibliográfica**: abordam-se questionamentos sobre as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sobre o manual normalização de UFLA, sobre o Portal de Periódicos da Capes e outras pesquisas acadêmicas;
e) **recursos tecnológicos**: trata-se do recurso "Meu Pergamum", de consulta ao acervo, informações do site BU e demais sistemas da Biblioteca;
f) **Biblioteca Universitária**: abordam-se informações de modo geral, tais como o horário de funcionamento da BU; os eventos promovidos pela Biblioteca ou de outro departamento no anfiteatro ou sala de curso da BU; atendimento ao usuário sem vínculo com a instituição sobre o Programa de Capacitação de Usuários (PCU)[1] e o Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU) - Recepção de calouros[2], modalidades virtual ou presencial; sobre comentários de elogios, reclamações e

[1] O Programa de Capacitação de Usuários (PCU) é uma iniciativa da Biblioteca Universitária (BU) da UFLA em capacitar seus usuários na utilização de recursos informacionais com mais eficiência e eficácia, buscando um melhor desenvolvimento nas atividades acadêmicas. Dessa forma, a BU aprimora os seus serviços de forma a contribuir para o desenvolvimento das competências informacionais de seus usuários. (UFLA, 2016).
[2] Apresenta aos novos usuários as informações essenciais do Regulamento da Biblioteca, a fim de torná-los autônomos e aptos à plena utilização dos espaços disponíveis e dos serviços oferecidos. (UFLA, 2016).

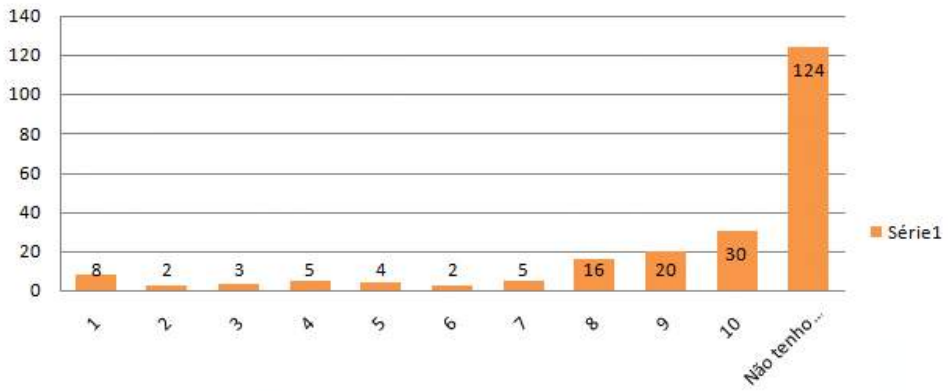
sugestões; além de situações sobre a UFLA; e outros itens que não se enquadram nas demais categorias.

No período de 19 de outubro a 13 de novembro de 2015, a BU realizou uma pesquisa denominada de "avaliação 360 graus", na qual os usuários puderam avaliar todos os serviços e atendimentos prestados pela Biblioteca, inclusive o SRV, possibilitando assim receber *feedbacks* simultâneos de diversas fontes. A "avaliação 360 graus" contou também com as etapas de autoavaliação da equipe e desempenho individual dos servidores da BU.

Como resultado dessa "avaliação 360 graus", a pesquisa teve uma participação de 220 usuários da BU, que utilizaram uma escala ordinal em que o respondente assinalou uma alternativa de 1 (um) a 10 (dez), a fim de avaliar o quanto está satisfeito com o serviço. Para os usuários que não tivessem condições de avaliar, bastaria marcar opção no formulário "Não tenho condições de avaliar". Destaca-se que, quanto mais próximo do número 1 (um) o usuário se posicionasse, menos estaria satisfeito, e quanto mais próximo do número 10 (dez), mais satisfeito estaria.

É importante considerar que dos 220 usuários que responderam ao questionário, 124 não souberam avaliar o sistema, sendo 56,36% da população inquirida, como pode ser observado no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Como você avalia o atendimento via chat (cordialidade, objetividade)?



Considerando os questionários que registram sua percepção sobre o serviço, identificamos que 31,57% avaliaram com nota máxima; 21% com nota 9; 16,8 % com a nota 8. Os demais se posicionaram entre as notas 1 e 7. Com os resultados podemos observar que o recurso obteve grande aceitação pela comunidade acadêmica.

Com base na avaliação do atendimento prestado pelo SRV, a equipe da BU propôs algumas projeções futuras em um processo que deve envolver as decisões de como agir com base no cenário atual e para um futuro próximo. Assim, foram definidas as seguintes projeções:

a) ***feedback* dos usuários a cada atendimento**: será elaborado um formulário contínuo de avaliação a cada atendimento;
b) **expansão do horário de atendimento**: como o projeto está em fase de implantação, em alguns horários, o serviço fica *off-line*. A equipe entendeu que o serviço deve ser prestado durante todo o horário de atendimento da Biblioteca;
c) **ampliação e capacitação de colaboradores**: com ampliação do horário de funcionamento, será necessário capacitar novos colaboradores para monitoramento e atendimento ;
d) **endomarketing**: serão definidas estratégias e ações voltadas para o público interno da Biblioteca;

e) **estratégias de divulgação para comunidade acadêmica da UFLA**: serão adotadas formas de comunicação em redes sociais, listas de discussão, estudo de usuários e outros.

Na mesma linha de Letrari, Zwaretch, Zaninelli (2012), com relação à implantação do SRV, temos a considerar que oferecer um serviço de referência virtual por *chat* em uma biblioteca universitária é um desafio, mas que vale a pena o empenho e o investimento, principalmente pelas vantagens que apresentam tanto para o usuário como para a biblioteca, como a rapidez da resposta, evitando a demora de informação para o usuário e atendimento na hora de sua necessidade. Para a biblioteca, o *chat* oferece vantagens de captar novos usuários e poder contar com um serviço de última geração, ou seja, serviços virtuais de *web* 2.0 e, para os bibliotecários, possibilita a realização de uma nova atividade, de desenvolver competências para um novo serviço e forma diferente de interagir com os usuários.

6 CONCLUSÕES

A partir da implantação do SRV, os usuários tiveram mais benefícios, como a resposta imediata de seu problema, que é algo de extrema importância nos dias de hoje, pois a cada dia, as pessoas têm cada vez menos tempo para esses procedimentos. Acredita-se que pela facilidade de acesso e comodidade oferecida pelo SRV, tornou-se possível uma maior aproximação dos usuários com a BU. Além disso, por meio desse canal de comunicação foi possível ampliar o atendimento da Biblioteca para toda a comunidade acadêmica e também para a comunidade externa a UFLA.

A escolha do software foi um dos pontos mais importantes desse processo; por isso, o estudo comparativo entre as opções de sistemas disponíveis foi considerado essencial para optar pelo que melhor atendia às necessidades da BU. Além disso, um dos fatores mais relevantes considerados na escolha do software foi o custo, possibilidade de adaptação do sistema e a facilidade de gerenciamento e manuseio do software.

No decorrer do processo de implantação do sistema, o planejamento das atividades de atendimento, funcionamento e gestão da aplicação foram realizados para identificar os possíveis problemas que poderiam inviabilizar o funcionamento do serviço. Entre os principais desafios, destaca-se a necessidade de articular as tarefas executadas diariamente pelos servidores com as novas atividades geradas pelo sistema. Desse modo, foi preciso ajustar a equipe para que os atendimentos realizados via *chat* não fossem prejudicados, considerando que, após a implantação do sistema, não houve admissões de servidores específicos para tal tarefa. Além disso, foi necessário adaptar o sistema do SRV para seguir as mesmas regras de atendimento da Biblioteca, sendo realizado um trabalho conjunto entre a equipe de TI e servidores da CAU. Desse modo, foi possível adequar o sistema para suprir demandas e tornar mais dinâmico o serviço de atendimento ao usuário na BU.

REFERÊNCIAS

ARELLANO, M. A. M. Serviço de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

CARVALHO, P. L.; MILMAN, S. M. Atendimento ao usuário através de chat: a experiência da biblioteca da PUC-RIO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Trabalho apresentado...** São Paulo: CRUESP, 2008.

FERNANDES, L. L. et al. Tecnologias de informação e comunicação facilitando o acesso ao mundo da informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. v. 1.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

LETRARI, M. A. dos S.; ZWARETCH, N. S.; ZANINELLI, M. J. Atendimento online por meio de chat: um serviço de referência 2.0 da Biblioteca Central da UEL. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais...** Gramado: UFRGS, 2012.

MARTINAZZO, C. A.; CEREZER, S. M. Análise estatística dos projetos de pesquisa: por quê e como realizá-la? In: ENCONTRO DE COMITÊS DE ÉTICA EM PESQUISA, 4., 2015, Erechim. **Anais...** Erechim: URI, 2015. Disponível em: <http://www.uricer.edu.br/cep/arquivos/palestras/Seminario_Interceps_final.pdf>. Acesso em: 4 mar. 2016.

NAKANO, N.; JORENTE, M. J. V. Serviço de referência virtual: implantação do serviço de *chat*. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 164-184, jan./abr. 2014.

OLIVEIRA, N.; OLIVEIRA, R. M.; AMARAL, F. V. Gerenciamento de acervo através da tecnologia RFID: a experiência da Biblioteca Universitária da UFLA. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014.

RIBEIRO, R. M. R. Inovando o serviço de referencia através das novas tecnologias de informação e comunicação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Febab, 2013.

SANTANA, A. et al. Atendimento online em bibliotecas: a experiência da Universidade de São Paulo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16.; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS – BRASIL, 2., 2010, Rio de Janeiro. **Trabalhos apresentados...** Rio de Janeiro: UFRJ; CRUESP, 2010.

SWALES, J. M.; FEAK, C. B. **Academic writing for graduate students**: essential tasks and skills. Michigan: University of Michigan, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Programa de Capacitação de Usuários**. Lavras, 2016. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufla.br/?page_id=1713>. Acesso em: 29 mar. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. Biblioteca Universitária. **Regimento Interno**. Lavras, 2012. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufla.br/wordpress/wp-content/uploads/Regimento-aprovado-CUNI.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2016.

YIN, R. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.

O USO DA TEORIA DO CONCEITO PARA CATEGORIZAÇÃO DOCUMENTAL E REPRESENTAÇÃO DA MEMÓRIA NA MICROBIOLOGIA COMO ÁREA DO SABER DA UFRJ.

Patricia Mendes Mendes (FIOCRUZ) - patricia.mendes@icict.fiocruz.br

Ana Paula Alves Teixeira (UFRJ) - apteixeira@micro.ufrj.br

Daniele Masterson Ferreira (UNIRIO) - danimasterson@yahoo.com.br

Resumo:

Objetiva apresentar a contextualização da memória da área de Microbiologia na UFRJ numa evolução histórica através da informação materializada no acervo da Biblioteca do Instituto de Microbiologia. Identifica o acervo documental e realiza sua categorização. Utiliza a teoria do Conceito e as supercategorias para a representação dos documentos de acordo com suas: dimensões (tempo e espaço); entidade (objetos e princípios) e atividades (processos). Seleciona e propõe a representação dos documentos iconográficos de acordo com a característica gênero e também uma divisão por data de produção dos materiais como modo de experimentação. O modelo de representação mostrou um caminho possível para a representação dos outros documentos identificados que ainda serão categorizados e trabalhados.

Palavras-chave: *Teoria do Conceito; Categorização Documental; Documentos Imagéticos; Memória da Microbiologia; Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

O USO DA TEORIA DO CONCEITO PARA CATEGORIZAÇÃO DOCUMENTAL E REPRESENTAÇÃO DA MEMÓRIA NA MICROBIOLOGIA COMO ÁREA DO SABER DA UFRJ

RESUMO

Objetiva apresentar a contextualização da memória da área de Microbiologia na UFRJ numa evolução histórica através da informação materializada no acervo da Biblioteca do Instituto de Microbiologia. Identifica o acervo documental e realiza sua categorização. Utiliza a teoria do Conceito e as supercategorias para a representação dos documentos de acordo com suas: **dimensões** (tempo e espaço); **entidade** (objetos e princípios) e **atividades** (processos). Seleciona e propõe a representação dos documentos iconográficos de acordo com a característica gênero e também uma divisão por data de produção dos materiais como modo de experimentação. O modelo de representação mostrou um caminho possível para a representação dos outros documentos identificados que ainda serão categorizados e trabalhados.

Palavras Chave: Teoria do Conceito. Categorização Documental. Documentos Imagéticos. Memória da Microbiologia. UFRJ.

ABSTRACT

Aims to present the context of memory in a historical evolution of Microbiology area at UFRJ through information materialized in the collection of the Institute of Microbiology Library. Identifies the document collection and performs its categorization. It uses the theory concept and category greats for the representation of documents according to their: dimensions (time and space); entity (objects and principles) and activities (processes). Selects and proposes the iconographic representation of documents in accordance with the characteristic gender and also a division by date of production of materials such as trial mode. The representation model showed a possible way for the representation of other documents still to be identified and categorized worked.

Key Words: Concept Theory. Document Categorization. Imagistic Document. Microbiology Memory. UFRJ.

INTRODUÇÃO

O progresso das ciências biomédicas e a organização de ações em saúde na Europa estão intimamente relacionados aos interesses científicos e a política de saúde em fins do século XIX no Brasil. Entretanto, a materialização das ciências microbiológicas se faz de forma controversa. Debates que dividem os atores científicos, as dificuldades sociais e os obstáculos tecnológicos ocorrem com frequência na política brasileira durante a virada do século XIX para o século XX. Em meio aos diferentes espaços onde surgem os primórdios nos campos da virologia e bacteriologia com a vacinação de seres vivos e cuidados com as doenças infecciosas, a reforma de 1881-1889, iniciada por Vicente de Sabóia busca aprimorar as instalações da Faculdade de Medicina do Rio de Janeiro e incentivar a prática laboratorial em consonância com ideais europeus.

As diversas espécies de micróbios que se apresentam sob as lentes dos cientistas brasileiros ainda trazem a incerteza que se reflete na dificuldade do ensino médico e na aceitação plena no campo da bacteriologia, mas com o decreto nº 3902 de 12 de janeiro de 1901, institui-se a cadeira de bacteriologia no terceiro ano do curso de medicina da Faculdade de Medicina do Rio de Janeiro com o propósito de melhorar a instrução profissional e implementar a medicina experimental (CARRETA, 2006). É a partir de 1911, que a cadeira de bacteriologia é substituída pela cadeira de microbiologia na Faculdade de Medicina do Rio de Janeiro. Ocupada pelo professor Bruno Lobo, a nova cadeira representa o fortalecimento da teoria microbiana com a ampliação dos conhecimentos científicos a respeito da fisiologia dos microrganismos.

No que se refere à trajetória da evolução da microbiologia no Brasil, havemos de levar em consideração a Faculdade de Medicina do Rio de Janeiro como base na consolidação da nova ciência, pois a dinâmica de ideias que circulam nos corredores, salas de aula e laboratório está presente não só no movimento de estudantes e professores, como nos médicos oriundos daquela Instituição que estendem seus conhecimentos em prol da Ciência Brasileira. Portanto a Faculdade de Medicina torna-se participante do progresso científico no país (ALMEIDA, 2005).

A área da microbiologia se expande e em meados dos anos de 1950 passa de disciplina nas Faculdades de Enfermagem, Farmácia, Medicina a unidade própria na então Universidade do Brasil. O Instituto de Microbiologia (IM), fundado por Paulo de Góes, instala-se no campus da Praia Vermelha até a década de 1960, quando é transferido para a cidade universitária da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

O desejo do fortalecimento do campo da microbiologia, tornando-o lugar para capacitar o ensino e a pesquisa é relatado nas memórias do livro “Centenário do Professor Paulo de Góes, 1913-1982” em decorrência das comemorações relativas ao centenário do fundador do Instituto. Depoimentos daqueles que conviveram com suas ações para materialização do espaço e as fontes documentais relativas ao tema microbiologia na Universidade expressam o anseio permanente na continuação de um ambiente de destaque para ciência. A concretização do Instituto se entrelaça indubitavelmente com a trajetória da microbiologia na Universidade, o que possibilita a formação espaço de memória microbiano no Brasil.

A percepção do Instituto de Microbiologia Paulo de Góes, como verdadeiro patrimônio mnemônico, histórico, cultural e científico brasileiro demanda a contextualização deste ramo da ciência biológica no Brasil. Mesmo diante trajetória histórica e representação social explicitada, ainda há a lacuna quanto a representação documental produzida na construção e consolidação da Microbiologia.

O presente trabalho propõe uma categorização documental que contribua para representação dos diferentes tipos de manifestações, bem como as relações semânticas e sua contextualização ao domínio/área para tratamento documental que possibilite a busca e a recuperação desse material.

REFERENCIAL TEÓRICO

A "Era de Ouro" da microbiologia ocorre no período de 1850 a 1920, onde as pesquisas estabelecem que alguns microrganismos causam as doenças em humanos, animais e plantas, além das alterações químicas no ambiente, incluindo o solo e a água. Ao findar desta época a microbiologia se estabelece como uma disciplina científica com identidade própria (BROCK; WEYER,1972). É durante a era de ouro, que em 1911 ocorre na Faculdade de Medicina do Rio de Janeiro instituição da cadeira de microbiologia ocupada por Bruno Lobo, mentor de Paulo de Góes, estudante que inicia, por volta de 1930, seus estudos na Faculdade de Medicina do Rio de Janeiro (CARRETA, 2006).

O Instituto de Microbiologia constitui-se um espaço de memória, tendo assumido a sua materialidade desde o Hospital dos Alienados, primeiro polo dos estudos de microbiologia da UFRJ, datado de 1950 até o que se conhece hoje como Instituto de Microbiologia Professor Paulo de Góes. Para Halbwachs (2006) a memória coletiva de um

grupo identifica-se no quadro espacial, não há gênero de atividade coletiva que não tenha relação com o lugar e o lugar recebe a marca de cada grupo que passou por aquele espaço.

Para buscar sua identidade, o IMPPG fez o movimento de reunir o material de memória que se encontrava em seus espaços. Objetos com características distintas fazem referência à evolução da microbiologia e a materialização do Instituto em diferentes espaços acadêmicos no Rio de Janeiro. Os documentos são fios condutores no desenvolvimento do ensino da microbiologia até a criação do próprio Instituto de microbiologia Professor Paulo de Góes, unidade pioneira no ensino dessa Ciência no Brasil.

Para além da contextualização de memória à evolução histórica da microbiologia na Universidade através da informação materializada nos objetos do Instituto de Microbiologia, é fundamental trazer algumas definições referentes ao termo documento.

Paul Otlet (1934) amplia o entendimento do conceito documento e promove o deslocamento da ênfase no suporte físico para o assunto e conteúdo dos documentos, independente de seu suporte e formato. Uma das principais contribuições foi a consolidação do conceito de documento: "documentos bibliográficos" (folheto, monografias, ensaios, livro, enciclopédias, dicionários entre outros); "documentos gráficos que não são obras impressas" (manuscritos, mapas e plantas, estampas, partituras musicais, moedas, medalhas etc.) e "documentos chamados substitutos do livro" (filmes, discos, obras de arte e outros).

Rendón Rojas (1999) apresenta para o conceito documento as seguintes características: objetivação, ou materialização, do pensamento e em qualquer suporte; criado para informar o que desmaterializa o pensamento; constitui-se instrumento de conservação da memória social pela função comunicativa social, sintaxe reconhecível e lógica

Documentos textuais, objetos imagéticos e artefatos tridimensionais possibilitam consolidar a história da microbiologia na UFRJ. Nesse sentido aponta-se a necessidade de uma categorização documental.

Categoria pode ser visto como um conceito de alta generalização e de grande aplicação que pode ser empregado para reunir outros conceitos. (JACK MILLS, 1960 *apud* PIEDADE, 1977). Campos (2008, p.) compreende que:

> A Categorização é um processo que requer pensar o domínio de forma dedutiva, ou seja, determinar as classes de maior abrangência dentro da temática escolhida. Na verdade, aplicar a categorização é analisar o domínio a partir de recortes conceituais que permitem determinar a identidade dos conceitos (categorias) que fazem parte deste domínio.

As categorias possuem importância fundamental na organização dos conceitos. Nesse contexto, as categorias funcionam como classes maiores de fenômenos presentes de

conhecimento geral ou em uma das suas partes. A categoria torna-se o principio para a organização do pensamento de acordo com o nível de representatividade que se quer atribuir a determinado recorte temático/contexto.

As categorias ou predicáveis de Aristóteles atribuem às classes gerais na quais podem ser aplicadas, de forma ordenada, as ideias que se tem sobre as coisas e que constituem os dez gêneros supremos, que são: substância, qualidade, quantidade, relação, duração, lugar, ação, paixão, maneira de ser e posição. Substancia para Aristóteles seria a categoria básica pois ela e o ser que existe. Parte das teorias que trabalham com palavras/termos/conceitos detêm-se nas bases lógicas das categorias aristotélicas (PIEDADE, 1983; DODEBEI, 2002).

Seguindo a base aristotélica, Ingetraut Dahlberg, filósofa e bibliotecária alemã, traz as denominações de conceitos e tipologia das características nas seguintes categorias: matéria (substância), qualidade, quantidade, relação, processo, modo de ser, passividade, posição, localização e tempo. (DAHLBERG, 1978). Um reagrupamento feito por Dahlberg das categorias aristotélicas é apresentado por Dodebei (2002). São classes maiores denominadas supercategorias, que correspondem a categorias necessárias a uma estruturação sintática para formação de frases: **entidade** (princípios, objetos imateriais, objetos materiais); **propriedades** (quantidades, qualidades, relações); **atividades** (operações, processos, estados) e **dimensões** (tempo, espaço, posição).

Dahlberg (1978) considera o conceito uma unidade do conhecimento. Sua estruturação e identificação estão cercadas de características capazes de individualizá-lo e representá-lo por meio da padronização de termos que tornará possível a organização de um sistema de classificação. A relação entre os conceitos é também fator importante, pois a comparação entre eles permite a visualização de características comuns e o cruzamento de relação entre os conceitos.

Um conceito forma-se por meio da representação de um determinado objeto cercado por diferentes tipos de informação fixados por símbolos linguísticos. Cabe destacar o conceito básico intimamente relacionado à informação contextualizada por Ribeiro (2002, p.37) que a define como:

> Um conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada.

Diante da concepção objeto/documento firmada por Otlet, Buckland (1998, p. 216) aponta que "objetos em si mesmos podem ser considerados documentos se por observá-los você recebe informação".

A relação memória contextualizada em suportes informacionais distintos: artefatos, monumentos e documentos, instrumentos de representação de identidades culturais e reafirmação de cidadania, viabilizam os processos sociais de transferência da informação (LE GOFF, 2003).

A análise de uma tipologia documental permite a investigação de como se constituem suas principais categorias e, também, de acordo com os objetivos gerias e específicos que se pretende representar o domínio de conceitos referentes ao universo patrimônio material representativo de memória do grupo microbiano do Instituto de Microbiologia Paulo de Góes

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As coleções bibliográficas do acervo físico no tema microbiologia são compostas por livros, dissertações e teses representadas na 22ª edição da Base Minerva (Sistema *Aleph*). Entretanto, documentos com diferentes características que representam uma evolução do campo, que segue de disciplina a formação de um Instituto na área microbiana, é constituído por rascunhos de aulas, atas, mapas, diplomas, certificados; agendas de compromissos anuais, caneta, porta-tinteiro, quadros, fotografias e outras tipologias que o sistema *Aleph* não atende por não corresponder a uma politica de representação de documentos não bibliográficos. A identificação da tipologia documental da Microbiologia nos mostra que o acervo a ser trabalhado está de acordo com as características apresentadas por Gonçalves (1998) no quadro a seguir:

	DEFINIÇÃO TÉCNICA	EXEMPLOS
SUPORTE	Material sobre o qual as informações são registradas	Acetato / Papel / Filme de Nitrato / Fita Magnética
FORMA	Estágio de preparação e de transmissão de documentos.	Original - Cópia - Rascunho
FORMATO	Configuração física de um suporte, de acordo com a natureza e o modo como foi confeccionado.	Cartaz - Livro - Planta
GÊNERO	Configuração que assume o documento de	Documentação--Audiovisual

	acordo com o sistema de signos utilizado na comunicação de seu conteúdo.	Documentação--Fonográfica Documentação--Iconográfica Documentação --Textual
ESPÉCIE	Configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas.	Boletim Certidão Declaração Relatório
TIPO	Configuração que assume uma espécie documental, de acordo com a atividade que a gerou.	Boletim de Ocorrência Certidão de Nascimento Declaração de Imposto de Renda

Obs.: as definições acima relacionadas são as mesmas que se encontram em Dicionário de Terminologia Arquivística. São Paulo: AAB-SP, Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

Dentre as caracteristicas: suporte, forma, formato, gênero, espécie e tipo, elegemos o aspecto gênero. No intuito de trabalhar com uma característica de documento por vez, selecionamos para análise conceitual os documentos iconográficos e estabelecemos uma divisão por data de produção dos materiais como modo de experimentação.

Documentos iconográficos são documentos em suportes sintéticos, em papel emulsionado ou não, contendo imagens estáticas: fotografias (diapositivos, ampliações e negativos fotográficos), desenhos, gravuras e obras artísticas. A organização do acervo iconográfico relaciona o material imagético (fotografias, slides e outros) como fonte documental e como registro da evolução da Instituição.

As imagens constituem documentos históricos que instigam os profissionais das Ciências humanas a percorrerem a interdisciplinaridade. A imagem pode ser, segundo Burke (2004), ambíguas e polissêmicas. Quatro aspectos gerais elencados pelo autor sintetizam que informações os documentos imagéticos oferecem:

> 1. As imagens dão acesso não ao mundo social diretamente, mas sim a visões contemporâneas daquele mundo, a visão masculina das mulheres, a da classe média sobre os camponeses, a visão dos civis da guerra, e assim por diante [...]
>
> 2. O testemunho das imagens necessita ser colocado no "contexto", ou melhor, em uma série de contextos no plural (cultural, político, material, e assim por diante), incluindo as convenções artísticas para representar [...]
>
> 3. Uma série de imagens oferece testemunho mais confiável do que imagens individuais, seja quando o historiador focaliza todas as imagens ainda existentes que os espectadores poderiam ter visto em lugares e épocas específicas [...], seja quando observa as mudanças nas imagens [...] ao longo do tempo [...].
>
> 4. No caso de imagens, como no caso dos textos, o historiador necessita ler nas entrelinhas, observando os detalhes pequenos, mas significativos – incluindo ausências

> significativas – usando-os como pistas para informações que eles não estavam conscientes de possuir[...] (BURKE, 2004, p.237-238)

Às formas imagéticas cruza-se o tempo sob o qual foram produzidas, contextualizando-as no âmbito da memória nacional onde subsistem grupos religiosos, familiares e profissionais (HALBWACKS, 2006).

A continuidade da tradição de um grupo social se dá através da herança e manutenção de uma memória coletiva, que é a memória da sociedade, formada por micromemórias pessoais, sendo um elo de uma cadeia maior, a memória social, representado através do seu patrimônio cultural (DUARTE, 2009).

Como primeira etapa, busca-se um modelo que sirva como diretriz para representação dos outros tipos de documentos identificados. Dessa forma, os objetivos da pesquisa se traduzem em identificar a tipologia documental do Instituto ainda não tratada para disponibilização no sitio de dados institucionais; Elaborar um modelo categorial para representação dos diferentes documentos de acordo com suas relações semânticas para representação da Microbiologia como área também social do saberes e documentar a história da criação do Instituto de microbiologia Paulo de Góes enquanto espaço de preservação e divulgação da memória microbiana da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Dentre as diversas modalidades de documentos encontradas na unidade, escolhemos parte dos documentos iconograficos que manifestam as diferentes épocas da Microbiologia, através de diferentes formas de expressão imagéticas de personalidades que fizeram parte da evolução desse ramo do saber.

Para iniciar os trabalhos, três documentos imagéticos foram selecionados:

A. Pintura de Bruno Lobo;

B. Foto de Amadeu Cury;

C. Caricatura de Paulo de Góes.

Para a representação do gênero iconográfico elencamos as supercategorias de DAHLBERG sinalizadas por Dodebei (2002) e desdobramos as categorias relacionadas no quadro abaixo na seguinte ordem de organização: **dimensões** (tempo e espaço); **entidade** (objetos e princípios) e **atividades** (processos).

Memória Coletiva

Dimensão	Tempo	Séculos XX -XXI
Dimensão	Localização	Instituto de Microbiologia
Entidade	Objeto	Microrganismos
Entidade	Princípios constitutivos	Evolução do saber
Atividade	Processo	Ensino e pesquisa
Iconografia		
Dimensão	Tempo	Séculos XX – XXI
Dimensão	Localização	Instituto de Microbiologia
Entidade	Objeto	Grupo microbiano
Entidade	Princípios constitutivos	Documentação imagética
Atividade	Processo	Registro e Preservação
Retrato		
Dimensão	Tempo	Séculos XX – XXI
Dimensão	Localização	Instituto de Microbiologia
Entidade	Objeto	Grupo microbiano
Entidade	Princípios constitutivos	Fotografia, desenho ou pintura.
Atividade	Processo	Registro e Preservação
Retrato de Bruno Lobo		
Dimensão	Tempo	1911
Dimensão	Localização	Instituto de Microbiologia - Sala da Congregação
Entidade	Objeto	Bruno Lobo
Entidade	Princípios constitutivos	Reprodução estética
Atividade	Processo	Pintura
Retrato de Amadeu Cury		
Dimensão	Tempo	1957-1960
Dimensão	Localização	Instituto de Microbiologia - Biblioteca
Entidade	Objeto	Amadeu Cury
Entidade	Princípios constitutivos	Captação imagética
Atividade	Processo	Fotografia
Retrato de Paulo de Góes		
Dimensão	Tempo	1969 -1970
Dimensão	Localização	Instituto de Microbiologia - Biblioteca
Entidade	Objeto	Paulo de Góes
Entidade	Princípios constitutivos	Representação caricatural
Atividade	Processo	Desenho

As grandes classes para representação dos documentos imagéticos se traduzem na própria formação e contextualização histórica da Microbiologia nos Brasil nos diferentes cenários do fazer técnico científico da área. A proposta de representação do recorte documental imagético se configura na apresentação dos elementos: **Memória Coletiva, Instituto de Microbiologia**, **Iconografia, Retrato, Retrato de Bruno Lobo**, **Retrato de Amadeu Cury, Retrato de Paulo de Góes.** A análise dos conceitos representam o compromisso de representação da área e a instrumentalização e pesquisa para conceituação dos documentos imagéticos foi realizada com apoio do Banco de Dados português Infopédia:

http://www.infopedia.pt/dicionarios composto por uma central de conteúdos de referência que abrange todas as áreas de conhecimento, com amplo conjunto linguístico, gráfico e enciclopédico (CERVANTES, 2012).

A partir da análise de fontes orais, sonoras e textuais, foi possível relacionar as imagens ao contexto social e período histórico das personalidades que compõem o grupo microbiano na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). As três tipologias imagéticas escolhidas tem significância por endossarem a evolução do saber microbiano no espaço acadêmico e dar sentido a documentos imagéticos que adornam os espaços do Instituto de Microbiologia Paulo de Góes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta apresentada levou em consideração a literatura existente sobre o tema, buscando adequar às metodologias e técnicas para representação da memória em imagens. Contribuir com as diretrizes de representação de um acervo iconográfico que retrata a memória de uma comunidade acadêmica, analisar e descrever as classes e categorias de representação desses documentos de fato é um desafio por se tratar de uma tarefa inovadora desenvolvida pela biblioteca do Instituto de Microbiologia.

A representatividade impressa em escritos, ilustrações, sons, imagens, ou em qualquer outro formato, nos permitiu não só identificar os documentos, mas também contextualizá-los como expressão que marca o próprio cenário da Microbiologia, numa dimensão social, político e econômico, que constituiu a área e impulsionou o fazer técnico científico que é a base do que temos hoje no país. Percebemos que a cooperação entre arquivos, bibliotecas e museus são responsáveis pela transmissão da informação via documento em suas diversas manifestações. Compreendemos que é preciso adotar princípios e métodos capazes de representar com exatidão o acervo disponível, como também permitir que o acesso e a recuperação da informação sejam realizados por meio de instrumentos de classificação bem estruturados.

O acervo analisado tem relevante importância como fonte de informação histórica não somente para o Instituto de Microbiologia, como também para UFRJ, uma vez que este material serve como uma das fontes para o resgate de sua memória. O modelo de representação mostrou um caminho possível para a representação dos outros documentos identificados que ainda serão categorizados e trabalhados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marta de. São Paulo na virada do século XX: um laboratório de saúde pública para o Brasil. **Tempo**, Rio de Janeiro, n. 19, p. 77-89, 2005. Disponível em: < http://www.historia.uff.br/tempo/artigos_dossie/artg19-6.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2015.

BUCKLAND, M. K. What is a "Document"? **J. Am. Soc. Inf. Sci.**, Nova Iorque, v. 48, n. 9, p. 804, set. 1997. Disponível em: < http://www.columbia.edu/cu/libraries/inside/units/bibcontrol/osmc/bucklandwhat.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2008.

BURKE, P. **Testemunha ocular**: história e imagem. Bauru: EDUSC, 2004.

BROCK, R. R.; WEYER, G. A concise life-satisfaction-index questionnaire for the use with single, elderly, female welfare recipients. **Zentralbl Bakteriol Orig B**, Germany, v. 156, n. 2, p. 290-298, set. 1972.

CAMPOS, M. L. de A.; GOMES, H. E. Taxonomia e classificação: o princípio de categorização. **Datagramazero [Eperiódico]**: revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, ago. 2008. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/ago08/Art_01.htm>. Acesso em: 2 nov. 2012.

CARRETA, J. A. **O micróbio é o inimigo**: debates sobre a microbiologia no Brasil (1885-1904). 2006. 182 f. Tese (Doutorado em Ciências Políticas e Tecnológicas) - Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, 2006.

CERVANTES, B. M. N. **Horizontes da Organização da organização da informação e do conhecimento**. Londrina: EDUEL, 2012.

DAHLBERG, I. Teoria do conceito. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 101-107, jul./dez. 1978.

DICIONÁRIO de Terminologia Arquivística. São Paulo: AAB-SP, Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

DODEBEI, V. L. D. **Tesauro**: linguagem de representação da memória documentária. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2002.

DUARTE, L. F. D. Memória e reflexividade na cultura ocidental. In: ABREU, Regina (Org.); CHAGAS, Mário (Org.). **Memória e Patrimônio**: ensaios contemporâneos. Rio de Janeiro: Lamparina, 2009.

GONÇALVES, J. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

HALBWACHS, M. **A memória coletiva**. São Paulo: Centauro, 2006.

ICONOGRAFIA. Disponível em: <http://www.significados.com.br/iconografia/>. Acesso em: 13 jun. 2015.

INFOPÉDIA. Disponível em:<http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa>. Acesso em: 16 jun. 2015.

LIBERTO, M. I. M. (Org.); CABRAL, M. C. (Org.). **Centenário do professor Paulo de Góes**: 1913-2013. Rio de Janeiro: Access, 2013.

LE GOFF, J. **História e Memória**. Campinas: Editora UNICAMP, 2003.

MADIGAN, M. T. **Microbiologia de Brock**. Porto Alegre: ARTMED, 2010.

OTLET, P. **Traité de documentation**: le livre sur le livre, théorie et pratique. Brusselles: Mundaneum, 1934.

RENDÓN ROJAS, M. A. Cuestiones epistemológicas de la Ciencia bibliotecológica y de la información. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 31-37, jul./dez., 1999.

O USO DAS FERRAMENTAS DA WEB 2.0 PELOS BIBLIOTECÁRIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: estudo do uso, interação e aplicação nesses ambientes.

Priscila Pessoa Simoes (IFAM) - priehps@gmail.com

Maria Lidiane Chaves Silva (UFAM) - lidy.xaves@gmail.com

Resumo:

Trata-se de um estudo de uso das ferramentas da Web 2.0 pelos bibliotecários de bibliotecas universitárias da cidade de Manaus. A Web 2.0 corresponde ao momento em que as ferramentas disponíveis na rede passam a interagir com o público e este, se torna um importante ator no processo de criação e disponibilização de conteúdos tornando o ambiente virtual mais dinâmico. A inserção da sociedade no ambiente virtual tem colaborado para que setores busquem a transformação e atualização de seus espaços e serviços garantindo sua vivência neste novo ambiente. A biblioteca, neste contexto, necessita atender suas demandas e ofertar serviços acompanhando estas transformações. No que tange a biblioteca universitária, esta necessita transformar seus meios e processos garantindo que a informação continue sendo ofertada de modo a atender as necessidades de quem a busca. Neste sentido, esta pesquisa objetivou conhecer como os bibliotecários atualmente veem estas transformações, como estes interagem com as ferramentas eletrônicas disponíveis na web para a execução de suas tarefas contribuindo para que a biblioteca universitária cumpra com o seu papel. Buscou-se identificar os bibliotecários atuantes nestes verificando com os mesmos as motivações no uso das ferramentas como apoio as atividades nestes setores o uso e aplicação das mesmas. Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória, realizada por meio de Survey, com abordagem qualitativa e quantitativa. Conclui que as ferramentas da Web 2.0 são importantes para a interação do usuário com a biblioteca, porém em alguns momentos há impedimento no uso dessas ferramentas por motivos das normas institucionais.

Palavras-chave: *iotecas Universitárias. Bibliotecários. Ferramentas Web 2.0*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 Introdução

A biblioteca universitária é um setor de bastante relevância no âmbito da universidade, pois subsidia as atividades de ensino, pesquisa e extensão, além de ser ferramenta importante na construção do conhecimento por meio dos produtos e serviços que oferece.

No entanto, com a internet e a disponibilização de informação de fácil acesso e com rapidez é necessário que a biblioteca se reconfigure e se transforme de modo que os produtos ofertados alcancem o público ao qual se destina. Para isso, é fundamental que as bibliotecas se adaptem aos avanços tecnológicos, utilizando-se dos mesmos para se aproximar mais de seus clientes, oferecendo produtos e serviços que atendam as suas demandas e expectativas.

As transformações tecnológicas acerca da disponibilização da informação trazidas pela internet, fez com que o papel da biblioteca universitária fosse discutido, uma vez que a mesma passou a concorrer com este ambiente virtual. Com isso, identifica-se a oportunidade da biblioteca se reconfigurar e se utilizar das ferramentas que a internet disponibiliza para que dinamize sua oferta de informação, promovendo novos serviços para o público que acessa este ambiente, assim como aproximar-se mais deste público através das ferramentas interativas que a Web 2.0 disponibiliza.

Ademais, o profissional da informação, bibliotecários atuantes nestas bibliotecas, são os principais atores neste processo de reconfiguração por meio das ações que serão realizadas para que a biblioteca possa se inserir no ambiente virtual e assim se aproximar dos usuários/clientes, além de oferecer por meio deste ambiente, serviços que se adequem a esta nova necessidade do público que é a utilização dos serviços que a internet disponibiliza.

Para isto, é importante conhecer se estes profissionais se utilizam destas novas ferramentas tecnológicas que a internet disponibiliza e como estes interagem com estas ferramentas buscando conhecer se os mesmos já se utilizam destes veículos para promover alguma atividade da biblioteca universitária.

Sabe-se que o modelo Web 2.0 trouxe um conjunto de estratégias inovadoras para os processos de interação social mediados pelo computador, proporcionando novas formas de trabalho coletivo, de produção e circulação de informações o que fomenta o dinamismo de diversos setores neste espaço, dentre eles a biblioteca universitária. Diante desta nova configuração das bibliotecas e a maior exigência do usuário, surge então a necessidade deste profissional fazer uso das ferramentas da Web 2.0 com o intuito de fomentar não somente as atividades da biblioteca universitária neste ambiente virtual, a comunicação e interação entre estes setores e seus clientes, como também tem contribuído para a promoção dos mesmos.

2 Revisão de literatura

Para conhecer o uso das ferramentas eletrônicas da Web 2.0 pelos bibliotecários de bibliotecas universitárias, utilizou-se um referencial teórico que aborda os seguintes aspectos: Biblioteca universitária, seu conceito e sua importância na universidade; Internet e ferramentas Web 2.0, destacando a importância dessas ferramentas para a biblioteca; Bibliotecário na rede, tratando da importância do papel do bibliotecário na interação e responsabilidade da informação.

3.1 Biblioteca universitária

O homem sempre teve a preocupação de buscar conhecimento e não só isso, mas também registrá-lo, a fim de acumulá-lo para que posteriormente não fosse perdido, mas aproveitado para que a partir dele fossem gerados mais conhecimentos. E como forma de registro utilizou diversos tipos de suportes, que variaram desde tábuas de argila até

documentos eletrônicos, os quais sofreram evoluções com passar dos anos.

Para que os conhecimentos registrados fossem dispostos de forma organizada, fez-se necessário a reunião dos mesmos em um local onde ficariam agrupados e onde poderiam ser acessados por grupos específicos de pessoas. Desse modo, surgiram as bibliotecas, que segundo Milanesi (1993) têm a função de preservar a memória, organizando toda informação que o homem precisa para que o mesmo possa usufruí-la.

Nesse sentido, a biblioteca pode ser compreendida como um departamento que tem a função de oferecer suporte informacional (físico ou virtual) a uma determinada comunidade, garantindo o acesso à informação e com isso contribuir para o desenvolvimento socioeducacional e cultural do ser humano. As bibliotecas, em sua maioria não são organizações independentes, estão geralmente ligadas a uma organização maior.

As instituições de ensino superior, conforme destaca Oliveira (2004), possuem a função de construir, transmitir e compartilhar saberes e cultura da educação de uma sociedade. E para que se possa garantir que essa função seja cumprida, é necessário que todas as instituições de ensino superior possuam uma biblioteca como órgão apoiador destas.

As bibliotecas universitárias não são organizações autônomas, são dependentes de uma instituição, neste caso a universidade, assim elas estão sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente. O papel da Biblioteca Universitária e de garantir apoio a busca do conhecimento dentre seus usuários.

Dessa maneira, no contexto acadêmico da universidade as bibliotecas universitárias trabalham de forma a apoiar o ensino, pesquisa e extensão, por meio da prestação de serviços aos alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários da instituição, ou seja, a comunidade acadêmica em geral, onde está inserida. (MACHADO, 2009).

Elas têm o importante papel de disponibilizar, principalmente aos discentes, informações pertinentes como suporte acadêmico, de acordo com cada área e curso (graduação ou pós-graduação) oferecido pela instituição, garantindo a eficiência no processo ensino-aprendizagem.

Para que a biblioteca universitária venha auxiliar o processo de ensino-aprendizagem é necessário dispor de fontes e serviços de informação que atendam os interesses e necessidades de seus usuários e a missão e objetivos institucionais.

Com o advento e evolução da internet tornou-se possível a utilização de novas ferramentas que auxiliem a biblioteca na interação com os usuários, entre elas existe a Web 2.0 que possibilita maior envolvimento com o usuário e consequentemente melhor conhecimento sobre seus interesses e necessidades informacionais.

3.2 A Internet e as Ferramentas da Web 2.0

Muito se fala sobre as redes sociais, blogs, repositórios e pouco se tem estudado no Brasil, sobre a utilização destas ferramentas no ambiente da biblioteca universitária como um canal de interação entre usuários/bibliotecários/biblioteca. A partir do levantamento do uso destas ferramentas por meio dos profissionais que atuam nestas bibliotecas, esta investigação poderá conhecer como essas estão sendo exploradas, e se estão sendo trabalhadas nestes ambientes. No caso de serem trabalhadas, é necessário identificar que conteúdos estão inseridos, com que estratégicas e se há um resultado.

A Internet é uma rede de computadores interligados que se originou na década de 1960 na tentativa de compartilhar dados de vários terminais de computador. Com o passar dos anos foi sendo aprimorada e, devido à facilidade de envio e recebimento de dados, passou a ser a base tecnológica para organização das informações. De acordo com Castells (2003), as redes têm uma extraordinária vantagem como ferramenta de organização em virtude de sua flexibilidade e adaptabilidade, características essenciais para sobrevivência e sucesso em

ambientes de rápida mutação.

Por meio da Internet é possível o acesso e compartilhamento de informações, é um espaço onde ocorre troca, criação e geração, além de armazenamento de informações, tornando-se uma importante ferramenta de colaboração entre participantes desta grande rede digital.

Primo (2008, p.1) define a Web 2.0 como a segunda geração de serviços on-line que se caracteriza por "potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo".

Baseado nesse conceito, podemos compreender que a Web 2.0 não pode ser tratada tão somente como mais uma ferramenta tecnológica. Ela é capaz de vincular não somente dados, mas, também uma interação infinita de comunicação.

Corrêa (2012, p. 44) comenta que:

A Web 2.0 instalou uma nova espécie de participação do leitor enquanto coautor do conteúdo que circula pela Internet. Desta forma, percebe-se um avanço considerável na relação leitor-autor, eliminando barreiras que impediam uma comunicação direta entre esses. O cidadão comum tem agora acesso quase ilimitado a todo e qualquer assunto postado na rede, inclusive resultados de pesquisa e inovação científica e tecnológica, podendo inclusive, interagir diretamente com o autor e seu conteúdo.

Dessa forma, nota-se que a Web 2.0 busca desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede e quanto mais são utilizados e através da interatividade e compartilhamento de informações, pode-se colaborar para a construção dos conteúdos e com isso, esses aplicativos podem tornar-se melhores, aproveitando, para tal, a inteligência coletiva, que é a inteligência compartilhada que surge da colaboração de muitos indivíduos em suas diversidades.

Com a Web 2.0, começaram a desenvolver software que são usados pela Internet e vendidos como serviços, pagos mensalmente. Para que tudo funcionasse bem na Internet, foi necessária a união de várias tecnologias, com interfaces rápidas e de fácil uso pelos usuários. Quanto mais simples melhor, de modo a facilitar a retirada ou acréscimo de uma funcionalidade ou compartilhamento de uma parte de um software com outro.

Segundo estes princípios, os softwares são desenvolvidos de modo que fiquem melhores à medida que são usados, pois os usuários podem ajudar a torná-los melhores. Isso é possível de diversas formas, um exemplo disso é quando um usuário avalia uma notícia, ele ajuda o software, a saber, qual notícia é a melhor.

A Web 2.0 possui diversas ferramentas, as quais são de grande importância para o compartilhamento e interação para a coletividade. Sua principal característica é ser focada no usuário, suas ferramentas oferecem uma nova experiência multimídia que promove maior envolvimento dos usuários, sendo assim com o uso da Web 2.0 a biblioteca se torna um espaço mais atrativo, interativo e personalizado para o usuário.

Dentre essas ferramentas pode-se citar os blogs e wikis; as redes sociais, como o Facebook, Linkedin, Google+, que permitem troca rápida de informações, por meio de mensagens instantâneas; o Second Life, que é um ambiente virtual em 3D onde os usuários podem socializar, personalizar um avatar, conectar-se e criar usando conversa de voz, simulando a vida real e social. Temos ainda redes de compartilhamento de vídeo, como o YouTube, entre outros.

Tendo em vista que o mundo tem sofrido diversas evoluções tecnológicas e com a grande velocidade de compartilhamento de informações é necessário que as Unidades de Informação se adaptem a esta realidade, a fim de não se tornarem arcaicas e com informações ultrapassadas. só confirmando o que diz Cupani (2004, p. 494-495) quando analisa a necessidade de reflexão a respeito da tecnologia, como um "aspecto ou dimensão da vida humana impossível de ignorar".

A partir da Web 2.0, pode-se incorporar novas tecnologias e comunicação dentro desse

ambiente virtual criando um novo padrão de produtos e serviços ao usuário. Estas ferramentas são mais intuitivas e convidativas quando bem utilizadas, podem se tornar poderosas aliadas do bibliotecário e das bibliotecas.

Segundo Mercun e Zumer (2011) a Web 2.0 vai além da tecnologia, de novas ferramentas, serviços e recursos, é importante entender primeiramente a filosofia por trás das mudanças que ocorrem com a Web 2.0. Para isso, é necessário que o bibliotecário compreenda a importância na mudança de comportamento na interação com o usuário, precisando perpetuar a ideia de haver mais flexibilidade e colaboração para que seu objetivo seja alcançado.

3.3 Bibliotecário na rede

De acordo com o Conselho Federal de Biblioteconomia – CFB (2011), o bibliotecário é o profissional capacitado e responsável para interagir com processos de registro e transferência de informação, interpretando a realidade social, com uma visão contributiva e consciente de seu papel na sociedade e de sua atuação no avanço científico e tecnológico, levando em conta as dimensões humanas e éticas do conhecimento, da tecnologia e das relações sociais.

Verifica-se que o bibliotecário tem um papel fundamental na coleta, tratamento e divulgação da informação para a sociedade, por essa razão ele deve se preocupar com aspectos importantes para esse fim, tais como a qualidade, atualidade e a fidedignidade do que é oferecido, além de qual público deseja atingir e quais os suportes e meios possíveis para a disponibilização do material.

Anteriormente para se obter informações seguras e de qualidade, era necessário que o usuário se locomovesse até uma instituição responsável por reunir material e divulgá-lo por meio de um suporte físico, no entanto com o advento da internet, as informações tornaram-se mais dinâmicas e com a disseminação em velocidade maior, consequentemente mais atualizadas, isso contribuiu para uma queda na frequência do usuário nas bibliotecas físicas.

Entretanto, a Internet que parecia ser uma inimiga das unidades de informação, pode ser transformada em uma poderosa aliada, visto que, por meio dela, o bibliotecário pode ter uma aproximação maior com os usuários. A Web 2.0 vem a facilitar ainda mais esse contato.

Le Coadic (2004, p. 206) afirma que “não existe ciência sem tecnologia e nem tecnologia sem ciência”. As ferramentas da denominada Web 2.0 são um meio com potencial para permitir que o conhecimento seja produzido, compartilhado e disseminado democraticamente entre a comunidade científica e a sociedade.

A biblioteca universitária está integrada à universidade conforme Arruda e Chagas (2002) e busca atender a demanda informacional dos cursos de graduação e pós-graduação e o ambiente acadêmico é extremamente dinâmico em relação à produção de conhecimento. Neste sentido, a biblioteca universitária tem uma parcela relevante de contribuição no subsídio desta produção. No entanto, o crescimento exponencial da informação por meio da internet, faz com que este se torne um meio mais rápido e com maior oferta o que pode ocasionar o desinteresse da clientela universitária pelo espaço e serviços que a biblioteca oferece.

Arévalo (2011) aponta a biblioteca universitária como espaço tradicional da leitura e da informação científica, que está sendo ocupado por novos operadores que concorrem no espaço virtual que é a Internet. O autor ainda pontua que isto não pode ser visto como uma ameaça e sim uma oportunidade para que os bibliotecários aprendam a se utilizar deste espaço para fornecer serviços mais competitivos.

O bibliotecário uma vez que avalie os produtos, serviços e as funcionalidades dentro da biblioteca universitária de uma instituição, pode encontrar no ambiente virtual uma

oportunidade de promover seus serviços e até criar novos que atendam a esta nova demanda de usuários que preferem este ambiente.

As ferramentas eletrônicas disponíveis no ambiente virtual de forma gratuita podem contribuir para esta dinamização e o estudo do potencial destas ferramentas poderá colaborar para que se discuta esta postura da biblioteca universitária mediante o uso dessas ferramentas e as vantagens deste uso.

3 Materiais e métodos

Tratou-se de uma pesquisa descritiva e exploratória, uma vez que buscou-se contextualizar Web 2.0, assim como levantar as ferramentas eletrônicas disponíveis neste ambiente que são utilizadas pelos bibliotecários das bibliotecas universitárias da cidade de Manaus.

A pesquisa qualitativa e quantitativa possuem características próprias, porém ambas podem ser utilizadas por se complementarem em uma pesquisa, conforme Ruiz (2004, p. 40) "A pesquisa qualitativa busca identificar a presença ou não de certo atributo ou objeto no fenômeno sendo observado, enquanto a quantitativa mensura tal atributo, medindo seu grau de presença ou atuação".

Nesse sentido, escolheram-se ambas as abordagens, pois trarão mais completeza para a pesquisa, ressalta-se que nessa pesquisa utilizou-se como instrumento de coleta de dados questionário com perguntas abertas e fechadas, característica do método qualitativo-quantitativo.

São sujeitos da pesquisa 11 bibliotecários que trabalham em bibliotecas universitárias da cidade de Manaus, a saber: Universidade Federal do Amazonas, Universidade Luterana do Brasil, Universidade Nilton Lins, Universidade Estadual do Amazonas, Universidade Paulista, Centro de Ensino Literatus, Centro Universitário de Ensino Superior do Amazonas, Faculdade Boas Novas, Fundação de Análise Pesquisa e Inovação e Faculdade Metropolitana de Manaus

Para a seleção do grupo amostral foram utilizados os seguintes critérios de inclusão:

a) Ser bibliotecário;

b) Estar atuando em uma biblioteca universitária; e,

c) Aceitar participar do estudo após orientações.

A população excluída foi considerada de acordo com os seguintes critérios:

a) Aqueles que não atuam em bibliotecas universitárias; e

b) Aqueles que não aceitarem participar da pesquisa.

O estudo foi realizado por meio de um Survey eletrônico, onde primeiramente foi realizado um mapeamento dos bibliotecários da cidade de Manaus, que atuam em bibliotecas universitárias cadastrados em redes sociais e em ambiente virtual de modo geral.

Segundo Gil (2010, p. 102), "em pesquisas do tipo *survey* as técnicas de interrogação mais utilizadas, são o questionário, a entrevista e o formulário". Nesta pesquisa, o instrumento utilizado foi o questionário, que se trata de um instrumento de pesquisa constituído por uma série de questões sobre determinado tema.

Para Richardson (2008, p. 69), este instrumento possibilita obter informações de um grande número de pessoas em um tempo relativamente curto, e permite tabular os dados com maior facilidade e rapidez.

O questionário foi previamente testado, com o intuito de verificar se haveria dificuldades por parte dos profissionais em responder as perguntas.

Os bibliotecários que possuem perfil nas ferramentas eletrônicas foram mapeados, e convidados a participar da pesquisa por meio de um Survey eletrônico onde foram levantados os objetivos, motivação e uso das ferramentas no qual possuem perfil. A aplicação do Survey se deu por meio da ferramenta eletrônica Google Drive e a participação dos bibliotecários

deu-se de forma voluntária e sem identificação.

Em uma pesquisa, segundo Mann e Stewart (2000 apud MENDES, 2009), "os dados pessoais devem ser coletados com um propósito legítimo e específico". Neste sentido, foi elaborada uma carta de apresentação enviada por e-mail com o link do Survey esclarecendo que os dados seriam confidenciais, uma vez que a ferramenta impede qualquer forma de identificação.

4 Resultados finais

5.1 Dados de identificação

Os dados referentes à identificação dos bibliotecários que constituíram os sujeitos da pesquisa foram obtidos por meio de Survey que foi realizado com 11 bibliotecários das bibliotecas universitárias que integraram o universo da pesquisa, ressalta-se que para preservar a identidade dos bibliotecários foi atribuída a letra B e o respectivo número para caracterizar a identificação desses profissionais, no que corresponde a faixa etária, gênero, nível de formação acadêmica, área, instituição que se graduou e tempo de atuação profissional.

Conforme o quadro 1, pode-se observar que a maioria dos bibliotecários entrevistados atuam na biblioteconomia em média de dois a dez anos e por sua vez 64% desses concluíram especialização em áreas afins a biblioteconomia.

Quadro 1 - Dados de identificação dos bibliotecários.

Bibliotecário	Idade	Formação acadêmica	Área	Instituição que se graduou	Tempo de atuação
B1	20-30	Especialização concluída	Biblioteconomia e Psicologia	UFAM	até 2 anos
B2	20-30	Bacharelado	Biblioteconomia	UFAM	até 2 anos
B3	+ de 40	Bacharelado	Biblioteconomia	UFAM	10-15 anos
B4	31-40	Especialização concluída	Gestão Pública e ecoturismo	UFAM	5-10 anos
B5	+ de 40	Especialização concluída	Especialização em arquivologia	UFAM	até 2 anos
B6	+ de 40	Especialização concluída	Biblioteconomia	UFAM	+ de 15 anos
B7	20-30	Especialização em andamento	MBA em gestão de projetos e MBA em gestão de pessoas e coaching	UFAM	5-10 anos
B8	31-40	Especialização concluída	Biblioteca escolar	UFAM	5-10 anos
B9	20-30	Especialização concluída	Biblioteconomia	UFAM	2-5 anos
B10	20-30	Especialização em andamento	Psicopedagogia	UFAM	2-5 anos

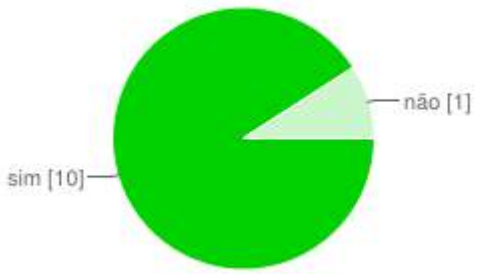
B11	+ de 40	Especialização concluída	Especialização em arquivologia	UFAM	+ de 15 anos

Fonte: Autoria própria, 2014.

5.2 Bibliotecários e a Web 2.0

Com relação ao cadastro dos bibliotecários em redes sociais é importante destacar que a maioria dos entrevistados possui cadastro em redes sociais, conforme pode ser visto no gráfico 1, dos onze entrevistados, dez possuem cadastro nas redes.

Gráfico 1 - Cadastro em rede social.

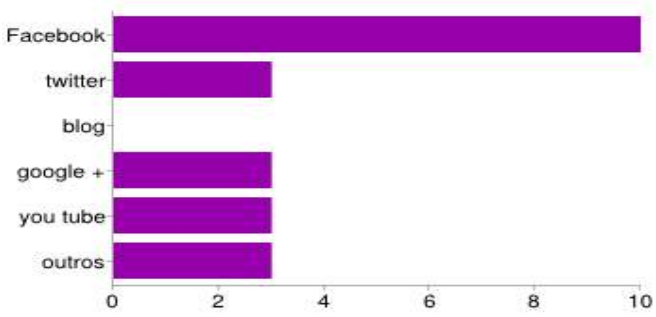


Sim 91%
Não 1%

Fonte: Autoria própria, 2014.

Outro ponto observado foi a preferência desses profissionais pela rede Facebook, o gráfico 2 mostra que todos entrevistados que possuem cadastro em redes socias têm conta no Facebook. Essa preferência se dá pelo fato do Facebook atualmente ser a rede social mais acessada no Brasil, o número de usuários ativos já ultrapassa 1 bilhão de pessoas (REVISTA ISTOÉ, 2012 apud NASCIMENTO, 2013). Em contrapartida, percebeu-se que nenhum dos entrevistados possui cadastro em blogs.

Gráfico 2 - Redes acessadas

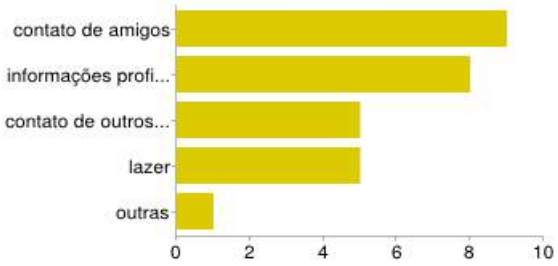


Facebook	100%
Twitter	30%
Blog	0%
Google +	30%
Youtube	30%
Outros: Instagram	30%

Fonte: Autoria própria, 2014.

De acordo com o gráfico 3, ao utilizar as redes sociais os bibliotecários buscam principalmente contato de amigos e informações profissionais, fator que é possibilitado pelas redes sociais as quais possuem uma dinâmica interação entre os usuários, por meio de feeds de notícias é possível saber atualizações de amigos e também contato mediante a utilização dos bate-papos.

Gráfico 3 - Informações buscadas nas redes sociais



Contato de amigos 90%
Informações profissionais 80%
Contato de outros profissionais 50%
Lazer 50%
Outros 10%

Fonte: Autoria própria, 2014.

Outra constatação foi que 70% dos sujeitos entrevistados estão cadastros em grupos das redes, tais quais: bibliotecários do Amazonas, concurso Brasil, biblioteconomia da Ufam, CRB11, bibliotecários do Brasil e bibliotecas digitais, reforçando o resultado do interesse dos bibliotecários por informações profissionais e contatos de outros profissionais da área de biblioteconomia.

Com relação à frequência de acesso a essas redes verificou-se que a maioria dos profissionais utiliza assiduamente, 50% deles utilizam todos os dias, 30% três vezes por semana, e os demais acessam esporadicamente.

No que diz a respeito das informações acessadas na internet pelos entrevistados, 80% deles buscam informações de amigos e todos buscam fontes de notícias em geral. Fontes essas como Jornal Acrítica (90%), A Folha de São Paulo (40%), Diário do Amazonas (20%), Central Brasileira de Notícias - CBN (10%), Correio Brasiliense, G1 (10%) e Amazonas em Tempo (10%).

5.3 Biblioteca e as ferramentas Web 2.0

A partir da análise das ferramentas da Web 2.0 utilizadas nas bibliotecas constatou-se que das onze bibliotecas investigadas somente quatro estão cadastradas em redes sociais. Consequentemente somente duas bibliotecas estão cadastradas em grupos nas redes sociais.

Porém, 80% dessas bibliotecas divulgam seus serviços em plataforma on-line, tais quais: Facebook (54%), Twitter (9%) e Site da Instituição (36%). Percebe-se que o Facebook é o meio de comunicação mais utilizado para a divulgação dos serviços da biblioteca, visto que é a rede social que mais possui usuários no Brasil. Segundo Prado (2012 apud NASCIMENTO, 2013, p.4) "o Facebook é uma grande vitrine em que a biblioteca pode expor seus serviços e produtos, pois é possível o compartilhamento de vídeos, imagens, links e eventos".

Já a utilização do Twitter pela biblioteca possibilita que os usuários ao seguir o perfil fiquem atualizados sobre os acontecimentos relacionados à biblioteca, como eventos, aquisição de novos livros, dentre outros de forma rápida e prática. (NASCIMENTO, 2013).

Ressalta-se que o número baixo de bibliotecas cadastradas em redes sociais se dá pelo fato das normas internas de algumas instituições não permitirem que as bibliotecas possuam perfil próprio, disponibilizando apenas o site institucional para a divulgação on-line dos serviços oferecidos. Por sua vez, muitos bibliotecários acabam divulgando esses serviços em seu perfil pessoal.

Abaixo pode ser visto nas falas dos bibliotecários os motivos de não haver divulgação dos serviços em redes sociais.

> "Não existe motivo específico, apenas não é realizada, entretanto é uma possibilidade futura" (B1).

> "a instituição não permite acesso às redes sociais, logo não há como utilizar esse

> meio de comunicação para divulgar a unidade" (B2).
>
> "em função da política de segurança da informação da instituição". (B3).
>
> "Não, porque o serviço não é necessário nessa biblioteca setorial". (B4).
>
> "Ainda está em construção". (B9).
>
> "Por não estar incluído no programa institucional, pois não temos acesso à rede social durante o trabalho. Porém, acredito essa ser uma forma muito criativa da divulgação das atividades e serviços desenvolvidos nas unidades de informação. Quando preciso divulgar, utilizo meu portal pessoal mesmo". (B10).

Quanto às bibliotecas que divulgam seus serviços por meio on-line, justificam seus motivos da seguinte maneira:

> "Maior visibilidade da UI, junto aos usuários internos e externos, através da rede". (B3).
>
> "Para os alunos terem conhecimento dos serviços que existem na biblioteca". (B5).
>
> "informações dos cursos da instituição". (B6).
>
> "boletim informativo de eventos e de serviços". (B7).
>
> "divulgar nossas atividades". (B8).
>
> "divulgar informações como acesso, normas e torná-las mais conhecidas, já que a instituição tem pouco tempo de mercado". (B9).
>
> "para divulgar os serviços oferecidos pela biblioteca e atingir um número maior de usuários". (B11).

Nesse sentido, a importância de informar seus serviços, faz com que os usuários tenham aproximação com as atividades desenvolvidas pela biblioteca. As ferramentas da Web 2.0 vêm facilitar a interação do usuário com a biblioteca, além de demonstrar que a biblioteca não está inerte perante as inovações tecnológicas que se despontam. (ROCHA, SILVA, MAIA, 2012).

De acordo com os bibliotecários entrevistados, percebe-se que as informações divulgadas por essas bibliotecas estão voltadas para as unidades de informação, como pode ser visto abaixo:

> "No site é divulgado o horário de funcionamento, políticas sobre o funcionamento da biblioteca e é disponibilizado a reserva e renovação das obras do acervo". (B1).
>
> "Funcionamento, normas de acesso da biblioteca, acervo, etc.". (B2).
>
> "Novas publicações existentes, atualização do sistema da biblioteca, serviços, todo o sistema, normas, regulamentos, funcionamento, atividades desenvolvidas pela biblioteca". (B3).
>
> "Base de dados on-line; procedimentos de empréstimos; novas publicações; bibliotecas virtuais; pesquisa de levantamento bibliográfico; empréstimo on-line" (B5).
>
> "Atividades realizadas na instituição: aniversários dos colaboradores e notícias das mantenedoras da instituição" (B6).

> "Dados informativos de serviços, eventos". (B7)
>
> "Palestras e aquisições recentes". (B8).
>
> "No site da instituição, são divulgadas as informações básicas da biblioteca, como os serviços oferecidos, normas, local e horário de atendimento." (B9).
>
> "Projetos, andamento do projeto implantado". (B10).
>
> "Serviços oferecidos, tais como pesquisa, renovação e reserva on-line pelo sistema pergamum, treinamento em bases de dados para discentes, docentes e servidores, dentre outros." (B11).

Concluída a análise sobre o uso das ferramentas o uso das ferramentas da Web 2.0 pelos bibliotecários de bibliotecas universitárias a próxima etapa apresentará algumas considerações sobre a pesquisa.

5 Considerações finais

O avanço tecnológico e advento da internet no decorrer dos anos fez com que os usuários diminuíssem o interesse pela biblioteca, dessa forma a biblioteca teve que se reinventar e aderir as novas tecnologias e as ferramentas disponíveis na Web para inserir-se no mundo virtual e assim buscar estratégias que incentive o usuário a retornar e buscar os serviços oferecidos pela biblioteca.

A Web 2.0 é uma ferramenta que traz uma nova perspectiva para o usuário por meio de aplicações mais intuitivas, personalizadas e sensíveis ao seu contexto. Seu uso na biblioteca universitária é de grande relevância, pois mediante estratégias definidas pelos bibliotecários será possível a biblioteca estar integrada a realidade dos usuários e assim atraí-los para a mesma.

Nesse sentido esta pesquisa teve como norte a seguinte questão: As ferramentas eletrônicas da Web 2.0 são utilizadas pelos bibliotecários das bibliotecas universitárias das instituições de superior na cidade de Manaus? Quais são elas e de que forma essas ferramentas são utilizadas?

Diante do que foi apurado, a pesquisa permitiu compreender que os bibliotecários fazem uso das ferramentas da Web 2.0, muito embora sua aplicabilidade na biblioteca universitária ainda não seja totalmente possível, pois nem todas as instituições permitem esse uso.

Das principais ferramentas utilizadas verificou-se que o Facebook é a mais usada, em decorrências de sua popularidade, porém algumas instituições também utilizam o Twitter e muitas possuem delas fazem uso do site da instituição.

Utilizam as ferramentas principalmente para divulgar serviços da biblioteca, novidades, horário de funcionamento e boletins informativos. Com o objetivo de aproximar o usuário com os serviços da biblioteca.

Espera-se com essa pesquisa que futuros trabalhos possam ser desenvolvidos com o intuito de beneficiar e incentivar o uso das ferramentas da Web 2.0 em bibliotecas

6 Referências

ARÉVALO, J. A. Acadreamia servicio de alquiler de libros de texto. **Blok de BiD**. 03 mar. 2011. Disponível em: <http:migre.me/41gSK>. Acesso em 02 mar. 2013.

ARRUDA, S. M.; CHAGAS, J. **Glossário de biblioteconomia e ciências afins**.

Florianópolis: Cidade Futura, 2002.

BAILEY, D. S.; ZANDERS, E. D. Drug discovery in the era of Facebook: new tools for scientific networking. **Drug Discovery Today**. v. 13, out. 2008.

BANERJEE, N. et al. **User interests in social media sites:** an exploration with micro-blogs. ACM. New York, NY, USA, 2009.

BRITO, Jornivana Lopes; SILVA, Patrícia Maria da. Ferramentas da web 2.0 em bibliotecas universitárias: um estudo de caso. **Biblionline**, João Pessoa, n. esp., p. 23-33, 2010.

CASTELL, M. **A galáxia da internet:** reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=nCKFFmWOnNYC&oi=fnd&pg=PA5&dq=internet&ots=_BGVTIva6M&sig=ro-yDdH9FRGlHvFrpFte6Y41aE0#v=onepage&q=internet&f=false>. Acesso em: 15 out. 2013.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **O bibliotecário.** Disponível em: <http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/O_Bibliotecario.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2013.

CORRÊA, E. Os artigos científicos em tempos de web 2.0: uma reflexão teórica. **Revista ACB,** Florianópolis, v.17, n.1, p. 42-58, jan./jun. 2012. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=20090>. Acesso em: 09 out. 2013.

CUPANI, Alberto.A tecnologia como problema filosófico: três enfoques. **Scientiæ Studia** , São Paulo, v. 2, n. 4, p. 493-518, 2004. Disponível em: <http://www.scientiaestudia.org.br/revista/PDF/02_04_02_Cupani.pdf > Acesso em: 14 abr. de 2014.

FERNANDES, T. B.; BARBALHO, C. R. S. Ferramentas eletrônicas: suporte a produção científica e desenvolvimento da ciência. IN: MONTEIRO, G. V; ABBUD, M.E; PEREIRA, M.F. (Orgs.). **Estudos e perspectivas dos ecossistemas na comunicação**. Manaus: EdUA, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: 2010.

LE COADIC, Y.-F. Princípios científicos que direcionam a ciência e a tecnologia da informação digital. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 3, p. 205-213, set./ dez. 2004. Disponível em: <http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/90646/mod_resource/content/1/LE%20COADIC%2C%20Y-F.%20Princ%C3%ADpios%20cient%C3%ADficos%20que%20direcionam%20a%20ci%C3%AAncia%20e%20a%20tecnologia%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20digital.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2013.

MACEDO, N. D.; MODESTO, F. Equivalências do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, Nova Série, v.1, n.1, p. 38-54, 1999.

MACHADO, Marli. **A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de**

um curso de graduação. Florianópolis, 2009. 135f .Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2009.

MANN, Chris; STEWART, Fiona. **Internet communication and qualitative research**: a handbook for researching online. London: Sage, 2000.

MENDES, Conrado Moreira. **A pesquisa online**: potencialidades da pesquisa qualitativa no ambiente virtual. 2009. Disponível em: <http://www.hipertextus.net/volume2/Conrado-Moreira-MENDES.pdf>. Acesso em: 11 out. 2013.

MERČUN, T.; ŽUMER, M. Making Web 2.0 work for users and libraries. IN: GUPTA, D.; SAVARD, R. (EDS.). **Marketing Libraries in a Web 2.0 World**. Chicago: IFLA, 2011. p.13-22.

MILANESI, L. **O que é a biblioteca.** São Paulo: Brasiliense, 1993.

MOURA, M. A. Informação e conhecimento em redes virtuais de cooperação científica: necessidades, ferramentas e usos. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação** - v.10 n.2 abr 09. Disponível em: http://dgz.org.br/abr09/Art_02.htm Acesso em jun. 2011.

NASCIMENTO, Tayrine Vilma. **O uso das redes sociais em bibliotecas universitárias.** Disponível em: <http://www.labtecgc.udesc.br/faed/handle/02/12>. Acesso 11 jul. 2014.

OLIVEIRA, Lais Pereira; SILVEIRA, Carlos Eduardo da. Interação e colaboração da web 2.0: estudo de caso em bibliotecas públicas do município de Goiânia. **Revista ACB,** Florianópolis, v.18, n.2, p. 901-925, jul./dez. 2013. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/916/pdf>. Acesso em: 20 dez. 2013.

OLIVEIRA, L. R. de. **Biblioteca universitária:** uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro. 2004. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=192>. Acesso em: 10 dez. 2013.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. Brasília: E- Compós, 2007. v. 9, p.1-21.

RIBEIRO, Elisa Antônia. **A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa**. Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais, Araxá/MG, n. 04, p.129-148, maio de 2008.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social:** métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 69.

ROCHA, Ednéia Silva Santos; SILVA, Márcia Regina da; MAIA, Margareth Barros. Estratégia de marketing em unidades de informação: o uso de ferramentas da WEB 2.0. **Revista ACB:** Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.17, n.2, p.349-364, jul./dez., 2012.

RUIZ, Fernando Martinson. Pesquisa qualitativa e pesquisa quantitativa: complementaridade cada vez mais enriquecedora. **Adm. de Emp. em Revista,** Curitiba, n. 3, p. 37-47, 2004.

TORRES-SALINAS, D. *et al*. State of the library and information science blogosphere after social networks boom: A metric approach. **Library & Information Science Research**, v. 33, n. 2, p. 168-174, Apr 2011. Disponível em: <<Go to ISI>://WOS:000289026400009>.

O uso de aplicativos de saúde para dispositivos móveis como fontes de informação e educação em saúde

Ana Rachel Fonseca ((UERJ)) - fonseca.anarachel@gmail.com

Maria Simone de Menezes Alencar (UNIRIO) - salencar@gmail.com

Resumo:

O artigo propõe que a biblioteca universitária seja utilizada como um espaço de ensino e incentivo ao uso de dispositivos móveis como auxílio educativo. Visto que tablets e principalmente smartphones têm sido mais utilizados que o próprio computador pessoal, trabalharemos assim o conceito de aprendizagem móvel e suas possíveis aplicações dentro do espaço físico da biblioteca. Na realidade de uma biblioteca universitária que tem como público-alvo alunos da área de saúde e, principalmente de Medicina, focaremos nos aplicativos de saúde como fontes de informação, comunicação e educação. O bibliotecário deve assumir então o papel de mediador e facilitador no uso destas novíssimas e emergentes tecnologias.

Palavras-chave: *aprendizagem móvel; dispositivos móveis; aplicativos; competência informacional; informação em saúde; bibliotecário médico*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Dispositivos móveis em contexto acadêmico*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

SNBU 2016

Eixo Temático: Ecologia da Informação - dispositivos móveis em contexto acadêmico

O uso de aplicativos de saúde para dispositivos móveis como fontes de informação e educação em saúde

Modalidade da apresentação: Comunicação oral

1 Introdução

A forma de acesso à Internet tem sido modificada nos últimos anos à medida que os computadores (*desktops* e *notebooks*) foram perdendo espaço por conta de suas versões móveis no formato de *tablets* e *smartphones*. Em uma apuração recente divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), por meio da Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios (Pnad), foi constatado que 80,4% das famílias brasileiras entrevistadas utilizam o *smartphone* como principal meio de acesso à Internet, deixando para trás computadores, *tablets*, TVs inteligentes e outros equipamentos (CETIC.BR, 2016). Além de vantagens como banda larga móvel, os dispositivos móveis possuem um custo mais acessível para a maioria da população, são mais fáceis de operar, são multitarefas e são portáteis.

Atualmente, os aparelhos celulares, que antes serviam apenas para enviar e receber ligações e/ou mensagens, ganharam nova utilidade conforme suas funções foram ampliadas com serviços que possibilitam a seus usuários assistir vídeos, ler livros eletrônicos, acessar mapas, navegar nas redes sociais, compartilhar informações, e muito mais. Na rebarba da versatilidade que um aparelho móvel oferece, aliado às ferramentas da *web 2.0* cujo traço principal é a colaboração e interatividade, surgiram os aplicativos (*apps*) desenvolvidos especialmente para estes aparelhos.

O uso de dispositivos móveis já é uma realidade no cotidiano das universidades brasileiras. Uma gama de universidades disponibilizam para professores e alunos *tablets* para uso pedagógico, com acesso a todo material didático dos cursos e livros eletrônicos. No entanto, muitos dos que os recebem ainda não sabem como tirar melhor proveito desses equipamentos. Atualmente, o conceito de aprendizagem móvel é discutido amplamente por pesquisadores na área da Educação objetivando modernizar, dinamizar, ampliar e enriquecer suas experiências pedagógicas.

Segundo Carvalho (1980), as bibliotecas universitárias (BUs) devem se posicionar de forma proativa procurando se integrar sempre ao ambiente universitário que as cerca. Devem avaliar seus serviços e redefini-los ao longo do tempo para que se adequem aos objetivos e atividades da própria instituição. Partindo desta afirmação, pretendemos neste trabalho aproximar a discussão sobre aprendizagem móvel das práticas biblioteconômicas. Como trabalhar todas as possibilidades de um dispositivo móvel dentro das bibliotecas universitárias?

Para tentar responder esta pergunta, apresentaremos aqui alguns aplicativos que podem ser utilizados em atividades extracurriculares. Nossa proposta, dentro da realidade de uma biblioteca universitária que atende aos usuários da área de saúde, contempla principalmente os aplicativos desta área do conhecimento, porém a ideia da utilização destas ferramentas como fontes de informação, educação e comunicação poderá ser aplicada em inúmeras outras áreas do saber.

2 O bibliotecário médico e sua atuação na biblioteca universitária

Medicina e tecnologia são áreas do conhecimento que seguem de mãos dadas ao longo dos anos, gerando avanços importantes e imprescindíveis em prol da saúde humana. Desta maneira, faz-se necessário ao bibliotecário médico manter-se competitivo e acompanhar as evoluções tecnológicas na intenção de suprir as expectativas de seus usuários. A informação para saúde tem um caráter extremamente dinâmico e mutante e o bibliotecário deverá acompanhar este ritmo em seu fazer diário.

Os desenvolvimentos tecnológicos no setor da saúde nos últimos 20 anos mudaram radicalmente a maneira de se consumir e gerenciar este tipo de informação. Posto isto, a

ênfase não está mais no espaço físico da biblioteca de saúde, e sim no bibliotecário médico. (LAWTON; BURN, 2015).

Este profissional da informação atua na cooperação em diagnósticos médicos, realiza pesquisas acadêmicas em bases de dados de saúde auxiliando estudantes, docentes e pesquisadores e dissemina informações aos usuários utilizando fontes de informação de inúmeras naturezas. Nas últimas décadas, com os avanços da informação médica impulsionada pelo advento da Internet, o bibliotecário médico ganha mais uma função: a de educador.

Os estudos acerca do tema competência informacional apontam que o bibliotecário é o profissional indicado e competente para exercer a função de educador neste aspecto. Este profissional da informação deve atuar no processo de ensino-aprendizagem tornando os usuários hábeis e competentes para buscar e usar as informações. Habilidades que tornam a recuperação da informação eficiente, precisa e eficaz devem ser obrigatórias em se tratando de informação para a saúde, a qual se torna urgente e imprescindível no caso de vidas humanas.

Entendemos ainda que este tipo de educação e treinamento deve ser iniciado desde o início da graduação, formando alunos que futuramente conduzirão com propriedade uma equipe médica apta para realizar uma investigação clínica de maneira ativa e independente, já que, citando a American Library Association (1989, p.1 apud. Cunha; Orelo, 2013):

> [...] para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Para produzir esse tipo de cidadania é necessário que escolas e faculdades compreendam o conceito de competência informacional e o integrem em seus programas de ensino e que desempenhem um papel de liderança preparando indivíduos e instituições para aproveitarem as oportunidades inerentes à sociedade da informação. Em última análise, pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar a informação e como usar a informação, de tal forma que outros possam aprender com elas.

As funções de um bibliotecário médico são redesenhadas conforme as necessidades informacionais de seu público-alvo. Uma vez que o setor tecnológico tem beneficiado muito a maneira de se estudar/trabalhar no campo da saúde, observamos a tendência, principalmente através dos alunos de graduação da Universidade, de uma medicina rica em recursos eletrônicos, conectada à Internet, e repleta de funcionalidades da tecnologia da *Web* 2.0, com uso em massa de dispositivos móveis. Sendo assim, prevemos que o próximo *know-how* no fazer da biblioteconomia médica será atuando na aprendizagem móvel, com conteúdos audiovisuais, e principalmente utilizando fontes de informação provenientes de aplicativos de saúde.

3 Aprendizagem móvel

Segundo a definição adotada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO),

> a aprendizagem móvel envolve o uso de tecnologias móveis, isoladamente ou em combinação com outras tecnologias de informação e comunicação (TIC), a fim de permitir a

> aprendizagem a qualquer hora e em qualquer lugar. A aprendizagem pode ocorrer de várias formas: as pessoas podem usar aparelhos móveis para acessar recursos educacionais, conectar-se a outras pessoas ou criar conteúdos, dentro ou fora de sala de aula. A aprendizagem móvel também abrange esforços em apoio a metas educacionais amplas, como a administração eficaz de sistemas escolares e a melhor comunicação entre escolas e famílias.

As tecnologias móveis evoluem constantemente abarcando uma grande diversidade de suportes, entre eles, *smartphones*, *tablets*, leitores de livros digitais (*e-readers*), aparelhos portáteis de áudio e consoles manuais de videogames. De maneira geral, algumas particularidades os unem, como por exemplo, o fato de serem digitais, serem portáteis, serem de propriedade e controle de um indivíduo, todos tem acesso à Internet, são multitarefas e incluem funções de multimídia.

A aprendizagem móvel ganha um alcance quase infinito ao considerarmos a possibilidade de estender este tipo de prática para áreas físicas onde escolas, livros e computadores são insuficientes. Conforme o preço dos aparelhos móveis, principalmente *smartphones*, vai diminuindo, é possível vislumbrar um cenário de maior igualdade e oferta educacional. Outro ponto interessante desta modalidade é o imediatismo. Enquanto alunos teriam que esperar até a próxima aula para tirar dúvidas, receberem *feedbacks* e orientações, desta vez é possível receber uma resposta de um professor ou até mesmo de um colega de classe praticamente em *real time*.

Outro atributo favorável é a mobilidade. Os aparelhos permitem que se aprenda a qualquer hora, em qualquer lugar, fora e/ou dentro do ambiente físico de ensino. Isto permite uma autonomia maior na aprendizagem, respeitando os limites e disponibilidade do aluno, sendo possível eleger qual tipo de tarefa realizar de acordo com o tempo disponível para tal e no local e horário que desejar.

As vantagens e benefícios da aprendizagem móvel são inumeráveis, porém é necessário que sejam adotadas diretrizes para a melhor aplicação desta variante educacional. A UNESCO (2013) elaborou um guia de Diretrizes Políticas Para Aprendizagem Móvel, no qual destacamos os principais pontos a seguir:

> a) criar ou atualizar políticas referentes à aprendizagem móvel;
> b) treinar professores sobre como fazer avançar a aprendizagem por meio de tecnologias móveis;
> c) fornecer apoio e formação a professores por meio de tecnologias móveis;
> d) criar e aperfeiçoar conteúdos educacionais para uso em aparelhos móveis;
> e) assegurar igualdade de gênero para estudantes móveis;
> f) ampliar e melhorar as opções de conectividade, assegurando também a equidade;
> g) desenvolver estratégias para fornecer acesso igual a todos;
> h) promover o uso seguro, responsável e saudável das tecnologias móveis;
> i) usar as tecnologias para melhorar a comunicação e gestão educacional;

A conjuntura atual na prática de ensino é de uma educação fortemente digital, focada no aluno e de maneira interativa e colaborativa. Os nativos digitais são atores ativos no quadro educacional, que vai desde o ensino básico até o ambiente universitário. A geração

móvel de alunos, ou mais popularmente chamada "geração polegar" carece de planos curriculares que incentivem o uso de tecnologias móveis para aprendizagem e aquisição de conhecimento. Não podemos esquecer aqui que os próprios professores, docentes e demais profissionais de ensino devem passar por uma reciclagem para usufruir desta modalidade emergente em ensinança já que, na grande maioria, são "imigrantes digitais" pois não nasceram já imersos no mundo digital e ainda estão aprendendo a utilizar as novíssimas tecnologias de informação e comunicação.

Neste cenário a biblioteca deverá ser uma parceira presente e atuante fornecendo todo apoio necessário em questões informacionais e especialmente no uso destes aparelhos, como por exemplo, implantando programas de capacitação com intuito de demonstrar funcionalidades e potencialidades destas inovações.

4 Os aplicativos para dispositivos móveis

Os aplicativos (*apps*) integram as chamadas Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC), e são gamas de ferramentas tecnológicas emergentes que tiraram proveito dos artifícios da *web 2.0* para capturar, armazenar, recuperar, analisar, receber e compartilhar informação. Por serem tecnologias desenvolvidas para uso em aparelhos móveis, trazem consigo a possibilidade de serem personalizados e individualizados. O usuário poderá customizar os aplicativos baixados de acordo com suas preferências e particularidades.

Os *apps* são extremamente versáteis e com propósitos bastante diversificados. Muitos agregam em uma única ferramenta recursos visuais e auditivos capazes de estimular o estudo com auxilio de interfaces atraentes e extremamente amigáveis e intuitivas. Estes aplicativos podem ser baixados em plataformas diferentes, contemplando assim usuários que utilizam modelos e sistemas operacionais diversos.

O mercado de *apps* tem crescido em ritmo acelerado nos últimos anos e possuem um prognóstico de se firmar na indústria de conteúdos digitais por muitos anos mais. Diariamente são criados e atualizados incontáveis aplicativos que abrangem múltiplas finalidades que vão desde entretenimento, até organização de finanças, negócios, utilização de meios de transporte, saúde, bem-estar, fitness, viagens e muito mais. É importante frisar que existem *apps* gratuitos e pagos. Geralmente os que demandam custos são relativamente a preços acessíveis, e seus conteúdos e qualidade não os tornam melhores que os gratuitos, apenas são mais completos em algumas especificidades.

4.1 Os aplicativos de saúde

Os aplicativos médicos são idealizados por uma equipe de profissionais de saúde e concretizados por profissionais de tecnologia da informação. Geralmente os *apps* são desenvolvidos ao longo de muitas pesquisas acadêmicas, o que daria a eles a credibilidade necessária. No entanto, a chamada área de *Mobile Health*, principalmente no Brasil, ainda está desprovida de mecanismos regulatórios que legitimem o uso desta tecnologia para a área de saúde.

Dentre os milhares de aplicativos de saúde hoje existentes nas principais plataformas de *download*, encontramos ferramentas que podem ser muito úteis nos campos de educação e informação em saúde. Existem livros e atlas de anatomia totalmente adaptados para uso em dispositivos móveis onde é possível aprender interativamente e de maneira agradável. Há ainda jogos que criam casos clínicos para que alunos e professores testem seus conhecimentos na área e mantenham-se atualizados sobre novos procedimentos médicos. Também existem em formatos de aplicativos obras de referência, bulários e prescrições médicas que podem ser consultadas a qualquer momento, em qualquer lugar.

Através de leitura em periódicos científicos, principalmente da área médica, e *rankings* de avaliação em sítios especializados e lojas *online* de aplicativos foram selecionados alguns deles que podem ser utilizados no ambiente universitário, por alunos e docentes a fim de servir como complemento pedagógico.

A proposta é que a biblioteca universitária faça um papel de mediadora entre estas fontes de informação e seus usuários em potencial. O que estamos sugerindo neste trabalho é que a biblioteca sirva como um grande observatório de monitoramento destas fontes de informação e um espaço de ensino sobre como e com qual finalidade devemos utilizar estas ferramentas. A sugestão é que ultrapassemos os limites da competência informacional focando agora em uma *app literacy*.

4.2 Aplicativos para educação e informação em saúde

No quadro a seguir listamos aplicativos que podem e devem ser explorados como complementos extraclasse. Foram selecionados 25 fontes de informação para exemplificar o vasto alcance e possibilidades que estas ferramentas podem atingir nos campos da educação em saúde.

Quadro 1 – Lista de *apps* de saúde com funcionalidades educativas

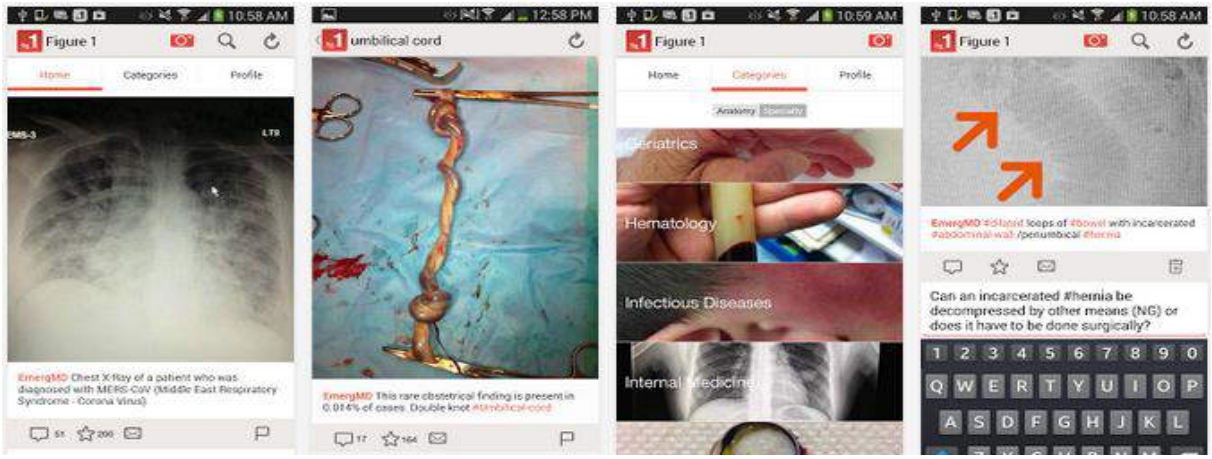
Título	Breve descrição
BMJ OnExamination	Quiz de perguntas e respostas de conhecimentos médicos
Bulário Digital	Banco de dados de bulas de remédio
Bulário veterinário	Banco de dados de bulas veterinárias
Calculate by QxMD	Calculadora médica
CID 10	Consulta rápida e inteligente aos códigos e descrições completas da CID10
Clinical Key	Pesquisa clínica baseada em evidências
Clinical Sense	Jogo interativo para tomada de decisões clínicas
DailyRounds – Doctor's App	Compartilhamento e testes de casos clínicos
Epocrates Plus	Referência em informação clínica
Figure 1 – Imagens médicas	Compartilhamento de casos clínicos através de fotografias
Human Anatomy Atlas	Atlas de anatomia humana em 3D
JoVE – Journal of Visualized Experiments	Periódico em vídeo revisado por pares
Leia por QxMD	Revista digital de literatura médica
Medical News Online	Notícias médicas
Medscape	Referência em informação clínica
MedQuiz Residência Médica	Questões de prova de Residência Médica
Prognosis: Your Diagnosis	Jogo interativo de simulação de casos clínicos
PubMed Mobile	Referência em publicações científicas
Sobotta Anatomy Atlas	Atlas de anatomia humana
Terminologia médica	Dicionário médico
The Lancet	Periódico científico
Touch Surgery	Simulador de cirurgia
UpToDate	Decisões médicas baseadas em evidência
WebMD	Informação em saúde e apoio à tomada de

	decisão clínica
WhiteBook: clinical decision	Guia de prescrições médicas e condutas clínicas e tomadas de decisão

Fonte: A autora, 2016.

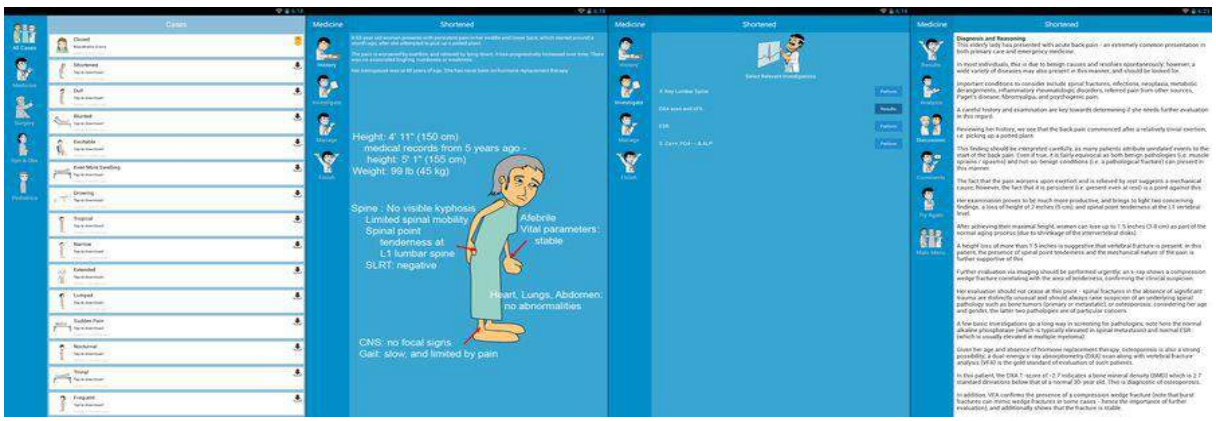
A título de ilustração capturamos as telas de alguns aplicativos, apresentados nas figuras 1, 2 e 3, para exemplificar a gama de possibilidades que podem ser disponibilizadas. .

Figura 1 – Telas do Figure 1



Fonte: Google Play Store, 2016.

Figura 2 – Telas do Prognosis: Your Diagnosis



Fonte: Google Play Store, 2016.

Figura 3 – Tela do CID 10



Fonte: Google Play Store, 2016.

5 Considerações finais

A biblioteca universitária pode e deve servir de ponte entre as novíssimas tecnologias de informação e seus usuários em potencial, lançando mão de seu espaço físico e de seus profissionais qualificados para criar um ambiente de descobertas, monitoramento, treinamento, e por que não de criação de conteúdos digitais próprios?

O bibliotecário, sendo ator efetivo na prática pedagógica, deve aproveitar ao máximo as vantagens oferecidas pelas tecnologias móveis e seus instrumentos, capacitando docentes e discentes de modo que estes possam incorporar e usufruir com sucesso as emergências tecnológicas em benefício do ensino/aprendizagem. Esse campo ainda carece de muitas pesquisas, trocas de experiências e práticas inovadoras.

Quando apresentamos aos alunos e professores as contemporaneidades tecnológicas educacionais, ambos ganham novas competências que futuramente serão aplicadas com sucesso em seus ambientes de trabalho. Ademais, os aplicativos que podem ser utilizados na prática educativa aumentam a eficiência de educadores e alunos por automatizar a distribuição, a coleta, a verificação e a documentação de avaliações e exames.

6 Referências

AGGARWAL, Mayank; MATHUR, Akshay; KAREL, Yatin. Doctor App: A life saving Mobile Application. **International Journal Of Computer Science and Information Technologies**, v.5, n. 5, p.6290-6295, 2014. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.660.5973&rep=rep1&type=pdf> Acesso em: 20 ago. 2015.

AZEVEDO, Alexander Willian; BERAQUET, Vera Silvia Marão Fabiana Araujo. Formação e competência informacional do bibliotecário médico brasileiro. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, p. 199-218, 2010. Disponível em: <http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1964>. Acesso em: 17 mar. 2016.

BECKER, Stefan et al. mHealth 2.0: experiences, possibilities, and perspectives. **JMIR mHealth and uHealth**, v. 2, n. 2, p. e24, 2014. Disponível em: <http://mhealth.jmir.org/2014/2/e24/?trendmd-shared=0> Acesso em: 3 dez. 2015.

BORUFF, Jill ; STORIE, Dale. Mobile devices in medicine: a survey of how medical students, residents, and faculty use smartphones and other mobile devices to find information. **Journal of the Medical Library Association**, v. 102, n. 1, p. 22-39, 2014. Disponível em: <http://go.galegroup.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA361185587&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=fulltext&issn=15365050&p=AONE&sw=w&authCount=1&isAnonymousEntry=true > Acesso em: 31 mar. 2015.

CAVALCANTE, Lídia Eugenia et al. Competência em informação na área da Saúde. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 3, n. 1, p. 87-104, 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/viewFile/42372/46043>. Acesso em: 20 ago. 2016.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC.BR.) **TIC Governo Eletrônico 2015**: órgãos públicos federais e estaduais. Disponível em: <http://cetic.br/pesquisa/governo-eletronico/indicadores>. Acesso em: 2 maio 2016.

CUNHA, Miriam Figueiredo Vieira da; ORELO, Eliane Rodrigues Mota. O bibliotecário e a competência informacional. **Informação & Sociedade**, v. 23, n.2, p.25-32, maio/ago. 2013. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/12892 >. Acesso em: 23 nov. 2015.

DAVIES, Bethany S. et al. Mobile Medical Education (MoMEd)-how mobile information resources contribute to learning for undergraduate clinical students-a mixed methods study. **BMC medical education**, v. 12, n. 1, p. 1, 2012. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.270.7450&rep=rep1&type=pdf> Acesso em: 7 out. 2015.

GOOGLE Play Store. Loja de aplicativos. Disponível em: <https://play.google.com/store> Acesso em: 5 maio 2016.

LAWTON, Aoife; BURNS, Jane. A review of competencies needed for health librarians: a comparison of Irish and international practice. **Health Information & Libraries Journal**, v. 32, n. 2, p. 84-94, 2015. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hir.12093/abstract;jsessionid=6FF8876D2A8646C548C80B4B120D5429.f04t04> Acesso em: 14 abr. 2016.

MOURA, Adelina. Geração móvel: um ambiente de aprendizagem suportado por tecnologias móveis para a "Geração Polegar". In: **Actas da VI Conferência Internacional de TIC na Educação – Desafios 2009**. Braga: Universidade do Minho, 2009. p. 50-78. Disponível em: <http://repositorio.uportu.pt/jspui/bitstream/11328/472/1/Gera%C3%A7%C3%A3o%20M%C3%B3vel%282009%29.pdf> . Acesso em: 18 jan. 2016.

UNESCO. Diretrizes Políticas Para Aprendizagem Móvel. France: UNESCO, 2013. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002277/227770por.pdf> Acesso em: 14 jun. 2015.

WALLACE, Sean; CLARK, Marcia; WHITE, Jonathan. 'It's on my iPhone': attitudes to the

use of mobile computing devices in medical education, a mixed-methods study. **BMJ open**, v. 2, n. 4, p. e001099, 2012. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.690.5076&rep=rep1&type=pdf> Acesso em: 5 set. 2015.

O USO DE INDICADORES DE DESEMPENHO DA ISO 11620 PARA AVALIAR BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Elaine Cristina Tomás Pimenta (Ufes) - elapimenta@yahoo.com.br

Thalmo de Paiva Coelho Junior (Ifes) - thalmo@ifes.edu.br

Resumo:

O uso de indicadores de desempenho para avaliar a qualidade em unidades de informação, tem se tornado cada vez mais uma ferramenta de apoio a gestão ajudando no planejamento. O objetivo desta pesquisa é identificar quais as vantagens e desvantagens de se fazer avaliação em bibliotecas universitárias usando indicadores de desempenho da ISO 11620. A pesquisa foi baseada em pesquisa bibliográfica, onde foi feito o levantamento de bibliografias nacionais e internacionais dando embasamento teórico aos assuntos da pesquisa. Fazer a avaliação das bibliotecas universitárias usando os indicadores de desempenho da ISO 11620 auxilia o gestor a agir de modo que diminua as ameaças ao meio, buscando sempre a eficácia, eficiência e inovação em seus serviços, além de poder aplicar de forma mais eficiente os recursos da biblioteca, a fim de garantir um melhor desempenho de sua função.

Palavras-chave: *Avaliação de Desempenho. Bibliotecas Universitárias. ISO 11620. Indicadores de Desempenho.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

1 Introdução

A avaliação reúne dados que são necessários para determinar quais dentre várias estratégias existentes escolher as que mais possui a probabilidade de se obter os resultados almejados, ajudando ao administrador a alocar recursos de modo mais eficiente (LANCASTER, 1996). E hoje para avaliar a qualidade em unidades de informação usa-se indicadores de desempenho, que tem se tornado cada vez mais uma ferramenta de apoio a gestão ajudando no planejamento.

Para Rozados (2004, p. 13) "a avaliação é um procedimento que permite aos serviços de informação conhecer a adequação de seus serviços, seu rendimento e suas falhas", bem como, servir de ferramenta para avaliar a qualidade e a eficácia dos serviços prestados, assim como valorizar a eficiência dos recursos destinados pelas unidades de informação para estes serviços e atividades. Ao implementar o processo de avaliação, faz-se necessário a criação de um modelo de avaliação estabelecendo indicadores que sejam apropriados ao uso daquela biblioteca.

A preocupação com qualidade em biblioteconomia começou a ser abordado em 1990, foi quando as unidades de informação iniciaram a busca de implementação da qualidade em seus processos de trabalho, tendo como objetivo atingir a excelência na atuação e melhor satisfação dos clientes (VERGUEIRO; CARVALHO, 2011). A preocupação com medidas sistemáticas de eficiência e eficácia em unidades de informação teve início com as bibliotecas públicas, e a criação da ISO 11620 trouxe uma norma que pode ser usada para fazer essas medidas sistemáticas em todos os tipos de biblioteca. Nos países desenvolvidos, o uso de indicadores em unidades de informação para avaliar o desempenho de serviços tem sido uma preocupação muito presente, especialmente nos Estados Unidos e em países da Europa que possuem uma marcante representação de estudiosos do assunto. No entanto, no Brasil, o uso de indicadores para avaliar serviços de informação ainda não é uma prática comum (ROZADOS, 2004).

As bibliotecas que utilizam os indicadores da ISO 11620 para se fazer avaliação de desempenho, são: Biblioteca da Universidade do Estado de Iowa nos Estados Unidos; Bibliotecas da Universidade de Liverpool John Moores na Inglaterra; Biblioteca da Universidade Regional de Munster na Alemanha, etc. No Brasil, encontramos a tese de dissertação de Helen Beatriz Frota Rozados aprovada em 2004 que teve como objetivo propor um conjunto de indicadores de desempenho que fossem aplicados à mensuração e a gestão dos serviços brasileiros de informação tecnológica com foco no usuário, a biblioteca da Fiocruz elaborou um instrumento para medir o desempenho de suas bibliotecas usando a ISO 11620 que no ano de 2006 estava em fase de implementação, e a dissertação de Elaine Cristina Tomás Pimenta aprovada em 2016 que teve como objetivo avaliar a Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) usando indicadores selecionados da ISO 11620.

O uso de indicadores de desempenho da ISO 11620 para avaliar bibliotecas universitárias é uma ferramenta vantajosa para se obter resultados almejados em uma avaliação de biblioteca universitária?

A presente pesquisa poderá ajudar aos profissionais de bibliotecas universitárias a optarem por usar ou não os indicadores da ISO 11620 dentre as diversas formas de avaliação de bibliotecas existentes.

O objetivo desta pesquisa é identificar quais as vantagens e desvantagens de se fazer avaliação de desempenho em bibliotecas universitárias usando indicadores de desempenho usando a ISO 11620.

2 Revisão de literatura

2.1 Bibliotecas universitárias

Durante os séculos de nossa história, a Biblioteca tem mudado de função. Como no romance *O nome da rosa* de Umberto Eco (1983), que é ambientado em um mosteiro medieval, a biblioteca era um espaço onde os monges "guardavam" e monopolizavam a informação, apenas na função de guardiões desses monumentos, acumulados pelo homem em seu trabalho de conquista do mundo físico e desenvolvimento de suas capacidades intelectuais e espirituais. Hoje a biblioteca não tem mais esta característica e sim a de promover e estimular o uso da informação, a integração e a disseminação do material impresso e eletrônico, a biblioteca passou a ser e as universidades são centros transmissores do conhecimento, através do ensino e dos livros (LEITÃO, 2005; PRADO, 2003).

Apesar das bibliotecas universitárias terem sua origem na idade média, elas estão inseridas em um meio onde as mudanças vem alterando sua função ao longo dos anos, onde é preciso que elas deixem de ser depósito de materiais bibliográficos para se tornarem em local de acesso ao conhecimento.

A biblioteca universitária mostra sua evolução ao desempenhar o papel de estimular, apoiar, fomentar e desenvolver o saber em seus múltiplos aspectos, seja por meio de seus acervos ou das relações que nela estabelecem. Estudiosos da Biblioteconomia reconhecem a especificidade da função da biblioteca e apontam a relação com o usuário como sua maior missão (LEITÃO, 2005).

Para Rodríguez et al. (2014) a globalização trouxe mudanças para sociedade do conhecimento como a mudança de paradigma que se constituiu na aquisição e disponibilidade de informação tanto do ponto qualitativo quanto quantitativo, onde os indivíduos com uma maior quantidade de informação se envolve em ações de maior alcance do que aqueles que possuem pouca informação.

As transformações tecnológicas trouxeram consequências e impactos diretos no contexto das bibliotecas universitárias devido o aumento do fluxo de informações, a fluidez das relações interpessoais, a automatização de diversos processos e produtos, a quebra de paradigmas e o surgimento de novos conceitos como a globalização e as tecnologias da informação. Nesse momento, surge uma sociedade da informação que não somente valoriza a informação e o conhecimento, mas também os reconhece como essenciais (SILVEIRA, 2014).

As tecnologias não são apenas instrumento facilitador do processo de ensino-aprendizagem, mas é também uma ferramenta provocadora que traz profundas alterações no ambiente das bibliotecas universitárias, uma vez que essas mesmas tecnologias estão presentes na universidade, no ensino, na pesquisa e na extensão afetando os serviços e produtos que são gerados e oferecidos à comunidade acadêmica (CARVALHO, 2004).

Hoje as bibliotecas disponibilizam informações de qualquer parte do mundo por meio das redes eletrônicas de informação. Deixando de ser a biblioteca que se dedica apenas a reunir, organizar, disseminar e/ou até produzir o conhecimento registrado, se tornando como serviço social de extrema importância para a evolução da sociedade em geral. No entanto, bibliotecários do século XXI, precisam acompanhar os movimentos de democratização da informação assumindo outros encargos, a exemplo da avaliação, planejamento, implantação de redes de informação; programas de gerenciamento de informação; e edição de revistas técnico-científicas (TARGINO, 2010).

As bibliotecas vêm mudando de paradigmas, e o modelo de biblioteca centrado na disponibilidade está sendo substituído por um novo modelo centrado na acessibilidade. Onde a biblioteca tradicional vem dando lugar à biblioteca com ação cultural, e o importante é suprir as demandas do usuário, de forma imediata, independente de suporte ou localização

(TARGINO, 2010).

Nesse contexto, Silveira (2014, p. 73) afirma que com "o suporte da informação evoluindo, o papel deixou de ser protagonista, e os formatos eletrônicos vêm sendo preferidos pela academia". No entanto, "[...] a grande missão da biblioteca universitária continua sendo a mesma: aproximar produtores e consumidores de conhecimento".

Podemos verificar que as bibliotecas universitárias passaram por transformações ao longo dos anos tendo que vencer os desafios que trouxeram mudanças para estas bibliotecas, e a necessidade de tornar cada vez mais acessível a informação vem fazendo com que as bibliotecas busquem, cada vez mais, formas de agregar um bom desempenho e buscando a qualidade aos seus serviços.

2.2 Qualidade em organizações como bibliotecas

O termo qualidade passou a existir desde o início do processo produtivo do homem e passou por diversas fases ao longo do tempo.

A Revolução Industrial trouxe a exploração das máquinas e da mão de obra dos operários, aumentando a produção e padronizando os produtos. Com o surgimento do modelo taylorista que teve novos conceitos e procedimentos, surgiu a figura do inspetor que era o responsável pela qualidade. No período de 1908 a 1927 Ford adotou um sistema de padronização de medida para facilitar os ajustes das peças usadas em sua linha de montagem. Já na década de 1930 o conceito de qualidade evoluiu bastante com a criação de ferramentas de controle estatístico e do surgimento de normas específicas voltadas para o controle de qualidade (ANDRADE, 2004; CARVALHO, 2012).

Com a Segunda Guerra Mundial o controle de desperdício passou a ser mais rígido e foi criado técnicas avançadas para o controle pela qualidade de processos e produtos. Ao fim da Segunda Guerra Mundial o Japão sai derrotado e os japoneses se esforçam para recuperar o país adotando a qualidade como um ideal a ser conquistado. Nos meados dos anos 1960 o Japão cria o Círculo de Controle de Qualidade (CCQ), e neste período também foram estruturados conjuntos de ferramentas de qualidade (ANDRADE, 2004; CARVALHO, 2012).

Em 1987, surge a primeira norma criada pela International Organization for Standardization (ISO) para a área de Gestão da qualidade que é a ISO 9000 (CARVALHO, 2012).

A qualidade foi incorporada a produção industrial na década de 1920 para evitar que produtos defeituosos chegassem aos consumidores, já na biblioteconomia o assunto começou a ser abordado na década de 1990, a partir daí, no mundo inteiro, unidades de informação de todas as áreas se engajaram na busca de implementação da qualidade em seus processos de trabalho, desejando assim atingir a excelência na atuação e melhor satisfação dos clientes. Essa tendência, se iniciou nos países mais desenvolvidos e aos poucos se espalhou para outras partes do mundo, atingindo os países em desenvolvimento. O Brasil não ficou alheio a essas influências mundiais, com muitas bibliotecas respondendo de forma entusiasta aos desafios da qualidade (VERGUEIRO; CARVALHO, 2011). Desde então, as bibliotecas vêm buscando incessantemente a qualidade em seus produtos e serviços de forma a satisfazer com maior eficiência as necessidades de informação de seus usuários.

Historicamente, a qualidade da biblioteca vem sendo medida pela sua coleção tamanho, número de títulos e amplitude de cobertura, variedade de livros e jornais e número de usuários, mão de obra e serviços. Em passado recente, este conceito foi mudado para a natureza do serviço prestado pelos bibliotecários e não apenas sobre sua coleção e tamanho da biblioteca, hoje a avaliação passa pelo crivo do usuário que é envolvido no processo de avaliação de modo a conseguir resultados aceitáveis e válidos, e a qualidade do serviço nas bibliotecas foi definido como a diferença entre percepções e expectativas dos usuários no

desempenho dos serviços, e o conceito de qualidade do serviço passou a ser importante para as bibliotecas desenvolverem seus serviços (DASH; PADHI, 2010; BAHRAINIZADEH, 2013).

Para Milet (1997, p. 189) projetar qualidade em um serviço é preciso não apenas entender o cliente mas entender o próprio serviço. E quando abordamos a qualidade em serviços com estas definições os conceitos ficam prejudicados devido a algumas características especiais dos serviços que são intangíveis, heterogêneos, a pessoa que presta serviço faz parte do próprio serviço, não se pode separar a produção do consumo, não são passíveis de uma inspeção final antes da entrega, não são estocáveis, não são passíveis de devolução e não são transportáveis.

Durante o processo de execução do serviço o cliente e o fornecedor interagem o tempo todo. A percepção do cliente quanto a qualidade é influenciada tanto no processo quanto no resultado do serviço, tornando necessário compreender a forma que o cliente percebe e avalia a qualidade dos serviços, que muitas vezes avalia o serviço comparando com o que ele esperava receber com o que ele recebeu (MILET, 1997; PAULA et al., 2015).

As bibliotecas devem ser geridas tendo como foco a qualidade no atendimento das necessidades informacionais dos usuários, e deve estabelecer no planejamento os padrões que a biblioteca deseja atingir, visando a melhoria contínua dos seus serviços, focando na satisfação do usuário e buscando ser uma organização de excelência.

A gestão da qualidade em bibliotecas busca a satisfação do usuário, satisfação essa que só pode ser alcançada através de serviços eficientes e eficazes. Com isso se faz necessário a busca pela excelência onde é preciso que seja feito um levantamento sistemático de dados e de informações, onde pode ser usado indicadores de desempenho como uma ferramenta para mensurar a satisfação do usuário e a qualidade dos serviços prestados, usado para avaliação e tomada de decisão (ROZADOS, 2005). A aplicação das teorias da qualidade em serviços de informação juntamente com a definição de indicadores pode constituir-se em estratégia viável para ser utilizada por bibliotecas. (VERGUEIRO, CARVALHO, 2001).

2.3 Indicadores de desempenho a busca pela qualidade em bibliotecas

A ISO 11620 estabelece que indicadores são: “Expressão (numérica, simbólica ou verbal) empregada para caracterizar as atividades (eventos, objetos, pessoas), em termos quantitativos e qualitativos, com o objetivo de determinar o valor das atividades” (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014, p. 5, tradução nossa). Já Rozados (2005) determina indicador como sendo uma ferramenta de mensuração, utilizada para levantar aspectos quantitativos e/ou qualitativos de um dado fenômeno, com o objetivo de avaliar e subsidiar a tomada de decisão.

Para medir desempenho não se pode adotar indicadores a partir de qualquer dado e sim indicadores que são coletados de forma sistemática e normalizada, e de fontes previamente determinadas (LUBISCO, 2008).

Para definir os indicadores a serem usados em uma organização deve-se ter uma concepção precisa da organização a ser gerenciada, podendo apresentar diferentes níveis de facilidade ou complexidade. Os indicadores permitem medir os mais variados tipos de atividades da organização e atingir objetivos diversos, eles se adequam aos objetivos, metas e missão da organização (ROZADOS, 2005).

Adotar um grupo de indicadores para medir desempenho nas organizações, permite acompanhar o resultado das atividades desenvolvidas, auxiliar na tomada de decisões, aumentar a satisfação dos clientes, melhorar a qualidade dos produtos e/ou serviços, bem como otimizar seus processos, adequando custos aos benefícios (LIRA; VALE; BARBALHO, 2013).

O uso de indicadores é uma ferramenta que para o gestor possibilita verificar os pontos fortes e os pontos fracos do desempenho da organização, e ao identificar os pontos fracos permite ao gestor empenhar esforços para encontrar soluções para o problema. Mas para se definir os indicadores de desempenho é preciso conhecer os objetivos, as metas e a missão da organização, bem como saber o grau de importância dos serviços, onde é necessário conhecer o ponto de vista dos prestadores de serviços e dos usuários.

As bibliotecas universitárias, segundo Lira, Vale e Barbalho (2013) compõem nas instituições de ensino superior um papel chave de apoio que é o gerenciamento dos serviços de informação. Para isso, é preciso que o sistema de medição de desempenho seja composto por um grupo de indicadores que tem o objetivo de agregar valor a seus serviços, de modo que a biblioteca possa atender com eficiência, eficácia e efetividade as necessidades de informação da comunidade acadêmica.

A ISO 11620 é uma norma usada para medir desempenho em bibliotecas, e cada biblioteca deve decidir quais são os indicadores representativos para o seu tipo em particular e para o que ela deseja medir.

Segundo a ISO 11620 indicador de desempenho é a "expressão numérica, simbólica ou verbal, derivado de estatísticas da biblioteca e os dados utilizados para caracterizar o desempenho de uma biblioteca" (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, p. 7, 2014, tradução nossa)

> O propósito dos indicadores de desempenho é funcionar como uma ferramenta para determinar a qualidade e a eficácia dos serviços oferecidos pela biblioteca e outras atividades relacionadas à biblioteca e para determinar a eficiência dos recursos alocados pela biblioteca para cada serviço e outras atividades (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, p. 10, 2014, tradução nossa).

Para Merlo Vega (2000) os indicadores têm uma dupla função: um têm uma natureza descritiva, que permite verificar o estado e o desempenho do negócio e; o outro têm um caráter avaliador, permitindo avaliar as causas e os efeitos a eles derivados. O autor coloca que os indicadores são essenciais para avaliar o desempenho da biblioteca, pois são derivados de medidas quantitativas que ajudam a estabelecer os elementos que indicam a eficácia da biblioteca, tornando possível estabelecer planos de melhoria.

Em uma unidade de informação os indicadores de desempenho buscam medir a eficiência, eficácia, custos e produtividade. O objetivo de medir a rapidez do fornecimento de documentos pode ser caracterizado como eficiência, a exatidão do fornecimento de documentos caracterizado como eficácia, o custo unitário do fornecimento de documentos pode ser descrito como os custos, e o número de documentos disponibilizados para empréstimo num determinado período significa produtividade (ROZADOS, 2004).

Coletta e Rozenfeld (2007, p.132) ressaltam que, "ao se definir indicadores, independente da visão de cada responsável por um determinado conjunto, é necessário julgar quais são efetivamente mais importantes para a organização". Os autores recomendam "[...] a definição de um conjunto pequeno e balanceado de indicadores, pois em grande quantidade estes podem dificultar e gerar a perda de foco da alta administração".

Os indicadores de satisfação em uma unidade de informação muitas vezes dizem respeito a aspectos como horários de abertura, número de lugares disponíveis para leitura, pesquisa, consulta em terminais de computador, disponibilidade de documentos, serviços de empréstimo, serviço de empréstimo entre bibliotecas, serviço de referência, comportamento do pessoal, ergonomia dos catálogos on-line, sinalização do acervo ou referir-se a uma apreciação mais global. Para se eleger um indicador é importante saber o grau de importância atribuída a uma dada prestação de serviço ou característica do serviço ou produto (ROZADOS, 2005).

2.4 Avaliação de bibliotecas usando a ISO 11620

Avaliar biblioteca é uma forma de buscar a qualidade nos serviços oferecidos, a avaliação mostra os pontos fortes e os pontos fracos dos serviços, com isso, os gestores podem trabalhar para melhorar os pontos fracos e também alocar de forma mais eficiente os recursos disponíveis.

A ISO 11620 coloca que avaliação é o "processo de estimar a eficácia, eficiência, utilidade, facilidade e relevância de um serviço" (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014, p. 4, tradução nossa).

A avaliação é um processo que resulta da dialética entre o ambiente externo e o ambiente interno de cada organização, das competências adequadas que permitem que a organização se mantenha competitiva no mercado, o que implica na mobilização e motivação da equipe. Aproveitando as oportunidades de agir de forma a diminuir as ameaças do meio, buscando sempre a melhoria contínua de criação e recriação da forma de interagir com os diferentes usuários (MACHADO; OCHÔA, 2012).

Segundo Lancaster (1996, p.1), "uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões". Existem várias razões para os gestores de bibliotecas fazerem avaliação dos serviços oferecidos. Uma delas é para estabelecer uma escala e mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando (LANCASTER, 1996). Para o gestor de bibliotecas fazer avaliação é imprescindível para tomada de decisões.

A avaliação, como um processo da gestão organizacional é preciso controle e acompanhamento dando subsídio ao planejamento, para tal é preciso que haja controle e instrumentos de controle, permitindo o acompanhamento das atividades executadas, medindo os resultados, corrigindo os possíveis problemas e alterando as estratégias se necessário (BARBOSA; FRANKLIN, 2011).

Targino (2006) recomenda que para se fazer a avaliação de bibliotecas é preciso ser feito o estudo específico de cada atividade mantida, mensurando o grau de satisfação do usuário e os custos de serviço. Também é preciso que os processos de medição e avaliação sejam feitos regularmente, em que os resultados devem ser comunicados de forma que informe os processos de tomada de decisão e demonstre como a biblioteca cumpre a sua missão (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014).

A avaliação pode medir o serviço oferecido e como os funcionários interagem com os usuários de forma, a saber se os recursos informacionais são acessíveis e com que qualidade são oferecidos aos usuários.

No contexto da gestão na universidade a avaliação da biblioteca tem grande importância, pois sua função não é apenas a de quantificar os serviços oferecidos, mas sim, o de mensurar os dados quantificados e propor melhorias para que possa atender às necessidades da comunidade acadêmica e firmar-se como órgão necessário dentro da universidade (MAIA; SANTOS, 2015).

A qualidade dos serviços de biblioteca está relacionada com o tópico mais amplo de gestão da qualidade e garantia da qualidade. As Normas Internacionais ISO publicaram a ISO 9004 e a ISO 2789, que são voltadas para padrões e qualidade em bibliotecas, mas que possuem uma lacuna relativa à avaliação de desempenho e que foi sanada com a Norma Internacional ISO 11620 que teve sua primeira publicação em 1998, foi atualizada em 2008 e essa edição teve uma emenda em 2013, sua última atualização foi em 2014.

O objetivo da ISO 11620 é o de endossar o uso de indicadores de desempenho em relação a qualidade dos serviços de biblioteca e difundir o conhecimento sobre como conduzir a medição de desempenho, garantindo assim a qualidade dos serviços. Ela fornece orientações sobre como implementar indicadores de desempenho em bibliotecas onde esses indicadores

ainda não estão em uso. O propósito de seus indicadores é o de ser ferramenta que permita determinar qualidade e eficiência aos serviços bibliotecários. Possui um conjunto de indicadores de desempenho que traz três conceitos fundamentais do processo de planejamento, que são: objetivos, meios e resultados. A ISO é um ponto de referência de criação de um padrão para todo processo de avaliação e a principal finalidade de utilização de indicadores de desempenho em bibliotecas é o autodiagnostico (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014).

Para que os indicadores sejam usados a biblioteca terá que decidir quais são os mais adequados a sua situação em particular, decisão essa que deve ser tomada à luz da missão, metas e objetivos da biblioteca, bem como, os dados desejados com relação ao desempenho da biblioteca (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014).

A ISO 11620 é uma norma que se aplica a todos os tipos de bibliotecas de todos os países. No entanto, nem todos os indicadores de desempenho aplicam-se a todas as bibliotecas é preciso que seja feita uma seleção dos indicadores adequados a sua realidade. Nesta Norma os indicadores de desempenho podem ser usados para comparação com o tempo da mesma biblioteca, mas é um trabalho que deve ser feito com cuidado (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014).

A cada indicador é dado um único nome, que por vezes difere da literatura sobre a qual se baseia sua descrição, e tais diferenças são documentadas em suas descrições. Os indicadores de desempenho encontram-se em uso generalizado, bem documentados na literatura, e foram testados e validados. Algumas das descrições incorporam modificações de indicadores descritos em outros lugares, estes refletem a experiência prática ou a necessidade de generalizar (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014).

Alguns serviços e atividades que as bibliotecas possuem podem não ter indicadores de desempenho especificados na ISO 11620, os motivos para isso, são: ou porque tais indicadores não foram propostos e testados no momento da formulação da presente norma; ou porque não cumpriam os critérios especificados. Os indicadores de desempenho incluídos na ISO 11620 não refletem todas as medidas possíveis ou técnicas de avaliação, e não se destina a excluir a utilização de indicadores de desempenho não especificados nela, mas para isso o indicador de desempenho deve ser exaustivamente testado, validado e preferencialmente documentado na literatura. Os indicadores de desempenho que estão em uso generalizado em bibliotecas podem ser aceitos, embora eles não tenham sido explicitamente documentados (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014).

Os critérios usados pela ISO 11620 para testar um indicador de desempenho são: conteúdo informativo, confiabilidade, validade, adequação, praticidade e comparabilidade.

Em 1992, Robert S. Kaplan e David P. Norton deram início a metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), uma técnica que visa a integração e balanceamento dos principais indicadores de desempenho existentes em uma organização, podendo ser usado para avaliar a eficácia dos processos de planeamento e orçamento. Possui quatro perspectivas: financeira, cliente, processos internos, aprendizado e crescimento e fornece uma visão equilibrada do desempenho operacional atual e futuro (KAPLAN; ROBERT, 1996; KAPLAN; ROBERT, 2001).

A apresentação dos indicadores de desempenho da ISO 11620 segue a abordagem BSC. Esta abordagem cria um quadro de indicadores de desempenho com quatro grandes áreas de medição, como segue:

1) Recursos, acesso e infraestrutura: nesta perspectiva apresenta indicadores que medem a adequação e a disponibilidade de recursos e serviços de bibliotecas. Por exemplo: pessoal, coleções e lugares de usuário;

2) Uso: esta perspectiva apresenta indicadores que medem a utilização de recursos e serviços de bibliotecas. Por exemplo: empréstimos, downloads e utilização de instalações;

3) Eficiência: esta perspectiva apresenta indicadores que medem recursos e serviços de eficiência em bibliotecas. Por exemplo: custos por empréstimo, tempo necessário para adquirir ou processar documentos, e a produtividade dos funcionários em processamento de multimídia;
4) Potenciais e Desenvolvimento: esta perspectiva fornece indicadores que meça a biblioteca e sua capacidade de obter recursos emergentes e financiamento suficiente para o desenvolvimento em áreas de serviços. Por exemplo, porcentagem de funcionários da biblioteca que presta serviço via atendimento eletrônico e treinamento formal (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014).

Cada indicador é apresentado no formato padrão descrito abaixo:

- Nome: cada indicador deve ter um nome único descritivo;
- Objetivo: cada indicador deve ter um objetivo explícito, declarou em termos de serviço (s), atividade (s) ou uso (s) de recursos a serem avaliados;
- Âmbito: o âmbito de aplicação deve indicar os tipos de bibliotecas para que o indicador pode ser aplicado;
- Definição do indicador: cada indicador deve ser definido unicamente em termos de os dados a recolher e /ou a relação de ser estabelecida entre os dados;
- Método: os dados a serem coletados e os cálculos a serem realizados devem ser descritos de forma concisa;
- Interpretação e fatores que afetam o indicador: a declaração interpretação pode incluir as informações necessárias para interpretar os resultados de usar o indicador de desempenho;
- Fonte(s): as referências são fornecidas para documentar a fonte do indicador;
- Indicador relacionado(s) (opcional): se necessário, uma declaração está incluída a relação do indicador para outros indicadores nesta Norma (INTERNATIONAL STANDARDIZATION, 2014)

A gestão da qualidade em bibliotecas busca a satisfação do usuário, satisfação essa que só pode ser alcançada através de serviços eficientes e eficazes. Com isso se faz necessário a busca pela excelência onde é preciso que seja feito um levantamento sistemático de dados e de informações, com a finalidade dos resultados serem usados como elementos do planejamento estratégico. Diante do exposto, enxergamos os indicadores de desempenho como uma ferramenta para mensurar a satisfação do usuário e a qualidade dos serviços prestados, usado para avaliação e tomada de decisão (ROZADOS, 2005).

3 Materiais e métodos

A pesquisa foi baseada em pesquisa bibliográfica, respaldada com dados oriundos da literatura sobre o objeto de estudo, onde foi feito o levantamento de bibliografias nacionais e internacionais dando embasamento teórico para a pesquisa sobre os assuntos: Bibliotecas universitárias, Qualidade em bibliotecas, Indicadores de desempenho, Avaliação de Bibliotecas e ISO 11620.

4 Considerações parciais/finais

O uso da ISO 11620 para avaliar bibliotecas universitárias é uma ferramenta que ajuda no autodiagnostico da biblioteca, podendo determinar a qualidade e a eficiência dos serviços oferecidos e determinar onde será mais eficiente alocar os recursos da biblioteca. Por apontar os pontos fortes e os pontos fracos da unidade de informação, auxilia o gestor a solucionar problemas e subsidiar tomadas de decisões, mas para isso é necessário definir um conjunto pequeno de indicadores que sejam realmente os mais importantes e necessários para avaliar a

organização para não correr o risco de perder o foco do que se pretende avaliar,

Como seus indicadores são derivados de medidas quantitativas ajudam a estabelecer o grau de eficácia dos serviços, possibilitando com que a biblioteca ao fazer o planejamento estabeleça metas que possam melhorar os serviços que tenham um baixo grau de eficácia.

Os indicadores de desempenho da ISO 11620 além da qualidade também mede o uso e o custo dos serviços e a produtividade. Ao indicar que o serviço não possui uma boa usabilidade é preciso verificar quais os motivos fazem com que ele tenha pouco uso, identificar o custo de um serviço em bibliotecas universitárias onde os recursos estão cada vez mais escassos pode ser de muita importância principalmente na hora de alocar recursos, e nos setores onde indicar uma baixa produtividade é preciso identificar as causas e buscar soluções para combate-las.

Apesar da ISO 11620 poder ser usada em todos os tipos de bibliotecas, é preciso que o pesquisador conheça bem a biblioteca onde será aplicada a avaliação, principalmente nas bibliotecas universitárias que apresentam diferentes níveis de complexidade.

Os indicadores que não estiverem especificados na ISO 11620, com exceção dos que são de uso generalizado em bibliotecas, para serem usados é preciso que sejam testados, validados e documentados na literatura, o bibliotecário, ao querer fazer uso desses indicadores acabará fazendo com que aumente substancialmente o tempo para aplicação da avaliação.

As bibliotecas universitárias têm como função estimular, apoiar e fomentar o conhecimento, além de ser considerado o trinômio do ensino, da pesquisa e da extensão na instituição na qual estão inseridas, e as novas tecnologias vem afetando os serviços que são oferecidos aos seus usuários. Fazer a avaliação das bibliotecas universitárias usando os indicadores de desempenho da ISO 11620 auxilia o gestor a agir de forma que diminua as ameaças ao meio, buscando sempre a eficácia, eficiência e inovação em seus serviços, além de poder aplicar de forma mais eficientes os recursos disponíveis garantindo, assim, a manutenção de sua função.

5 Referências

ANDRADE, M. V. M. **Gestão pela qualidade em bibliotecas universitárias:** indicadores de desempenho e padrões de qualidade. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) – Centro tecnológico, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.

BAHRAINIZADEH, M. Identification of service Quality dimensions and measuring service quality of university library from users' point of view in Persian Gulf University. **Advances in Environmental Biology**, v. 7, n. 8, p. 1654-1662, 2013. Disponível em: < http://www. aensiweb.com/old/aeb/2013/1654-1662.pdf>. Acesso em: maio 2015.

BARBOSA, M. L. A.; FRANKLIN, S. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. In: LUBISCO, N. M. L. org. **Biblioteca universitária elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: Edufba, 2011.

CARVALHO, I. C. L. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CARVALHO, M. M. Histórico da gestão da Qualidade. In: CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Org.). **Gestão da qualidade:** teoria e casos. Rio de Janeiro: Eusevier: Campus, 2012.

COLETTA, T. das G.; ROZENFELD, H. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspect. Ciênc.**

Inf., Belo Horizonte, v. 12, n. 3, dec. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/152>. Acesso em: 14 fev. 2015.

DASH, N.K.; PADHI, P. Quality Assessment of Libraries. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, v. 30, n. 6, nov. 2010, p. 12-23. Disponível em: < http://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/672>. Acesso em: 08 fev. 2015.

INTERNATIONAL STANDARDIZATION - ISO. ISO 11620:2014(E); Information and Documentation – Library performance indicators. 3. ed. Switzerland: ISO, 2014.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. Knowing the score (use of balanced scorecard in evaluating management tools) **Financial Executive**, v. 12, n. 6, p. 30, 1996. Disponível em: <http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA18957272&v=2.1&u=capes&it=r&p=AONE&sw=w&asid=52ee91a34b3c2cd090681a87c1c656e8>. Acesso em: 22 set. 2015.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part I. **Accounting Horizons,** v. 15, n. 1, p. 87, mar. 2001. Disponível em: <http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA75619167&v=2.1&u=capes&it=r&p=AONE&sw=w&asid=316ef7d9344244f8d8f65ecbdb2b7667>. Acesso em: 22 set. 2015.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LEITÃO, B. J. M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**: grupos de foco. Niterói: Intertexto, 2005.

LIRA, R. A. de; VALE, M. M. do; BARBALHO, C. R. S Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: o caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 25., 2013. Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em:< http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1626/1627>. Acesso em: 13 fev. 2015.

LUBISCO, N. M. L. A biblioteca universitária brasileira: uma proposta para avaliar seu desempenho. Ponto de Acesso. v.2, n.1, p.153-199, jun., 2008. Disponível em: < http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/2671>. Acesso em: 13 fev, 2015.

MACHADO, A.; OCHÔA, P. Práticas de avaliação de serviços em Bibliotecas Universitárias: exploração de evidências em Portugal. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, n. 11, 2012, Lisboa. **Anais eletrônicos**... Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2012 . Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/300/pdf>. Acesso em: 30 jul. 2015.

MAIA, L. C. G.; SANTOS, M. de S. L. Gestão da biblioteca universitária: análise com base nos indicadores de avaliação do MEC. **Perspect. Ciênc. Inf.**, v. 20, n. 2, p.100-119, abr/jun. 2015. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2079/1597>. Acesso em: 23 set. 2015.

MERLO VEGA, J. A. El Servicio Bibliotecario de Referencia. **Anales de Documentación,**

Salamanca, n.3, p.93-126, 2000. Disponível em: < http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>. Acesso em: 22 fev. 2015.

MILET, E. B. Conceituando qualidade em serviços. In.: **Qualidade em Serviços**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

PAULA, F. S. et al. A importância da qualidade nas operações e serviços. **Refacer**. v. 1, n. 4, 2015. Disponível em: < http://ceres.facer.edu.br/revista/index.php/refacer/article/view/72/48>. Acesso em: 27 fev. 2015.

PRADO, H. de A. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 2003.

RODRÍGUEZ, F. C., et al. Instrumento para medir los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior. **Bibliotecas. Anales de Investigación.** Ano 19, n. 10, 2014. Disponível em: < http://anales.bnjm.cu/bundles/anales/dossiers/2014/07-Art%C3%ADculo%2006.pdf>. Acesso em: 02 fev. 2015.

ROZADOS, H. B. F. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 238 f. Tese (Mestrado em Comunicação e Informação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004.

ROZADOS, H. B. F. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, v.3, n.1, p.60-76, 2005. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/316/195>. Acesso em: 12 fev. 2015.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 69-76, jan./jun., 2014. Disponível em: < http://revista.acbsc.org.br/Racb/article/view/923 >. Acesso em: 14 fev. 2015.

TARGINO, M. das G. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: < http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2645/3418>. Acesso em: 15 fev. 2015.

TARGINO, M. das G. Bibliotecas universitárias e prestação de serviços: a irreverência do óbvio. In: **Olhares e fragmentos**. Teresina: EDIFPI, 2006.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO,T. A busca da qualidade no Sistema de Bibliotecas da USP: evolução e perspectivas. In: LUBISCO, N. M. L. org. **Biblioteca universitária elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: Edufba, 2011.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO,T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27 - 40, jan./jun. 2001. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/435/245>. Acesso em: 14 fev. 2015.

OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS BIBLIOTECÁRIOS PARA A INTRODUÇÃO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA REGIÃO DO CARIRI-CE

Danilo Cândido dos Santos (UFCA) - danillo_candido@hotmail.com

David Vernon Vieira (UFCA) - davidv.vieira@gmail.com

Resumo:

O crescente avanço tecnológico proporcionou à biblioteca uma reformulação no acesso à informação. Nos últimos anos ela vem sofrendo mudanças conceituais e estruturais relacionadas a um acesso mais amplo antes só possível por meio do papel. A pesquisa foi realizada em bibliotecas universitárias da região do Cariri, no sul do Ceará, com base na concepção de que essas unidades da informação como disseminadoras da informação, poderiam usar os dispositivos móveis como uma ferramenta de disseminação da informação. Diante das circunstâncias apresentadas consideramos como fonte artigos científicos que envolviam essa temática e com base nelas, foi elaborado questionário a ser aplicado a bibliotecários nesses espaços de informação e conhecimento, trazendo uma representação real do uso das tecnologias de informação e comunicação nesse ambiente. Na aplicação dos questionários foram analisados o domínio do bibliotecário diante do uso de dispositivos móveis levando em questão o uso desse meio em bibliotecas universitárias. Conclui-se que ao introduzir os dispositivos móveis em bibliotecas universitários precisa-se discutir os melhores métodos a serem utilizados, de modo que amplie os serviços e assim favoreça a disseminação da informação.

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária. Dispositivos Móveis. Gestão de bibliotecas universitárias. Planejamento em bibliotecas universitárias. Tecnologias da Inform*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Dispositivos móveis em contexto acadêmico*

1 Introdução

A Região Metropolitana do Cariri (RMC) é formada pela conurbação dos municípios de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha e mais outros seis que estão localizados no sul do Estado do Ceará. A população da região em 2011 estava estimada em 564 mil habitantes. Ela tem se beneficiado da oferta de cursos superiores com a chegada da Universidade Federal do Cariri e, também da criação de várias faculdades particulares que oferecem cursos de graduação para estudantes que antes tinham que se deslocar para as capitais nordestinas mais próximas.

Na região do Cariri Cearense a oferta de serviços de telecomunicação está em expansão com a instalação de lojas das operadoras Oi, TIM e Claro e, já se anuncia a entrada da Vivo. A disponibilização de sinal exclusivo dessas operadoras em cidades da região onde antes não havia também reflete o crescimento na demanda na região, embora os serviços de acesso à internet por meio dessas operadoras ainda sejam vistos com problemas pelos usuários (DIÁRIO DO NORDESTE, 2013).

Neste contexto, foi implantada a Universidade Federal do Cariri a partir do desmembramento do campus da UFC-Cariri (Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha) e a criação dos *campi* de Icó e Brejo Santo quando serão criados 27 cursos de graduação para atender a cerca de 6.490 estudantes. Além disso, a região conta ainda com um polo universitário formado por diversas instituições públicas e privadas. Na iniciativa pública tem-se a Universidade Regional do Cariri – URCA, o Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia - IFCE e a Faculdade de Tecnologia CENTEC – FATEC. Na iniciativa privada se destaca a Faculdade de Juazeiro do Norte - FJN, a Faculdade de Medicina Estácio de Juazeiro do Norte - FMJ, a Faculdade Leão Sampaio - FALS e a Faculdade Paraíso - FAP. Assim, estas oito IES disponibilizam, em sua infraestrutura, de bibliotecas universitárias para dar o suporte ao ensino, à pesquisa, à extensão e também à preservação da cultura da região com a agilidade e precisão exigidas pelo ambiente acadêmico atual.

Esse trabalho tem como finalidade analisar as diversas ocorrências encontradas pelos bibliotecários junto da sua instituição diante da não utilização de dispositivos móveis no ambiente das bibliotecas universitárias da região do Cariri Cearense. Partindo para uma análise dos desafios que podem ser encontrados caso houvesse a implantação de algum aplicativo móvel nesse ambiente.

É perceptivo que grande parte dessas universidades se encontra em um processo de reformulação, saindo da construção de leitura só nos livros tradicionais e começando a adentrar diante de uma nova sociedade tecnológica, fazendo com que o leitor comece a deixar de ler no formato impresso e passe a ler no formato digital. Essa inovação pode trazer algumas reestruturações nos serviços oferecidos pelas bibliotecas da região, resultando na busca por iniciativas que permita uma melhor aproximação do usuário através do ambiente digital com suas respectivas bibliotecas.

A crescente tendência gerada pelas editoras em oferecer conteúdo no formato digital, vem obrigando muitas bibliotecas universitárias, inclusive as da nossa região a remodelarem as políticas para manterem o acervo atualizado. Assim, em vez de comprar só livros impressos essas bibliotecas estão modificando sua política de desenvolvimento de coleções, levando a uma construção social dentro de um ambiente inovador que requer uma nova política de seleção de material, que nesse caso é a compra de livros no formato digital que podem ser disponibilizados por meio de aplicativos ou sítios *online*. (CUNHA, 2010).

O presente trabalho tem como objetivo observar os desafios enfrentados pelos profissionais bibliotecários, na construção de aplicativos que permitam o uso de dispositivos móveis no ambiente de aprendizagem. Uma dessas dificuldades é o advento dos telefones

inteligentes (em inglês *smartphones*) e *tablets*, que podem gerar uma nova configuração tecnológica no ambiente das bibliotecas universitárias, já que os bibliotecários poderiam empregar estes aparatos para auxiliar o leitor na busca por informações e oferecer outros serviços da biblioteca aos usuários. Objetivou os seguintes critérios específicos: a) identificar as dificuldades encontradas para o emprego de dispositivos móveis nas bibliotecas universitárias da região do Cariri; b) discutir possíveis soluções sobre a utilização e desenvolvimento de aplicativos voltados para esses dispositivos móveis no espaço das bibliotecas universitárias da referida região. Vale ressaltar, que os bibliotecários precisam melhor conhecer como estão sendo utilizados estas ferramentas, e como o próprio bibliotecário pode desenvolver atividades que incorporem as tecnologias móveis nas bibliotecas.

2 Revisão de literatura

Os avanços tecnológicos nos últimos anos vêm desencadeando algumas transformações não só na sociedade, mas ao mesmo tempo nas bibliotecas, uma dessas mudanças é o advento dos *tablets e smartphones* que tem proporcionado aos leitores buscar possíveis informações sobre aquilo que estão procurando, usando da mobilidade que a internet móvel propicia. A sociedade tecnológica passou por três fases que vêm desde o surgimento da fala e da escrita, e agora experimenta a linguagem digital. (MONTRESOL, 2010).

A linguagem digital está voltada para o surgimento dos livros eletrônicos (em inglês *e-books*) e a leitura no formato digital, que vem trazendo algumas modificações dentro das bibliotecas. No Brasil essas transformações vêm acontecendo lentamente, fazendo surgir alterações nesse ambiente. Apesar dessas mudanças serem demoradas, o Brasil vem buscando novas alternativas que faça o leitor interagir com esse ambiente.

> Novas tecnologias surgem a cada dia, e com elas, o aumento da demanda, por parte dos usuários, dessas inovações. As tecnologias da informação estão sendo criadas, disponibilizadas e aperfeiçoadas dentro de sistemas de representação e recuperação de informações, extrapolando limites dos tradicionais catálogos referenciais em fichas, alcançando as bases de dados em linha. (SOUZA; PAULIN; MARTINS, 2009, p. 1-2)

Mas a realidade é que a maioria dos usuários que precisam de acesso a um documento eletrônico não está confortável para lê-lo na tela do computador, e, provavelmente, acaba por imprimir algumas partes ou ele no todo. (MONTEOLIVA; PÉREZ-ORTIZ; REPISO, 2008).

Na acepção do livro eletrônico (as obras), é possível encontrar uma proliferação de formatos dos arquivos de livros eletrônicos, como por exemplo: pdf, epub, txt, (PROCÓPIO, 2008), e modalidades de acesso, que são muitas vezes interconectadas. (MILLÁN, 2008).

Serra (2012) observa ainda que existem dificuldades de atuação da biblioteca universitária em um mercado onde os modelos de negócios não foram completamente definidos quanto ao acesso das obras. A maioria das bibliotecas franqueia o acesso às publicações eletrônicas aos usuários registrados em seus sistemas, respeitando o histórico de empréstimos, assiduidade nas devoluções e demais características que são definidas pela direção da biblioteca. Isso possibilita ao usuário ter acesso ao documento por meio de *download* ou utilizando-se de barreiras que impossibilitem a cópia ou impressão com acesso restrito utilizando do Gerenciamento de Direitos Autorais (em inglês *Digital Right Management* ou DRM).

As bibliotecas universitárias são conhecidas como organizações onde a informação é armazenada e disseminada, e são nesses espaços que grande parte do conhecimento é gerado e

preservado. O bibliotecário cujo papel primordial é organizar, recuperar e disseminar informações, faz com que esse ele possa procurar e oferecer novos serviços que ajudem numa melhor recuperação e disseminação do conhecimento, fazendo com que a partir disso ele busque ou crie alguns mecanismos. O aplicativo móvel é um desses, onde o usuário ao usá-lo possa desempenhar uma melhor agilidade na recuperação da informação, favorecendo a disseminação da informação e trazendo maior rapidez ao buscar ou acessar um determinado documento no formato digital.

Trénor (2011) levanta alguns pontos importantes sobre os prós e os contras de uma biblioteca ser totalmente digital. Embora que esse tipo de biblioteca em si pode trazer uma melhor qualidade de serviço e inovação, já que ela pode tratar de diversos fatores, desde a compra dos arquivos em formato digital, fazendo com que tenha um menor custo de armazenamento como até possibilitar que os usuários tenham agilidade no acesso à informação que pode estar disponível 24 horas durante os sete dias da semana. No entanto, o uso de livros eletrônicos nas bibliotecas universitárias ainda está passando por uma série de avaliações, pois existem diversos fatores a serem tratados como, por exemplo, a licença para o uso dos direitos autorais, as mudanças que o próprio profissional bibliotecário vai ter que enfrentar na sua rotina de trabalho e muitas vezes a resistência dos usuários para lerem este tipo de livro, pois muitos ainda preferem o papel no lugar do livro eletrônico. Quanto à realidade brasileira Silveira (2014, p. 72) destaca que:

> [...] o grau de desenvolvimento tecnológico nas bibliotecas universitárias no Brasil é muito desigual, mas é inegável a necessidade de atualização e modernização, para que se mantenham atuantes e, principalmente, para auxiliar o usuário a produzir conhecimento técnico e científico.

Esse conceito de Silveira (2014) sobre a desigualdade de desenvolvimentos tecnológicos nas bibliotecas universitárias no Brasil, pode dar-se por causa da grande parte dessas universidades ainda não terem uma política para lidar com essas inovações tecnológicas, já que esse meio está em constante modificação levando em si uma desigualdade entre essas universidades. Cunha (2010, p.2) ressalta que:

> Estas mudanças vão além da mera incorporação de avanços tecnológicos. Elas incluem o repensar da essência do que define uma biblioteca universitária, o seu sentido de lugar, de produtos e serviços para a comunidade acadêmica, coisas que, todos concordam, têm caracterizado a biblioteca ao longo dos séculos passados.

Caso ocorra alguma modificação no ambiente das bibliotecas universitárias da Região do Cariri, antes é necessário elaborar uma política de desenvolvimento de coleções digitais para lidar com esses avanços tecnológicos e, a partir disso, avaliar como seria a utilização desses dispositivos móveis no seu ambiente. Tomando como ponto essa realidade, é bom trazer alguns tipos de vantagem na sua utilização, fazendo com que ela possa superar os desafios caso esse aplicativo ou dispositivo fosse instalado neste ambiente.

Embora as bibliotecas universitárias juntamente com os bibliotecários sempre estarem passando por reformulações os autores como, Paiva; Torino, L. e Torino, E. (2008, p. 12) destacam que:

> O uso da tecnologia da informação na biblioteca, geralmente proporciona benefícios, tanto aos profissionais bibliotecários, aos técnicos e auxiliares no desenvolvimento de suas atividades, quanto aos usuários no atendimento das suas necessidades de pesquisa. Um ponto positivo é que muitos dos usuários já dominam as ferramentas de informática, sobretudo a internet.

Apesar dessas diversas modificações que vem acontecendo com o uso destas novas tecnologias no ambiente das bibliotecas universitárias e os seus diversos benefícios, ainda

assim nem sempre os profissionais que lidam com isso têm habilidade para adotar esses novos meios, mas isso não impede que esses profissionais se aperfeiçoem com essas novas mudanças e, que a partir delas comecem a gerar informação que possa chegar ao uso de todos.

2.1 O bibliotecário frente a utilização desses dispositivos móveis.

A utilização de dispositivos móveis nas bibliotecas universitárias vem trazendo algumas reflexões a respeito do perfil do profissional bibliotecário frente ao uso desses dispositivos. Acredita-se que a partir dessa utilização a informação possa ser melhor armazenada e que haja uma melhor disseminação dessa informação nas bibliotecas universitárias, embora isso possa levar as mesmas a se tornarem-se uma fonte secundária. O conhecimento e o acesso à informação são fatores de fundamentais importâncias na construção de uma biblioteca, mesmo que isso possa levar ela a buscar outras direções. (CUNHA, 2010).

Surgem dessa forma algumas indagações: Será que o bibliotecário estará capacitado a inserir-se nessas reformulações que estão sendo adotadas, ou ele terá que recorrer a profissionais como, os da área de Tecnologia da Informação (TI) para ajudá-los? Eis a questão, não sabemos ainda se todos os profissionais bibliotecários estarão aptos a se inserir nesse novo contexto. Esta reformulação não vem só para atingir o profissional bibliotecário, mas, ao mesmo tempo, os próprios usuários.

Diante desse novo contexto que o bibliotecário está sendo inserido, será que ele vai conseguir encontrar algumas dificuldades dentro dessas novas transformações tecnológicas, uma vez que, foi preparado com o conhecimento tecnológico anterior? Os autores, como Tomaél *et alli* (2014, p. 94) ressaltam que: "Um ponto relevante para as bibliotecas está na constatação de que o ambiente virtual possibilitou a disponibilização de recursos acessíveis a um número maior de pessoas".

A biblioteca universitária perante a disponibilização de livros eletrônicos e físicos, fez com que o bibliotecário na função de gestor da informação, buscasse alternativas para lidar com esses avanços. Mas será que as alternativas existentes atualmente darão conta do acesso à informação que temos no nosso dia a dia? Tomaél *et alli* (2014, p. 90) evidenciam que:

> [...] as funções dos bibliotecários estão centradas em avaliar, negociar e adquirir produtos e serviços relevantes para as necessidades de seus usuários e, ainda, integrar os produtos adquiridos com os sistemas existentes. Outra grande oportunidade para o bibliotecário é a especialização na pesquisa, com essa competência terá mais condições de fornecer ao usuário final algo que esse não seja capaz de obter por si só, por meio dos provedores que estão disponíveis.

O bibliotecário embora venha encontrando dificuldade na construção de bibliotecas universitárias, vem buscado algumas alternativas que atenda às exigências que os usuários necessitem daquele ambiente, já que nesse novo século a informação é de extrema importância para a criação da própria cidadania e educação deste usuário. Cunha (2010, p. 18) comenta que:

> O problema é que nessas mudanças existem inúmeras questões culturais, tecnológicas e comerciais, mas o principal fio condutor delas deve ser a redução dos custos da biblioteca e o aumento da qualidade dos serviços e produtos disponíveis a usuários locais e remotos. Portanto, a busca por qualidade, por entrega mais rápida ao usuário do documento e/ou informação e da sustentabilidade, possivelmente serão os grandes desafios a serem enfrentados pelas bibliotecas nos próximos anos.

A falta de experiência dos bibliotecários ao conhecer a aplicação do uso de dispositivos móveis em seu ambiente e a desigualdade das diversas bibliotecas universitárias junto ao uso das tecnologias vem acarretando muitas vezes que essas instituições encontrem algumas dificuldades na implementação de sistemas de gestão de acervo ou até mesmo na utilização aplicações que adotam a tecnologia por trás desses dispositivos. Essas dificuldades fazem com que as instituições junto com os bibliotecários acabem buscando novas soluções para resolver esses problemas que são encontrados diante dessa situação.

3 Materiais e métodos

Para a realização dessa pesquisa, inicialmente elaborou-se um levantamento bibliográfico a respeito de como estavam sendo desenvolvidos estudos que ressaltem os desafios encontrados pelas bibliotecas universitárias diante de uma nova política de desenvolvimento de coleções digitais, procurando inserir neste ambiente o desenvolvimento da aplicação voltada para o uso de dispositivos móveis no entorno dessas bibliotecas e quais seriam suas dificuldades caso essas aplicações já estivessem funcionando. Após essa análise, procurou-se levantar as dificuldades caso essas aplicações voltadas para dispositivos móveis fossem implementadas nas universidades da região do Cariri Cearense.

A pesquisa é de cunho exploratório, Gil (2007, p. 41) ressalta, que “Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário com conteúdo voltado para descrever o perfil do bibliotecário e os serviços disponibilizados por meio de dispositivos móveis.

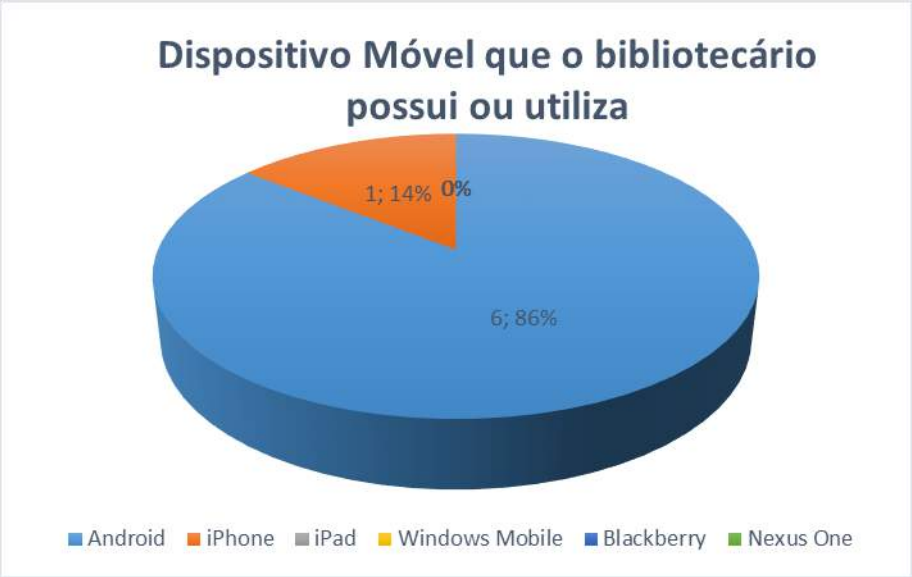
No levantamento bibliográfico foram utilizadas as seguintes palavras-chave: dispositivos móveis, *e-books*, livros eletrônicos, celulares, *tablets*, *mobile applications* e *academic library*, podendo assim ajudar na construção do mesmo.

Foram aplicados sete questionários nas bibliotecas universitárias da região, com o intuito de melhor avaliar a adoção de dispositivos móveis nesse ambiente de trabalho, possibilitando uma compreensão melhor do emprego dos dispositivos móveis nessas unidades de informação, permitindo entender quais as ferramentas que os bibliotecários conheciam e tinham domínio sobre o elas, e quais instrumentos ou mecanismos as instituições utilizam para disponibilizar o acesso a informação ou preservá-las.

4 Resultados Finais

Os instrumentos coletados tiveram como objetivo explanar a utilização dos dispositivos móveis por parte de uma possível aplicação desses dispositivos em biblioteca universitária, trazendo as facilidades e as dificuldades do bibliotecário diante de algumas utilizações.

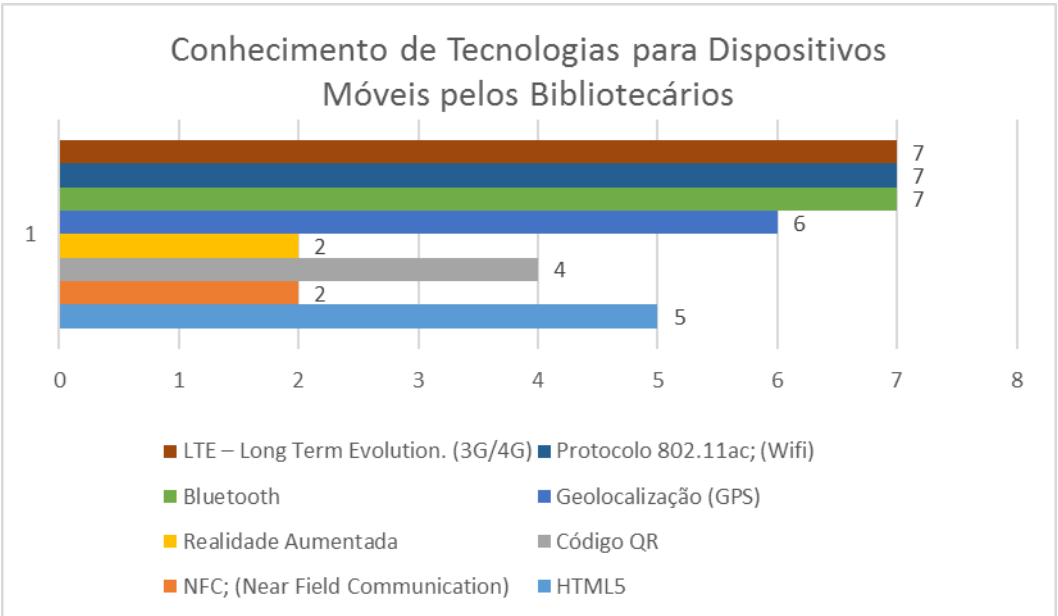
Figura 1 – Dispositivo móvel que o bibliotecário possui ou utiliza



Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

Observa-se na Figura 1 que 85,7% dos bibliotecários avaliados marcaram a opção de dispositivo móvel padrão de sistema operacional Android como uma das mais utilizadas e o iPhone com 14,3% os demais não foram assinalados. Pode-se avaliar diante disso alguns dos fatores que propuseram a escolha do mesmo na escolha desse *software*, entre elas a familiaridade do mesmo com a plataforma do Android, o custo benefício da compra de um celular com Android no Brasil e outros. Por vez a não escolha dos outros pode ter se dado por um custo mais elevado no Brasil, o não conhecimento de alguns dispositivos móveis, ou a não familiaridade com esses dispositivos, por causa da sua dificuldade em usá-los.

Figura 2 – Conhecimento de Tecnologias para Dispositivos Móveis pelos Bibliotecários.



Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

O gráfico da Figura 2 representa algumas tecnologias próprias para dispositivos móveis como um facilitador do acesso à informação, tendo como prioridade ajudar ao usuário, num acesso mais preciso e rápido do que se busca.

A representação do gráfico, traz um possível conhecimento por parte dos bibliotecários da região do Cariri, em relação ao uso destas tecnologias móveis, em dispositivos móveis nas bibliotecas universitárias.

Na análise observa-se, como as mais utilizadas são o Bluetooth, LTE – Long Term Evolution. (3G/4G), Protocolo 802.11ac (rede Wifi), representando 100% dos resultados, no entanto os menos conhecidos ou poucos utilizados são eles: Realidade Aumentada e o NFC (Near Field Communication) representando só 28,6% dos resultados.

O emprego do Código QR em bibliotecas universitárias, ocasiona um envolvimento da biblioteca com os dispositivos móveis, o Código QR é um tipo de código bidimensional onde ele permitir a incorporação de qualquer tipo de textos, mensagem, imagens e outros. Vieira e Cunha (2015, p. 662) ressaltam que:

> A recuperação da informação utilizando um leitor de código QR pode agilizar a busca do usuário que possui dispositivos móveis. O usuário que deseja usar essa tecnologia precisa ter além de um dispositivo móvel com câmera fotográfica e acesso à internet, baixar e instalar uma aplicação no aparelho que faça a leitura de código QR, como, por exemplo, o QR Code Reader ou o I-nigma, conforme o sistema operacional que for mais conveniente.

Com base no contexto de Vieira e Cunha (2015) a biblioteca assim como o bibliotecário precisa ter conhecimento de sua utilização, facilitando a incorporação do mesmo no seu ambiente de trabalho. Mas apesar disso é preciso também tomar algumas diretrizes ao tentar representar a informação por meio do Código QR, não adianta querer gerar esses códigos QR e não saber estabelecer pontos estratégicos onde a biblioteca possa colocá-los.

A utilização da rede sem fio (em inglês Wifi) no ambiente das bibliotecas universitárias permitiu ao usuário uma aproximação com o conhecimento, tornando esse emprego algo pedagógico. Vieira e Cunha (2013) destacam a importância das bibliotecas universitárias em se preocupar com a utilização da internet e a inserção do WiFi no seu ambiente de trabalho, pois o mesmo tende a promover a disseminação ao conhecimento e o acesso a ela, permitindo ao usuário uma melhor mobilidade e conectividade com as informações que são disponíveis por meio da internet. A preocupação dentro desse contexto é saber se os usuários estão conseguindo utilizar as fontes para recuperar a informação, como a uma enorme diversidade de informações onde a uma dispersão de informações, isso pode dificultar o usuário a recuperar um determinado tipo de informação, levando muitas vezes o usuário a não recuperar as informações que ele queria.

A Realidade Aumentada (RA) segundo Freire *et al* (2012, p. 5) “seria o predomínio do mundo real sobre o virtual”. Gasiglia e Geisler (2007, p. 17) destacam que “A idéia de simular a realidade, imitá-la ou transformá-la sempre causou enorme fascínio no ser humano”, no entanto para colocá-la em prática em biblioteca universitária precisaria de uma série de requisitos, Gasiglia e Geisler (2007, p. 17) destacam que.

> Para que haja uma aplicação apropriada de Realidade Aumentada em livros é necessário se elaborar um *software* de desenvolvimento de aplicações em RA, devidamente ajustado e configurado para as informações que se deseja reproduzir; marcadores que reproduzirão as imagens 3D e serão anexados às páginas dos livros; e *webcam* ou óculos 3D, que farão a captura e reprodução das imagens 3D.

Na abordagem exposta por Gasiglia e Geisler (2007) ao introduzir a realidade aumentada em livros sem que venha apresentar problemas, precisa-se rever uma série de medidas a serem tomadas na sua aplicação exigindo um trabalho minucioso, já que cada biblioteca pode tentar adotar um tipo de software diferente, tentando incorpora-la de acordo com a necessidade da sua biblioteca. No entanto Arroyo-Vázquez (2016, p. 5 traduzido)

ressalta que "A realidade aumentada tem emergido como uma das tecnologias que podem contribuir para se conectar com esse público e contextualizar as informações de uma forma que não existia antes".

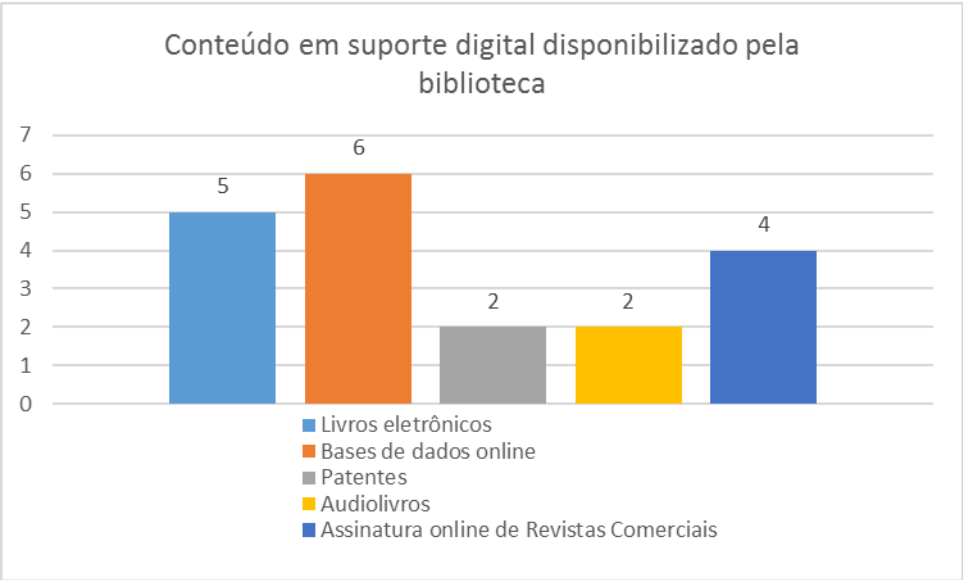
A mobilidade dos dispositivos móveis em valer-se dos recursos do GPS (em inglês *Global Positioning System*) tendo a liberdade de geolocalizar-se e utilizar-se dessa ferramenta como orientação e busca por informações, permitiu os bibliotecários tentar introduzir no seu ambiente de trabalho. Vieira e Cunha (2013, p. 5) destacam que:

> Embora a questão da privacidade ou mesmo da liberdade fique comprometida ao se adotar o GPS e os aplicativos que utilizam a geolocalização, os bibliotecários podem usufruir desta tecnologia para instituir um relacionamento rápido, barato e direto com os usuários, favorecendo sobremaneira a ambos os lados. A partir disso, as bibliotecas podem usufruir desta mobilidade para conceber algo jamais pensado anteriormente que seria estabelecer um canal único de comunicação com os usuários que permita promover a biblioteca perante aqueles que estejam presentes naquele espaço informado por eles através das redes sociais.

A diversidade de mudanças ocorrida com o avanço da tecnologia em especial no ambiente da biblioteca universitária, levou ao bibliotecário a ter que buscar um conhecimento maior sobre as possíveis ferramentas a serem utilizadas no seu ambiente de trabalho, tentando implantá-las da melhor forma possível. Glasiglia e Geisler (2007, p. 71) ressaltam que:

> É necessário, portanto, estar atento a estas transformações e nos prepararmos para assimilá-las em nossa vida pessoal e profissional. Diante de tamanhas incertezas e de mudanças tão drásticas quanto velozes, é preciso aprender a pensar e a se adaptar. Se não conseguirmos olhar o novo mundo, segundo suas regras e possibilidades, seremos incapazes de nos adaptarmos, mas, principalmente, de aproveitarmos as muitas oportunidades de um novo contexto ainda inexplorado

Figura 3 – Conhecimento de Tecnologias para Dispositivos Móveis pelos Bibliotecários.



Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

Observa-se que os conteúdos em suporte digital exclusivamente os livros eletrônicos e as bases de dados *online* estão ganhando espaço nas bibliotecas universitárias da região do Cariri do Cariri Cearense, pode notar-se, que esses meios estão cada vez mais presentes nessas unidades de informação.

Com base nos resultados alcançados, o que se analisa é que outros tipos de conteúdo estão começando a ser introduzidos nas bibliotecas da região inclusive as assinaturas *online* de revistas comerciais, que começam a ganhar força e destaque nas bibliotecas região e podem vim a se tornar um dos requisitos a ser adquiridos por parte das bibliotecas universitária na região.

O usuário como consumidor de informação, começa a ganhar oportunidades de buscar por informação em diversos tipos de suporte, onde possa promover um alcance mais amplo do seu conhecimento.

5 Considerações finais

A utilização de aplicativos móveis no ambiente das bibliotecas universitárias da região do Cariri ainda é algo recente, as mesmas precisam melhor conhecer como estão sendo utilizados estas ferramentas. Vale ressaltar, que o próprio bibliotecário precisa desenvolver atividades que incorporem as tecnologias móveis nas bibliotecas.

A não utilização de aplicações voltadas para o uso nestes dispositivos móveis em muitas das bibliotecas universitárias do Brasil, inclusive dessa região, pode dar-se por alguns motivos, que vai desde a instituição já possuir um sistema de gestão do acervo que dispõe de uma ferramenta de buscas *online* que é incompatível com possíveis aplicativos que usam os dispositivos móveis e os livros digitais ou até mesmo um repositório que expõem esses livros no formato digital, fazendo com que a biblioteca acabe se acomodando com o ambiente no qual já está inserida.

As bibliotecas físicas hoje ainda são muito utilizadas, mas cabe a nós vermos como elas serão daqui há alguns anos, pois, as bibliotecas digitais começam a ganhar novos espaços dentro delas, fazendo que esse ambiente conquiste mudanças sonhadas pelos usuários. Essas modificações vêm acontecendo gradativamente por causa da necessidade de os usuários buscarem novas alternativas para lidar com grande excesso de informação que temos hoje e por causa do próprio custo físico que estas bibliotecas teriam que lidar diariamente caso elas só adquirissem livros no formato físico nesse novo século. Mas isso não nos leva a julgar que daqui há algum tempo as próprias bibliotecas físicas acabarão e as bibliotecas digitais irão migrar para esse ambiente, já que a biblioteca física tem um papel importante na construção da memória da humanidade.

As bibliotecas físicas continuarão na busca por inovação, fazendo com que elas consigam lidar com as mudanças que o próprio usuário impõe. Isso ocorre, por causa das diversas transformações tecnológicas que vem acontecendo nas últimas décadas. As bibliotecas físicas são espaços de conhecimentos, mediação de leitura, cultura, educação e interação social direcionado à comunidade.

Os bibliotecários da região têm conhecimento da importância dessas tecnologias no ambiente da biblioteca, o mesmo precisa buscar se capacitar por meio de treinamentos, aulas *online* ou físicas sobre a introdução desses novos suportes digitais que estão ocorrendo no seu ambiente de trabalho, de modo a saber a real importância desses suportes para os usuários e para divulgação do acesso ao conhecimento.

Falar sobre dispositivos móveis no atual contexto tecnológico que estamos vivenciando, onde a tecnologia está passando por mudanças a cada segundo, possibilita a nós uma oportunidade de conhecimento e aprendizado dos diversos tipos de suportes informacionais no ambiente das bibliotecas universitárias, tendo uma visão da importância do mesmo para essas bibliotecas.

Diante do apresentando ficam possíveis sugestões para futuras pesquisas nessas temáticas: 1) Que atividades nos ambientes das bibliotecas universitárias são mais favoráveis

a introdução dos dispositivos móveis? 2) Qual a percepção dos bibliotecários em torno da incorporação das tecnologias móveis em bibliotecas universitárias? 3) De que forma é possível se utilizar das tecnologias móveis para a formação do usuário de bibliotecas universitárias?

Referências

ARROYO-VÁZQUEZ, Natalia. Experiencias de realidad aumentada en bibliotecas: estado de la cuestión. **BiD**: **textos universitaris de biblioteconomía i documentació**. Barcelona – Espanha, n. 36, p. 1-7, junho. 2016. Disponível em <http://bid.ub.edu/es/36/arroyo.htm>. Acesso em: 08 jul. 2016.

CUNHA, Murilo B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero Revista de Ciência da Informação,** v. 11, n. 6, 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 5 set. 2014.

DIÁRIO DO NORDESTE. **Telefonia celular conta com novas lojas no Cariri**. Caderno Regional, 08 jan. 2013. Disponível em: <http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/regional/telefonia-celular-conta-com-novas-lojas-no-cariri-1.77413>. Acesso em: 25 abr. 2014.

FREIRE, Gianfrancesco Ranieri D. A.; et al. Realidade Aumentada aplicada em bibliotecas: multiplicidade no acesso a informação. **Repositório da UFRN,** Rio Grande do Norte, p. 1-15 mai. 2012. Disponível em: < https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/1/6172 >. Acesso em: 08 jul. 2016.

GASIGLIA, Cristiane Dorta Soares; GEISLER, Vanessa Vieira. **Realidade aumentada aplicada às bibliotecas**: igualdade e diversidade no acesso à informação. São Paulo: REABCI, Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP). 83 p. (Trabalho de conclusão de curso). Disponível em: < http://rabci.org/rabci/node/57 >. Acesso em: 08 jul. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed., São Paulo: Atlas, 2007.

MILLÁN, José-Antonio. El polimorfo libro electrónico. **El profesional de la información**, v. 17, n. 4, p. 369-371, 2008. Disponível em: < http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/julio/01.pdf >. Acesso em: 11 set. 2014.

MONTEOLIVA, Eloísa; PÉREZ-ORTIZ, Carlos; REPISO, Rafael. Lectores de documentos electrónicos. **El profesional de lainformación**, v. 17, n. 4, p. 396-402, 2008. Disponível em: < http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/julio/04.pdf >. Acesso em: 11 set. 2014.

MONTRESOL, Eliane C. O Receptor das mídias digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 20-35, 2010. Disponível em: <http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/174>. Acesso em: 11 set. 2014.

PAIVA, M. R.; TORINO, L. P.; TORINO, E. Biblioteca universitária pública e o uso da tecnologia da informação nos seus serviços. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVESITÁRIAS, 15. 2008, São Paulo-SP. **Anais eletrônicos...** São Paulo:

CRUESP Bibliotecas. 2008. p. 1-13. Disponível em: < http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2538.pdf >. Acesso em: 1 set. 2014.

PROCÓPIO, Ednei. **Os diversos formatos dos arquivos de livros eletrônicos**. 1 mar. 2008. Disponível em: <https://ebookpress.wordpress.com/2008/03/01/formatos/>. Acesso em: 07 nov. 2014.

SERRA, Liliana G. Empréstimo digital: como atender editores, bibliotecas e usuários: estudo sobre novos modelos de negócios. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17. SNBU, 2012, Gramado-RS. **Anais eletrônicos...** Gramado: UFRS, 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/busca/>. Acesso em: 10 nov. 2014.

SILVEIRA, Nalin F. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB**, v. 19, n. 1, p. 69-76, 2014. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/download/923/pdf_88>. Acesso em: 1 set. 2014.

SOUZA, Cláudia; PAULINO, Lívia; MARTINS, Priscila. Práticas tradicionais e inovadoras do profissional da informação no Centro de Informações da Fundação Dom Cabral. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE E CENTRO-OESTE, 10, 2009, Goiânia-GO. **Anais eletrônicos...** Goiânia: UFG, 2009. Disponível em: < https://portais.ufg.br/up/75/o/praticas_tradicionais _e_inovadoras.pdf >. Acesso em: 26 set. 2014.

TOMAÉL, Maria Inês; et al. Práticas de inovação do bibliotecário no ambiente virtual. **Encontros Bibli**, v. 19, n. 39, p. 83-112, 2014. Disponível em: < https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n39p83 >. Acesso em: 16 set. 2014.

TRÉNOR, Asunción. Biblioteca : ¿Solo digital?. **Blok de Bid**. 09 nov. 2011. Disponível em:<http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/biblioteca-%C2%BFs%C3%B3lo-digital>. Acesso em: 10 nov. 2014.

VIEIRA, David Vernon; CUNHA, Murilo Bastos da. Código QR em bibliotecas: possibilidades de promoção do acervo. **RBBD. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, p. 654-671, maio 2016. ISSN 1980-6949. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/495>. Acesso em: 08 jun. 2016.

_____. O Marketing de geolocalização em Bibliotecas Universitárias: o uso dos dispositivos móveis para promover as bibliotecas. In: XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBD), v. 25, 2013, Florianópolis, SC,. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2013, p. 1-16. Disponível em < https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1424 >. Acesso em: 08 jun. 2016.

AGRADECIMENTOS

Agradecimento à Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP) por apoiar este projeto, dando oportunidade aos universitários na produção de conhecimento.

PARADIGMAS CIENTÍFICOS E QUESTÕES ÉTICAS EM PESQUISAS ENVOLVENDO SERES HUMANOS NA BIBLIOTECONOMIA E NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Suzinara da Rosa Feijó (UDESC) - suzinara.feijo@poa.ifrs.edu.br

Luhilda Ribeiro Silveira (UDESC) - luhilda@yahoo.com.br

Ana Paula Grillo Rodrigues (UDESC) - agrillorodrigues@yahoo.com.br

Resumo:

Este artigo busca contextualizar aspectos que envolvem as questões éticas em pesquisa, especialmente a questão da ética em pesquisa envolvendo seres humanos. Fazemos uma reflexão acerca do paradigma da ciência e da possível construção de um novo paradigma dentro do fazer científico que abre espaço para uma abordagem humanista, onde o ser humano é o cerne das questões éticas. Partimos de uma abordagem ampla da questão, para em seguida discutirmos a o desenvolvimento deste tema, especificamente, no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, objetivando analisar como estas tratativas comparecem nesse cenário a partir da análise da produção científica das áreas, considerando para isso, alguns dos aspectos relativos às publicações periódicas de maior destaque nestas áreas.

Palavras-chave: *Paradigma científico. Biblioteconomia. Ciência da informação. Ética. Pesquisa envolvendo seres humanos.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

PARADIGMAS CIENTÍFICOS E QUESTÕES ÉTICAS EM PESQUISAS ENVOLVENDO SERES HUMANOS NA BIBLIOTECONOMIA E NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Ana Paula Grillo Rodrigues[1]
Gisela Eggert Steindel[2]
Luhilda Ribeiro Silveira[3]
Suzinara da Rosa Feijó[3]

Resumo: Este artigo busca contextualizar aspectos que envolvem as questões éticas em pesquisa, especialmente a questão da ética em pesquisa envolvendo seres humanos. Fazemos uma reflexão acerca do paradigma da ciência e da possível construção de um novo paradigma dentro do fazer científico que abre espaço para uma abordagem humanista, onde o ser humano é o cerne das questões éticas. Partimos de uma abordagem ampla da questão, para em seguida discutirmos a o desenvolvimento deste tema, especificamente, no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, objetivando analisar como estas tratativas comparecem nesse cenário a partir da análise da produção científica das áreas, considerando para isso, alguns dos aspectos relativos às publicações periódicas de maior destaque nestes dois campos do conhecimento.

Palavras-chave: Paradigma científico. Biblioteconomia. Ciência da informação. Ética. Pesquisa envolvendo seres humanos.

PARADIGMS SCIENTIFIC AND ETHICAL ISSUES IN RESEARCH INVOLVING HUMAN SUBJECTS IN LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE

Abstract: This article seeks to contextualize aspects involving ethical issues in research, especially the issue of ethics in research involving human beings. We still a reflection on the paradigm of science and possible construction of a new paradigm within the scientific work that makes room for a humanistic approach, where the human subjects is at the heart of the ethical issues. We start from a wide approach, to then discuss the issue specifically in the field of Library and Information Science, aiming to analyze how this subject appears in this scenario based on the analysis of scientific production areas, considering of the aspects related of the most prominent periodicals publications of the areas.

Keywords: Scientific paradigm. Librarianship. Information Science. Ethics. Research involving human subjects.

[1] Professora Doutora em Administração. Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina.
[2] Professora Doutora em Educação. Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina.
[3] Bibliotecárias. Discentes do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina.

1 INTRODUÇÃO

Como se desenvolve a ciência? Como ela avança ao longo do tempo? O que determina as bases sobre as quais o modelo do fazer ciência se solidifica? Tais questionamentos acerca do que estrutura o conhecimento científico, são algumas das perguntas que vez por outra comparecem no cenário da ciência e que certamente impulsionam as descobertas e as mudanças, traçando os caminhos e os modos do fazer científico.

A discussão acerca da evolução dos paradigmas científicos ocupa lugar de destaque no cenário acadêmico, desde as ideias defendidas por Aristóteles, às proposições de Newton até as concepções de Kuhn, que discorre sobre o "fazer ciência" ao longo dos tempos, são as proposições refutadas, defendias, acatadas ou modificadas por pesquisadores de campos comuns ou não, que faz emergir um paradigma.

A exemplo disso, sobre a estruturação do conhecimento, podemos destacar que: "A obra de Newton, no século XVIII é considerada a grande síntese das obras de Copérnico, Kepler, Bacon, Galileu e Descartes, pois apresenta uma completa formulação matemática da concepção mecanicista da natureza" (RODRIGUES, 2010, p. 5). Assim observamos que para o cientista o conhecimento não era resultado da intuição pura do pesquisador, mas sim de seu entrosamento e desdobramento com o objeto de estudo, e o fazer ciência e as teorias vão sendo desenvolvidas em meio às influencias, de modelos e descobertas anteriores.

O que temos hoje como modelo de ciência moderna é fortemente influenciado pelas concepções de Thomas Kuhn, que traz a ideia de paradigma científico como um modelo do fazer ciência que se estrutura ao longo dos tempos. Segundo Kuhn (2009) a ciência só existe quando seu estudo estabelece fluxos e gera conhecimento. E também estabelece mais premissas, que a investigação possa ser averiguada segundo o método de seu criador, possa ser compartilhada e assim seja a aceita pelos membros de seu campo. Assim, a formação da ciência é caracterizada por todo um conjunto de atividades diversas e por toda uma desorganização que só mediante a adoção de um paradigma pode se estruturar.

Pensando em termos de estruturação do fazer científico, nos propomos a pensar sobre os modelos que regem as considerações éticas no que se refere à pesquisa que envolve seres humanos no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Pois se existem modos que são seguidos para o fazer científico como um todo, certamente existem, estruturas e padrões, também, nesse âmbito. Como se dá, mais especificamente, o fazer ciência envolvendo seres humanos nas pesquisas em Biblioteconomia e Ciência da Informação?

Para averiguarmos estas proposições a metodologia adotada para construção deste trabalho é de cunho bibliográfica e documental. Buscou-se em fontes impressas e digitais as discussões apresentadas em torno do tema para fundamentarmos nossa investigação. Assim como, as normas de publicação das revistas envolvidas neste estudo e a legislação brasileira pertinente as pesquisas envolvendo seres humanos, aplicadas nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da informação.

Nessa perspectiva, nos propusemos neste artigo a analisar como as questões paradigmáticas que se referem às questões éticas na pesquisa que envolve seres humanos estão comparecendo no cenário da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a partir da apreciação de aspectos de publicações periódicas científicas das áreas, com ênfase especial para as pesquisa que situam-se no âmbito da Pós-Graduação.

2 PARADIGMAS CIENTÍFICOS E PESQUISA EM BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

O modo como a comunidade científica produz e utiliza a informação para gerar o conhecimento, bem como os métodos por ela empregados nesse contexto, refletem não apenas os avanços e as estruturas científicas e tecnológicas de uma dada época, eles personificam o fazer científico. Estabelecendo com isso não apenas as soluções modelares para a ciência, mas também os modos como se articulam os problemas para se chegar a elas.

Podemos crer que no contexto de desenvolvimento do conhecimento e da realização de pesquisas, as áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação partilham, assim como as demais áreas do conhecimento, desse processo paradigmático de construção do saber sobre diversos modos e diversos contextos históricos.

Assim, a análise do fazer científico em Biblioteconomia e em Ciência da Informação pode refletir mais que o seu contexto de descobertas frente às demandas de seu tempo e espaço, pode refletir uma estrutura que se relaciona com pressupostos abrangentes que constituem os princípios do fazer ciência que abarcam as estruturas da área como um todo – são eles seus paradigmas.

Mas antes que se possa pensar em pressupostos abrangentes sobre o fazer ciência e assim defini-lo como paradigma, consideramos importante pensar mais um pouco sobre: o que efetivamente é um paradigma? O que ele representa para um campo do conhecimento? Estes nos parecem ser questionamentos prévios pertinentes para que possamos tentar estabelecer quaisquer comentários acerca dos modelos científicos empregado em uma dada época, e assim determinar quais seriam os paradigmas atuais no que concerne à pesquisa envolvendo seres humanos.

Segundo Kuhn, "[...]'paradigmas' são as realizações cientificas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência." (KUHN, 2009, p.13). Embora consideremos que aqui a concepção de "ciência" apresentada por ele se situa sobre a perspectiva das ciências da natureza, que estabelecem regras e padrões que ao longo dos tempos podem ser superados. Assim, Kuhn aponta que problemas e soluções modelares de uma ciência em uma dada época é o que caracterizaria fundamentalmente o que ele chama de "*Estrutura das Revoluções Científicas"*, pois "[...] a transição sucessiva de um paradigma a outro, por meio de uma revolução, é o padrão usual de desenvolvimento da ciência amadurecida" (KUHN, 2009, 32). Considerando tais colocações para pensar sobre o modo de fazer ciência, e assim o modo como se processam as pesquisas envolvendo seres humanos, podemos pensar em termos de paradigmas para pesquisas nesse âmbito, já que na definição de paradigma de Kuhn (2009), apresentada acima, estaria contida a ideia de que haveria dentro de uma ciência questões de cunho teórico-conceituais, metodológicas e instrumentais que seriam compartilhados.

Desse modo, destaca-se que ao longo dos tempos, nos parece que a forma como seres humanos foram envolvidos em pesquisa tem sofrido alterações ao longo dos tempos, uma vez que o ponto de vista procedimental tem que se (re)adequar para considerar os imperativos do ponto de vista da ética, quando estes são vigentes. Nesse sentido estaríamos diante de novas questões metodológicas que estariam sendo compartilhados no fazer científico.

2.1 Aspectos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos

É certo que antes dos aspectos que tratam das relações éticas entre pesquisadores e sujeitos de pesquisa (que se situam no bojo da bioética) está a ética pessoal do pesquisador, e em seguida a ética profissional, que em geral define condutas éticas a partir de documentos específicos em um determinado campo, que definem questões de confiabilidade, honestidade no âmbito da atuação profissional. Quando as relações de trabalho se deslocam para a

pesquisa e o envolvimento de sujeitos de pesquisa, a regulação dos aspectos éticos vai além, alcançam o campo da bioética.

> No caso da pesquisa com seres humanos, a ênfase da bioética estará nos efeitos que o projeto desenhado pelo pesquisador terá sobre os participantes. A função prioritária da ética em pesquisa é proteger o participante, um indivíduo que se submete voluntariamente a um risco, vivenciando com frequência condições de vulnerabilidade ou por razões sociais – pobreza, subnutrição, falta de poder – ou por ser portador de doenças que podem ou não ser o motivo de seu recrutamento para o estudo. (KOTTOW, 2008, p.8).

Antes desses imperativos que visam proteger o participante de pesquisa, o que se tinha historicamente eram ações sem qualquer controle ou respeito ao ser humano. Podemos dizer que o que existia era um "código de ética" pernicioso dos tempos de guerra, onde médicos nazistas, em nome da ciência, sacrificaram vidas humanas para fazer experimentos e conhecer os limites de tolerância a condições extremas, como hipotermia, déficit de oxigênio e injeção massiva de germes patogênicos. Quando veio à tona muitas das atrocidades cometidas nesse período, parece que o mundo começou a despertar para o valor da vida e da dignidade humana. Muitos dos pseudocientistas que cometeram tais experimentos a partir de então foram considerados criminosos de guerra. A publicidade desses julgamentos foi o marco para o surgimento do Código de Nuremberg em 1947, (KOTTOW, 2008).

O Código de Nuremberg de 1947 se constituiu num conjunto de 10 princípios éticos que fundamentam as pesquisas da área médicas, centrados, fundamentalmente, no sujeito participante da pesquisa, trazendo para essa relação a autonomia e a proteção dos interesses do paciente. (CÓDIGO DE NUREMBERG, 1947).

Ainda no caminho da proteção aos participantes de pesquisas da área médica, a Declaração de Helsink, originalmente formulada em 1964 e que teve reformulações sucessivas (1964-2000) é:

> "uma declaração de princípios éticos para fornecer orientações aos médicos e outros participantes em pesquisas clínicas envolvendo seres humanos. [e prevê ainda que] Pesquisas clínicas envolvendo seres humanos inclui pesquisas com material humano identificável ou dados identificáveis". (WORLD MEDICAL ASSOCIATION, 1964-2000).

O item 5 da introdução da Declaração de Helsinque (1964-2000) determina que o bem-estar dos participantes da pesquisa deve prevalecer sobre os interesses da ciência e da sociedade. Assim entendemos que, a proteção aos direitos do sujeito participante, em consonância com princípios defendidos pela bioética, se sobrepõem aos próprios princípios ponderados pela ética profissional.

No cerne das normativas, no que se refere à participação de seres humanos em pesquisas, no Brasil temos a resolução 466 de 2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) que tem como objetivo maior proteção à vida e o respeito à dignidade humana, especialmente se tratando de participantes de pesquisa científicas. Tal resolução se insere no conjunto das documentações que visam proteger os seres humanos submetidos a experimentos de pesquisa especialmente nas áreas de saúde e tecnologia.

Os princípios éticos fundamentais que regem a Resolução 466 do CNS estão pautados no respeito à vida, considerando a dignidade, a liberdade e a autonomia do ser humano. Para tanto são incorporados os referenciais da bioética: **autonomia**; **não maleficência**; **beneficência**; **justiça e equidade**, dentre outros. (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2012).

Vale ressaltar que a bioética tem como prioridade o cuidado com a vida, e o respeito pelos seres vivos. Dentro desta lógica aparece o homem, os animais e as plantas, ou seja,

todos os seres vivos, que de alguma forma possam ser afetados pela ação do homem. Quando pensamos nos avanços científicos e suas implicações que devem servir a humanidade e ao meio ambiente que os rodea, fica difícil crer que a ciência e o conhecimento nela imbricados em sua concepção possam gerar resultados diferentes aos fins estabelecidos pela ética, o fazer o bem, fazer o que é correto. No entanto, as práticas nos mostram que em termos de ciência isso nem sempre se dá, necessitando que um instrumento ou algo da ordem de uma legislação seja postulado para tentar sanar ou ao menos minimizar eventuais desajustes entre o progresso científico e tecnológico e a ética.

A resolução 466/2012 considera que todo progresso da ciência deve sempre respeitar a dignidade, a liberdade e a autonomia do ser humano. A consideração de autonomia apresentada na resolução está intimamente ligada à capacidade de esclarecimento do sujeito e à sua capacidade de fazer escolhas. A autonomia colocada na resolução pode ser entendida como a faculdade que o sujeito tem de agir sobre suas próprias regras e escolhas. Nesse sentido, está implicado aqui a questão da liberdade, pois há nessa perspectiva uma liberdade para a ação, onde o sujeito da ação é livre para fazer escolhas, livre para agir. A liberdade aqui nos parece ser uma necessidade para a ação. É preciso que o pesquisador tenha o consentimento livre e esclarecido do sujeito antes de qualquer atividade. A resolução prevê ainda que não devem ser realizadas pesquisas com sujeitos vulneráveis quando os mesmos resultados podem ser obtidos com sujeitos não vulneráveis, a menos que a investigação possa trazer benefícios específicos a este grupo. Isso nos aponta para a preocupação em se preservar sujeitos que eventualmente não sejam capazes de fazer suas escolhas de modo livre, que não sejam assim plenamente dotados de esclarecimento, apontando para consideração ética de que o uso adequado da autonomia não é apenas utilizar a sua autonomia para fazer escolhas, mas também o uso da autonomia em defesa do outro. Ou seja, só é ética a ação que considera os dois aspectos, a sua autonomia e a do outro. (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2012).

As normativas aqui apresentadas se constituem parte importante dos princípios que fundamentam a moderna ética em pesquisa em seres humanos. Observamos que o livre esclarecimento figura com papel de destaque nesse conjunto normativo. Nesse sentido, podemos ainda destacar o papel da informação na consideração ética, pois sua inserção comparece como base fundamental para a realização da pesquisa como seres humanos, ainda a resolução 466/2012 preconiza que o sujeito deve ser informado sobre todos os aspectos da pesquisa que ele irá participar. Nesse mote, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) é um documento que deve ser assinado pelo sujeito confirmando sua aceitação em participar da pesquisa, que pressupõe o esclarecimento do sujeito diante da escolha de participação no experimento. Por isso, o TCLE deve ter linguagem clara e acessível para o fácil entendimento de quem se propõe a participar da pesquisa. O foco aqui está no direito à informação, que se constitui como um pressuposto básico para o esclarecimento do sujeito, pois só pode ser dotado de esclarecimento aquele que tem informação e é capaz de fazer adequado uso dela. Assim, o papel da informação é abrir caminho para o esclarecimento do sujeito na possibilidade de conduzi-lo a uma livre escolha.

Temos ainda que mencionar, a existência no Brasil, do Sistema Nacional de Informação sobre Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos (SISNEP) que é um sistema de informações via internet sobre pesquisas envolvendo seres humanos, que visa facilitar o registro das pesquisas e orientar a tramitação de cada projeto para que todos sejam submetidos à apreciação ética antes de seu início. Esta é uma iniciativa do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) que implementa tais diretrizes. A atuação do Conselho se dá através de uma rede de Comitês de Ética em Pesquisa (CEP) que são responsáveis pela avaliação e acompanhamento dos aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos, organizados nas instituições onde as pesquisas se realizam, ou numa instituição próxima. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2016).

A revisão ética feita pelos CEP nas instituições é feita por comissão multiprofissional que revisa todos os projetos que a ele são submetidos, independente da área do conhecimento a qual pertença. Aqui cabe salientar que dada toda a história, ligada às áreas biomédicas, que constituiu o arcabouço teórico das iniciativas que visam normatizar a participação de seres humanos em pesquisa, eventualmente surgem controvérsias e questionamentos quanto a considerações das especificidades de pesquisas que fazem parte das áreas não biomédicas – a áreas das ciências humanas e sociais.

Nesse mote Barbosa, Corrales e Silbermann (2014, p. 488) afirmam que:

> [...] torna-se essencial que a regulamentação da ética em pesquisa no Brasil contemple e reconheça a existência de múltiplas formas de fazer pesquisa e que diferenças na metodologia de pesquisa das áreas não biomédicas não retiram seu mérito ético, científico e social, o qual deve ser considerado pelos CEP em sua revisão ética, bem como para a devida elaboração de resolução complementar voltada para as ciências humanas e sociais.

Tais controvérsias, que circundam as questões éticas em pesquisa envolvendo seres humanos, nas ciências humanas e sociais, encontra fundamento na própria Resolução nº 466/2012 do CNS, que abre espaço para considerações acerca das particularidades que teriam tais ciências e prevê a criação de um dispositivo jurídico específico para a matéria, isso é mencionado no tópico XIII.3 - "As especificidades éticas das pesquisas nas ciências sociais e humanas e de outras que se utilizam de metodologias próprias dessas áreas serão contempladas em **resolução complementar**, dadas suas particularidades", (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2012, grifo nosso). No entanto, embora haja tal menção, o que ocorre por hora é uma lacuna nessa matéria, já que tal resolução complementar ainda não existe.

Controvérsias à parte, não podemos deixar de reconhecer que o conjunto de normativas se constitui numa possibilidade de auxiliar o pesquisador no alcance da excelência na construção do conhecimento, de modo que busque os melhores resultados, mas que se faça isso respeitando princípios e normas que garantam a dignidade das ações sobre as quais se alicerçam as estruturam desse conhecimento.

> Na maioria dos países democráticos contemporâneos existe uma percepção, cada vez mais aceita socialmente, mas também com algumas reticências, sobretudo de tipo corporativo, segundo a qual toda pesquisa, conduzida em qualquer área do conhecimento e que envolva seres humanos como objetos da investigação, deve necessariamente ser revisada, em seus aspectos científicos e éticos, por uma instância que tenha competência adequada e reconhecida em âmbito epistemológico, metodológico e ético por seus pares e a sociedade como um todo. (SCHRAMM, 2004, p. 774).

Com tudo isso, seria possível dizer que um novo paradigma se estabeleceu ou está se estabelecendo para o fazer científico? Para além das controvérsias, uma coisa é certa, a inclusão das considerações éticas na pesquisa se constituem enquanto garantias do respeito à dignidade humana e igual consideração dos interesses, reivindicando uma universalidade nos aponta Singer (1993) quando trata da ética, que pode se estender ao campo da pesquisa.

Nessa perspectiva, reivindicar a universalidade como qualidade da ética é compreender que os interesses universais se sobrepõem aos pessoais, pois "quando fazemos juízos éticos, vamos para além de preferências e aversões [...] A ética exige que nos abstraiamos do 'eu' e do 'tu' e que cheguemos à lei universal, ao juízo universal, ao ponto de vista do espectador imparcial ou do observador ideal" (SINGER, 1993, p. 3). Ainda que seja difícil formular bases teóricas que sustentem a noção da universalidade como fundamento para uma "teoria ética" que possa guiar todo juízo ético, o aspecto universal da ética ainda

assim, sustenta uma razão convincente, mesmo que não seja conclusiva, que envolva a melhor escolha para todos os afetados pela ação. .

3 O PARADIGMA DA ÉTICA NA PRÁTICA: como são conduzidas as pesquisas em Biblioteconomia e na Ciência da Informação envolvendo seres humanos

O arcabouço normativo no campo da pesquisa com seres humanos advém da necessidade de proteger as pessoas principalmente no campo dos experimentos científicos das áreas biomédicas, com destaque para as áreas médica e farmacêutica. Nessas áreas pode haver maior probabilidade de pesquisa com seres humanos, enquanto que nas áreas humanas e sociais, como é o caso das áreas que aqui nos interessam de um modo especial, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação. Nestas, o que o ocorre com maior frequência é a pesquisa envolvendo seres humanos. Há diferenças entre pesquisa **com seres humanos** e **pesquisa em seres humanos,** sobre tais diferenças, Barbosa, Corrales e Silbermann (2014, p. 485) apontam que:

> [...] a diferença entre uma e outra é que a pesquisa *com* seres humanos requer interlocução entre pesquisador e pesquisado, enquanto a pesquisa *em* seres humanos implica intervenção corpórea, ou seja, consiste em testes de medicamentos ou equipamentos sendo, portanto, pesquisa invasiva.

A questão que se coloca é – no cenário da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, como observamos estas questões? Sabemos que as normativas da bioética tem uma abrangência que se sobrepõe a códigos profissionais específicos. No entanto, o mais acertado é que tais normas se complementem, e seguindo essa perspectiva observamos que o Código de Ética do Profissional Bibliotecário figura de acordo com pressupostos éticos que preservam a pessoa humana, pois na sessão que trata dos deveres e obrigações ele postula: "Art. 3º:- Cumpre ao profissional de Biblioteconomia: a) preservar o cunho liberal e humanista de sua profissão, fundamentado na liberdade da investigação científica e na dignidade da pessoa humana;" (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2002).

Como possibilidade para uma análise desta temática, no cenário da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, decidimos por considerar aspectos relacionados à pesquisa nessas áreas enfocando principalmente a Pós-graduação. Pois acreditarmos que de um modo geral, as pesquisas mais abrangentes sejam feitas nesse segmento, considerando a natureza e propósito da formação. Como primeiro passo fizemos uma apreciação do Documento de Área Ciências Sociais I da Capes[4], e assim observamos que esse, como os demais Documentos de Áreas do Conhecimento, não faz qualquer menção ao tema ética ou pesquisa envolvendo seres humanos na postulação dos critérios de avaliação para dar notas aos programas ou para a estratificação dos periódicos. Não há qualquer menção aos temas "pesquisa envolvendo seres humanos", ou "comitê de ética em pesquisa", no que trata dos aspectos considerados na avaliação dos programas de Pós-Graduação.

Seguindo a trilha da análise das pesquisas, nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, escolhemos analisar os veículos de comunicação científica onde tais pesquisas estariam sendo comunicadas. Para isso, selecionamos as publicações periódicas de maior destaque nas áreas: *Transinformação*, *Informação e Sociedade* e *Perspectivas em Ciência da*

[4] Documento que contem as considerações, requisitos e orientações a respeito do estágio atual da área, das propostas de cursos novos, da avaliação trienal, do Qualis e classificação de livros, eventos e produtos técnicos, de critérios de internacionalização, além da Ficha de Avaliação a ser utilizada no triênio para programas acadêmicos e profissionais. (COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR, 2014a).

Informação, todas classificadas com estrato Qualis[5] A1 pela Capes na sua última avaliação realizada em 2014, no intuito de verificar como tem comparecido aspectos relacionados à ética no tange às pesquisas que envolvem seres humanos, buscando identificar a existência de padrões éticos na publicação dos artigos por elas comunicados.

O primeiro aspecto que observamos nos websites, de cada um dos periódicos acima mencionados, foi no que diz respeito às normas de submissão e diretrizes aos autores, para verificar a existência ou não de normas a serem seguidas ou documentos específicos a serem apresentados quando as pesquisas envolvem seres humanos. Nesse sentido, constatamos que apenas a revista *Transinformação* apresenta exigências explícitas quanto à temática, figura no site da revista, em sua sessão "Diretrizes para Autores" o seguinte texto:

> Os manuscritos submetidos, quando derivados de estudos que envolvem seres humanos, devem obrigatoriamente ter sido aprovado por **Comitê de Ética** em Pesquisa, conforme preconizam as diretrizes e normas da Resolução 196/96. Os autores deverão inserir a cópia digitalizada da declaração de aprovação do Comitê de Ética em pesquisa da instituição. (TRASINFORMAÇÃO, [200-]. Grifo do autor)

As demais publicações não fazem qualquer menção a procedimentos quanto à pesquisa que envolva seres humanos, nem quanto à aprovação de um Comitê de Ética em Pesquisa, ou referência à Resolução 466/2012, ou ainda a necessidade de aplicação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que é sem dúvidas um instrumento que fortalece o respeito ao principal referencial da bioética, *a autonomia* do sujeito da pesquisa.

O fato de não haver questões expressas quanto aos procedimentos éticos para a publicação de pesquisas que envolvam seres humanas nos dois periódicos mencionados, não significa que os mesmos não publiquem artigos fruto desse tipo de pesquisa. A partir do levantamento e análise dos artigos divulgados nesses periódicos, ao longo do ano de 2015, observamos que foram publicados pelo menos 18 trabalhos frutos de pesquisas que envolviam seres humanos, sendo pelo menos 5 na revista *Informação e Sociedade* e 13 na revista *Perspectivas em Ciência da Informação*. Em geral, esses artigos envolviam seres humanos com a aplicação de questionários, ou a realização de entrevistas com os participantes, mas houve ainda um caso onde foi realizado um treinamento e posterior avaliação dos participantes após o uso de uma determinada ferramenta de informação.

Na área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, assim como nas demais áreas do conhecimento, a confiabilidade e o prestígio de uma publicação periódica científica estão intimamente relacionados aos seus aspectos normativos, que incluem uma política editorial respeitável, uma avaliação por pares qualificados para que se chegue a uma seleção de trabalhos com potencial para influenciar e impulsionar o desenvolvimento da área. Então, por que não somar-se a isso a inclusão de aspectos éticos, incluindo-se aqui aspectos específicos quando se tratar de pesquisas que envolvem seres humanos para garantir que os estudos tenham sido conduzidos com rigor ético e científico, já que o que buscamos é a excelência, e ela só pode vir a partir de aperfeiçoamentos e mudanças que vão nos mostrando melhores caminhos a serem seguidos com o tempo.

> A maioria das pesquisas científicas bem-sucedidas resulta numa mudança do primeiro tipo, e sua natureza é bem capturada por uma imagem habitual: a ciência normal é aquilo que produz os tijolos que as pesquisas científica está sempre adicionando ao crescente acervo de conhecimento científico. (KUHN, 2006, p.23).

[5] Qualis é o conjunto de procedimentos utilizados pela Capes para estratificação da qualidade da produção intelectual dos programas de pós-graduação. A classificação de periódicos é realizada pelas áreas de avaliação e passa por processo anual de atualização. Esses veículos são enquadrados em estratos indicativos da qualidade - A1, o mais elevado; A2; B1; B2; B3; B4; B5; C - com peso zero. (COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR, 2014b).

A construção da ciência se dá ao longo dos tempos e ás vezes incluindo oposição a conhecimentos anteriores, Silva (1999, p.108) afirma que cada cultura possui a sua forma característica de ver o mundo, em torno da qual se organizam as sociedades em geral. Quer mediante consenso ou conflito, há o predomínio de um certo conjunto de ideias sobre outro, durante um certo período de tempo, de maneira alternada ou simultânea, explícita ou implícita. Assim, quando observarmos as formas de fazer ciência, esta ação pode nos levar não só ao conhecimento e à reflexão sobre os conteúdos científicos produzidos, mas sobre a prática histórica do fazer ciência.

Nesse sentido vale a reflexão sobre quais rumos queremos que siga o fazer científico, e quais os valores que desejamos que sejam implementados nesse fazer que constituem as bases dos nosso paradigma científico.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa científica, indiscutivelmente, é o que impulsiona a ciência, e consequentemente, as comunicações dos seus resultados figuram na linha de frente desse processo, que tem nos canais de comunicação científica a sua mola propulsora. O que se observa atualmente no cenário da pesquisa científica é que questões relacionadas a aspectos éticos têm comparecido de forma marcante, então, é de se esperar que questões éticas compareçam nos canais por onde passam a comunicação científica.

Embora bastante tratado de um modo geral no cenário da pesquisa científica, nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação isto ainda não nos parece um paradigma consolidado, pelo menos não no segmento das publicações periódicas científicas, visto que duas das três revistas mais bem avaliadas das áreas ainda não se estruturam sobre os pressupostos e normas que visam às questões éticas que envolvem seres humanos em pesquisas.

Nesse sentido, consideramos que pensar e estabelecer critérios e normas para estruturar o fazer científico é não só tentar estabelecer valores desejáveis de uma ciência, mas também de um cientista. Assim, entendemos tais pressupostos como construtores de valores desejáveis para quem faz ciência, e também para os cientistas profissionais da informação.

Apesar de eventuais discrepâncias que ainda se encontram nas normativas, temos que reconhecer que as iniciativas que regulam os aspectos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos são instrumentos que se constituem enquanto ferramentas que auxiliam no alcance da excelência na pesquisa nesse aspecto, e não devem ser vistos apenas como obstáculos a serem transpostos.

As discussões sobre ética estão presentes no cenário onde a tecnologia e o progresso em outrora pareciam ter seu predomínio. Se isso efetivamente se concretiza em reais benefícios aos seres humanos é uma questão a se observar na prática, e em meio a tudo isso vale à pena refletir sobre o momento em que estamos vivenciando em termos de “problemas e soluções modelares” no nosso atual modelo de fazer ciência. Seria o fim do paradigma tecnológico? Ou sua oposição, ou ao menos a construção de um caminho para um paradigma humanista? Considerando que este seja um caminho mais humanista, é bem pertinente e desejável que a Biblioteconomia e Ciência da Informação integrem esse modelo que tem como foco o humano e o seu livre esclarecimento.

Destarte, a inclusão e o respeito às normas éticas em pesquisas que envolvem seres humanos e consequentemente nos meios em que seus resultados circulam é não apenas garantir uma postura ética no plano dos valores desejáveis para uma área do conhecimento, é garantir uma integridade ética no que diz respeito à construção de valores desejáveis para o progresso científico como um todo, é fortalecer modelos desejáveis do ponto de vista moral, é fortalecer paradigmas onde valores humanos estão acima dos fins.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Adriana Silva; CORRALES, Carlos Montero; SILBERMANN, Marcos. Controvérsias sobre a revisão ética de pesquisas em ciências humanas e sociais pelo Sistema CEP/Conep. **Revista Bioética**, v.22, n.3, p.482-492, 2014.

CÓDIGO DE NUREMBERG. 1947. Disponível em. <http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/nuremberg/codigo_nuremberg.pdf>. Acesso em 10 jan. 2016.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução CFB n.º 42 de 11 de janeiro de 2002**. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao_042-02.pdf >. Acesso em: 11 nov. 2015.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução Nº 466, de 12 de dezembro de 2012.** Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/ultimas_noticias/2013/06_jun_14_publicada_resolucao.html>. Acesso em: 10 nov. 2015.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Documentos de área.** 2014a. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/avaliacao/instrumentos-de-apoio/documentos-de-area>. Acesso em 01 dez. 2015.

_____. **Classificação da produção intelectual.** 2014b. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/avaliacao/instrumentos-de-apoio/classificacao-da-producao-intelectual>. Acesso em 15 dez. 2015.

DIRETRIZES para os autores. In: Trasinformação. [200-]. Disponível em: <periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/about/submissions#authorGuidelines>. Acesso em: 5 jan. 2016.

KUHN, Thomas. S. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 2009.
_____. **O caminho desde a estrutura**: ensaios filosóficos, 1970-1993. São Paulo: UNESP, 2006.

KOTTOW, Miguel. História da ética em pesquisa com seres humanos. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**. Rio de Janeiro, v.2, Sup.1, p.7-18, dez., 2008. Disponível em: < http://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/863/1505>. Acesso em 10 dez. 2015.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Sistema Nacional de Informação sobre Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos**. 2016. Disponível em: <http://portal2.saude.gov.br/sisnep/pesquisador/>. Acesso em: 27 dez. 2015.

RODRIGUES, Maria Elaine Fonseca. Os paradigmas da ciência e seus efeitos na composição dos campos científicos: a instituição da Ciência da Informação. **DataGramaZero**, v.11 n.4, p.1-20, ago. 2010. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/ago10/Art_02.htm>. Acesso em 10 dez. 2015.

SCHRAMM, Fermin Roland. A moralidade da prática de pesquisa nas ciências sociais: aspectos epistemológicos e bioéticos. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro , v. 9, n. 3, p. 773-784, set. 2004 . Disponível em:<<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232004000300028&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 17 Nov. 2015.

SILVA, Junia Guimarães e. Ciência da Informação: uma ciência do paradigma emergente. In: PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. (Org.). **Ciência da Informação, Ciências Sociais e interdisciplinaridade**. Rio de Janeiro; Brasília: IBICT, 1999. p.79-117.

SINGER, Piter. **Ética prática.** 1993. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/edneysilva/etica-pratica>. Acesso em: 29 out. 2015.

WORLD MEDICAL ASSOCIATION**. World Medical Association Declaration of Helsinki:** ethical principles for medical research involving human subjects**.** 2000**.** Disponível em: <http://www.wma.net/en/30publications/10policies/b3/17c.pdf >. Acesso em: 10 jan. 2016.

PESQUISA-DIAGNÓSTICO PARA DEMANDA DE CAPACITAÇÃO ONLINE DE USUÁRIOS DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

Cláudio Márcio França (Ufes) - claudio.franca@ufes.br

Gleice Pereira (UFES) - gleiceufes@gmail.com

Resumo:

Apresenta o resultado de uma pesquisa diagnóstico realizada no período de 15 de outubro de 2014 a 15 de dezembro de 2014 na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo. O objetivo da pesquisa é descobrir se há demanda, por parte dos estudantes de graduação do Centro, em capacitações on-line para uso de bases de dados por meio de uma versão virtual do curso já ministrado na Biblioteca Central. O método da pesquisa consistiu em entrevista e o número de entrevistados foi de aproximadamente 100 estudantes. Os resultados da pesquisa demonstraram que existe interesse por uma versão on-line do curso de capacitação, porém a versão deverá apresentar flexibilidade e se adequasse à necessidade dos usuários, sobretudo no que se refere a dias e horários.

Palavras-chave: *Educação de usuário. Competência informacional. Biblioteca 2.0. Webinar.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

A ampla disponibilidade de bases de dados e o fácil acesso à informação mudaram o comportamento dos usuários de informação científica, que passaram a ter maior autonomia nas pesquisas acadêmicas. No entanto, a diversidade de oferta das bases de dados, proporcionalmente, tende a gerar inquietação no usuário, quanto aos recursos disponíveis para emprego na recuperação da informação, bem como a relevância das variedades de fontes de informação disponíveis. Por essas razões, emerge um novo perfil do bibliotecário, o qual não mais se limita a ser o mediador entre informação e usuário. Esse profissional atualmente tem a função de educador, conforme pesquisa de Campello (2009); Perroti e Pieruccini (2007), devendo acompanhar as necessidades desse novo usuário e desenvolver meios de capacitá-lo, para que atinja sua autonomia plena e a competência de busca, avaliação e recuperação, das fontes de informação *on-line*.

Para isso, a Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo BC-Ufes implantou o projeto de extensão intitulado "Desenvolvimento de Competências Informacionais em Ambiente Virtual", no qual ministra cursos para capacitar os usuários a realizarem pesquisas acadêmicas em fontes de informação *on-line*. O curso é realizado exclusivamente na modalidade presencial e no *campus* de Goiabeiras, coordenado por dois bibliotecários, para atendimento dos alunos de graduação e pós-graduação dos *campi* de Goiabeiras e de Maruípe, e dos *campi* do interior do estado, nos municípios de Alegre e São Mateus.

Entretanto, a partir dos relatos dos bibliotecários que ministram o treinamento, verificou-se que os alunos dos campi de Maruípe, Alegre e São Mateus, precisavam deslocar-se para o campus de Goiabeiras – onde é ministrado o curso - localizado geograficamente distante. Assim, buscaram-se alternativas para atender os outros campi, em um primeiro momento, a opção seria a oferta do curso na versão *on-line,* na perspectiva de ampliar o número de usuários atendidos.

Além disso, foram surgindo barreiras à realização do curso presencial, como a falta de espaço para acomodar o número de estudantes inscritos.

Percebeu-se também a necessidade de se capacitar o usuário de fontes de informação *on-line* para que ele tenha autonomia e segurança ao realizar as buscas e as pesquisas na Internet, considerando o aumento significativo da demanda por atendimento individual aos alunos.

Dessa forma, objetivando averiguar a possibilidade de expandir esse serviço para a modalidade *on-line*, realizou-se uma pesquisa-diagnóstico, no Centro de Ciências da Saúde, pois essa unidade apresenta o maior número de inscritos participantes dos cursos de capacitação presenciais.

A justificativa da pesquisa decorre em analisar a viabilidade de adaptações ao curso presencial para posterior planejamento, elaboração, implantação e execução do curso no formato *on-line,* com público mais abrangente.

2 Revisão de literatura

2.1 As possibilidades de atendimento Virtual

As novas tecnologias digitais geraram mudanças significativas na dinâmica da interação entre a biblioteca e o usuário. A biblioteca tradicional possui um modelo unilateral e não interativo mantido por séculos (TEOTÔNIO, 2011). Esse modelo foi impactado pelo surgimento da Internet, com *sites* e seminários inicialmente estáticos (MANESS, 2007). Com o surgimento Web 2.0, afloram novas possibilidades da interatividade. A *Web 2.0*, definida como a Internet que se caracteriza pela interatividade, com conversação, rede interpessoal, customização e individualismo. Desde então, o termo *Web 2.0* tornou-se frequente nas bibliotecas, que passaram a se chamar Bibliotecas 2.0 ao utilizarem essas ferramentas, sendo que alguns teóricos dizem que a Biblioteca 2.0 irá superar de vez o modelo tradicional (TEOTÔNIO, 2011).

A Biblioteca 2.0 atende usuários mais dinâmicos, eles são autossuficientes, utilizam recursos avançados e usam redes sociais, *blogs*, *microblogs*. Além disso, estão cada vez mais satisfeitos com a quantidade da informação disponibilizada na Internet, reduzindo a consulta ao acervo impresso das bibliotecas para desenvolver suas pesquisas (TEOTÔNIO, 2011). Nesse contexto, a questão é até que ponto a Internet é utilizada adequadamente para busca, recuperação ou comunicação da informação? (TEOTÔNIO, 2011).

Devido ao grande fluxo de informações, sempre existe o risco de que os usuários estejam utilizando os recursos de maneira equivocada, ou muitas vezes acabam se "perdendo" com o volume de dados disponíveis, devendo ser instruídos adequadamente pela Biblioteca 2.0 para que consigam localizar informação e avaliar o valor delas.

Assim, é evidente que a biblioteca utilize os recursos da *Web 2.0* para alcançar esses usuários, interagir com eles e capacitá-los na utilização correta da busca e acesso a informação. A *Web 2.0* oferece um ambiente de participação e colaboração ativa que permite a inter-relação entre pessoas e conteúdos favorecendo a geração de novos conhecimentos. Considerando essas características, entende-se que a *Web 2.0* pode ser empregada pelas bibliotecas tendo em vista a melhoria da comunicação com os seus usuários, aumentar sua visibilidade e de suas ações e ainda aproximá-la de seus usuários (TEOTÔNIO, 2011).

Nesse contexto, como aporte à aplicação dos recursos da *Web 2.0*, faz-se uso do conceito de letramento informacional, com auxílio de outros que definam a importância das ferramentas de Internet para as funções da biblioteca e do bibliotecário. Esses conceitos auxiliares serão baseados na ideia de Biblioteca 2.0, a biblioteca que utiliza as ferramentas interativas da *Web 2.0* para cumprir suas funções (MANESS, 2007). Dessa forma, o diálogo com os autores Dudziak (2001), Maness (2011), Paiva (2004) e Wang; Hsu (2008) busca explicar a importância da Internet para o trabalho do bibliotecário, que não apenas auxilia o usuário, mas o ensina a localizar a informação desejada.

2.2 Letramento Informacional

O conceito de letramento informacional é importante para entender as bibliotecas atuais, pois explica o presente paradigma do bibliotecário, que deve ensinar o usuário da biblioteca a buscar e recuperar as informações por si só. Dessa forma, o bibliotecário tem assumido uma função de educador, realizando um trabalho pedagógico. Segundo Dudziak (2001, p.147), "*information literacy*" é definida como: "A pesquisa, estudo e aplicação de técnicas e procedimentos ligados ao processamento e distribuição de informações com base no desenvolvimento de habilidades no uso de ferramentas e suportes tecnológicos".

Desse modo, o bibliotecário realiza um trabalho importante para fornecer ao usuário letramento informacional, cumprindo função de ensinar. Para Dudziak (2002, p.10), sob a perspectiva do letramento informacional,

> "[...] a biblioteca é vista como sistema aprendente, centro de aprendizado, ambientes multicultural; a abordagem cooperativa entre todos os setores da infraestrutura informacional e da infraestrutura educacional".

Dessa maneira, o bibliotecário age como um agente educacional, ativamente envolvido com os conteúdos e práticas pedagógicas, também visto como cidadão atuante na comunidade (DUDZIAK, 2002, p.10). Para definir uma pessoa que possua letramento informacional, segundo a *American Library Association, citado por* Dudziak (2002, p. 11):

> Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a *partir dela. (American Library Association - Presential Committee on Letramento informacional1989, p.1)*

2.3 Biblioteca 2.0 e Biblioteca Digital

A Internet pode ser considerada uma forma de auxiliar e de aumentar a função de educador do bibliotecário.

Como afirma Vidotti (2004, p. 30):

> A navegação na rede possibilita ao usuário um contato com inúmeras formas de aquisição de conhecimento, que pode conduzi-lo a uma aprendizagem, pela determinação da própria seqüência de recupe-ração de informações, liberando-lhes a imaginação e a criatividade, de forma que ele possa descobrir e sintetizar conhecimentos por si mesmo.

O conceito de Biblioteca 2.0 permite entender como a Internet auxilia o bibliotecário em sua função de educador. De acordo com Maness (2007, p. 49), a Biblioteca 2.0 pode ser definida como "[...] a aplicação de interatividade, colaboratividade, e tecnologias multimídia baseadas em *Web* para serviços e coleções de biblioteca". Assim, segundo o mesmo autor, "a Biblioteca 2.0 [irá] levar o pacote completo de serviços de biblioteca para um meio eletrônico. A biblioteca tem tido presença na *Web* por muitos anos, e com Biblioteca 2.0, seus usuários serão convidados a entrar nela" (MANESS, 2007, p.49).

A Biblioteca 2.0 é importante porque;

> Possibilita o acesso à informação para a sociedade, o compartilhamento dessa informação, e a sua utilização para o progresso da sociedade. Biblioteca 2.0, realmente, é meramente uma descrição da última instância de uma instituição duradoura e testada pelo tempo em uma sociedade democrática. Web 2.0 e bibliotecas casam bem, e muitos bibliotecários têm reconhecido isso. (MANESS, 2007, p.49)

De acordo com Maness (2007), a Biblioteca 2.0 usa dos recursos interativos da *Web* 2.0 para favorecer o usuário. Entre esses recursos, incluem-se seminários da Web, ou *Webinar*. O conceito de Biblioteca 2.0 ainda não está totalmente desenvolvido e precisa de mais testes e experimentos para expandir sua definição de Biblioteca 2.0. No entanto, os bibliotecários já reconhecem a importância da *Web 2.0* para o trabalho em bibliotecas (MANESS, 2007). Portanto, o uso de *W*eb em conferência para capacitar usuários a usar banco de dados pode ser um novo uso interessante para a Biblioteca 2.0.

2.4 EAD – Ensino a Distância

A Biblioteca 2.0 é uma ferramenta de ensino relevante com o recurso do EaD (Ensino a distância). De acordo com Paiva et al. (2004, p. 50), é caracterizado "[...] pela separação física entre o professor e o aluno e por um objetivo comum: disponibilizar um conjunto de recursos e técnicas a pessoas que desejem estudar em regime de auto-aprendizagem[...]".

Segundo Paiva et al. (2004, p. 8), o EaD passou a incorporar o desenvolvimento científico e tecnológico, formando um espaço de excelência que permite consolidar o ensino a distância como uma alternativa real ao ensino e aprendizado tradicionais. A *Web* passou a ser uma das tecnologias mais recentes utilizadas no EaD, recebendo um número crescente de adeptos, da mesma forma que tecnologias cada vez mais sofisticadas, como as videoconferências (PAIVA et al, 2004)[1]

A *Web* e os recursos dela para comunicação criaram oportunidades para a proliferação de comunidades, turmas, institutos, escolas e até mesmo universidades virtuais, com diversos

1Videoconferências" são "encontros/reuniões mantidos entre indivíduos espacialmente afastados, recorrendo para além do som à imagem" (PAIVA et al, 2004, p.59)

Tipos de interação, metodologia e tecnologias para ensino e aprendizagem por meio da Internet. Dessa forma, o EaD tornou-se um fortíssimo instrumento pedagógico (PAIVA et al, 2004, p. 8). No caso das bibliotecas atuais, é fácil perceber que os recursos para EaD são importantes e talvez até mesmos imprescindíveis para o bibliotecário cumprir a função pedagógica do seu novo paradigma em letramento informacional.

2.5 *Webinar*

A videoconferência ou *Webinar*, que são definidas como seminários baseados na Web ou um seminário por intermédio da Internet (VERMA; SINGH, 2009), é uma ferramenta capaz de transmitir áudio, vídeo e imagens, além de permitir aos usuários compartilhar aplicativos, com o objetivo de trocar informações em tempo real e em formato de mão dupla. *Webinars* podem ser feitos nos seguintes formatos: (a) um apresentador e vários participantes de um site; (b) um apresentador e vários participantes de vários sites; e (c) vários participantes de um local e vários participantes de um ou vários sites. Além dos estudos em videoconferência e as ferramentas de bate-papo, poucos estudos investigam como ferramentas *Webinar* podem facilitar a interação online para aprendizagem (WANG; HSU, 2008, p. 176).

Entre as vantagens do *Webinar*, destaca-se a maneira como cria oportunidades para educadores e alunos. O *Webinar* permite experimentar diversos níveis de interação *on-line*, essencialmente diferentes de outras formas de comunicação, abordagens como postagens de discussão de bordo e *e-mails* (WANG; HSU, 2008). *Webinars* conectam instrutores e alunos, mesmo quando estão localizados em diferentes áreas geográficas. Além disso, permite aprender de maneira mais relaxada, no conforto de casa, evitando a timidez que algum participante possa sentir na socialização de uma sala de aula tradicional. É possível mencionar também, que *Webinars* podem ser mais fáceis de serem conduzidos em virtude da facilidade dos horários em que podem ser combinados. O áudio e o vídeo em tempo real dos *Webinars* permitem interação próxima da presencial, com uso de comentários e estímulo à interação, como expressar opinião (WANG; HSU, 2008, p. 184).

3 Metodologia

Para coleta dos dados, a pesquisa utilizou a observação direta extensiva realizada por meio de formulário, definido como coleção de questões perguntadas e anotadas por um entrevistador em uma situação face a face com outra pessoa (NOGUEIRA apud LAKATOS, 2003, p. 212). Considera-se o formulário adequado para esta pesquisa devido às seguintes qualidades: utilizar a presença do pesquisador, que pode explicar os objetivos do estudo, orientar o preenchimento e deixar claro o que significam as perguntas que não estejam claras; garantir a uniformidade dos símbolos, porque é preenchido pelo próprio entrevistador; e facilitar a obtenção do número necessário de entrevistados, garantindo que a amostragem planejada seja alcançada (LAKATOS, 2003, p. 213).

As perguntas do formulário foram desenvolvidas com base nos objetivos do estudo.

Optou-se por adotar uma amostragem com 103 graduandos do Centro de Ciências da Saúde, e a escolha se deu em decorrência de ser o Centro de Estudos que apresenta maior índice de participantes, buscou-se incluir representantes de cada curso de graduação vinculados a ele, a saber: Medicina, Farmácia, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Odontologia, Enfermagem, Fonoaudiologia e Nutrição. Os entrevistados foram alunos escolhidos aleatoriamente na Biblioteca.

O formulário incluiu as seguintes perguntas:

1) a) Você sabe pesquisar em fontes de informação *on-line*?

b) Quais fonte você costuma usar?

2) Você conhece o curso presencial de capacitação oferecido pela Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo sobre como utilizar fontes de informação *on-line*?

3) Você tem interesse em uma versão *on-line* do curso de capacitação para uso fontes de informação? Incluímos também informações sobre o curso e o ano de matrícula do entrevistado para compor as chaves primárias.

3.1 Pré teste

A partir de um pré-teste realizado inicialmente com quinze estudantes, foram necessárias algumas adaptações no formulário. Percebeu-se que as perguntas 1 e 3 deveriam ser agrupadas para averiguar se havia relação entre conhecimento prévio e interesse.

1: Você sabe fazer pesquisas acadêmicas em fontes de informações *on-line*? E da pergunta,

3: Você tem interesse em uma versão *on-line* do curso de capacitação para uso fontes de informação?

A pergunta sobre as fontes de informação online que mais utiliza, foi inserida no formulário, porém não foi analisada, a configuração da pergunta objetivou saber se o aluno conhecia outras fontes diferentes do Google.

Além disso, houve também a necessidade de incluir a opção de comentários, caso o entrevistado desejasse expressar o porquê da resposta; sugestões ou crítica. A recorrência dos resultados permitiu formatar as respostas em palavras-chave.

Por outro lado, o pré-teste demonstrou que a abordagem pessoal foi adequada, porque permitia explicar as perguntas e recolher possíveis comentários dos usuários.

4 Exposição e análise dos resultados

Foram entrevistados 103 alunos no total, entre os dias 15 de outubro e 15 de dezembro de 2014, no período matinal de atendimento da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde. Os resultados podem ser conferidos nos gráficos a seguir:

Ao direcionar aos entrevistados as perguntas: *você sabe pesquisar em fontes de informação on-line?; e você tem interesse em uma versão on-line do curso de capacitação para uso fontes de informação?* obtiveram-se os dados compilados na figura a seguir:

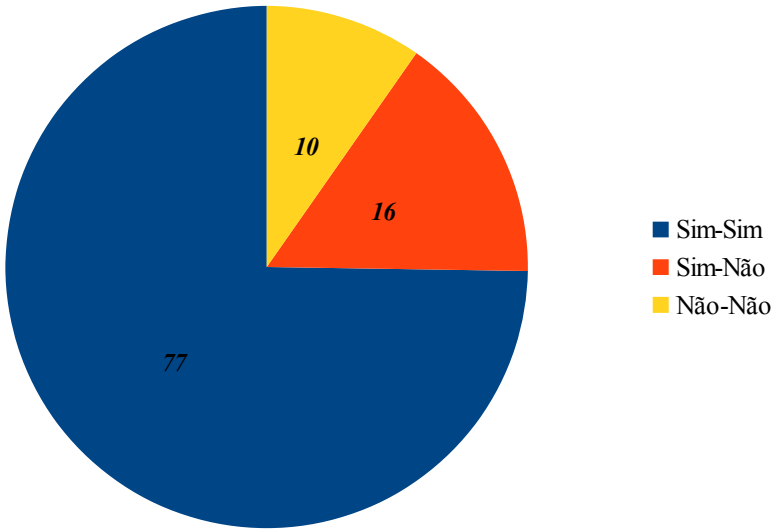


Gráfico 1- Síntese das perguntas 1 e 3 do questionário

De acordo com os dados analisados, gráfico 1, 77 alunos entrevistados (74%) responderam que sabem fazer pesquisas e que, mesmo assim, teriam interesse em fazer o curso *on-line*. 16 alunos (15,5%) responderam que sabem fazer pesquisa, e não tem interesse em fazer o curso *on-line*. Apenas 10 alunos (10,5%) responderam que não sabem fazer pesquisa e mesmo assim não tem interesse no curso *on-line*. Dessa forma, infere-se que conhecimento prévio não significa falta de interesse em participações futuras.

Fato também constatado na pergunta aberta, fig. 2, em que o aluno poderia expressar o porquê da resposta dada: 28 alunos entrevistados responderam que sentem necessidade de aprofundar os conhecimentos. Assim infere-se que há demanda para o aprofundamento dos conhecimentos existentes.

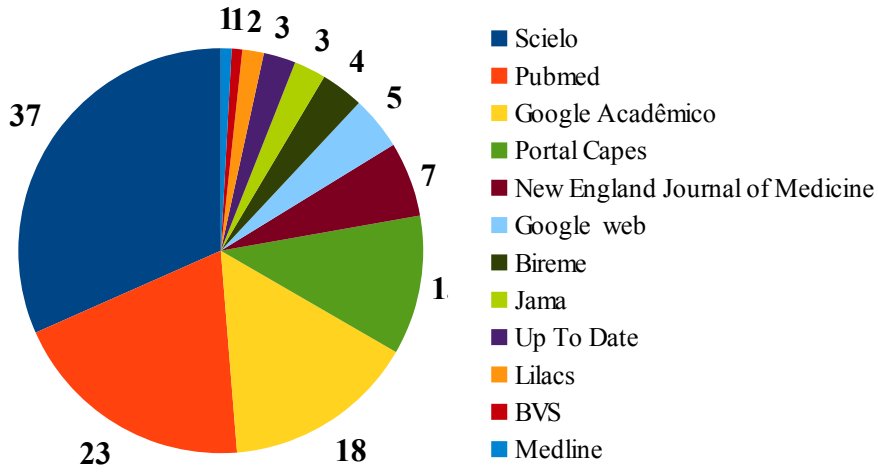


Gráfico 2 - Comentário agrupado por palavra-chave da pergunta aberta.

No entanto, ao agrupar as sugestões contidas no gráfico. 2, sobre o formato do curso, há evidências que o formato de *Webinar* não é adequado à disponibilidade dos alunos.

Dentre os entrevistados, 8 alunos (10%) afirmaram que o formato do curso deveria ser "simples", querendo dizer com isso que preferem vídeos gravados ou tutoriais que sejam breves. Outros 8 alunos (10%) informaram ser essencial produzir um curso com horário "flexível", que possa ser assistido a qualquer dia e em qualquer hora. 9 entrevistados (11%) afirmaram que não cursariam o curso devido à falta de tempo.

Embora o formato *Webinar*, tenha grande aceitação nas bibliotecas 2.0, constatou-se que sua realização não seria viável.

Apesar de um quantitativo reduzido, 4 alunos entrevistados (5%), verifica-se também que o idioma é um entrave quanto ao uso das bases de dados, considerando que grande parte das bases que tratam da área da saúde encontram-se no na língua inglesa. Este fato pode servir de desestímulo à participação nos cursos ofertados pela Biblioteca Central.

Quanto à falta de interesse no curso *on-line*, 3 alunos (4%), afirmaram que eram alunos finalistas; 3 alunos (4%) estavam ainda iniciando o curso: 13 alunos (16%) julgavam ter conhecimentos suficientes; 3 alunos (4%), que já fizeram o curso da BC e 3 alunos (4%), que já tiveram aula sobre o assunto.

A pergunta aberta foi agrupada em termos de palavras-chaves a partir dos comentários feitos por 80 alunos (78% do total de entrevistados), apenas 23 alunos entrevistados (22%) não manifestaram opinião.

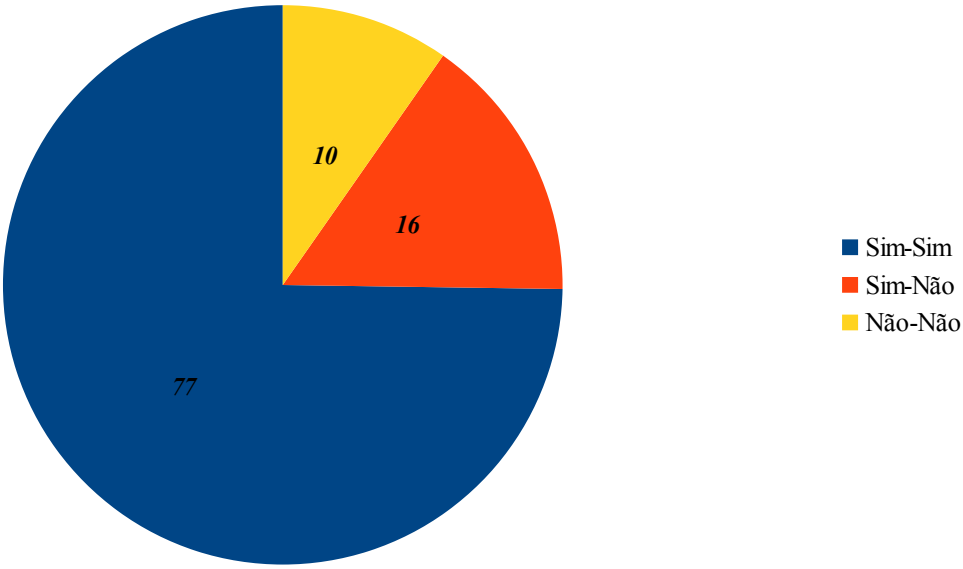


Gráfico 3 - Quais as fontes de informações que você utiliza.

No gráfico 3, foi possível inferir que os alunos entrevistados utilizam fontes de informações *on-line*, com maior credibilidade acadêmica.

5 Conclusão

O estudo teve como principal objetivo analisar a viabilidade da implantação do curso de Desenvolvimento de Competências Informacionais em Ambiente Virtual na modalidade *on-line*. Os resultados da pesquisa demonstraram que existe interesse por uma versão *on-line* do curso de capacitação manifestada por 77 alunos (74% dos alunos entrevistados). Percebe-se o interesse principalmente dos alunos que consideram ter algum conhecimento prévio nesse tipo de pesquisa, mas que desejam aprimorar o conhecimento (35% dos entrevistados). Isso contraria a pressuposição de que o maior interesse viria de alunos que consideram não ter conhecimento de pesquisa.

No entanto, as observações feitas pelos alunos indicaram que o formato de *Webinar* seria inadequado, pois 16% dos alunos entrevistados que manifestaram opinião, afirmaram que o curso deveria ter formato “simples” e horário “flexível”. Além disso, 11% deles afirmaram que não têm tempo. Isso permite deduzir que esses alunos prefeririam um curso

que fosse curto e que pudesse ser acessado em qualquer dia e a qualquer horário. Dessa maneira, o formato *Webinar* não os atenderia, porque este formato exige que o horário da transmissão da aula seja programado, impedindo a flexibilidade de horário necessária para os alunos. Provavelmente o melhor formato para o curso seria de tutoriais *on-line* ou vídeo-aulas gravadas que pudessem ser acessadas a qualquer tempo.

Os dados obtidos nessa pesquisa-diagnóstica evidenciaram que o curso no formato presencial tem aquiescência da maioria dos alunos. Com base nessa análise, considera-se a possibilidade de expandir o curso presencial, para os campi fora do campus de Goiabeiras, local da realização do curso, oportunizando aos alunos a capacitação nas bases de dados *on-line*.

6 Referências

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional**: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. 2009. 203 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/tese%20campello%202009.pdf> Acesso em: 12 mar. 2016.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas e do bibliotecário na construção da competência em informação.. In: ENDOCOM. Encontro da Rede Nacional de Centros de Informação e Bibliotecas da Área de Comunicação Social, 12.,, 2002, Salvador. **ENDOCOM 2002: anais..** São Paulo: Intercom, 2002.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/%20index.php/ciinf/article/view/123> . Acesso em: 14 abr. 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MANESS, Jack M. Teoria da Biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: < http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewArticle>. Acesso em: 14 abr. 2016.

PAIVA, João et al. E-learning: O estado da arte. **Revista Sociedade Portuguesa de Física. Softciências**, 2004. Disponível em: <http://nautilus.fis.uc.pt/cec/el/ead-paiva-et-al-2004.pdf> Acesso em: 14 abr. 2016.

PERROTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda Lopes Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy Pires (Orgs.). **In**

formação e contemporaneidade: perspectivas. Recife: Néctar, 2007. Cap. 3, p. 47-99. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf#page=46>. Acesso em: 14 abr. 2016.

VERMA, Anuradha; SINGH, Anoop. Leveraging webinar for student learning. In: **Technology for Education, 2009. T4E'09. International Workshop on**. IEEE, 2009. p. 86-90. Disponível em: < http://ieeexplore.ieee.org/xpl/login.jsp?tp=&arnumber=5314105&url=http%3A%2F%2Fieeexplore.ieee.org%2Fxpls%2Fabs_all.jsp%3Farnumber%3D5314105> Acesso em: 14 abr. 2016.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio (Org.). **Tecnologia e conteúdos informacionais**: abordagens teóricas e práticas. São Paulo: Polis, 2004.

WANG, Shiang-Kwei; HSU, Hui-Yin. Use of the webinar tool (Elluminate) to support training: The effects of webinar-learning implementation from student-trainers' perspective. **Journal of interactive online learning**, v. 7, n. 3, p. 175-194, 2008. Disponível em: < http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.485.9274&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Francisco Edvander Pires Santos (UFC) - edvanderpires@gmail.com

Francisco Jonatan Soares (UFC) - fjonatan.soares@gmail.com

Izabel Lima dos Santos (UFC) - zbel.lima@gmail.com

Juliana Soares Lima (UFC) - juliana.lima@ufc.br

Resumo:

Aborda o processo de planejamento e elaboração da avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. Apresenta o referencial teórico que embasou o desenvolvimento das atividades. Metodologicamente, o trabalho faz uso de pesquisa bibliográfica, documental e observação participante. Expõe e discute as etapas do processo de construção do questionário de pesquisa a fim de frisar o uso dessa ferramenta simultaneamente enquanto instrumento de avaliação e de marketing dos produtos e serviços da biblioteca. Apresenta e descreve a estrutura de cada dimensão que compõe o questionário, bem como os motivos dessa estruturação. Destaca as inter-relações entre as dimensões adotadas no instrumento de pesquisa e os documentos normativos relacionados às bibliotecas universitárias. Indica possibilidades de cruzamento, análise e uso dos dados que serão coletados na aplicação da pesquisa de avaliação. Finaliza apresentando as impressões iniciais obtidas na coleta de dados e reforçando a importância desse tipo de processo avaliativo.

Palavras-chave: *Bibliotecas universitárias. Avaliação - serviços de biblioteca. Marketing da informação. Estudos de usuários. Métodos de pesquisa e análise.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Francisco Edvander Pires Santos
Bibliotecário da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará
Especialista em Gestão de Documentos e Informações
edvanderpires@gmail.com

Francisco Jonatan Soares
Diretor do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará
Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior
jonatan@ufc.br

Izabel Lima dos Santos
Bibliotecária da Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará
Graduação em Biblioteconomia
zbel.lima@gmail.com

Juliana Soares Lima
Bibliotecária da Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Ceará
Graduação em Biblioteconomia
juliana.lima@ufc.br

RESUMO

Aborda o processo de planejamento e elaboração da avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. Apresenta o referencial teórico que embasou o desenvolvimento das atividades. Metodologicamente, o trabalho faz uso de pesquisa bibliográfica, documental e observação participante. Expõe e discute as etapas do processo de construção do questionário de pesquisa a fim de frisar o uso dessa ferramenta simultaneamente enquanto instrumento de avaliação e de marketing dos produtos e serviços da biblioteca. Apresenta e descreve a estrutura de cada dimensão que compõe o questionário, bem como os motivos dessa estruturação. Destaca as inter-relações entre as dimensões adotadas no instrumento de pesquisa e os documentos normativos relacionados às bibliotecas universitárias. Indica possibilidades de cruzamento, análise e uso dos dados que serão coletados na aplicação da pesquisa de avaliação. Finaliza apresentando as impressões iniciais obtidas na coleta de dados e reforçando a importância desse tipo de processo avaliativo.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Avaliação - serviços de biblioteca. Marketing da informação. Estudos de usuários. Métodos de pesquisa e análise.

ABSTRACT

This paper approaches the planning and preparation process of the evaluation of products and services offered by the Academic Library at the Federal University of Ceará. It presents the theoretical concepts that based the development of those activities. As scientific methods, it was chosen documental and bibliographic research and also the participant observation. After that it presents and discusses the stages of planning and finishing the questionnaire, which was used to carry that evaluation out, focusing on its structure as a research, evaluation and marketing tool, simultaneously. In this respect, each division of that questionnaire was explained based on why each one of that was chosen, mainly through the analysis of institutional documents about evaluation in academic libraries. Finally, this study presents some possibilities to analyze, compare and use the data which will be collected from that evaluation, which has been considered so important to academic libraries.

Keywords: Academic libraries. Evaluation - library services. Marketing. User studies. Analysis and research methods.

1 Introdução

As bibliotecas universitárias têm demonstrado crescente preocupação com a qualidade dos produtos e serviços por elas ofertados. Essa preocupação se reflete na realização de avaliações, que têm os mais diferentes pontos de referência. Dentre os referenciais adotados, avaliar a visão que a comunidade de usuários tem dos produtos e serviços informacionais disponibilizados se mostra um dos mais férteis meios para obter dados que fomentem a autocrítica e a criatividade dos profissionais e das instituições. Nesse sentido, o trabalho na linha de frente do atendimento, em contato direto com o usuário, com suas necessidades e demandas, possibilitou pensar numa forma de avaliação que contemplasse as principais dificuldades e exigências do usuário no que se refere ao contato com os produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas/Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal do Ceará (UFC).

Segundo Almeida (1995, p. 45), “avaliar é uma forma de restabelecer compromissos com a sociedade”, então, ao realizarem avaliações pautadas na visão dos usuários, as bibliotecas universitárias, especialmente se estiverem inseridas em instituições públicas, ganham duplamente nesse processo, pois tanto obtêm dados para subsidiar seu desenvolvimento quanto sinalizam para a comunidade que estão interessadas em atender as suas demandas, reforçando, assim, o relacionamento biblioteca-usuário.

Nesse contexto, este trabalho foi desenvolvido tendo como base a etapa de planejamento da terceira pesquisa de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. Essa avaliação tem sido uma das metas a serem alcançadas pela Comissão de Serviços e Comissão de Acessibilidade da BU. Há, ainda, a parceria firmada com o Laboratório de Estatística e Matemática Aplicada (LEMA) da UFC por meio das consultorias na etapa de estruturação e definição do leiaute do questionário, assim como irá ocorrer na etapa de análise dos dados e composição do relatório final de avaliação. Portanto, este trabalho tem como objetivo compartilhar algumas das experiências no planejamento dessa avaliação, bem como discutir cada uma das dimensões que foram levadas em consideração na estruturação do questionário.

2 Referencial teórico

O principal embasamento dessa avaliação foi o marketing de serviços (LAS CASAS,

2012), tendo em vista a necessidade de divulgação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. Las Casas (2012, p. 24) destaca que "existem necessidades essenciais incluídas em cada serviço que devem ser identificadas pelos profissionais". Voltando a atenção para o cenário das bibliotecas universitárias, entende-se que essa definição pode ser colocada em prática por meio da avaliação do nível de satisfação dos usuários e da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, bem como por meio da identificação das necessidades de informação da comunidade acadêmica e do que precisa ser mais divulgado.

Marques (2014) aborda os novos paradigmas da avaliação: da visão centrada no sistema à visão orientada para o mercado, ou seja, para as reais necessidades e opiniões dos usuários, agregando valor ao que a biblioteca universitária almeja definir como avaliação ou como instrumentos gerenciais que norteiam as tomadas de decisão, dentre relatórios, documentos normativos, metas etc. A autora considera que:

> [...] o sucesso da gestão das organizações do novo milénio está imbricado na sua capacidade de partilha democrática do poder [na medida em que opinamos sobre um determinado produto ou serviço] com aqueles que são a grande razão da sua existência – os clientes [...] Introduz-se assim o conceito de qualidade total das organizações estabelecida em conformidade com as especificações dos utilizadores, a partir daqui entendidos como clientes [e/ou usuários], isto é, como únicos juízes da qualidade dos produtos e/ou serviços das organizações. Nesta perspetiva, a avaliação centrada no sistema traduzir-se-á num mero exercício teórico que, a médio ou longo prazo, se transformará num *balão de oxigénio para a organização*, a qual verá ameaçada a sua existência, devido à ausência efetiva de uma estratégia concertada, entre o valor da oferta e a procura do cliente. Esta nova visão do objeto da avaliação concebe a qualidade das organizações em função da sua capacidade para satisfazer as necessidades dos seus clientes [...] e o *Marketing* como a ferramenta que as vai ajudar nesta tarefa, ao permitir estudar essas necessidades e contribuir substancialmente para a sua medição através do conhecimento das suas atitudes e comportamentos. (MARQUES, 2014, p. 124-125, grifo da autora).

A referida autora também enfatiza a medição da qualidade e a medição da satisfação, no sentido de que a avaliação da qualidade e a avaliação da satisfação se complementam, ao mesmo tempo em que se alternam entre si, levando-se em consideração os seus respectivos percursos, visando avaliar o desempenho das organizações como um todo.

Além disso, os conceitos de "eficácia" e de "qualidade", aplicados ao contexto das bibliotecas universitárias, embasaram o delineamento de cada uma das questões que compõem o questionário de avaliação da BU. De acordo com Maximiano (2009, p. 74-75),

> Eficácia é o conceito de desempenho que envolve a comparação entre objetivos (desempenho esperado) e resultados (desempenho realizado). Eficácia significa o grau ou taxa de realização dos objetivos finais da organização [...] Quando a eficácia é considerada, a definição de qualidade se amplia. A inclusão do cliente [ou usuário] na definição da qualidade torna-se prioritária [...] Qualidade, quando se pensa no cliente [ou usuário], significa fornecer o produto ou serviço certo, que atende a necessidades específicas [sejam elas pontuais ou não] [...]

Nesse sentido, o autor destaca a satisfação dos clientes (entenda-se dos usuários) como um dos importantes indicadores de desempenho final da organização, trazendo para o centro da nossa discussão, desempenho final das bibliotecas universitárias, indo diretamente ao encontro da nossa proposta de mensurar o grau de satisfação dos usuários acerca de determinados produtos e serviços oferecidos pela BU.

No tocante à avaliação, atualmente, no âmbito das bibliotecas universitárias, dentre vários documentos normativos, existe o instrumento de avaliação de cursos de graduação

presencial e a distância do Ministério da Educação (MEC). O próprio documento que norteia as avaliações divide em dimensões cada um dos indicadores/requisitos/critérios de análise adotados pelo MEC, e a dimensão correspondente à avaliação na biblioteca é a de INFRAESTRUTURA, na qual constam como indicadores as bibliografias básica e complementar (BRASIL, 2015a, p. 30-32), cujos critérios de análise focam na quantidade de exemplares, portanto, dados relativos à composição do acervo.

Contudo, quanto à necessidade de avaliação em bibliotecas universitárias, Bezerra (2010, p. 9) reforça que a avaliação deve ir além das dimensões acervo e infraestrutura, contemplando também outras dimensões e indicadores que merecem a devida atenção da gestão da biblioteca. Há ainda o instrumento do MEC que norteia os atos de credenciamento, recredenciamento e transformação da organização acadêmica, no qual a biblioteca é avaliada mais amplamente, pois, além da infraestrutura física e da existência de um plano de atualização do acervo, são levados em consideração também os recursos e serviços online (BRASIL, 2014, p. 26-27).

3 Procedimentos metodológicos

Os procedimentos metodológicos adotados para este trabalho foram os mesmos que embasaram o planejamento da pesquisa de avaliação do Sistema de Bibliotecas da UFC: pesquisa bibliográfica e documental e observação participante.

No que se refere à pesquisa bibliográfica, a mesma teve por base, principalmente, os trabalhos de Accart (2012), Bezerra (2010), Góis (2009), Las Casas (2012), Lubisco (2011), Marques (2014) e Maximiano (2009), considerando que os trabalhos de Bezerra (2010) e Góis (2009) foram usados por apresentarem dados de avaliações realizadas anteriormente no âmbito da BU. Já a pesquisa documental teve por base a análise dos resultados da segunda aplicação da pesquisa, realizada no ano de 2012 (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2014). Essa análise foi realizada com foco na estrutura do questionário, então utilizado, e na tabela de recomendações gerada a partir dos resultados obtidos. Além disso, também foram consultados os instrumentos de avaliação do MEC (BRASIL, 2002, 2014, 2015a, 2015b), com destaque para os aspectos referentes à biblioteca, presentes no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

O dia a dia na linha de frente do atendimento possibilitou recorrer à observação participante como mais um procedimento de pesquisa, na medida em que foram constatadas as principais dificuldades e exigências dos usuários acerca dos produtos e serviços oferecidos pela BU. Nesse sentido, Cunha (1982, p. 13) define a observação participante como sendo: "[...] aquela em que um participante vai captando os acontecimentos fazendo o papel de um repórter, sem, entretanto, participar ou influir no fluxo dos acontecimentos [...] Permite o registro dos acontecimentos simultaneamente com a sua ocorrência espontânea [...]".

Foi a partir desse levantamento que se optou por dividir o questionário em dimensões. Após os ajustes, o instrumento de pesquisa ficou dividido em 65 questões, entre abertas e fechadas, que foram divididas em sete dimensões: Serviços e Recursos online, Atendimento, Normalização de Trabalhos Acadêmicos, Educação de Usuários, Acervo, Infraestrutura e Acessibilidade. Além dessas dimensões, o questionário contém espaço denominado Informações Iniciais, dedicado à coleta de dados básicos sobre os respondentes, e outro denominado Informações Finais, dedicado à coleta de dados sobre a experiência dos participantes ao responderem o questionário. Essas dimensões acabaram por refletir, na verdade, cada uma das comissões especializadas de estudo da BU, conforme a figura a seguir:

Figura 1 – Comissões especializadas de estudo da Biblioteca Universitária da UFC.



Fonte: Comissão de Serviços BU (2015).

Dentre essas comissões, a Comissão de Serviços é a responsável pelo planejamento e execução da terceira pesquisa de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pela BU. Para tanto, fez-se necessário entrar em contato com a Comissão de Educação e Usuários, visando conhecer as estratégias de avaliação utilizadas por esta comissão para avaliar as ações de educação de usuários, e com a Comissão de Acessibilidade, com a qual a interação foi maior, pois esta comissão contribuiu para a elaboração e avaliação das questões que compõem a dimensão de Acessibilidade do questionário, principalmente quanto à avaliação dos níveis de acessibilidade (legibilidade do mesmo por leitores de tela usados por deficientes visuais) do questionário em si e à viabilização da tradução do conteúdo de cada uma das dimensões para a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), contando com o apoio da Secretaria de Acessibilidade UFC Inclui.

Outro setor da universidade consultado foi o LEMA, desde a etapa inicial de planejamento, onde foi discutida em conjunto a abrangência da avaliação na estruturação do questionário, com opiniões dadas pelos professores coordenadores do laboratório (que contribuíram na escolha do leiaute, das opções de resposta e da escala para análise), pelos bolsistas (que acabaram por representar os discentes da universidade) e pelos bibliotecários da Comissão de Serviços (que estiveram à frente do planejamento e da execução da pesquisa). Nessas consultorias, os professores do laboratório orientaram quanto à estruturação de um questionário voltado para a análise quantitativa, enquanto que os bolsistas opinaram na escolha da linguagem do questionário, mais especificamente sem termos técnicos, enxuta e direta. Por outro lado, coube à Comissão de Serviços estruturar as questões para a análise qualitativa, denotando o alinhamento com a divulgação dos produtos e serviços, por meio de uma questão que traz um rol do que a BU oferta, com a avaliação do nível de satisfação dos usuários e da qualidade dos produtos e serviços, bem como a identificação das necessidades de informação da comunidade acadêmica e do que precisa ser mais divulgado (objetivos da pesquisa).

Após o fechamento definitivo do questionário, passou-se para a primeira fase de pré-teste, realizada com a Comissão de Acessibilidade. A segunda etapa de pré-teste foi realizada em reuniões com a Direção da BU, e a terceira com discentes dos cursos de Estatística e Matemática Industrial da UFC. Por fim, houve a inclusão dos vídeos em LIBRAS para o fechamento definitivo do questionário e efetiva aplicação da pesquisa, com o link de acesso ao questionário disponibilizado pelo período de um mês para acesso da comunidade universitária. Além dos canais oficiais de comunicação da BU, tais como site da biblioteca,

página inicial do catálogo online e Facebook institucional, houve notificações enviadas estrategicamente por e-mail à comunidade acadêmica, além do apoio da Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional da UFC, que divulgou o questionário no portal da universidade e em seus canais de comunicação, a partir dos quais observamos um maior alcance na divulgação.

4 Estruturação do questionário de avaliação

Desde a primeira etapa de planejamento da avaliação, foi preocupação da Comissão de Serviços a estruturação de um questionário voltado para o marketing de serviços, tendo em vista, principalmente, os resultados obtidos na pesquisa anterior, que apontaram uma certa "lacuna" na divulgação dos serviços, ao mesmo tempo em que fora recomendada a intensificação da divulgação. Além disso, foi de extrema importância estruturar o questionário com base na prática do serviço de referência, pois estar frente a frente com o usuário possibilitou identificar algumas de suas reais necessidades de informação, bem como dúvidas e principais dificuldades ao recorrer aos produtos e serviços oferecidos pela BU.

Partindo do pressuposto e do consenso de que todos os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca poderiam ser considerados como importantes para os usuários, descartamos a utilização da escala que mede o grau de importância das variáveis em avaliação. Recorremos, então, apenas à escala que mede o nível de satisfação do usuário, com notas atribuídas de 1 a 5 (Escala de Likert), que foram definidas com base nos seguintes conceitos: 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 – Bom; 4 – Ótimo; 5 – Excelente.

Optou-se também por fazer do questionário um instrumento de marketing, na medida em que foram formuladas questões sobre os canais de divulgação e o rol dos produtos e serviços. Objetivou-se avaliar o alcance dos produtos e serviços por meio de uma questão específica que versa sobre qual(is) dos canais de divulgação utilizados pela BU o usuário melhor identifica a divulgação, dentre o site da biblioteca, a página inicial do catálogo online, as mídias sociais existentes e as notificações enviadas por e-mail. Aliado a isso, foram listados, numa outra questão, os principais produtos e serviços oferecidos, visando saber do usuário qual(is) daqueles produtos e/ou serviços ele mais utiliza.

Ao mesmo tempo em que o usuário irá registrar a sua opinião acerca de cada questão, a intenção também é aguçar a sua curiosidade acerca do produto ou serviço em questão. Há, nesse sentido, a possibilidade de se gerarem novas demandas e/ou interpretações por parte do usuário, ao listar o rol de produtos e serviços, bem como de provavelmente o usuário desconhecer tal produto ou serviço e, portanto, não ser ou não se sentir capaz de opinar, assim, de uma forma ou de outra, o objetivo de divulgar um determinado produto ou serviço será alcançado. Contudo, algumas das dimensões são perfeitamente passíveis de avaliação por parte do usuário, tais como Atendimento, Educação de Usuários, Acervo etc.

As nove primeiras perguntas do questionário visam traçar um perfil básico dos respondentes. Elas permitirão identificar o vínculo institucional dos respondentes, quais deles se declararam pessoas com deficiência e quais bibliotecas, produtos e serviços eles utilizam. As demais questões foram divididas em sete dimensões: Serviços e Recursos online; Atendimento; Normalização de Trabalhos Acadêmicos; Educação de Usuários; Acervo; Infraestrutura e Acessibilidade. Ao fim do questionário, há três questões destinadas à avaliação do instrumento de pesquisa. As dimensões nas quais o questionário está dividido não possuem número fixo e/ou uniforme de perguntas, adequando-se, assim, às peculiaridades e necessidades avaliativas de cada aspecto do Sistema de Bibliotecas da UFC.

4.1 Serviços online e educação de usuários

Os serviços são constituídos por uma série de atividades e recursos cuja definição nem sempre é simples de traçar. Entretanto, eles tendem a possuir algumas características comuns. Todos os tipos de serviços – e não somente os oferecidos por unidades de informação – são intangíveis, inseparáveis, heterogêneos, simultâneos e perecíveis. Intangíveis porque neles não se pode tocar; inseparáveis porque sua produção e consumo ocorrem simultaneamente; heterogêneos porque o prestador do serviço e/ou as exigências dos usuários causam mudanças na prestação e percepção acerca do serviço utilizado; perecíveis, pois o processo de prestação e consumo de um serviço ocorre simultaneamente (LAS CASAS, 2012).

No contexto específico das bibliotecas universitárias, um importante documento que estabelece padrões mínimos referentes aos serviços prestados pela biblioteca é o Manual de verificação *in loco* das condições institucionais, elaborado pelo MEC (BRASIL, 2002). No indicador 4.2.3 do referido documento, são elencados os serviços presenciais e online que uma biblioteca universitária deve oferecer à sua comunidade, e, como será possível observar no quadro a seguir, esses serviços exigidos fazem referência a ações desempenhadas tanto no plano digital quanto no analógico:

Quadro 1 – Serviços – definições.

(A)	Existência de serviço de empréstimo domiciliar para itens do acervo, ainda que com distinções entre tipos de material e categorias de usuários, sendo obrigatória a possibilidade de empréstimo de livros, ainda que com restrições a certos títulos, de forma justificada.
(B)	Acesso a serviço de cópia de documentos internamente na instituição (ainda que não no espaço físico da biblioteca).
(C)	Existência de serviço de empréstimo entre bibliotecas.
(D)	Oferta do serviço de comutação bibliográfica, no País e no exterior.
(E)	Existência de serviço de consulta a bases de dados em forma impressa, em meio magnético ou em CD-ROM, seja por disponibilidade diretamente na instituição, seja por acesso remoto a recursos de outras instituições.
(F)	Existência de profissionais graduados em Biblioteconomia.
(G)	Existência de pessoal auxiliar na proporção adequada à manutenção do horário da biblioteca e ao perfil dos serviços.
(H)	Previsão de programa de treinamento de usuários que ensine a normalizar os trabalhos monográficos dos mesmos.
(I)	Conjunto de normas da ABNT para normalização de documentação.
(J)	Manual da IES com as exigências específicas para a apresentação de trabalhos técnicos e científicos.

Fonte: (BRASIL, 2002, p. 60-61).

Tendo em vista a aplicação desta pesquisa, foram inseridas questões referentes à avaliação de recursos e ferramentas online disponibilizados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, primeira dimensão a ser avaliada pelos respondentes. Nem todos os itens avaliados são produzidos pela biblioteca, mas todos integram o rol de recursos informacionais, cuja oferta e disseminação estão na base de atuação da biblioteca enquanto instituição, que visa fornecer suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais desenvolvidas na universidade.

As oito questões – sendo sete de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – integrantes dessa dimensão no questionário de avaliação fazem referência ao

site da biblioteca, às notificações enviadas pelo sistema de gerenciamento adotado pela instituição, ao catálogo online, ao Portal de Periódicos da CAPES, à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e ao Repositório Institucional da UFC. Objetivou-se, com a inserção dessas questões, primeiramente identificar o nível de conhecimento que a comunidade acadêmica possui acerca dos serviços oferecidos pela BU. Ademais, pretende-se identificar o nível de satisfação com cada um dos serviços online oferecidos, por isso optou-se pela definição de questões voltadas para cada um deles.

Ao comparar as questões do questionário com o manual elaborado pelo MEC (BRASIL, 2002, p. 60-61), é perceptível que essa dimensão focou principalmente na avaliação do que é exigido pelo item E, que aborda a necessidade da existência de serviços de consulta a bases de dados. Além disso, também foram considerados para avaliação o conteúdo da página institucional da BU na Internet e o recebimento das notificações automáticas (comprovantes de empréstimo e devolução, material em atraso e liberação de reserva) enviadas pelo sistema adotado pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. É impossível dissociar os serviços oferecidos pela BU da educação de usuários, um dos "carros-chefe" do serviço de referência. Por isso, definiram-se questões para compor essa dimensão de avaliação.

A educação de usuários possui elevada abrangência, consistindo numa série de atividades e ferramentas "[...] que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica." (DUDZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, p. 8). No Sistema de Bibliotecas da UFC essas atividades são coordenadas pela Comissão de Educação de Usuários e realizadas tanto periodicamente, a partir de calendário de treinamentos anual, quanto a partir de demandas específicas da comunidade acadêmica. Além dos treinamentos, a Comissão disponibiliza no site da BU tutoriais referentes aos principais recursos informacionais disponibilizados pela instituição. As cinco questões – quatro de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – que foram definidas para o questionário visam identificar o nível de conhecimento e participação da comunidade acadêmica nas ações de educação de usuários, bem como a satisfação dos mesmos com as ações das quais haviam participado.

As ações voltadas para a educação de usuários desenvolvidas pela BU têm crescido em quantidade e em alcance nos últimos anos. Essas atividades são realizadas especificamente por bibliotecários, uma vez que é esse profissional o mais indicado para guiar o usuário da BU (discente, docente ou técnico-administrativo em educação) no desenvolvimento de habilidades de busca e recuperação da informação a curto prazo, bem como na construção de sua competência em informação a longo prazo. Ressalta-se aqui a atuação do bibliotecário nesse tocante porque o Manual de visitas *in loco* das condições institucionais deixa claro que um dos pontos a ser verificado no tocante à oferta de serviços pela biblioteca é se o pessoal técnico, dentre eles os bibliotecários, "[...] é suficiente e capacitado para o atendimento aos alunos do curso [...]" (BRASIL, 2002, p. 60).

Outros aspectos importantes e relevantes a serem destacados são a relação e a influência que as atividades de educação de usuários têm no processo de divulgação e adoção pela comunidade de usuários dos serviços oferecidos pela biblioteca. Isso ocorre porque muitas dessas atividades são voltadas para o treinamento visando à capacitação para o uso de bases de dados especializadas – e também para aspectos de normalização de trabalhos acadêmicos –, que são alguns dos serviços tidos como essenciais nas bibliotecas universitárias. Essa relação de proximidade e suporte demonstra como, mesmo dividido em dimensões, o questionário não excluiu os vínculos existentes entre os múltiplos aspectos que constituem a BU, assim como retrata, sobretudo, os processos de inter-relação existentes entre os produtos e serviços por ela oferecidos.

4.2 Atendimento e normalização de trabalhos acadêmicos

Se a educação de usuários pode ser considerada um dos "carros-chefe" do serviço de referência, o atendimento é a "alma do negócio". De acordo com Accart (2012, p. 113, grifo do autor),

> A noção de atendimento ao público é essencial em qualquer instituição, tendo sido introduzida pela abordagem do marketing adotada no setor privado e comercial, que coloca o cliente no centro de qualquer estratégia. Aos poucos, o setor público tem adotado esse caminho, e, por conseguinte, o mundo das bibliotecas e dos profissionais da informação. **O usuário é considerado, portanto, como um elemento fundamental da política global da instituição, sendo colocado no seu centro**: discussões, estudos [dentre pesquisas de avaliação] e consultorias permitem melhor focar suas necessidades.

Foi nessa perspectiva que foram definidas as 10 questões – sendo nove de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – que compõem a dimensão Atendimento do questionário. Dentre os indicadores levados em consideração estão: o horário de funcionamento das bibliotecas, a cordialidade e empatia por parte dos servidores responsáveis pelo atendimento, a necessidade, ou não, de auxílio dos referidos servidores no momento da pesquisa, o atendimento, ou não, por parte de um bibliotecário, o atendimento de comutação bibliográfica (COMUT) e a emissão de declaração de nada consta.

Ao comparar as questões do questionário com o manual elaborado pelo MEC (BRASIL, 2002, p. 60-61), percebe-se que essa dimensão se adéqua às exigências do item G, que aborda a existência de pessoal para cobrir o horário de funcionamento da biblioteca, bem como em atender de acordo com o perfil de cada serviço oferecido. Com base nos resultados a serem obtidos, acredita-se ser possível a elaboração de um manual de padronização de atendimento no Sistema de Bibliotecas da UFC e a educação continuada sobre as boas maneiras em atendimento ao público, bem como ratificar a importância de haver sempre um bibliotecário na linha de frente, intermediando o contato com o usuário, dando suporte ao servidor que não possui formação em Biblioteconomia, mas que precisa entender a forma como se dá a função de referência (ACCART, 2012, p. 113-129).

No que se refere à dimensão sobre a Normalização de Trabalhos Acadêmicos, a educação de usuários também foi fator determinante na composição das questões. São oito questões – sendo sete de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários –, que contemplam: o acesso a ferramentas de auxílio à normalização de trabalhos acadêmicos, disponíveis no site da biblioteca (tais como Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da UFC, coleção ABNT e gerenciadores de referências), a indagação se o usuário já recorreu à orientação nesse sentido em alguma das bibliotecas do Sistema, quais os meios e/ou recursos que ele utiliza ao realizar o seu levantamento bibliográfico e se já solicitou, ou não, a elaboração de ficha catalográfica, bem como qual o seu nível de satisfação na eficiência desse serviço.

As questões elaboradas nessa dimensão vão diretamente ao encontro dos itens H e I do Manual de visitas *in loco* das condições institucionais (BRASIL, 2002, p. 60-61), portanto, a avaliação estará pautada com base em instrumentos normativos que norteiam os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias.

4.3 Acervo, infraestrutura e acessibilidade

No contexto relacionado aos bibliotecários que atuam nas Instituições de Ensino Superior (IES), são conhecidos certos meios de trabalho observados com bastante frequência nas bibliotecas, inclusive é sabido o fato de que muitas vezes o profissional não está

preparado, ou sequer possui a devida vivência, a experiência para lidar com o processo de preparação para receber uma visita do MEC, por exemplo. Por muitas vezes, faz-se necessário que o bibliotecário conheça e consulte alguns dos principais documentos institucionais levados em consideração no momento da avaliação, tais como: os instrumentos de avaliação do MEC, o Projeto Pedagógico de Curso (PPC), as ementas de disciplinas, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o Projeto Pedagógico Institucional (PPI), a Comissão Própria de Avaliação (CPA), dentre outros. Ao desconhecer ou ignorar o fato de que essa documentação é importante para a formação do acervo das bibliotecas universitárias, o resultado poderá ser catastrófico, sendo necessário até reestruturar e/ou implantar novos acervos e serviços. Nesse sentido, há situações em que o bibliotecário recebe a tarefa de analisar o PPC e verificar o que existe ou não na biblioteca em nível de acervo, e, em seguida, preencher a documentação solicitada pelo MEC.

Uma das grandes novidades e inovação nas atualizações das últimas versões dos instrumentos de avaliação do MEC é o fato de que antes não se era possível considerar que livros eletrônicos fizessem parte das bibliografias. Com o novo incentivo, que também representa vantagens e economia em alguns aspectos, os *e-books* agora podem ser considerados como parte das bibliografias básica e complementar, transformando mais ainda a forma de calcular as quantidades de compras de exemplares, levando em consideração número de alunos matriculados, vagas ofertadas e cursos que efetivamente utilizam aquele acervo.

Foi tendo em vista essa realidade que, na dimensão Acervo, foram definidas seis questões – sendo cinco de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – que levam em consideração a opinião do usuário no que se refere à bibliografia básica e/ou complementar do seu curso, bem como à quantidade máxima de exemplares emprestados, e de dias de empréstimo, ao conhecimento, ou não, dos canais de divulgação de novas aquisições (ferramenta inserida no marketing de serviços) e ao acervo de livros eletrônicos (*e-books*). Assim, será possível, após a análise dos dados da pesquisa, comparar os resultados obtidos (baseados na perspectiva do usuário) com os relatórios emitidos pelo sistema com o qual trabalhamos e com o estudo de bibliografias realizado pela Divisão de Desenvolvimento do Acervo (DDA) da BU, visando verificar se estão condizentes, ou não, com os critérios de avaliação do MEC.

No que está relacionado à infraestrutura e também à acessibilidade, pode-se levar em consideração as rampas de acesso, elevadores, banheiros para deficientes, balcões de informação e atendimento e rotas de fuga e saídas de emergência, pois também são pontos importantes que foram pensados no momento da composição do nosso questionário de avaliação. No quesito acessibilidade, a NBR 9050 (ASSOCIAÇÃO..., 2015) estabelece critérios técnicos voltados a mobiliários e espaços externos, ou seja, considerações como: área de manobra para cadeiras de rodas, inclinações de rampas, utilização de mapa tátil, entre outros. Trata-se de informações para o desenvolvimento de projetos arquitetônicos, e de infraestrutura, voltados à acessibilidade.

Com isso, na dimensão Infraestrutura, foram abordados no questionário, por meio de seis questões – sendo cinco de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários –, os seguintes indicadores: climatização, luminosidade, quantidade de mobília, quantidade de computadores para pesquisa e qualidade da internet sem fio (rede Wi-Fi). Por fim, na dimensão Acessibilidade, foram considerados: o acesso no entorno e no prédio da biblioteca; a qualificação, ou não, dos servidores responsáveis pelo atendimento; o conhecimento e a satisfação quanto ao serviço BU em LIBRAS (disponível no site da biblioteca); com questões exclusivas de preenchimento para quem se declarou pessoa com deficiência: serviço de levantamento bibliográfico, digitalização, módulo acessibilidade do catálogo online e a composição do acervo em formato acessível. Nessa dimensão, foram definidas 10 questões,

sendo uma aberta, destinada a comentários, quatro destinadas aos usuários que se declararam com deficiência e cinco destinadas ao público em geral.

Nas informações finais, foram inseridas três questões visando avaliar se, na opinião do usuário, o questionário contemplou todas as dimensões do Sistema de Bibliotecas da UFC, bem como avaliar o nível de compreensão do respondente acerca das perguntas e o tempo gasto nas respostas. Como última questão, há um espaço destinado a comentários, críticas e/ou sugestões sobre a estrutura do questionário.

5 Considerações finais

Como já esclarecido, a proposta deste trabalho se constituiu em compartilhar o planejamento da terceira etapa de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, a qual tem por objetivo identificar os avanços alcançados nos planejamentos estratégicos realizados pela BU, bem como a implantação das recomendações advindas das avaliações anteriores.

A fase de planejamento agora avaliada constitui-se numa ferramenta agregadora de valor antecipado à elaboração do questionário, à sua aplicação e aos seus resultados. Por meio dela, foi possível identificar as estruturas dos dois questionários anteriores, constatando que as mesmas tinham que ser agregadas de novas dimensões e questões, tendo em vista o momento atual dos produtos e serviços ofertados pela BU, muitos deles acrescidos das sugestões advindas dos resultados encontrados nas avaliações anteriores. Outra decisão estratégica ocasionada pelo planejamento foi a decisão de usar as redes sociais para aplicação do questionário, fato este que apresenta uma confirmação da consolidação desse ambiente para o bom relacionamento da instituição com o usuário.

O fato de dividir o questionário em dimensões também foi agregador de valor oriundo do planejamento; ainda que tenha ficado um questionário extenso, o mesmo abrangeu todos os produtos e serviços oferecidos pela BU. Conclui-se, portanto, que o planejamento desta ação foi de fundamental importância e relevância para o bom êxito da elaboração e aplicação do questionário, que tem como finalidade a avaliação dos produtos e serviços da BU, consolidando as decisões e fortalecendo o trabalho colaborativo e prospectivo, com a possibilidade de aumentar os acertos trazidos por meio da gestão participativa no Sistema de Bibliotecas da UFC.

A meta inicial da Comissão de Serviços foi a de alcançar 300 respostas, porém, até o fechamento deste trabalho, que coincidiu com o último dia de aplicação da pesquisa, foi alcançada a marca de 440 respondentes, dentre alunos, professores e servidores técnico-administrativos em educação da UFC. No entanto, decidiu-se prorrogar por mais uma semana o período de aplicação da pesquisa, contabilizando, assim, 475 respostas para a etapa de análise e interpretação dos dados. De antemão, a Comissão considera como bem-sucedida a etapa da coleta das respostas, dada a extensão do questionário de pesquisa (65 questões), que, nesse primeiro momento, visa ao mapeamento em nível macro para passar, então, a trabalhar estrategicamente com os níveis de especificidade dos produtos e serviços nas próximas avaliações. A análise dos dados ficará a cargo do LEMA da UFC, priorizando, assim, a imparcialidade no cruzamento dos dados, nos resultados a serem obtidos e na composição do relatório final de avaliação.

6 Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

ALMEIDA, Custódio Luís S. de. A avaliação como aprendizagem da cidadania. **Revista de Educação AEC**, Brasília, n. 94, p. 49-57, jan./mar. 1995.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015.

BEZERRA, Neiliane Alves. **Avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias pelos usuários discentes**. 2010. 155 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010. Disponível em: <http://www.tede.ufc.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5429>. Acesso em: 11 abr. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, DF, ago. 2015a. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_cursos_graduacao_publicacao_agosto_2015.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2016.

_____. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior SINAES**: avaliação *in loco*: referenciais no âmbito do SINAES. Brasília, DF: INEP, 2015b. v. 5.

_____. **Instrumento de avaliação institucional externa**: subsidia os atos de credenciamento, recredenciamento e transformação da organização acadêmica (presencial). Brasília, DF, ago. 2014. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2016.

_____. **Manual de verificação *in loco* das condições institucionais**. Brasília, DF, set. 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/Manual1.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologia para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008580&dd1=3d0cb>. Acesso em: 10 abr. 2016.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à Sociedade do Conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos**... Disponível em: <http://eprints.rclis.org/3799/> Acesso em: 11 abr. 2016.

GÓIS, Maria Josineide Silva. **Mensuração de desempenho nas organizações: a gestão de indicadores na Biblioteca de Ciências Humanas da UFC**. 2009. 135 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009. Disponível em: <http://www.tede.ufc.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3508>. Acesso em: 11 abr. 2016.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EdUFBA, 2011. Disponível em: <http://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/_Biblioteca.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2016.

MARQUES, Maria Beatriz. Avaliação do desempenho dos serviços de informação: da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes. **Páginas a&b**: arquivos e bibliotecas, 3ª série, n. 1, p. 120-137, 2014. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/582>. Acesso em: 10 abr. 2016.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Fundamentos de Administração**: manual compacto para as disciplinas TGA e introdução à Administração. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. Comissão de Serviços. **Relatório de avaliação sobre a percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços, atividades e produtos do Sistema de Bibliotecas**: aplicação 2. Fortaleza, 2014.

_____. **Regimento Interno da Comissão Própria de Avaliação**. Disponível em: <http://www.ufc.br/images/_files/a_universidade/avaliacao_institucional/regimento_interno_cpa.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2016.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE INFORMAÇÃO NO COLÉGIO PEDRO II: DIRETRIZES PARA A IMPLANTAÇÃO DE REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL

Priscila de Assunção Barreto Côrbo (Colégio Pedro II) - prysab@hotmail.com

Tatyana Marques de Macedo Cardoso (CPII) - tatyana_marques@yahoo.com.br

Resumo:

O presente artigo apresenta um estudo sobre Política Institucional de Informação voltado às questões concernentes ao planejamento e a implementação de repositório institucional para preservação e acesso a produção científica em longo prazo. Discorre inicialmente sobre o conceito e funcionalidades de repositórios institucionais. Trata-se de uma abordagem teórico-conceitual sobre Políticas Públicas de Informação para abarcar o campo de estudos das Políticas Institucionais de Informação. Destaca o Colégio Pedro II, instituição tradicional de ensino público brasileira, que ao longo dos seus 179 anos de existência, produziu e mantém preservados acervos de importância histórica e institucional para o país e para a sociedade em guarda nas suas unidades de pesquisa: Centro de Documentação e Memória e Biblioteca de Pós-Graduação, Pesquisa, Extensão e Cultura. Aponta a necessidade de se preservar e tornar público suas experiências e atividades de ensino, bem como promover o acesso aos trabalhos intelectuais desenvolvidos pela comunidade de pesquisadores, alunos e servidores. Conclui o presente estudo com uma breve reflexão sobre os aspectos que devem ser considerados para a implantação dos repositórios institucionais nesta instituição de ensino, de forma a estabelecer um novo parâmetro para a comunicação científica. Esse novo parâmetro deve trazer não apenas visibilidade no meio institucional, mas também uma nova concepção do fazer científico.

Palavras-chave: *Política Institucional de Informação. Repositório Institucional. Colégio Pedro II. Preservação Digital.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 Introdução

O Colégio Pedro II, fundado em 2 de dezembro de 1837, na cidade do Rio de Janeiro, em homenagem ao Imperador-Menino, constitui-se, hoje, em uma autarquia federal do Ministério da Educação, integrado à Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica nos termos da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e, equiparado, no que diz respeito a sua estrutura e organização, aos Institutos Federais de Ensino Superior na redação dada pela Lei nº 12.677, de 25 de junho de 2012. Caracteriza-se como uma instituição de ensino básico, profissional e superior, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação básica e de licenciaturas.

Oferece cursos que vão desde o primeiro segmento do ensino fundamental ao nível médio, além de programas de especialização profissional, cursos de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*, na área de educação e formação de professores. Destacam-se alguns projetos já iniciados pela Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa, Extensão e Cultura (PROPGPEC): o Programa de Residência Docente; o Mestrado Profissional em Matemática em Rede Nacional (PROFMAT); o Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão pela Qualidade Total em parceria com a Universidade Federal Fluminense (UFF); e, o Mestrado Profissional em Práticas de Educação Básica. Este último tem por objetivo a formação continuada de professores das escolas municipais e estaduais.

O Colégio Pedro II possui acervos de importância histórica e institucional para o país e para a sociedade e a cada dia aumenta sua produção intelectual em guarda nas suas unidades de pesquisa. Na Biblioteca da PROPGPEC encontra-se a produção técnico-científica dos discentes que inclui as dissertações, os relatórios de trabalho (memorial circunstanciado) e os produtos finais (monografia desenvolvida na área de conhecimento do professor residente). O Centro de Documentação e Memória (CEDOM) é um importante guardião da memória desta instituição, pois mantém sob sua custódia importantes documentos históricos, constituídos a partir das suas próprias atividades de ensino e ao cotidiano da administração escolar nos séculos XIX e XX. O Centro possui ainda valioso acervo raro e coleções especiais que refletem a influência humanística na formação do corpo docente e discente do Colégio Pedro II.

A memória histórico-institucional e a produção técnico-científica em guarda no Centro e na Biblioteca da PROPGPEC são insumos para pesquisas que geram novos conhecimentos de temas relacionados ao Colégio e sobre a história da educação no Brasil. Desta forma, o Colégio precisa preservar e tornar público suas experiências e atividades de ensino, bem como promover o acesso aos trabalhos intelectuais desenvolvidos pela comunidade de pesquisadores, alunos e servidores, e, principalmente, os documentos históricos do CEDOM.

Entendemos que o Colégio Pedro II é um polo de cultura e educação, configurando-se como um centro institucional por excelência e como um canal indispensável para o fomento da informação. Portanto, para viabilizar a produção e a disseminação do conhecimento científico gerado e oferecer serviços online, como catálogos em rede, entre outros, com vistas a acompanhar o progresso da sociedade, faz-se necessário implementar o repositório institucional, com a finalidade de tornar visível a produção intelectual de professores, alunos e técnicos administrativos da referida instituição, disponibilizando um amplo acervo e flexibilizando serviços através do uso das novas tecnologias de informação e comunicação.

Neste sentido, o Colégio Pedro II vem trabalhando para modernizar sua estrutura e formas de operacionalização, investindo em recursos e promovendo serviços para melhor atender sua comunidade escolar. Essas ações tornam-se prerrogativas em busca de novos caminhos para o compartilhamento da produção intelectual desta instituição de ensino.

Vale destacar a constituição do Grupo de Trabalho, através da Portaria nº 4.904, de 15 de setembro de 2014, pela Seção de Bibliotecas da Pró-Reitoria de Ensino (Proen), formado

por uma equipe de bibliotecários e auxiliares de bibliotecas desta instituição para desenvolver políticas e ações fundamentais para o planejamento e a implementação de um repositório institucional no Colégio. Hoje, a equipe investiga nas experiências nacionais e internacionais, diretrizes para o estabelecimento deste projeto.

A visibilidade da produção científica é uma das maiores vantagens dos repositórios institucionais, conforme pode ser observado na literatura. Mas, além de darem visibilidade, os repositórios institucionais são ferramentas potencializadoras para a disseminação e preservação da produção intelectual de suas instituições (RUMSEY, 2006; HOCKX-YU, 2006).

Nesta perspectiva, a questão principal desta investigação é apontar alternativas para facilitar o acesso, preservar, disseminar e dar visibilidade à produção científica institucional. Dentre as opções disponíveis, ressaltamos os repositórios institucionais, os quais devem ser concebidos sob uma estrutura apoiada em plataformas de padrões e linguagens, universalmente aceitas. Tal iniciativa proporcionará mais um recurso informacional, voltado para a disseminação e geração de novos conhecimentos.

2 Repositórios Institucionais

Os repositórios institucionais são frequentemente conceituados segundo suas funções de armazenar, disseminar, preservar e dar acesso à produção intelectual de uma instituição e de sua comunidade científica. Possibilitam, também, às instituições e aos pesquisadores aumentar a visibilidade de seus trabalhos de pesquisa e constituem-se em uma ferramenta de gestão do conhecimento.

No contexto específico dos repositórios, os documentos adquirem novas configurações e são denominados objetos digitais ou estrutura de dados digitalmente codificados, composta pelo conteúdo de informação, metadados e identificador (BEKAERT; VAN DE SOMPEL, 2006). Numa classificação não excludente diz-se que os repositórios podem ser temáticos – focados em determinado domínio do conhecimento – e institucionais – focados na produção de uma instituição específica.

Repositórios institucionais (*institutional repositories*) são coleções que capturam e preservam a produção intelectual de uma ou mais universidades ou comunidades (CROW,2002) ou ainda um conjunto de serviços que uma universidade oferece – aos membros de sua comunidade – a fim de gerenciar e disseminar materiais digitais criados pela instituição e membros da comunidade (LYNCH, 2003). Portanto, o que caracteriza os repositórios institucionais é o fato de serem orientados para a informação produzida no ambiente das instituições, sendo desenvolvidos, implementados e mantidos por elas.

Qualquer que seja o tipo enumerado por Lynch (2003, p. 32), os repositórios institucionais, de uma maneira geral, "[...] são sistemas de informação que servem para armazenar, preservar, organizar e difundir os resultados (a produção científica) de uma dada instituição, utilizando um software". No mesmo sentido, Kuramoto (2006, p.16) define-os como "[...] um conjunto de serviços oferecidos por uma instituição aos membros de uma comunidade para a gestão e disseminação da sua produção técnico-científica em meio digital".

Para potencializar os repositórios, foram criados os softwares: Eprints – voltado para servir aos repositórios temáticos ou institucionais; DSpace – software para construção de repositórios institucionais. Ambos são iniciativa das instituições University of Southamption (Inglaterra) e Massachussetts Institute of Technology – MIT, respectivamente. Atualmente, o DSpace é o software mais utilizado internacionalmente, adotando o protocolo para coleta de

metadados da OAI-PMH (*Open Archives Initiative)*, tendo sido o software adotado como referência no Brasil pelo IBICT (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia).

Podemos enumerar como principais características dos repositórios: conteúdo em regime de acesso aberto; garantia de preservação digital do conteúdo em longo prazo (memória da produção científica); preservação dos direitos autorais em longo prazo (auto-arquivamento); sistema de gestão integrado com outros serviços; interoperabilidade com sistemas e padrões universais, como o protocolo OAI-PMH.

A concepção de repositório está intimamente relacionada aos conceitos de acesso aberto (*open access*) ou acesso livre à informação, de arquivos abertos (*open archives*) e de *softwares* livres (*open source*), conceitos que, embora não sejam novos, vêm sendo incrementados de modo significativo com o advento de tecnologias de última geração, a otimização dos espaços de armazenagem e a variedade de pontos de compartilhamento das informações. Conforme Costa (2006, p. 49), "não parece restar dúvidas, portanto, de que a filosofia aberta tende a se constituir no fundamento inexorável da comunicação científica daqui por diante". A filosofia do acesso aberto está, então, na base dos repositórios. A referida autora destaca a diferença entre arquivos abertos e acesso aberto: o primeiro caso refere-se à interoperabilidade das máquinas que armazenam os repositórios; o segundo trata da acessibilidade total aos conteúdos digitais disponíveis (COSTA, 2006).

Os repositórios institucionais fazem parte da via do acesso aberto caracterizada pelo auto-arquivamento (OAIR – Open Archives Institutional Repositories), chamada também de "via verde" (*green way*) e, a outra, a "via dourada" (*golden way*), que se refere aos periódicos de acesso aberto (OAJ – Open Archives Journals).

Revelando-se uma tendência mundial no meio científico, com movimentos em favor do acesso livre à informação, os repositórios possuem formas de armazenamento de objetos digitais, com capacidade de manutenção e gerenciamento de materiais por longos períodos, e acesso adequado que, juntamente com a investidura nos protocolos de coleta de metadados da Iniciativa dos Arquivos Abertos (OAI-PMH), diminuem as dificuldades dos autores na disponibilização dos resultados de suas pesquisas.

Na perspectiva de Lawrence (2003, p.23), entender os repositórios institucionais é perceber a "[...] manifestação visível da importância emergente da gestão do conhecimento na educação superior". Nesse sentido, é válido ressaltar, conforme enfatiza Crow (2002, p.14), que os repositórios institucionais constituem "[...] um sistema global de repositórios distribuídos e interoperáveis que fundamentam um novo modelo de publicação científica".

3 Política Institucional de Informação

O presente tópico traz inicialmente uma abordagem teórico-conceitual sobre "Políticas Públicas de Informação" e, em seguida, para fins deste estudo, apresenta as diretrizes para a implantação dos repositórios institucionais no Colégio Pedro II.

A concepção de políticas públicas de informação é empregada de diferentes formas e não existe uma única, nem melhor definição sobre o termo. No entanto, existe certo consenso entre os especialistas da área em definir o termo como um campo de estudo dentro da política pública que busca compreender o papel do Estado e suas implicações na sociedade contemporânea. Neste sentido, observam-se as formas de interação e relações entre esses atores.

Para Hernon e Relyea (1991 apud JARDIM, 2009, p. 9) política de informação pode ser definida como "um conjunto de princípios, leis, diretrizes, regras, regulamentos e procedimentos inter-relacionados que orientam a supervisão e gestão do ciclo vital da informação: a produção, coleção, organização, distribuição/disseminação, recuperação, uso e

preservação da informação".

Jardim (2008, p. 6) enfatiza que o estudo sobre política de informação ganhou nova dimensão entre as políticas públicas: "governos de diferentes países passaram a reorientar suas estratégias com relação ao desenvolvimento da área de informação". Sua concepção tende a ser naturalizada e a designar diversas ações e processos do campo informacional como arquivos, bibliotecas, internet, tecnologia da informação, governo eletrônico, sociedade da informação, informação científica e tecnológica, entre outros. Para o autor,

> Um conjunto de decisões governamentais no campo da informação não resulta necessariamente na constituição de uma política pública de informação. Uma política de informação é mais que a soma de um determinado número de programas de trabalho, sistemas e serviços. É necessário que se defina o universo geográfico, administrativo, econômico, temático, social e informacional a ser contemplado pela política de informação. Da mesma forma, devem ser previstos os diversos atores do Estado e da sociedade envolvidos na elaboração, implantação, controle e avaliação dessas políticas. Políticas públicas de informação são norteadas por um conjunto de valores políticos que atuam como parâmetros balizadores à sua formulação e execução. Podem estar "difusas" no âmbito de outras políticas públicas, mas não implícitas. O Estado democrático é, por princípio, incompatível com políticas públicas de saúde, educação, habitação ou informação, que não sejam explícitas. (JARDIM, 2008, p. 6).

Neste contexto, o autor apresenta de forma sucinta o conceito sobre políticas públicas de informação: "constituem o conjunto de premissas, decisões e ações – produzidas pelo Estado e inseridas nas agendas governamentais em nome do interesse social – que contemplam os diversos aspectos (administrativo, legal, científico, cultural, tecnológico, etc.) relativos à produção, uso e preservação da informação de natureza pública e privada." (JARDIM, 2009, p. 9).

No entanto, para o autor, uma política pública não pode ser definida simplesmente como um conjunto de decisões. Deve ser "concebida, formulada e implementada a partir de atores sociais diversos que se relacionam e se influenciam mutuamente em um ambiente de conflitos e consensos." (JARDIM, 2009, p. 17).

Frohmann (1995) ressalta que a abordagem dos estudos de política de informação em Ciência da Informação e Biblioteconomia acaba por apresentar um aspecto reducionista tal como sua abordagem voltada para a produção, organização e disseminação da informação técnico-científica. Segundo o autor,

> o foco da Ciência da Informação sobre o tema seria mais evidente em aspectos como a implementação de tecnologias, o aprimoramento da comunicação agências governamentais e a ampliação do acesso aos documentos dos governos. Essa ênfase ocorreria em detrimento da realização de pesquisas sobre as relações entre informação e poder, ou as formas pelas quais o poder é exercido em e através de relações sociais mediadas pela informação. (FROHMANN, 1995 apud JARDIM, 2008, p.6).

González de Gomez (2012, p.43) apresenta uma reflexão teórico-conceitual sobre regime de informação como conceito analítico de ordem da política e da informação. A autora afirma que a noção de regime de informação baseia-se no "modo informacional dominante em uma formação social, o qual define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição, enquanto vigentes em certo tempo, lugar e circunstância".

Para a autora o conceito de *política* não é "auto evidente". Em certas circunstâncias encontra-se associada a critério espacial (como esfera, domínio, território), e, em outras, identificada como modo de ação ou tipo de atividade (na definição já clássica, uma atividade através da qual as pessoas geram, preservam e corrigem as regras gerais sob as quais vivem). "A construção e a história do conceito de 'política' e suas derivações são elas mesmas objeto e indagação de proposições alternativas" (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2011, p.183).

Utilizando a teoria do regime para uma análise da política de informação, Braman estabelece que "[...] a política de informação é definida pelo conjunto de leis e regulações pertinentes a qualquer criação, processamento, fluxos e usos de informação – como um conceito guarda-chuva para políticas de informação, comunicação e cultura". (BRAMAN, 2011, p.42).

A autora enfatiza que o estudo sobre a teoria do regime apesar te (de) ter surgido inicialmente no âmbito das relações internacionais na década de 1980 por estudiosos desta área, hoje é adotado em outras esferas de análise. A teoria do regime é utilizada em praticamente todo estudo sobre o domínio das políticas emergentes: "[...] As negociações sobre o acesso à informação, em si mesmo um objeto de regime de políticas, também são entendidas como elementos significativos dos processos de formação dos regimes". (SOUSA; KLYZA, 2007 apud BRAMAN, 2011, p.42).

Delimitando o domínio específico de sua operacionalização, Braman complementa o conceito de regime de informação trazendo uma abordagem sobre "cadeia de produção de informação" que varia conforme a finalidade com que é incluída em seus trabalhos, porém certos momentos e componentes seriam constantes, dois deles, em especial, interessam ao escopo desta pesquisa. O primeiro estaria relacionado à armazenagem e preservação da informação; formação e consolidação de memórias sociais e culturais. Sendo o segundo relacionado à busca de informações, devendo diferenciar-se o acesso à infraestrutura de informação (acesso à Internet de Banda Larga, por exemplo), do acesso intelectual e pleno às próprias fontes e conteúdos. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p.48).

Para Braman, a teoria do regime não substitui, mas realimenta os estudos da política de informação: "[..] b) contribui para pensar instituições, ações e instrumentos políticos novos, sem que isso signifique necessariamente a desativação dos "sistemas" já existentes; c) unifica um domínio de tomada de decisão, evitando a dispersão gerada pela pluralidade de canais, de meios e de fluxos de informação. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p.52).

De modo geral, e independentemente do ambiente e do âmbito, uma política de informação cobre os objetivos, diretrizes, práticas e intenções organizacionais que servem para fortalecer as decisões locais. Assim, a política não é apenas o caminho para exercer a autoridade, mas é também uma arte para alcançar o consenso corporativo. Para a elaboração de uma política de informação é importante a participação de todos os envolvidos, pois sem um consenso geral sobre os princípios e diretrizes de quem faz o quê, quando e como, não se podem criar os fundamentos para a construção da autossuficiência informacional (information superiority). (STRASSMANN, 1994). Caso não haja aceitação entre os principais atores e o entendimento dos relacionamentos e caso não possua os meios para resolver divergências, a maior parte da energia será desviada para conflitos internos em vez de ser direcionada para lidar com os desafios externos.

Para Kuramoto (2009), as instituições precisam estabelecer suas políticas de informação para garantir o autoarquivamento e a qualidade dos documentos depositados no repositório. O estudo sobre repositório institucional é parte de uma política institucional de informação e seu planejamento e implementação precisa estar de acordo com os objetivos e finalidades da instituição que irá contemplá-lo, de maneira a formular políticas de gestão adequadas às características, interesses e necessidades institucionais que, na maioria das vezes, têm muitas especificidades.

A Política, baseada na cultura da instituição, deve prever aspectos relativos a: a) responsabilidade pela criação, implementação e manutenção do repositório; b) conteúdo proposto e implementado; c) aspectos legais relativos a documentos e licenças de *softwares*; d) padrões; e) diretrizes para preservação digital; f) política e níveis de acesso; g) sustentabilidade e financiamento do repositório.

Os tópicos apresentados são resultados de buscas, estudos e reflexões realizados a partir da literatura e demonstram a importância de se planejar repositórios institucionais com base em estudos detalhados sobre o ambiente de trabalho e os atores envolvidos no processo.

Nesta perspectiva, práticas e ações devem ser estabelecidas pela instituição como um meio não só de preservação e acesso à informação/memória em longo prazo, mas também de comunicação do saber produzido, permitindo um amplo acesso à documentação variada, oriunda das múltiplas atividades realizadas no Colégio Pedro II.

A seguir, veremos possíveis diretrizes para a implantação do repositório institucional na referida instituição de ensino como uma medida de democratização das informações lá geradas.

4 Materiais e Métodos

Trata-se de um estudo qualitativo e exploratório sobre a temática central de política institucional de informação, repositório institucional e preservação digital. Procura-se identificar critérios para o planejamento e a implementação de repositório institucional como ferramenta tecnológica estratégica para a preservação e acesso à produção intelectual do Colégio Pedro II.

Desenvolve-se um estudo de campo, tendo como *lócus* da pesquisa o Colégio Pedro II, mas, especificamente, o Centro de Documentação e Memória e a Biblioteca da PROPGPEC. Para alcançar os objetivos foram realizados levantamento e análise de dados. A revisão da literatura especializada concentrou-se principalmente em livros, bases de dados e periódicos científicos nacionais e internacionais, assinaladas na bibliografia. Para o levantamento do percurso histórico do Colégio Pedro II foram consultados documentos institucionais pertencentes aos setores do Centro, a saber: Núcleo de Documentação e Memória; Laboratório de Digitalização do Acervo Histórico; Museu Histórico; Biblioteca Histórica; e, Coleções Especiais de Professores da Casa. O material coletado constituiu-se uma das fontes principais para a análise de dados.

Com base na literatura técnica, busca-se para a análise de dados: manuais, normas e documentos de pesquisa produzidos no país e no exterior - analisam-se as experiências e modelos de repositórios institucionais e suas opções técnicas, tecnológicas e gerenciais. Da mesma maneira são analisados os padrões e os protocolos abertos oferecidos pelas áreas da Ciência da Informação, Tecnologia de Informação, Biblioteconomia e Arquivologia.

5 Diretrizes para a implantação de um repositório no Colégio Pedro II

A implantação de um repositório institucional no Colégio Pedro II pode contribuir para a preservação da memória institucional, assim como aumentar a visibilidade e a transparência das ações lá realizadas, beneficiando diversos usuários de todo o país. Dessa forma, o repositório institucional facilitará o acesso e o uso das informações, aumentando o intercâmbio e a cooperação dos usuários envolvidos. O estabelecimento de repositórios institucionais é o reconhecimento que a vida intelectual e acadêmica de uma instituição será progressivamente representada, documentada, e compartilhada de forma digital.

A seleção dos critérios apontados neste tópico pautou-se nas diretrizes estabelecidas por Tomael (2007) em seu trabalho intitulado: “Repositórios institucionais: diretrizes para políticas de informação”.

A gestão e a administração de repositórios institucionais deve ser um projeto em colaboração entre diversas unidades de uma instituição, que reúna especialistas e esforços de várias unidades, com representação de toda a instituição. Westell (2006) considera necessário que as responsabilidades sejam divididas. Para isso, enfatiza que é essencial a participação de um grupo com distintas competências e influência na instituição. Em condições ideais, a equipe de um projeto de repositório institucional, para Gibbons (2004), deve incluir pessoas com uma grande variedade de especialidades, tais como: preservação digital; metadados; usabilidade; *design* gráfico; *marketing*; relações públicas; propriedade intelectual; e tecnologia da informação. Não se pode excluir a representação de todos os segmentos do grupo de usuários: alunos, professores, pesquisadores e pessoal técnico. As responsabilidades dos bibliotecários no âmbito dos repositórios institucionais estão fundamentadas na produção de metadados e na atuação como agentes, com o propósito de assegurar o controle da qualidade dos registros produzidos, atendendo a padrões internacionais. A organização e manutenção de conteúdo digital, especialmente aquele apresentado por autores da instituição, é a principal função dos bibliotecários.

O conteúdo de um repositório institucional está diretamente relacionado à comunidade de usuários que, segundo Gibbons, determina o que deve ser depositado e tem a responsabilidade de fazer o depósito – auto-arquivamento – bem como determinar a amplitude de cobertura ou o âmbito do repositório (assunto/disciplina). Os membros dessa comunidade são também autores e proprietários dos direitos autorais do conteúdo. O conteúdo de um repositório institucional reflete ou demonstra o conhecimento, a pesquisa e o interesse de uma organização. Antes de tudo, o conteúdo de um repositório institucional destina-se ao compartilhamento. Tão importante quanto o conteúdo é a definição sobre os objetos digitais que poderão ser armazenados (formatos: doc, pdf, html, jpeg, gif, mpeg). Para tanto, a ferramenta de tecnologia de informação adotada e sua customização são fatores determinantes.

O acesso pode diversificar em grandes proporções, assumindo vários níveis, desde o acesso limitado aos membros de um mesmo departamento, até o que alcança pesquisadores do mundo inteiro.

As diretrizes relativas aos aspectos legais representam grande desafio para o gestor do repositório institucional porque devem abarcar questões relativas a licença de *softwares*, licença para publicação e propriedade intelectual, o que tange sem dúvida na política de distribuição. Por tratar-se de iniciativa de acesso livre, todos os trabalhos depositados em um repositório institucional devem continuar sendo propriedade dos autores. Dessa forma, cabe aos autores a responsabilidade sobre o que é submetido e a decisão sobre quais conteúdos poderão ser acessados ou não, garantindo assim sua propriedade intelectual. Como os repositórios institucionais adotam, na maioria das vezes, o autoarquivamento pelos próprios autores, é uma boa política solicitar que eles assinem uma licença (*nonexclusive licence*) que conceda ao repositório, permissão para depositar, distribuir e preservar materiais do repositório.

A adoção de padrões para repositórios institucionais é fundamental para definição do grau de interoperabilidade e de outros aspectos a serem implementados, uma vez que há uma diversidade de recursos comprometidos com o desenvolvimento e aplicação de padrões de metadados, estratégia de *open access,* conexões e uma cuidadosa gestão para preservação, que assegure que importantes ativos de conhecimento digital serão protegidos e acessíveis para futuras gerações.

As estratégias para preservação de objetos digitais representam um aspecto indispensável da política para repositórios. A preservação, de modo geral, toca em pontos muito caros à sociedade, especialmente a preservação dos conteúdos intelectuais das obras. Mas a preservação digital não se atém ou não significa somente preservação de conteúdo,

porque, para que o conteúdo intelectual seja preservado é preciso considerar também a preservação física com foco nas mídias, e a preservação lógica que foca os formatos, aspectos dependentes do *hardware* e do *software.*

Um repositório institucional necessita de suporte financeiro para garantir sua integridade e sustentabilidade. Sem o comprometimento institucional com o projeto, os custos e as responsabilidades com um repositório institucional, serão, provavelmente, muito grandes, inviabilizando que um departamento ou unidade possam sustentá-los. Para assegurar a sustentabilidade é indispensável o apoio da alta administração da instituição e, como qualquer outra iniciativa institucional, os objetivos do repositório devem estar alinhados com o planejamento acadêmico institucional.

6 Resultados Parciais

Por se tratar de um projeto ainda em implantação, alguns resultados obtidos são passíveis de alteração e/ou complementação. Nesta primeira fase, pretende-se instalar o Software DSpace em servidor com espaço suficiente para suportar o sistema e o armazenamento dos objetos, com segurança de acesso às informações e fluxo estruturado de backup, garantido por suporte técnico; customizar a interface de pesquisa com a identidade visual da comunidade escolar do Colégio Pedro II; testar, no repositório, documentos de todas as coleções (imagens, áudios, vídeos, textos), para que seja possível obter uma primeira avaliação e realizar os ajustes necessários; definir e configurar os metadados e a forma de apresentação, para cada tipo de material; digitalizar o material impresso, como fotografias e documentos antigos; testar a catalogação e a submissão dos arquivos para validar os metadados definidos e certificar a recuperação dos registros; elaborar um manual de catalogação, para uso dos responsáveis pela submissão e validação dos registros a serem cadastrados no repositório; elaborar o termo de autorização dos autores para a publicação dos documentos; apresentar o repositório para o Colégio Pedro II, após o registro dos primeiros itens cadastrados para cada coleção. Contando com o comprometimento de toda a equipe de trabalho para o cadastramento dos materiais, espera-se, em uma segunda fase, a total consolidação do repositório, tornando-se assim, a principal fonte de consulta e pesquisa da história da educação pública federal.

7 Considerações Finais

Fundado no período regencial brasileiro, o Colégio Pedro II integrava um projeto civilizatório mais amplo do Império no Brasil, do qual faziam parte a fundação do Instituto Histórico e Geográfico Brasileiro e o Arquivo Nacional. Foi o primeiro a ministrar ensino secundário no Brasil e designado como colégio padrão na educação oficial no Município da Corte. Serviu de modelo para aulas avulsas, liceus e outras instituições particulares de ensino. “Os critérios do saber erudito que configuram o perfil do Imperial Colégio refletiam o sistema de valores da sociedade da época e o ‘lugar’ da educação no projeto de construção do Estado/Nação.” (COLÉGIO PEDRO II, 2000, p.24, grifo do autor).

A memória histórico-institucional do Colégio Pedro II se constituiu a partir dos vários acontecimentos que marcaram sua trajetória, e nos revela costumes e tradições que passaram a fazer parte da memória nacional.

Podemos considerar, ainda, que parcela significativa da memória histórico-institucional se constituiu a partir dos testemunhos de alunos, professores e funcionários, autores que escreveram sobre o papel de destaque assumido pelo Colégio, em muitos momentos, de forma

singular. Entre memórias individuais e coletivas, o Colégio Pedro II revive sua história e se reafirma como *lugar de memória* (ANDRADE, 1999).

Assim, levando-se em consideração a necessidade de preservar esse vasto material de pesquisa, optou-se por implementar um repositório institucional no Colégio Pedro II. Tal iniciativa, ainda em estudo, deve ser realizada com base em diretrizes detalhadamente delineadas e estruturadas, constituindo assim a política de informação institucional.

No caso do repositório institucional, é imprescindível que essa política seja muito bem explicitada porque sua implantação envolve grandes mudanças na forma como a pesquisa é disseminada, publicada e preservada. Portanto, por dar nova configuração ao ambiente da comunicação científica, os repositórios institucionais devem facilitar o armazenamento e a disseminação do material armazenado de forma a otimizar o seu acesso, permitindo a preservação e a divulgação, através dos arquivos digitais, a produção científica ou documental de uma instituição.

O trabalho realizado até o momento tem caráter piloto, ou seja, ainda está sendo debatido com a equipe, por meio de reuniões mensais. As ações e os desafios são muitos. Se não houver a participação de toda a comunidade escolar, esse projeto não será consolidado. A união faz a força, já dizia o ditado, e assim, esperamos de todos os setores administrativos e acadêmicos sua participação e colaboração para o sucesso desta empreitada.

Referências

ANDRADE, V. L. C. de Q. **Colégio Pedro II**: um lugar de memória. Orientadora: Eliane Garcindo de Sá. Rio de Janeiro, 1999. Tese (Doutorado em História Social) – Instituto de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1999.

BEKAERT, J.; VAN DE SOMPEL, H. Augmenting interoperability across scholarly repositories. Report. 2006. Disponível em: http://msc.mellon.org/Meetings/Interop/FinalReport Acesso em: 22 abr. 2016.

BRAMAN, S. **Change of State: Information, Policy, and Power in the Informational State. The MIT Press, Cambridge, Massachusetts. 2006.** (https://pantherfile.uwm.edu/braman/www/bramanpdfs/028_Braman_Chapt9.pdf>. Acesso em: 5 out. 2015.

_____. A economia representacional e o regime global da política de informação. In: ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L. (Orgs). **Informação, conhecimento e poder**: mudança tecnológica e inovação social. Rio de Janeiro: Garamond, 2011. Cap.2, p.41-66.

BRANIN, Joseph. **Institutional Repositories**: Draft paper for Encyclopedia of Library and Information Science. [S.l.: s.n.], [200-]. Disponível em: https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/1811/441/1/inst_repos.pdf Acesso em: 2 jun. 2007.

BRASIL. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Presidência da República, Casa Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm>. Acesso em: 12 abr. 2016.

BRASIL. Lei nº 12.677, de 25 de junho de 2012. Dispõe sobre a criação de cargos efetivos, cargos de direção e funções gratificadas no âmbito do Ministério da Educação, destinados às instituições federais de ensino. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 26 jun. 2012. Seção 1, p. 2-3.

COLÉGIO PEDRO II. Portaria nº 4.904, de 15 de setembro de 2014. Institui o Grupo de Trabalho Repositório Institucional.

COLÉGIO PEDRO II. Projeto Político Pedagógico: Brasília, DF: Inep/MEC, 2000.

CORBO, P. de A. B. **Repositório Institucional**: um olhar para a preservação e o acesso aos documentos de memória histórico-institucional do Colégio Pedro II. Orientadora: Rosali Fernandez de Souza. Coorientador: Luis Fernando Sayão. Rio de Janeiro, 2013. 140 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2013.

COSTA, Andréa Virgínia Freire. **Lugares do passado ou espaços do presente?**: memória, identidade e valores na representação social do patrimônio edificado em Mossoró-RN. Recife: o autor, 2007. 204 f. (Dissertação de Mestrado).

COSTA, S. Filosofia aberta, modelos de negócios e agências de fomento: elementos essenciais a uma discussão sobre o acesso aberto à informação científica. **Ciência da Informação**, v. 35, n. 2, p. 39-50, maio/ago., 2006. Disponível em: http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=926 Acesso em: 23 fev. 2007.

CROW, R. **The Case for Institutional Repositories**: A SPARC Position Paper, The Scholarly Publishing & Academic Resources Coalition. Washington: SPARC, 2002. Disponível em: http://www.arl.org/sparc/IR/IR_Final_Release_102.pdf Acesso em: 22 abr. 2016.

GIBBONS, Susan. Establishing an institutional repository. Chicago: ALA – American Library Association, 2004. 68p. Disponível em: http://l624.brianwinterman.com/gibbons.pdf Acesso em: 18 abr. 2016.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Informação, conhecimento e poder: do ponto de vista das relações entre política, economia e linguagem. In: ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L. (Orgs). **Informação, conhecimento e poder**: mudança tecnológica e inovação social. Rio de Janeiro: Garamond, 2011. Cap.7, p.183-210.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação e sociedade**, v. 22, n. 3, p. 43-60, set./dez. 2012.

HOCKX-YU, H. Digital preservation in the context of institutional repositories. 2006. Disponível em: http://eprints.rclis.org/archive/00007351/01/DPinIRs_Final.pdf Acesso em: 19 abr. 2016.

JARDIM, J. M. De que falamos quando falamos em políticas arquivísticas? Percepções sobre políticas arquivísticas no Poder Executivo federal. **Ciência da Informação**, v. 42, p. 35-49, 2013.

_____. Políticas públicas de informação: a (não) construção da política nacional de arquivos públicos e privados (1994-2006). In: **Anais**... IX ENANCIB, São Paulo, USP, 2008.

JARDIM, J. M.; SILVA, S. C. de A.; NHARRELUGA, R. S. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n.1, p.2-22, jan./abr.2009.

KURAMOTO, H. Os open archive e as políticas públicas para a informação científica. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., 2005, São Paulo. **[Anais eletrônicos...].** Disponível em: <http://bibliotecascruesp. usp.br/bibliotecas/APRESENT/Helio_Kuramoto.ppt>. Acesso em: 30 maio 2008.

_____. Política Institucional de Informação: o que é isto? Disponível em: <http://kuramoto.blog.br/2009/04/24/politica-institucional-de-informacao-o-que-e-isto/>. Acesso em: 10 abr. 2016.

LAWRENCE, S. Free online availability substantially increases a paper's impact. 2003. Disponível em: <http://www.nature.com/nature/debates/eaccess/ Articles/lawrence.html>. Acesso em: 30 maio 2008.

LYNCH, Clifford A. Institutional Repositories: essential infrastructure for scholarship in the Digital Age. **ARL**, n. 226, p. 1-7, Feb. 2003. Disponível em: http://www.arl.org/resources/pubs/br/br226/br226ir.shtml. Acesso em: 2 maio 2016.

MEDEIROS, N. A repository of our own: the E-LIS e-prints archive. **On the Dublin Core front**, v. 20, n. 2, 2004. Disponível em: http://eprints.rclis.org/archive/00001655/01/ELIS_OTDCF_v20no2.PDF Acesso em: 18 fev. 2007.

RUMSEY, S. The purpose of institutional repositories in UK higher education: a repository manager's view. International Journal of Information Management, v. 26, n. 3, p. 181-186, 2006. Disponível em: http://eprints.lse.ac.uk/archive/00000800 Acesso em: 20 abr. 2016.

SAYÃO, Luís Fernando. Interoperabilidade das bibliotecas digitais: o papel dos sistemas de identificadores persistentes - URN, PURL, DOI, Handle System, CrossRef e OpenURL. **TransInformação**, Campinas, v. 19, n. 1, p. 65-82, jan./abr., 2007a. Disponível em: http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/index.php Acesso em: 10 jul. 2007.

_____. Padrões para bibliotecas digitais abertas e interoperáveis. **Enc. Bibli**: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2007b. Disponível em: http://www.encontrosbibli.ufsc.br/bibesp/esp_06/bibesp_esp_06_sayao_esp_20071.pdf Acesso em: 2 ago. 2007.

STRASSMANN, Paul A. **The politics of information management**: policy guidelines. Connecticut: Information Economics Press, 1994.

TOMAEL, Maria Inês; SILVA, Teresinha Elisabeth da. Repositórios institucionais: diretrizes para políticas de informação. In: ENCNTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8.,2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ENANCIB, 2007.

WESTELL, Mary. Institutional repositories: proposed indicators of success. **Library Hi Tech**, v.24, n.2, p.211-226, 2006.

PORTAL SAÚDE BASEADA EM EVIDÊNCIAS: DIVULGAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

Fabiana Oliveira Oliveira Silva (UFU) - fabianas@ufu.br

Roberta Conde Conde dos Santos (UFU) - robertaconde@ufu.br

Isabella de Brito Alves (UFU) - isabella@ufu.br

Resumo:

Frente à dinamicidade e a diversidade das fontes de informação na área médica, faz-se necessário estabelecer estratégias e práticas informacionais com o objetivo de colaborar e facilitar a recuperação de informações relevantes para todos envolvidos na construção do conhecimento. Para isso, o Portal Saúde Baseada em Evidências (PSBE) trás a evidência científica na prática da Medicina. Com base na experiência do programa Pró-Multiplicar, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia (SISBI-UFU) apresenta uma proposta e desenvolve um projeto de disseminação/capacitação para profissionais da área médica. Tendo como base a experiência do programa supracitado, este artigo apresenta sugestões para o desenvolvimento de um programa destinado a disseminar o PSBE para os usuários da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Para isso, busca-se aperfeiçoar o serviço de referência para com os usuários, fomentar o desenvolvimento das atividades de pesquisa e extensão realizadas no âmbito UFU, aumentar a satisfação do público alvo (docentes, discentes, técnicos administrativos), no sentido de promover diversos recursos informacionais e conscientizá-los sobre a importância de se utilizar bases de dados cientificas, além de disseminar o conteúdo e os recursos informacionais (texto completo, vídeos, imagens, etc.) disponíveis no PSBE.

Palavras-chave: *Serviço de Referência. Educação de usuários. Portal Saúde Baseada em Evidências. Universidade Federal de Uberlândia. Sistema de Bibliotecas. Programa*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Serviços de referência presencial e virtual*

1 Introdução

1.1 Apresentação do tema abordado

O artigo apresentado visa divulgar o projeto do Serviço de Referência (SR) proposto pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia (SISBI-UFU), que contribui no crescimento do acesso à informação para usuários da área da saúde através do uso do Portal Saúde Baseada em Evidências (PSBE).

O PSBE foi criado pelo Ministério da Saúde (MS), em parceria com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior do Ministério da Educação (CAPES/MEC). O Portal tem por finalidade a disponibilização de inovações tecnológicas que possam ser incorporadas às novas competências na disseminação da Medicina Baseada em Evidências, para isso, houve total apoio das bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES)[1], segundo Brasil (2016). O mesmo acrescenta que o projeto é voltado para a educação de usuários na prática da pesquisa e à disseminação da informação, principalmente a usuários que atuam junto às necessidades de acesso à evidência científica para a prática medica. Visa ainda contribuir com estratégias e técnicas junto às atitudes e habilidades necessárias ao profissional da informação, de modo que facilite a atuação junto às equipes de profissionais da saúde, discentes e docentes. O acesso às pesquisas contempla as seguintes áreas profissionais: Biologia, Biomedicina, Educação Física, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia, Medicina, Medicina Veterinária, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Serviço Social e Técnico em Radiologia (BRASIL, 2016).

A Medicina Baseada em Evidencias (MBE), segundo Cheuen Neto et al (2008, p.33), foi um conceito que surgiu na década de 1990, é a "ciência baseada na lógica e no conhecimento científico, integrado à experiência prática do médico". Cheuen Neto et al (2008) adicionam ainda que este movimento se deve aos avanços da informática, dos métodos estatísticos e da autoformação continuada, reduzindo a incerteza na tomada de decisões médicas.

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs)[2] vêm crescendo de maneira exponencial no uso acadêmico, mas Lopes (2004) ressalta que há dificuldade de acompanhamento tempestivo das novidades e ainda da complexidade em se avaliar a qualidade dessa informação, pela "descentralização do processo de produção da informação e da inexistência de mecanismos de controle de qualidade dessa informação".

Segundo Lopes e Silva (2006, p.1):

> Com o avanço e a incorporação das TICs, especificamente da Internet, nas atividades das unidades de informação ocorreu deslocamento de objetivos dessas instituições, pois passaram a visualizar sua atuação e o fluxo de suas atividades através de um novo paradigma, o paradigma de acesso a informação, em substituição ao paradigma de **posse da informação** (grifos das autoras).

A partir do pressuposto da sobrecarga informacional da internet e de sua fonte não confiável, o PSBE vem como uma ferramenta confiável. E neste momento a biblioteca assume seu papel pleno no acompanhamento desta mudança através de treinamentos para disseminação desta informação e na manutenção de canais abertos com seus usuários.

---

[1] Entre as IFES estão universidades federais e centros de ensino tecnológico.

[2] As TICs podem ser todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada ao produto, quer esteja aplicada ao processo (BARBOSA E ABREU, 2009).

1.2 A questão

A estratégia de divulgação para acesso do PSBE trás difusão do conhecimento e crescimento do acesso na comunidade acadêmica (UFU)?

1.3 Problema

Conforme Grogan (1995), o serviço de referência tem a finalidade de permitir que as informações fluam entre as fontes de informação e quem a necessita. E ressalta que os agentes da informação viabilizam essa aproximação, de forma que o fluxo jamais cesse ou se torne ineficiente. Ou seja, o SR precisa informar e atender prontamente as solicitações de seus consulentes. A partir da missão do SR em colaborar para o fortalecimento dos três pilares que alicerçam a Universidade, Ensino, Pesquisa e Extensão, para o aperfeiçoamento de suas práticas diárias de estágio ou labor e com informações fundamentadas em comprovações científicas de qualidade ímpar no PSBE. Partindo da premissa econômica de que os recursos são escassos e as necessidades são infinitas, subutilizar o Portal é um descaso com o dinheiro público e com a informação de qualidade.

1.4 Justificativa

Considerando o sucesso da experiência obtida na implantação do Programa "Pró-Multiplicar", desenvolvido pela CAPES, com o intuito de capacitar alunos bolsistas de mestrado/doutorado em instituições credenciadas, para atuarem como monitores e multiplicadores na divulgação e instrução sobre o uso do Portal de Periódicos, junto à seus pares. O SR do SISBI-UFU, propôs apresentar e divulgar o PSBE, renovando o compromisso que o governo brasileiro tem de aperfeiçoar o exercício dos trabalhadores da saúde. Democratizando dessa maneira as condições de acesso, nas suas áreas de atuação, a conteúdos cientificamente fundamentados na perspectiva de melhor atender à população (CAPES/MEC, 2013). Adiciona ainda que o PSBE fornece os meios para acesso rápido aos conteúdos de conhecimento científico por meio de publicações atuais e sistematicamente revisadas, com informações providas a partir de evidências científicas que são utilizadas para apoiar a prática clínica, como também à tomada de decisão para a gestão em saúde e qualificação do cuidado, auxiliando assim os profissionais da saúde. O acesso aos recursos disponíveis no PSBE contempla profissionais das 14 áreas da saúde: Biologia, Biomedicina, Educação Física, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia, Medicina, Medicina Veterinária, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Serviço Social e Técnico em Radiologia (BRASIL, 2016).

Diante dos avanços alcançados na promoção à saúde, a inserção dos diferentes profissionais no PSBE tornou-se necessário a constante implementação de TICS nas bibliotecas das universidades que contemplam a área de saúde, uma vez que, as mesmas precisam acompanhar estas mudanças e disseminar serviços e produtos que colaborem com a prática profissional e educacional, assim como, lançar canais de comunicação com os usuários, de forma a interagir com os profissionais da saúde em tempo real.

Esse projeto propôs o desenvolvimento de uma forma de divulgar o PSBE para comunidade acadêmica da UFU, a partir de suas bibliotecas com o intuito de difundir o conhecimento para as áreas contempladas. A ideia é fornecer os meios para acesso rápido aos conteúdos de conhecimento científico por meio de publicações atuais e sistematicamente revisadas, informações, providas de evidências científicas, que são utilizadas para apoiar a prática clínica, como também a tomada de decisão para a gestão em saúde e qualificação do cuidado, auxiliando assim os profissionais da saúde (CAPES/MEC, 2013).

1.5 Objetivos

O objetivo geral do projeto é aumentar efetivamente o número de acessos ao PSBE pela comunidade acadêmica da UFU.

Os objetivos específicos são: conscientizar a importância de utilizar bases de dados científicas que apoiam a prática clínica; disseminar os recursos disponíveis no PSBE; capacitar discentes e docentes para atuarem como multiplicadores dos recursos do PSBE e informar que a falta de acesso às bases acarretará em descredenciamento das mesmas.

2 Revisão de literatura

O PSBE possui conteúdo científico atualizado e gratuito à disposição do profissional de saúde em tempo real e acesso remoto. Ele auxilia na redução das incertezas nas tomadas de decisões em saúde. Nas palavras de Lopes (2000), "[...] Medicina Baseada em Evidências tem ajudado a ampliar a discussão sobre o ensino e a prática da medicina, embora o termo Medicina Baseada em Evidências tenha sido introduzido recentemente". Segundo o mesmo esta disciplina está voltada para a formação de profissionais com espírito crítico aguçado e aptos a manter o processo de educação continuada. E tem ajudado a definir novas estratégias e métodos didático-pedagógicos, além de divulgar outros métodos anteriormente desenvolvidos. Já Sackett e colaboradores (1996) corroboram acrescentando que as práticas clínicas baseadas em evidências, têm sido definidas como o uso consciencioso, explícito e criterioso das melhores evidências disponíveis na tomada de decisão clínica sobre cuidados de pacientes individuais.

Contudo, o MS no intuito de atender o anseio da sociedade de uma prática médica de qualidade, criou o PSBE, apoiando os profissionais da saúde fornecendo ferramentas de conhecimento científico de acesso rápido e gratuito para a comunidade acadêmica das IFES e profissionais registrados nos Conselhos Federais pertencentes à área de saúde.

O conteúdo da aplicação do PSBE está condensado em um portal que engloba várias bases de dados (BRASIL, 2009), a saber:

- *Access – Medicine:* com acesso rápido e direto as informações necessárias para conclusões de avaliações, diagnósticos e decisões clínicas. Disponibiliza milhares de imagens ilustrativas;
- *Access Physiotherapy:* dedicada ao estudo, instrução e prática da Fisioterapia, oferece conteúdo de livros destacados na área. Contém vídeos, imagens e ilustrações;
- *BVS – Atenção Primária à Saúde:* faz a gestão da informação científica e técnica relacionada à atenção primária à saúde e as Redes de Atenção além das produções do programa Telessaúde Brasil Redes;
- *DynaMed:* uma espécie de enciclopédia médica, fornece tópicos médicos com interface organizada por temas e com atualização periódica constante. É uma ferramenta de referência clínica para uso no local de tratamento, "criada por médicos para médicos";
- *Micromedex 2.0:* acesso a dois módulos, o primeiro, *Diseasedex – Emergency Medicine*, apresenta dados e informações para as primeiras 72 horas de uma emergência médica, com suporte à vida, tratamentos e apresentação clínica. O segundo, *Diseasedex – General Medicine*, engloba o período posterior às primeiras horas de emergência como prevenções, sintomas e complicações;
- *Rebrats:* busca promover e difundir a área da Avaliação de Tecnologia em Saúde (ATS) no Brasil. A rede estabelece a ponte entre pesquisa, política e gestão, fornecendo subsídios para decisões de incorporação, monitoramento e abandono de tecnologias no contexto de suas utilizações nos sistemas de saúde.

Pensando em atender os profissionais e alunos da Universidade Federal de Uberlândia,

foi iniciado o projeto de treinamento do uso do Portal com vistas a disseminar a importância do mesmo e colocar em prática o SR contribuindo com os profissionais da saúde.

3 Materiais e métodos

No período de 20 a 24 de outubro de 2014, durante a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca (SNLB), foi realizada uma ampla divulgação e treinamentos intitulados "Apresentação Portal Saúde Baseada em Evidências" oferecido pelo SISBI-UFU com carga horária de 2h, na Biblioteca Setorial Umuarama[4].

A divulgação dessa ferramenta obteve colaboração dos servidores dos setores de Referência do SISBI/UFU. Formamos parceria com os editores de cada Base de Dados pertencentes ao Portal e estes ministraram palestras. Os temas foram específicos para cada área profissional. O primeiro treinamento abordou orientações básicas de apresentação do PSBE, assim como o cadastro de uso acordado via reitoria da UFU em parceria com o MS.

Quadro 1: Cronograma de atividades:

Atividade	Data	Responsável
Divulgação do projeto internamente	Julho/2014	Fabiana
Elaboração do material de divulgação e confecção de material didático	Agosto/2014	Guilherme Gomes
Divulgação do projeto externamente	Agosto/Setembro/2014	Equipe de Referência
Aplicação do projeto	Outubro/2014	Setores de referência
Avaliação do projeto	Março /2015	Equipe envolvida

Recursos Materiais: Material fornecido pelo MS como folhetos e marcadores de livro, distribuição da WEBTV em monitores da biblioteca, Banners, Folders específicos informando sobre o projeto, cartazes e/ou faixas informativos nos Campi.

Recursos Humanos*:* Bibliotecários e assistentes administrativos do Setor de Referência do SISBI-UFU.

4 Resultados parciais/finais

De acordo com o Anuário 2014, a UFU possui 3.038 Técnicos Administrativos; 969 Docentes; 28.063 alunos e 9.481 cadastrados como usuários no SISBI. Portanto, 32.070 usuários potenciais. Diante desse quadro foram propostas atividades na SNLB de 2014. No evento, a maior procura foi pelos alunos do curso de Medicina para efetuar o cadastro no PSBE. Atualmente a maior demanda pelo cadastro no PSBE se mantem entre os alunos de Medicina. Há relatos dos alunos de Medicina Veterinária e Enfermagem que os conteúdos específicos são restritos ou ausentes. Os profissionais de Fisioterapia encontram dificuldade de cadastrar-se por falta de comunicação entre seu Conselho Federal e o PSBE. Pois, o respectivo conselho se nega a enviar os dados dos seus usuários para serem carregados no PSBE. Mas, o PSBE tem atendido individualmente aos profissionais que o procuram.

Anualmente o PSBE disponibiliza estatística para averiguação de resultados obtidos a

[4]Biblioteca especializada na área da Saúde do SISBI-UFU.

pedido do MS e das bibliotecas participantes. Desde a introdução da UFU no PSBE, verificamos que os objetivos almejados no projeto foram alcançados, pois assumimos nos dois últimos anos as posições de 3º e 2º lugar em números de acessos, conforme quadro a seguir que corrobora com dados de 2016.

Quadro 2 – *Ranking* do número de acessos das IFES:

Acessos por Universidade ○ Nº ○ % ◉ Planilha

IES	Nº de Acessos	% de Acessos
UNIVERSIDADE DE BRASILIA	1.039	21,83%
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLANDIA	495	10,40%
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARA	397	8,34%
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO	378	7,94%
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE	299	6,28%
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SAO PAULO	244	5,13%
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANA	210	4,41%
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS	173	3,63%
PONTIFICIA UNIVERSIDADE CATOLICA DO PARANA	159	3,34%
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS	128	2,69%

Fonte: PSBE (2016).

A seguir, a estatística das buscas em palavras-chave mais usadas na Universidade Federal de Uberlândia:

Quadro 3 – Descritores mais buscados no PSBE pelos usuários da UFU:

Continua...

Ranking	**Descritores para Evidências Científicas**
1	Infectious Diseases
2	Gastroenterology and Hepatology
3	Drug Information
4	Pediatrics
5	Neurology
6	Hematology
7	Endocrinology and Diabetes
8	Pulmonary and Critical Care Medicine
9	Cardiovascular Medicine
10	Nephrology and Hypertension
11	Oncology
12	Rheumatology
13	Primary Care (Adult)
14	General Surgery
15	Allergy and Immunology
16	Obstetrics, Gynecology and Women's Health

17	Emergency Medicine (Adult and Pediatric)
18	Dermatology
19	Psychiatry
20	Calculators
21	Patient Information
22	Anesthesiology

Fonte: PSBE (2016).

No quadro 4, encontramos o número de acessos por base de dados disponíveis no PSBE. A partir desta ferramenta, usamos de argumento junto aos treinandos para que façam o acesso efetivo nas bases de seu interesse e que estes difundam o Portal.

Quadro 4 - Base de Dados e seus acessos:

IES		Mês Ano	Editora	Dynamed	Micromedex	Rebrats	Nursing Reference Center	Bulário Eletrônico - ANVISA	BVS-APS	Access Medicine	Sport Medicine	ProQuais	JAMAevidence
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLANDIA	UFU	JAN 2016	Nº de Acessos	33	13	1		22	2	35	1	1	
		FEV 2016	Nº de Acessos	29	13	2		14	4	23			1
		MAR 2016	Nº de Acessos	43	24	2	1	15	5	47	1		3
		ABR 2016	Nº de Acessos	44	13	5		12	1	83	1	1	

Fonte: PSBE (2016).

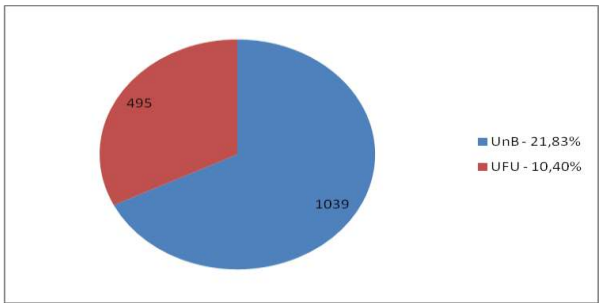
5 Considerações parciais/finais

Devido ao crescimento da literatura especializada, decorrente do desenvolvimento crescente de inúmeras pesquisas científicas, o profissional da área de saúde pode se deparar diante de dificuldades para localizar conteúdos, relevantes e atualizados, baseado em evidências científicas. Isto pode levar à desatualização gradativa de seus conhecimentos técnicos e científicos, caso este profissional não acompanhe a evolução de sua área através de literatura especializada.

Observou-se que as investigações realizadas em consonância entre o bibliotecário e os profissionais da saúde para encontrar informações relevantes, em diferentes suportes, no PSBE, possibilitaram a recuperação de resultados relevantes para o atendimento médico, clínico e acadêmico.

O incremento no uso do PSBE pelos profissionais da saúde ainda está aquém do desejado. Estamos em segundo lugar no *ranking* nacional, mas comparando-nos com a Universidade de Brasília, temos somente a metade de seus acessos (495/10, 40% contra 1039/21,83%). Conforme gráfico a seguir:

Gráfico 1 - Número de acessos UnB X UFU:



Fonte: As autoras (2016).

O projeto de divulgação do PSBE foi definitivo na apresentação do mesmo junto à comunidade UFU, porém é um trabalho contínuo e árduo, pois, a comunidade é dinâmica, e todos os anos, futuros agentes da saúde adentram em nossa comunidade. Esse projeto deve ser exemplo para outras IFES, uma vez que, o MS investiu cerca de dez milhões de reais no PSBE, para que o profissional da saúde brasileiro tenha a melhor informação tempestivamente.

Na situação de crise atual do Brasil, com a crescente falta de recursos, o não uso das bases do PSBE tem ocasionado o descredenciamento gradual destas e esta perda pode ser irreversível deixando o serviço em saúde sem apoio à uma informação de qualidade.

6 Referências

ATALLHAHI, A. Direito à saúde e a não maleficência: uma definição da Medicina Baseada em Evidências. **Medical Journal**, São Paulo, v.128, n.5, p. 255-256, 2010.

BARBOSA, E. J. A.; ABREU, M. V. B. A. **As tecnologias de informação e comunicação (TICs) a serviço da educação:** um olhar sobre a comunicação como sinônimo de presencialmente nos cursos a distância. Disponível em: < http://www.ie.ufmt.br/ semiedu2009/gts/gt1/ComunicacaoOral/ELAINE%20JESUS%20ALVES%20BARBOSA.pdf >. Acesso em 9 jul. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **MEC/CAPES**: periódicos. Portal de periódicos. Brasília, 2009.12 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portal da Saúde SUS**. 2013. Disponível em: <http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/principal/periodicos.>. Acesso em: 1 mar. 2016.

BUENO. S. R.; BLATTEMANN, U. Fontes de informação on-line no contexto da área de Ciências da Saúde. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n.2, 2005. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php /rbci/article/view/305>. Acesso em: 11 jul. 2016.

CHEHUEN NETO, J. A et al. Percepção da aplicabilidade da Medicina Baseada em Evidência. **HURevista**, Juiz de Fora, v.34, n.3, 2008. Disponível em: <https://hurevista. ufjf.emnuvens.com.br/hurevista/article/view/37 /68>. Acesso em: 10 jul. 2016.

GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.

LOPES, A. A. Medicina Baseada em Evidências: a arte de aplicar o conhecimento científico na prática clínica. **Revista da Associação Médica Brasileira**, Brasil, v.46, n.3, p.285-288, 2000.

LOPES, I. L. Novos paradigmas para avaliação da qualidade da informação em saúde recuperada na Web. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.1, p.81-90, jan./ abr. 2004. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/12709>. Acesso em 11 jul. 2016.

LOPES, M. I. ; SILVA, E. L. da. . As bibliotecas universitárias e a mediação da informação na comunicação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS,14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. v. 1, p. 1-15. Disponível em: < http://www.snbu2006.ufba.br/soac/ viewabstract.php?id=87>. Acesso em: 10 jul. 2016.

ROCHA, A. G.; CANDENGUE, M. A interferência da biblioteconomia clínica para o desenvolvimento da saúde. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**,[S.l], v.9, n.1, p.150-165, July 2011.

SILVA, F. C. C. A atuação do bibliotecário médico e sua interação com os profissionais da saúde para busca e seleção de informação especializada. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.3, n.1, p.131-151, 2005. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/326>. Acesso em: 8 jul. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. **Anuário 2014**: ano base 2013. Diretoria de Planejamento: UFU, 2014.

POSTURA PROFISSIONAL DO BIBLIOTECÁRIO FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

Andreza Gonçalves Barbosa (UFMG) - goncalvesandreza@hotmail.com

Cleiton Martins de Oliveira (UFMG) - thonmartins@hotmail.com

Daniel Silva Miranda (UFMG) - danielrsmiranda@gmail.com

Raissa Gabrielle Cirilo (IEP) - raissa.gabrielle@yahoo.com.br

Francileide Miguelina dos Santos Faria (UFMG) - fmsfaria@yahoo.com.br

Resumo:

Os profissionais da informação enfrentam as mudanças constantes no cenário mundial da informação, decorrentes das inovações, sobretudo tecnológicas, que exigem dos profissionais constante atualização e inovação frente à nova perspectiva mercadológica. Diante este cenário - em que o processamento da informação cresce velozmente e as demandas dos usuários tornam-se mais pontuais - é primordial que seja oferecido à sociedade algo transformador e inovador. Deste modo, os profissionais da informação, sobretudo os bibliotecários - lutam para expandir sua gama de habilidades, tornando-se cada vez mais criativos e interdisciplinares, "reinventando-se" na mesma velocidade em que as tais mudanças ocorrem. Este artigo pretende elucidar como o profissional bibliotecário se prepara para enfrentar os novos desafios infligidos pelo cenário contemporâneo, como estes têm se comportado, e as ferramentas que utilizam como aliadas a fim de não se tornarem obsoletos atendendo as necessidades tanto dos usuários quanto do mercado.

Palavras-chave: *Novas Tecnologias da Informação, Profissional Bibliotecário, Ciência da Informação, Internet*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

Abstract

Information professionals face the constant changes in the global information scenario, resulting from innovation, especially technological, requiring professionals constantly updated and innovation forward to the new marketing perspective. Faced with this scenario - where information processing is rapidly growing and the demands of users become more specific - is primordial provide to society something transformative and innovative. Thus, information professionals, especially librarians - are struggling to expand their range of skills, becoming increasingly creative and interdisciplinary, "reinventing themselves" at the same speed at which these changes occur. This article aims to elucidate how the professional librarian prepares to face the new challenges inflicted by the contemporary scenario, how these have behaved, and the tools they use as allies in order not to become obsolete meeting the needs of both users and the marke.

Keywords: New Information Technologies, Professional Librarian, Information Science, Internet.

1 Introdução

Desde épocas remotas o homem vem tentando registrar e organizar o conhecimento através dos instrumentos considerados inovações tecnológicas para cada época utilizando-se para isso dos rolos de papiro, tábuas de argila, até o formato códice utilizado atualmente e também da invenção da imprensa que possibilitou a rápida disseminação da informação. Nas épocas mais remotas como a idade média, o conhecimento tinha um cunho mais religioso para sustentar a prática religiosa. Aparecia ali a figura dos monges copistas também conhecidos por escribas, estes eram responsáveis por reproduzir textos religiosos e manter a organização dos mesmos, sendo assim, estes já faziam o papel de Bibliotecários mesmo ainda não existindo esta nomenclatura. Cada mosteiro continha uma biblioteca que era abastecida pelos trabalhos dos escribas. (BARATIN; SANTOS, 2000, p.248).

Atentando-se para isso é importante remeter a figura do Bibliotecário à época da biblioteca de Alexandria, onde o intelectual que alcançasse o cargo de Bibliotecário - Chefe teria ao mesmo tempo alcançado a glória. (SANTOS, 2012, p.182). Ainda segundo Baratin e Jacob (2000, apud SANTOS, 2012, p.182).

> As atribuições do bibliotecário-chefe transcendiam as funções habituais, pois eles eram também humanistas e filólogos, encarregados de reorganizar as obras dos autores. Além disso, eram encarregados também da tutoria dos príncipes reais, a quem deveriam orientar nas leituras e no gosto (BARATIN; JACOB, 2000 apud SANTOS, 2012, p.182.).

Nessas épocas a figura do Bibliotecário ainda era tida como alguém responsável apenas pela guarda e organização dos acervos, importante ressaltar que na cidade de Constantinopla capital de vários impérios na antiguidade, existiam grandes bibliotecas particulares cuja propriedade eram de imperadores ou grandes nobres. Muitas dessas bibliotecas contavam com copistas e um Bibliotecário encarregado de manter a ordem dos acervos. (SANTOS, 2012,

p.184).

> Foi a partir da criação das Bibliotecas Universitárias, que o bibliotecário surgiu de fato, como o organizador da informação e consequentemente, no Renascimento, consolidou seu papel como disseminador do conhecimento. Nas bibliotecas de Caen e Angers, o bibliotecário se tornou a figura central (MARTINS, 2002 apud SANTOS, 2012, p.185).

Após o breve histórico do Bibliotecário através das épocas remotas, percebe-se que estes profissionais vêm se adequando constantemente às novas tecnologias e moldando-se para um novo mundo, este agora utilizando-se das novas tecnologias da informação.

O desenvolvimento das (NTI´S) novas tecnologias da informação, e sua aplicação no âmbito informacional - impulsionou transformações nas unidades de informação, no modo de interação usuário-informação, bem como na prática profissional do bibliotecário.

No intuito de atender à nova demanda informacional dos usuários da denominada geração internet, as unidades de informação e os profissionais das unidades de informação buscam inovar em seus serviços e produtos visando se adaptar ao novo contexto "informação - tecnologia - geração internet".

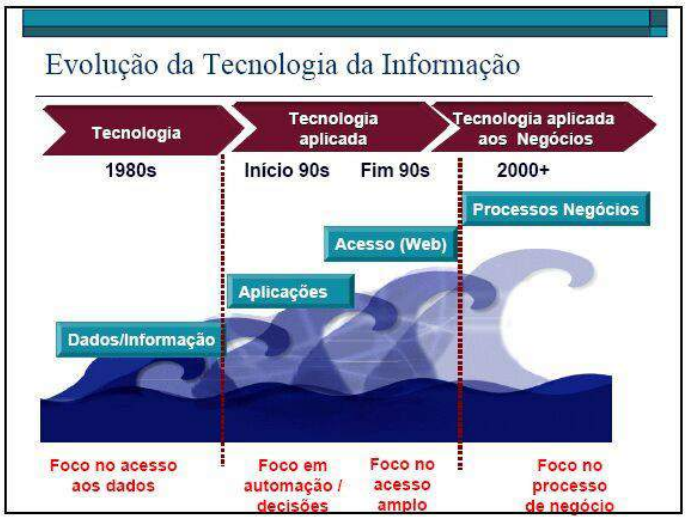
As NTI´S não tornaram as bibliotecas e o profissional bibliotecário obsoleto, pelo contrário, sua inserção no âmbito das bibliotecas possibilitou a mutação da biblioteca convencional em bibliotecas híbridas, virtuais e digitais, bem como agregou valor às práticas profissionais do bibliotecário. Emerge então um novo perfil de bibliotecário, o bibliotecário inovador, apto a lidar com as NTI´S e atender às novas necessidades informacionais dos usuários reais e potenciais das unidades de informação.

Pretende-se no presente artigo elucidar sobre como o profissional bibliotecário se prepara para enfrentar os novos desafios infligidos pelo cenário contemporâneo, como estes têm se comportado, e as ferramentas que utilizam como aliadas a fim de não se tornarem obsoletos atendendo as necessidades tanto dos usuários quanto do mercado.

2 Revisão de literatura

2.1 Novas tecnologias da Informação e a Biblioteca

Para Rezende (2002) a tecnologia da informação (TI) "pode ser conceituada como o conjunto dos recursos tecnológicos e computacionais para guarda de dados, geração e uso da informação e de conhecimentos". Em seu artigo o autor discorre sobre a evolução da Tecnologia, segundo ele tal evolução ocorreu do processamento de dados à tecnologia da informação, esta evolução estar representada na imagem (Figura 1) abaixo:



Fonte: Resende (2002).

Nota-se na Figura 1 que na década de 80 a tecnologia era relacionada ao processamento de dados, cujo foco era o acesso aos dados armazenados em grandes computadores. Já na década de 90 o uso da tecnologia agrega valor e seu foco é voltado para a automação do sistema, tomada de decisões e, por conseqüência o acesso amplo dos dados. A partir dos anos 2000 o foco está na gestão de negócios, segundo o autor as organizações passaram a perceber a importância da informação na gestão de negócios. Dentre elas podem-se citar as unidades de informação, em especial, as bibliotecas que aderiram ao uso dessas novas tecnologias.

As novas tecnologias da informação (NTI´S) impulsionaram transformações nos meios de produção, organização e disseminação da informação independentemente do suporte que esta se encontra. Torna-se visível as mudanças que o uso dessas novas tecnologias vem ocasionando nas unidades de informação, e também nas atividades desenvolvidas pelos profissionais bibliotecários.

Neste contexto de inserção das NTI´S nas unidades de informação, a biblioteca tradicional teve e continua a ter um papel importante tanto na preservação quanto na disseminação da informação. As NTI´S não tornaram as bibliotecas tradicionais obsoletas, muito pelo contrário, a sua utilização agregou valor aos serviços que essas instituições disponibilizam aos seus usuários reais e potencias. Neste sentido percebe-se que a "contemporaneidade não exclui a biblioteca tradicional [...], porém, exige uma prática bibliotecária ampliada para atender às expectativas dos usuários" (SOARES et. al. 2014 p. 3).

O uso das NTI´S no âmbito informacional impôs transformações nas estruturas das bibliotecas, no modo de o usuário interagir com a informação e na prática profissional do bibliotecário.

Neste novo cenário, emergem as bibliotecas híbridas que disponibilizam aos seus usuários produtos e serviços informacionais tanto no formato convencional quanto eletrônico. Ainda neste novo contexto tecnológico surgem também as bibliotecas digitais e virtuais.

Em meio a essa mutação do convencional ao eletrônico no âmbito da biblioteca SOARES et. al.(2014 p. 2-3) relata que a evolução da escrita para a digitalização, do concreto para o virtual e do estático para o movimento intermitente dos hipertextos - demonstram que o conceito de biblioteca se ampliou, tornou-se "universal" abarcando características indispensáveis para

atender às demandas provenientes das NTI´S.

Esses novos tipos de bibliotecas visam atender a um tipo de usuário que segundo Menha e Tomael (2015 p.6) é o usuário que faz parte da geração da internet. São jovens que nasceram no âmbito das novas tecnologias digitais e são aptos a realizar várias tarefas simultaneamente, ou seja, conseguem realizar trabalhos escolares, conversar no MSN, escutar músicas, navegar no facebook, twitter e assistir a filmes em telas de duas polegadas ao mesmo tempo.

2.2 Os Profissionais Bibliotecários na Contemporaneidade

Os inúmeros desafios que os profissionais da informação vêm enfrentando são decorrentes de variados fatores, dentre eles: o mercado globalizado cada vez mais expansivo; o processamento da informação que cresce com rapidez; as demandas dos usuários, demandas estas mais pontuais e especificas; e a gestão da informação e do conhecimento, que exige mais eficácia. Essas mudanças possibilitaram ao profissional da informação, especificamente, o Bibliotecário, expandir o mercado, de modo que o mesmo possa atuar em diferentes áreas.
Os autores Castro Filho, Faria e Santos afirmam que:

> A evolução no mercado de trabalho dos profissionais da informação é constante e que, devido à diversidade de funcionalidades e peculiaridades que o tratamento da informação traz para o currículo dos bibliotecários, a atuação profissional e o leque mercadológico estão sendo ampliados constantemente, e a atuação característica e específica nas bibliotecas está cada vez mais ramificada e estendida para outras áreas. (VALETIM,M. l. P; ALMEIDA, D. P. REIS; SILVA, E *apud* CASTRO FILHO, Faria; SANTOS 2013, p.19-20)

Ainda versando sobre a inovação na prática profissional do bibliotecário, Antônio (1991, p. 76 - 83) afirma que o bibliotecário deve assumir uma nova postura profissional adaptando-se às mudanças tecnológicas inerentes ao exercício de sua profissão. O referido autor acrescenta que a capacidade intelectual do bibliotecário deve sobrepor-se às suas habilidades operacionais.

Outro ponto tratado pelo autor é que com o uso dessas novas tecnologias surgem tendências de transformação do posicionamento do bibliotecário, de profissional passivo para agente da informação. Para esse novo profissional da informação desempenhar sua função de forma eficiente são indispensáveis características como: adaptabilidade, especialização e capacidade intelectual.

Este profissional deve assumir uma postura inovadora e empreendedora, visto que será simultaneamente, perito em um determinado assunto, na área de conhecimento de Ciência da Informação, além de exercer sua função de indexador, analista, colaborador e mediador da informação.

Para Tomaél et all.(2014 p.106) as mudanças na sociedade atual afetam diretamente o modo de atuação de diversos profissionais no mercado de trabalho, mercado este que tornou-se mais competitivo, onde os profissionais precisam inovar seu modo de trabalho. Segundo a autora, os bibliotecários também precisam assumir uma postura profissional inovadora visto que as tecnologias e a mudança de comportamento das atuais gerações de usuários ocasionaram mudanças no modo de realizar suas práticas profissionais.

Neste contexto é preciso que o bibliotecário reveja os meios pelos quais realiza seu trabalho e

busque práticas renovadoras que proporcionem o desenvolvimento e aprimoramento dos produtos e serviços oferecidos na unidade de informação em que atua. Para tal, seu trabalho deve passar por um processo de inovação. Tomaél *et al*. (2014 p.86) caracteriza o processo de inovação em duas dimensões: prática de inovação técnica e prática de inovação organizacional. A autora as define da seguinte forma:

> Prática de inovação técnica inclui a utilização de novos materiais físicos como, por exemplo, máquinas e equipamentos de TI, que entram em uso num determinado momento do processo de desenvolvimento e oferta de um produto ou serviço. Práticas de inovação organizacional envolvem atividades criadas e/ou adotadas pela organização e estão diretamente relacionadas com o comportamento dos colaboradores da empresa no contexto de suas funções no momento em que desenvolvem e oferecem um novo produto ou serviço (TOMAÉL *et al*. 2014 p.86).

Como já foi ressaltada, a mudança no perfil do bibliotecário frente às inovações trazidas pelas novas tecnologias é imprescindível. Nesse sentido, Valls (2014 p. 4) ressalta que o profissional bibliotecário deve assumir uma postura inovadora e como profissional inovador deve repensar sua atuação no contexto atual do uso das NTI´S e então inserir práticas renovadoras em suas atividades profissionais de modo a atender as demandas dos usuários da informação bem como do ambiente organizacional em que atua.

A figura do profissional da informação nos dias de hoje, em relação às novas tecnologias e o seu papel como gestor da informação (ARRUDA; MARTELETO; SOUZA, 2000, p.14), reafirma a ideia de que o profissional da informação hoje tem que ser um indivíduo antenado, não mais enraizado somente ao que foi conferido na academia e sim um profissional que saiba trabalhar com as mais variadas formas de informação e suportes informacionais existentes. Um entrave que pode ser observado constantemente é o pensamento errôneo de que estes profissionais ficam restritos às bibliotecas ou centros de memória quando na verdade o campo de atuação dos mesmos ultrapassa e muito estes pensamentos. Isso fica bem expressado na fala de Silva e Reis (apud SANTOS, 1996).

> Os profissionais da informação são todos aqueles indivíduos que, de uma forma ou de outra, fazem da informação o seu objeto de trabalho, entre os quais: arquivistas, museólogos, administradores, analistas de sistema, comunicadores, documentalistas e bibliotecários, além dos profissionais ligados à informática e às tecnologias da informação e às telecomunicações. (SILVA,E.S e REIS,M.B apud SANTOS,1996.)

3 Materiais e métodos

Com a evolução tecnológica, especificamente a evolução das tecnologias da informação surge questionamentos tais como: As novas tecnologias da informação tornariam os profissionais da informação, especificamente os bibliotecários, e as bibliotecas tradicionais obsoletas? O uso das tecnologias no âmbito informacional causou mudanças no comportamento informacional dos usuários, que passaram a ser mais interativos no uso da informação, diante disto será que as bibliotecas e os bibliotecários estariam aptos para atender de forma eficaz e eficiente às demandas informacionais desses novos tipos de usuários? Que postura profissional o bibliotecário deve assumir para garantir seu espaço no mercado de trabalho que se torna cada vez mais competitivo com o uso das tecnologias da informação?

No presente artigo os autores discorreram e buscaram respostas para tais questionamentos. Para tal realizou-se pesquisas bibliográficas, como fonte de informação, em periódicos

científicos do campo de Ciência da Informação e em Anais eletrônicos de trabalhos apresentados no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias.

4 Resultados parciais/finais

Nota-se na literatura pesquisada para realização do presente artigo que os profissionais da informação já perceberam que no cenário tecnológico atual em que as unidades de informação estão inseridas eles devem buscar nas novas tecnologias formas de inovar suas práticas informacionais, tanto na realização das atividades técnicas quanto no papel de gestor informacional. Observou-se também que diante da efervescência tecnológica é imprescindível que os profissionais da informação entendam o importante papel que as tecnologias da informação podem desempenhar na qualidade dos produtos e serviços produzidos e ofertados no âmbito das unidades de informação, visto que elas agregam valor às suas práticas profissionais.

Os profissionais da informação, sobretudo os bibliotecários - lutam para expandir sua gama de habilidades, tornando-se cada vez mais criativos e interdisciplinares, "reinventando-se" diante das evoluções tecnológicas e mudanças mercadológicas. Neste contexto emergi um bibliotecário inovador que buscar uma constante adaptação ao seu ambiente profissional no que se refere aos recursos tecnológicos, bem como estar atento às novas demandas informacionais dos usuários que estão cada vez mais familiarizados com as tecnologias. Partindo desse pressuposto pode-se dizer que a adoção das tecnologias no ambiente informacional pelos bibliotecários além de melhorar suas atividades rotineiras pode também facultar a oferta de serviços de qualidade que atendam as necessidades informacionais dos usuários. Outro ponto relevante apresentado neste artigo é que assim como os bibliotecários as bibliotecas tradicionais também não se tornaram obsoletas, mas vem se reinventando e se adequando ao uso das NTI´S.

5 Considerações parciais/finais

Neste cenário contemporâneo que tem como pano de fundo a inserção de Novas Tecnologias nas Unidades de Informação, o bibliotecário deve assumir uma nova postura profissional adaptando-se às mudanças tecnológicas inerentes ao exercício de sua profissão. Com o uso dessas novas tecnologias surgem tendências de transformação do posicionamento do bibliotecário, de profissional passivo para agente da informação. Nesse sentido é preciso que o bibliotecário reveja os meios pelos quais realiza seu trabalho e busque práticas renovadoras que proporcionem o desenvolvimento e aprimoramento dos produtos e serviços oferecidos na unidade de informação em que atua, bem como estar atento às novas demandas informacionais dos usuários que estão cada vez mais exigentes, e, concomitantemente, às novas tendências mercadológicas.

6 Referências

ANTONIO, I. Do bibliotecário ao agente da informação: seu perfil diante de novas tecnologias. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 24, n. 1/4, p. 76-85, jan./jun. 1991.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Maria Regina; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ci. Inf., Brasília** , v.26, n.3, p.14-24, set./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>. Acesso em: 10 mar.2016.

BARATIN, Marc. Da biblioteca à gramática: o paradigma da acumulação. In: BARATIN, Marc; JACOB, Chistian (Orgs.). **O poder das bibliotecas: a memória dos livros no ocidente .** Rio de Janeiro: UFRJ, 2000, p.247-256.

CONGRESSO NACIONAL. **Lei n. 10.973** de 2 de dezembro de 2004. Dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo e dá outras providencias. Brasil, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.973.htm>. Acesso em: 08 mar. 2016.

JERÔNIMO, Viviane. **Bibliotecários criativos**: práticas inovadoras no contexto da atuação profissional. 2015. 115 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

MENHA, Hudson Tiago; TOMAÉL, Maria Inês. Recursos utilizados pelos bibliotecários para inovar no ambiente virtual. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, SP, v. 13, n. 2, p. 455-463, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://periodicos.bc.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8634630>. Acesso em: 02 mar. 2016.

PINTO, Marli Dias de Souza. Bibliotecário: contexto de mudança e inovação necessária. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 353-354, jul./dez., 2009. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/722/pdf_2>. Acesso em: 08 mar. 2016.

REZENDE, Denis Alcides. Evolução da Tecnologia da Informação nos Últimos 45 anos. **Revista FAE Business**, n. 4, p. 42-46, 2002.

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos**. Informação & Informação**, Londrina, v. 1, n. 1, p. 5-13, jan/jun. 1996. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1613/1367>. Acesso em: 08 mar. 2016.

SANTOS, Machado Josiel. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. São Paulo, v.8, n.2, p. 175-189, jul./dez. 2012. Disponível em:< http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/237/235>. Acesso em: 22 abr. 2016

SILVA, E. S.; REIS, M. B. O perfil do profissional da informação no contexto de mudanças da biblioteca universitária. In: **Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**, 15., 2008, São Paulo. Impacto das tecnologias de informação na gestão da biblioteca universitária, São

Paulo: CRUESP, 2008. p.2-13. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3052.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2016.

SOARES, A. A. de O. et al. Biblioteca Digital Universal. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**. v. 4, n. 2, 2014. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2554>.Acesso em: 02 mar. 2016.

TOMAÉL, Maria Inês *et al*. Práticas de inovação do bibliotecário no ambiente virtual. **Encontros Bibli:** revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, jan./abr. 2014, vol. 19, no. 39, p. 83-112. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n39p83>. Acesso em: 03 mar. 2016.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; ALMEIDA, Daniela Pereira dos Reis de; SILVA, Elaine da. *Desafios e oportunidades para a formação e atuação do profissional da informação na era digital*. In:**Encuentro Ibérico EDICIC**, 5., 2015, Madrid. Docencia e innovación. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2015. p.2-13. Disponível em: <http://eprints.ucm.es/34621/1/267-Pomim_formacao-atuacao-profissional-inf.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2016.

VALLS, Valéria Martins. O Bibliotecário Inovador. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 4. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais/>. Acesso em: 04 mar. 2016.

PROCESSO DE AQUISIÇÃO BIBLIOGRÁFICA: FATORES EXTERNOS E INTERNOS A SEREM CONSIDERADOS

Luciana Souza Castro (UFF) - luucmail@gmail.com

Marcelo Jasmim Meiriño (UFF) - marcelo@latec.uff.br

Resumo:

O presente artigo aborda o tema da aquisição bibliográfica enfatizando a sua importância na estrutura das bibliotecas e na sua relação com usuários e instituição, através da percepção de alguns fatores internos e externos, identificados durante a observação da práxis do processo de aquisição bibliográfica em uma biblioteca de Instituição de Ensino Superior (IES). O objetivo é apresentar os fatores identificados, e analisar comparativamente suas abordagens nos documentos (publicados e administrativos) relacionados com o tema. Foi realizada uma análise de conteúdo para comparar as percepções da autora e a literatura da área observando a freqüência de aparecimento. A intenção foi verificar se estes fatores estão sendo previstos nas discussões, abordagens, publicações e documentos administrativos da área. Propõe-se uma maior discussão sobre a questão levantada, uma vez que tais fatores se somariam aos parâmetros de análise para tomada de decisão e controle já existentes, e traria novos conceitos reforçando a análise da seleção do material a ser adquirido, proporcionando uma maior integração da biblioteca aos interesses da IES a qual pertence e das novas propostas da administração pública.

Palavras-chave: *Bibliotecas Universitárias. Gestão de bibliotecas. Aquisição bibliográfica*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

1 Introdução

O crescimento desordenado das coleções está na gênese de muitos problemas dentro de uma biblioteca, tais como o uso próximo de zero de muitos itens, ou também a alocação indevida de recursos financeiros, físicos e de pessoal. A preocupação gerencial com a minimização de tais problemas foi, portanto, o que deu lugar a este estudo.

A análise crítica dos fatores a serem considerados em um processo de aquisição bibliográfica, que abordamos aqui, é um dos aspectos de um trabalho mais amplo que está sendo desenvolvido como dissertação de Mestrado Profissional no Laboratório de tecnologia / Universidade Federal Fluminense e que tem por objetivo a otimização de um processo de aquisição bibliográfica.

A Biblioteca do *Campus* Petrópolis um dos *campi* descentralizados do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ), autarquia de regime especial vinculada ao Ministério da Educação, que atua desde a educação profissional técnica de nível médio à pós-graduação stricto sensu e que desenvolve, com qualidade crescente, o ensino, a pesquisa e a extensão. (CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA, 2010). O campus em questão foi inaugurado em 2008 e a biblioteca iniciou suas atividades em 2009 onde, há alguns anos, vem desenvolvendo um processo de aquisição bibliográfica crítico, integrado e analítico em suas definições e objetivos, o que levou à observação da importância de se considerar, durante a execução do processo, fatores que de alguma forma influenciavam em seus resultados, refletindo na efetividade da atuação da biblioteca.

A Biblioteca Universitária (BU), no cumprimento de suas funções, deve buscar absorver novos conceitos e acompanhar mudanças, para se posicionar sempre à frente como provedora de espaços, ferramentas e serviços apropriados ao acesso irrestrito à informação. Segundo Dziekaniak (2008),

> No âmbito da educação superior, compete à Biblioteca Universitária (BU) assumir este papel, por ser um importante instrumento que a universidade dispõe para exercer sua função social e de cidadania e oferecer uma formação global. A evolução do ensino, da pesquisa e da extensão nas universidades brasileiras tem contribuído para o desenvolvimento do país em todos os níveis (tecnológico, social, econômico, cultural e ambiental) e, sendo assim, crescem as exigências para o desenvolvimento, aperfeiçoamento, melhoria contínua e responsabilidade social das Bibliotecas Universitárias.

A aquisição bibliográfica tem sido foco na literatura da área de biblioteconomia, pela necessidade de se abordar certos fatores de importância para a formação do acervo, principalmente no que diz respeito à avaliação dos cursos de graduação pelo Ministério da Educação (MEC), através do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP) (BRASIL, 2015). Vários autores como Strehl et al. (2010), Maia e Santos (2015), Rietjens e Pinheiro (2014) e Lubisco (2001) dentre outros tomam o assunto abordando diferentes aspectos como sua deficiência e sua aplicação impositiva.

A pesquisa em questão pretende expandir-se um pouco mais na atuação das políticas do governo como "norteadoras", somando à questão da avaliação, tão abordada no contexto da aquisição bibliográfica, outros fatores como a sustentabilidade e a gestão, assim como os fatores ligados à biblioteca e às instituições de ensino superior (IES) na qual as bibliotecas estão inseridas.

Considerar tais fatores identificados implica em um aumento na qualidade e efetividade do

material adquirido e a incorporação de novos conceitos ao processo. Ponderação importante no momento em que passou a ser uma demanda institucional acompanhar as mudanças ocasionadas pelos novos modelos de gestão pública que, de acordo com Jesus (2014), devem ser regidos pela eficiência, prevendo práticas administrativas norteadas por políticas públicas que considerem os aspectos ambientais, econômicos e sociais.

Para tal, a pesquisa buscou alguns documentos que abordassem a questão do processo de Desenvolvimento de Coleções em BU. Tomando por base Vergueiro (1989), Weitzel (2006) e Evans (2005), este se constitui por seis etapas interdependentes: Estudo da comunidade; Políticas de seleção; Seleção; **Aquisição bibliográfica**; Avaliação e Descarte.

A análise de conteúdo foi realizada tendo como base de comparação os fatores identificados na observação direta do processo de aquisição bibliográfica quais sejam: a) Fatores internos ao ambiente da biblioteca, b) Fatores internos Institucionais e c) Fatores externos norteadores.

Apresenta-se como problema de pesquisa o seguinte questionamento: Como os fatores identificados estão sendo abordados nos documentos relacionados ao tema?

O objetivo é apresentar os fatores identificados, e analisar comparativamente suas abordagens nos documentos (publicados e administrativos) relacionados com o tema.

Pretende-se, com isto colaborar com um maior entendimento e fomentar a discussão sobre estes fatores no contexto das bibliotecas, especificamente no que diz respeito ao processo de formação e desenvolvimento do acervo por compra, no sentido de se considerar e discutir a absorção de novos conceitos e abordagens que de fato atendam a demandas locais reais o que resultará na cooperação e no atendimento às demandas por práticas administrativas mais condizentes com políticas públicas, ambientais, econômicas e sociais atualmente sugeridas e incentivadas por ações e documentos normativos direcionados a melhorias na prestação de serviços na administração pública.

2 Revisão de literatura

É crucial destacarmos o papel do acervo da biblioteca, independente de sua forma e suporte, como uma razão importante dentro da discussão por melhorias nos processos e pela qualidade na oferta de serviços, pois ele é o epicentro gerador de demandas, de ofertas de serviços, de atividades e o objetivo fim dos usuários. A consideração de tais ações relativas ao acervo é, portanto, vital para a estrutura de qualquer biblioteca.

Para tanto, a estrutura de uma BU deve estar preparada para atender aos múltiplos desafios impostos por um desenvolvimento tecnológico contínuo e impositivo, aí consideradas as tecnologias da informação, e à busca incessante pelo conhecimento registrado em seus diferentes suportes, constantes em seu acervo.

Segundo Maciel (1995, p. 12),

> [...] a biblioteca é uma organização formalmente estruturada para fornecer aos indivíduos o maior e o mais impalpável dos bens: a leitura, a informação, o conhecimento acumulado nos registros bibliográficos e multimeios. Para atingir este objetivo a biblioteca conta com uma estrutura algo complexa, onde se incluem as coleções (acervo) de que dispõe, os serviços, recursos e critérios que ela adota para traduzi-las e levá-las aos usuários (catálogos, serviços de alerta, referência, etc.), o pessoal interno que aciona o sistema, o espaço físico que a abriga, etc.

Para que a biblioteca reflita tal objetivo, é importante estar sempre atualizada em suas políticas e instrumentos em que são pautadas as tomadas de decisões administrativas, por isso a importância de se considerar sempre novos conceitos e questões que de certa forma somarão a sua atuação diante da IES e da sociedade, e aí incluímos, no caso de instituições públicas, a

necessidade de se absorver e acompanhar as mudanças ocasionadas pelos novos modelos de gestão pública.

Reis e Blattmann (2004, p. 6, destaque da autora), em seu artigo sobre gestão de processos em bibliotecas, identificaram os setores diretamente envolvidos com a prestação de serviços. Os de "seleção e o de **aquisição**, os processos de tratamento técnico e o de atendimento ao usuário" têm influência direta não só na criação de produtos e serviços, mas também na qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, que impacta diretamente na satisfação do usuário, na estrutura funcional e organizacional da biblioteca e na sua relação com a IES a qual se subordina.

A influência atestada anteriormente reforça a importância de se discutir sobre as decisões tomadas para a elaboração das políticas que sustentam o processo de aquisição até o momento. Faz-se necessário rever tais políticas, considerando novas questões e conceitos.

Binderman (201-), quando levanta a questão das compras públicas sustentáveis, enfatiza as seguintes questões: a responsabilidade de consumidor, comprar somente o necessário, promover a inovação e a abordagem do ciclo de vida do produto. Sugere que devemos considerar estes aspectos durante todo o processo para compra/aquisição de materiais, ou seja, tais considerações devem estar previstas nas políticas que serão adotadas na execução do processo de compra.

O "Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização" (BRASIL, 2010), destaca os conceitos que refletem o que se entende hoje por excelência em gestão pública, a saber: pensamento sistêmico, Aprendizagem organizacional, cultura da inovação, Liderança e constância de propósitos, orientações por processos e informações, visão do futuro, geração de valor, comprometimento com pessoas, Foco no cidadão e na sociedade, Desenvolvimento de parcerias, Responsabilidade social, controle social e gestão participativa.

A análise de conteúdo identificou algumas abordagens importantes. Batista et al. (2013), destacou a importância de se considerar, durante a execução do processo, estatísticas e alguns aspectos quanto ao uso das bibliografias básica e complementar, o empréstimo interbibliotecas e a realocação de acervo, e que,

> Devido ao constante crescimento informacional, torna-se cada vez mais necessário planejar a qualidade e seletividade dos materiais que irão se incorporar ao acervo para suprir as necessidades dos usuários. Faz-se necessário, para um maior desenvolvimento e qualidade do acervo, otimizar recursos financeiros, humanos e verificar o espaço físico disponível. (BATISTA et al., 2013, p. 1)

Rietjens e Pinheiro (2014, destaque da autora), ressaltaram a **exigência** por parte do MEC, no atendimento aos critérios constantes em seus instrumentos, no caso, os relacionados às bibliografias dos cursos e que as necessidades dos usuários ultrapassam estas bibliografias, o que aumentam os esforços para a captação por mais recursos financeiros e, em se tratando de instituições públicas, bem mais burocráticos.

A necessidade de se atender as demandas reais e locais das bibliotecas, foi abordada por Strehl et al. (2010), que em seu relato de experiência, enfatiza o uso de estatísticas para um melhor aproveitamento dos recursos direcionados a aquisição e questiona a inexistência de estudos que corroborem com as estimativas definidas nos instrumentos do MEC.

Em sua política de desenvolvimento de coleções, a Universidade Federal do Paraná (2013, p. 11), aborda informações sobre seu modelo de gestão e chama atenção para a responsabilidade social da instituição destacando que o Sistema de bibliotecas "[...] direciona seus recursos de forma sustentável e com políticas afirmativas tendo, assim, uma gestão responsável para que suas atividades contribuam no desenvolvimento de uma sociedade igualitária".

3 Materiais e métodos

Para o atendimento do objetivo e questionamento definidos para a pesquisa, a metodologia foi desenvolvida em duas etapas:

A primeira, realizada em dois estágios, consistiu na observação critica, por parte da autora, do processo de aquisição bibliográfica realizado pela biblioteca do campus Petrópolis – CEFET/RJ onde, foram identificados fatores que, de acordo com a práxis do processo, deveriam ser considerados nas tomadas de decisão e planejamentos relacionados ao processo. Em seguida, foi feito o levantamento bibliográfico e a identificação de documentos (científicos e administrativos) que refletisse as seguintes características: abordagem do tema desenvolvimento de coleções em BU; ter como objeto instituições públicas; ter sido elaborado no período entre 2010 e 2016. Foram identificados como universo para a análise de conteúdo, 11 (onze) documentos (5 artigos e 6 administrativos (anexo 1).
Na segunda etapa, análise de conteúdo, fez-se a análise comparativa entre os fatores identificados na observação crítica e os textos dos documentos selecionados, seguido do tratamento e organização dos dados através da elaboração de tabelas (anexo 2).

4 Resultados parciais

Conforme definido no objetivo desta pesquisa, apresentaremos inicialmente os fatores internos e externos ao ambiente da biblioteca, identificados através de observação crítica do processo, seguido do resultado da análise de conteúdo.

Fatores internos ao ambiente da biblioteca:

1- estatísticas (uso e aplicabilidade),
2- recursos financeiros (planejamento) e humanos, infraestrutura (física e material),
3- consulta ao acervo (local e dos outros campi)

Fatores internos institucionais:

1- Orçamento institucional (Projeto de Lei Orçamentária Anual (PLOA));
2- Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), apresenta a missão e os objetivos prioritários da instituição orientados pela legislação vigente, assim como sua estrutura organizacional e o projeto de ação a ser desenvolvido num período de quatro anos o que envolve a atuação das Bibliotecas.
3- Os Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPCs), são processos de planejamento que tem como referência as diretrizes e os instrumentos orientadores da educação profissional e tecnológica elaborados pelo Conselho Nacional de Educação e seus órgãos adjacentes.

Fatores externos norteadores:

1- "Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância" (BRASIL, 2015). O MEC, através do Inep, conduz todo o sistema de avaliação de cursos superiores no País. Fazem parte destas avaliações as autorizações para os cursos superiores. O Instrumento em questão subsidia os atos autorizativos de cursos – autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento nos graus de tecnólogo, licenciatura e bacharelado para a modalidade presencial e à distância. A avaliação atribui um conceito ao curso.
2- "Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública)" (BRASIL, 2010), consiste em um instrumento da avaliação da gestão

pública, que visa a contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão. O programa tem por referência o Modelo de Excelência em Gestão Pública.

> Este modelo de excelência em gestão, de padrão internacional, que expressa o entendimento vigente sobre o "estado da arte" da gestão contemporânea, é a representação de um sistema de gestão que visa aumentar a eficiência, a eficácia e a efetividade das ações executadas. É constituído por elementos integrados, que orientam a adoção de práticas de excelência em gestão com a finalidade de levar as organizações públicas brasileiras a padrões elevados de desempenho e de qualidade em gestão. (BRASIL, 2010, p. 9)

3- "Guia de compras públicas sustentáveis uso do poder de compra do governo para a promoção do desenvolvimento sustentável" (BINDERMAN et. al., [201-]), apresenta uma perspectiva das compras públicas pelo caminho sustentável, intenciona inserir o conceito de consumo sustentável nos processos licitatórios.

> Toda vez que uma compra ou contratação pública é realizada, são gastos recursos públicos para a aquisição de produtos ou contratação de serviços. Pode não parecer, mas esse tipo de decisão é muito importante, e pode causar significativos impactos. Nesse momento, várias considerações deveriam ser feitas pelo agente tomador de decisão. Primeiramente, deveria ser avaliada se existe uma necessidade real de aquisição do(s) produto(s). Em segundo lugar, a decisão poderia ser tomada baseada nas circunstâncias sob as quais o produto foi gerado, levando em conta os materiais com os quais foi feito e as condições de trabalho de quem o gerou. Em terceiro lugar, deveria ser feita uma avaliação em relação ao seu futuro, ou seja, como este produto se comportará durante sua fase útil e após a sua disposição final [...] (BINDERMAN et. al., [201-], p. 15)

Os documentos selecionados, na segunda etapa, foram comparados com os fatores acima descritos e os resultados da análise são apresentados a seguir:

Quadro 1: Fatores internos ao ambiente da biblioteca – Análise de freqüência

Ordem	Fator	Frequência
1	F2) recursos financeiros (planejamento)	9
2	F1) estatísticas (uso e aplicabilidade)	8
3	F4) infraestrutura e F5) consulta ao acervo (local e dos outros *campi*)	3
4	F3) recursos humanos	1

Fonte: Elaborado pela autora, 2016.

Quadro 2: Fatores internos institucionais – Análise de freqüência

Ordem	Fator	Frequência
1	F3) Os Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPCs)"	9
2	F1) Orçamento institucional (Projeto de Lei Orçamentária Anual (PLOA)) e F2) Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)	2

Fonte: Elaborado pela autora, 2016.

Quadro 3: Fatores externos norteadores - Análise de frequência

Ordem	Fator	Frequência
1	F1) "Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância" (BRASIL, 2015)	10
2	F2) "Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública)" (BRASIL, 2010) e F3) "Guia de compras públicas sustentáveis uso do poder de compra do governo para a promoção do desenvolvimento sustentável" (BINDERMAN et. al., [201-])	-

Fonte: Elaborado pela autora, 2016.

Cabe ressaltar alguns pontos referentes aos quadros acima. Quanto aos fatores internos ao ambiente da biblioteca, apesar de aparecerem nos documentos, observou-se que estes não influenciam diretamente na compra. Quanto aos fatores internos institucionais, a utilização dos PPCs está ligada apenas ao cumprimento das orientações constantes nos instrumentos de avaliação dos cursos, sem nenhuma avaliação crítica por parte da biblioteca ou qualquer correlação com os fatores internos ao ambiente da biblioteca. Não foram encontradas referências ou análises quanto ao planejamento para a aquisição nos planos institucionais. Observou-se que todos os documentos analisados referenciam o instrumento de avaliação de cursos sem, contudo, relacioná-lo ao uso efetivo do acervo ou mesmo buscar analisar a aquisição de forma sustentável. Isto reflete a preocupação apenas com o cumprimento da diretriz, onde chamamos atenção a atribuição de nota, que de certa forma irá afetar a imagem institucional.

5 Considerações parciais

Considerando a importância do acervo na estrutura da biblioteca universitária, observou-se que através do planejamento e da definição de políticas mais abrangentes e integradas à estrutura da IES na qual se insere, pode-se obter resultados efetivos em quase todos os seus processos, serviços, no aproveitamento dos seus espaços, orçamentos e no seu relacionamento com outros setores e coordenações de cursos.

Para isso é fundamental que se se veja o livro, independente do seu formato ou suporte, como a mola mestra que sustenta a estrutura da biblioteca e a mantém viva e dinâmica ao olhar do usuário e de todo o seu ambiente externo.

Ao desenvolver alguns processos de aquisição bibliográfica para formar o acervo da Biblioteca do Campus Petrópolis – CEFET/RJ, tive a oportunidade de observar o quão importante e complexo ele é, pois os fatores indicados e que me levaram a uma abordagem a nível de pesquisa foram se concretizando aos poucos na vivência e na experiência de estar gerente da biblioteca em questão.

O que representa um livro sem uso em uma BU? Falta de incentivo à leitura ou um erro na seleção e avaliação da aquisição do título?

A resposta se reflete em apenas uma palavra "INTEGRAÇÃO", desde que, em muitos dos documentos lidos e analisados para o desenvolvimento deste trabalho, a ligação e o envolvimento da BU com a sua mantenedora é ressaltado. Tal alegação de relevância me fez associá-la diretamente aos documentos internos que norteiam o funcionamento da biblioteca e o quanto estes devem refletir este envolvimento.

Aqui no processo de aquisição bibliográfica, o conceito de "INTEGRAÇÃO" precisa ser praticado integralmente, para que realmente o acervo reflita a demanda da instituição. Ela

precisa acontecer, não só com o envolvimento de pessoas, mas com a utilização de fato de documentos normativos e com a aplicação consequente de conhecimento técnico. Os desejos da instituição precisam estar representados nas políticas que norteiam o processo, que são definidas por bibliotecários, fundamentados por seus conhecimentos sobre a sua organização, armazenamento e manutenção somados aos instrumentos e documentos normativos que devem ser considerados na elaboração de tais políticas.

O resultado da pesquisa evidenciou a importância de abordar o tema de forma mais abrangente e que se considere, no momento em que se vai avaliar um título para compor o acervo de uma biblioteca, que a política que vai ditar a sua avaliação contemple realmente todas as questões importantes para que o seu uso seja garantido e não que sua aquisição seja feita simplesmente para ter. A qualidade de um acervo está diretamente ligada ao seu uso, o seu quantitativo precisa ser muito bem controlado e planejado.

E por isso, reforço não só a utilização dos fatores aqui sugeridos baseados em uma experiência, mas que se incluam outros e que se discuta amplamente a formação dos nossos acervos, sua importância diante do ensino, pesquisa e extensão os três pilares que sustentam as Instituições de Ensino Superior.

6 Referências

BAPTISTA, Michele M. Desenvolvimento de coleções no sistema de bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul : um estudo de caso sobre o processo de aquisição em uma biblioteca universitária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013. **Anais ...** Florianópolis, SC, 2013.

BIDERMAN, Rachel et. al. **Guia de compras públicas sustentáveis**: uso do poder de compra do governo para a promoção do desenvolvimento sustentável. [s. l.]: ICLEI European Secretariat GmbH, [201-].

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização** – GesPública. Brasília, 2010. Disponível em: http://www.gespublica.gov.br/folder_rngp/anexos/saiba_mais_gespublica.pdf. Acesso em: 03 mar 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. INEP. DAES. SINAES. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, 2015.

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA**. Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI (2010-2014)**. Rio de Janeiro: CEFET/RJ, 2010. Disponível em: <http://portal.cefet-rj.br/files/desenvolvimento/pdi/2010_2014/pdi_edicaoPublicada.pdf> .Acesso em: 23 maio 2015.

DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos. Sistema de Gestão para biblioteca universitária (SGBU): teoria e aplicação. **Biblos**, n. 31, p. 1-28, abr.-jun. 2008. Disponível em: < http://www.redalyc.org/pdf/161/16103104.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2016.

EVANS, G. E., Saponaro, M. Z. **Developing Library and Information Center Collections**. 3th. Ed. [s.l.]: Greenwood Publishing, 2005.

JESUS, Carlos Silva. **Compras sustentáveis nas universidades federais: aspectos e propostas a partir do caso itaipu binacional**. Dissertação (Mestrado em Tecnologia)- Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET/RJ , Rio de

Janeiro: CEFET/RJ, 2014.

LUBISCO, Nídia M. Lienert. **A biblioteca universitária no processo de "avaliação das condições de oferta" dos cursos de graduação pelo MEC**: o caso da UFBA. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2001.

MACIEL, Alba Costa. **Instrumentos para gerenciamento de bibliotecas**. Niterói, RJ: EDUFF, 1995.

MAIA, Luiz Cláudio; SANTOS, Maria de S. Lima. Gestão da biblioteca universitária: análise com base nos indicadores de avaliação do MEC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.2, p.100-119, abr/jun. 2015.

REIS, Margarida M. Oliveira; BLATTMANN, Ursula. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.1, n. 2, p. 1-17, jan./jun. 2004.

RIETJENS, Manoela H.; PINHEIRO, Liliane V. A aquisição de material bibliográfico em bibliotecas universitárias: a experiência da UFSC na definição de novos trâmites para a requisição de compras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18, 2014. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014.

STREHL, Letícia et al. O método BiblioGrad para avaliação de acervos de livros de graduação: instrumento para gestão de recursos para aquisição em um sistema de bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39 n. 3, p.105-115, set./dez., 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Política de desenvolvimento de coleções do sistema de bibliotecas (SiBi) da UFPR**. Disponível em: <http://www.portal.ufpr.br/teses_servicos.html>. Acesso em: 04 jul. 2013.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis; APB, 1989

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

Programa de Competência em Informação da UnB: multiplicando conhecimento

Fabiane Nogueira Freitas (UnB) - fabifreitasn@gmail.com

Elmira Simeão Melodia (Unb) - elmirasimeao@gmail.com

Gabriella Maia de Oliveira (UnB) - gabriellagaba@gmail.com

Victória de Abreu e Silva (UnB) - victoria.abreu95@gmail.com

Denise Oliveira de Araújo (UnB) - deoliveiraraujo@gmail.com

Resumo:

Esse trabalho tem como objetivo apresentar o programa de competência em informação oferecido na UnB e analisar práticas de capacitação desenvolvidas por este projeto no segundo semestre de 2015. O tema competência em informação tem tomado uma grande amplitude nas bibliotecas e universidades, ações de capacitação em informação são aplicadas no meio educacional por meio das bibliotecas, as quais atuam como instrumentos de apoio ao ensino, pesquisa e extensão nas instituições de educação de nível superior. O projeto visa a capacitação dos alunos de graduação para que saibam manejar a informação e, posteriormente, multiplicar o conhecimento adquirido no programa a outros indivíduos. Além da apresentação de aspectos teóricos durante as diversas ações do programa, foram propostas práticas de pesquisa em bases de dados e normalização de trabalhos acadêmicos, das quais posteriormente foram analisadas através de uma avaliação dos exercícios efetuados por alguns alunos. Foi possível perceber a importância de continuar trabalhando e apoiando ações relacionadas a aprendizagem informacional e a necessidade de adequar alguns aspectos deste programa de formação.

Palavras-chave: *Competência Informacional. Tutoria. Biblioteca universitária.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

PROGRAMA DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DA UNB: MULTIPLICANDO CONHECIMENTO

Resumo

Esse trabalho tem como objetivo apresentar o programa de competência em informação oferecido na UnB e analisar práticas de capacitação desenvolvidas por este projeto no segundo semestre de 2015. O tema competência em informação tem tomado uma grande amplitude nas bibliotecas e universidades, ações de capacitação em informação são aplicadas no meio educacional por meio das bibliotecas, as quais atuam como instrumentos de apoio ao ensino, pesquisa e extensão nas instituições de educação de nível superior. O projeto visa a capacitação dos alunos de graduação para que saibam manejar a informação e, posteriormente, multiplicar o conhecimento adquirido no programa a outros indivíduos. Além da apresentação de aspectos teóricos durante as diversas ações do programa, foram propostas práticas de pesquisa em bases de dados e normalização de trabalhos acadêmicos, das quais posteriormente foram analisadas através de uma avaliação dos exercícios efetuados por alguns alunos. Foi possível perceber a importância de continuar trabalhando e apoiando ações relacionadas a aprendizagem informacional e a necessidade de adequar alguns aspectos deste programa de formação.

Palavras-chaves: Competência em informação. Tutoria. Biblioteca universitária.

Abstract

This writing aims to introduce the information Literacy Program offered at UnB and analyze training practices developed by this project in the second semester of 2015. The theme information literacy has taken a great importance in the libraries of universities. Information training activities are applied in the educational environment through libraries which act as a mean of support to teaching, research and extension in the tertiary education. The Information Literacy Program has as its goal qualification of tertiary students so that they learn how to handle the information and afterwards multiply the knowledge acquired in the program to others. During the program were introduced theoretical aspects, but also research practices on database and standardization process of academic works, which were analyzed through the evaluation of the students exercises. Finally, it was possible to realize that is important to keep working and supporting action linked to information learning and to its necessity of adequating some aspects of this training program.

Keywords: Information literacy. Tutoring. University library.

1 Introdução

O intuito deste trabalho é trazer uma compreensão acerca da importância da competência em informação no âmbito acadêmico e a discussão de seu atrelamento aos currículos dos diversos cursos de graduação. Será feita uma análise sobre as temáticas que impactam o projeto para a melhor explanação e compreensão do tema. Além da avaliação de alguns exercícios propostos aos alunos participantes das ações do programa.

O trabalho aqui exposto tem como ponto de partida uma discussão acerca da utilização de tutorias em sala de aula voltadas para a temática de competência em informação, mais precisamente para ações de normalização de trabalhos acadêmicos e técnicas de pesquisa em

bases de dados. Analisando atividades aplicadas a Turma de Tópicos Especiais em Biblioteconomia, ofertada a estudantes de Biblioteconomia, dos quais são aprendizes e multiplicadores/tutores do processo e, também, analisando atividades aplicadas aos alunos da Faculdade de Comunicação (FAC). Todas realizadas no segundo semestre de 2015.

Desta maneira, busca-se apresentar os benefícios que uma orientação acerca de normalizações e técnicas de pesquisa em bases de dados podem trazer ao estudante. Principalmente, os de graduação, que estão entrando em contato com o mundo acadêmico e podem desconhecer, portanto, diversos caminhos e técnicas de suma importância para a prática científica.

2 Revisão de literatura

2.1 Competência em informação

A amplitude que a competência em informação tem tomado na área da Ciência da Informação contribui para que seja disseminada a ideia de domínio do conhecimento e de habilidades individuais para lidar com a informação, buscando melhorar seu desempenho individual. (GAMA, 2013).

O conceito de competência em informação tem se mostrado como uma expressão mais abrangente do que os outros termos usados na área. A competência é um estágio em que o indivíduo é capaz de analisar a informação criticamente e saber usá-la de forma inteligente. (GAMA, 2013). Saber usar, acessar, avaliar, organizar a informação e ainda transformá-la em conhecimento são os princípios máximos para se definir um indivíduo competente.

A prática da competência é de suma importância para o indivíduo da sociedade atual, pois o instiga a aprender a aprender, tornando-o assim, alguém que conquistou o seu lugar diante da multidão de informação produzida atualmente. De acordo com Kuhlthau (1987), não basta só o indivíduo localizar a informação seja em qual meio for, mas é especialmente importante a interpretação dos resultados encontrados. Saber procurar qualquer informação está intimamente ligado a saber distinguir o que se achou.

Segundo Gama (2013), a importância da competência em informação é tirar o indivíduo da mera condição de aprendiz e colocá-lo no estado de poder desenvolver trabalhos originais e apresentar respostas apropriadas às demandas. Essa condição tem que ser abordada na infância, na fase adulta, na escolar, na universitária, quanto mais cedo estes aspectos forem trabalhados surgirão melhores resultados.

A biblioteca é um ambiente de aprendizagem onde os indivíduos acham as ferramentas necessárias ao aprendizado. A biblioteca universitária deve ser um ambiente voltado para a construção de um indivíduo competente em informação. De acordo com Andrade et al. (2012), a biblioteca deve ensinar seus usuários através de programas de educação, treinamentos, orientação quanto ao uso de fontes e ferramentas para acessar à informação. O uso de métodos certos pode trazer resultados positivos ativando a aprendizagem e estimulando a competência de forma que os indivíduos, ou alunos, possam aplicar os métodos aprendidos na busca e solução de problemas no dia a dia. (ANDRADE et al., 2012).

2.2 Bibliotecas universitárias e currículos acadêmicos

As bibliotecas universitárias têm como sua primordial função servir de apoio às necessidades acadêmicas da Universidade à qual estão subsidiadas. Segundo Silveira (2009, p.127) “As bibliotecas universitárias são agências sociais criadas para fomentar o alcance de atividades fim das universidades”, desta maneira, devemos pôr em questão a importância deste tipo de unidade trabalhar em consonância com os cursos oferecidos pela universidade à

qual ela faz parte, fornecendo insumos para o aprendizado e fontes de informação adequadas para cada uma das áreas.

Com o surgir de novos cursos, novas vertentes e novas possibilidades de estudo, faz-se necessário o repensar do acervo encontrado nas bibliotecas universitárias. Acervo este, o qual deve estar em constante atualização para servir de fomento necessário a tantas demandas, além da coleção devemos pensar nos serviços que esta biblioteca deve fornecer.

O processo de alinhamento entre as bibliotecas e os currículos oferecidos pelos cursos passam por obstáculos para sua consolidação devido à diversos fatores. Segundo Silveira (2009, p. 127), há uma complicação advinda "[...] da diversidade, pluralidade de segmentos que devem ser atendidos da forma mais conveniente possível e, também, das interferências inerentes à sua condição de subsistema, condicionado às vertentes e forças políticas internas e externas, muitas vezes conflitantes e adversas".

Na literatura da área, pouco é encontrando quando se trata desta explicação, é possível encontrar reflexões acerca das bibliotecas universitárias no sentido de recursos humanos, tecnologias atuais ou sobre os serviços oferecidos por estas. Portanto, é de se deixar em suspenso a importância de pôr tal questão em pauta, pois, este alinhamento seria benéfico tanto para a área administrativa da biblioteca, com economia de gastos e de espaço, atualização de acervo, coleções atreladas às necessidades dos cursos, quanto aos usuários, que teriam suas demandas curriculares atendidas de forma mais qualificada, com bases de dados específicas, acervo com obras presentes em suas ementas e estruturas curriculares.

2.3 O Programa

A Universidade de Brasília (UnB) é uma instituição pública de ensino superior, existente desde 1962. Sua comunidade acadêmica é de 36.372 alunos de graduação, 7.926 alunos de pós-graduação e residência, 3048 docentes e 2693, servidores técnico-administrativos." (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2014). Dividida em quatro *campus*, localizados no Plano Piloto e em algumas cidades satélites presentes no Distrito Federal: Darcy Ribeiro, multidisciplinar, Faculdade da Ceilândia, cursos da área de saúde, Faculdade do Gama, cursos da área de engenharia e tecnologia, Faculdade de Planaltina, cursos da área agrária.

A Biblioteca Central é a unidade responsável por prover informações às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade. De forma mais precisa, do *campus* Darcy Ribeiro, embora também seja responsável por gerenciar as atividades das bibliotecas presentes em outros espaços físicos do mesmo campus e nos demais *campi.* Ao todo são 6 unidades: a Biblioteca Central, de caráter multidisciplinar e gestora de todas as bibliotecas; a Biblioteca do Hospital Universitário, voltada para as atividades dos médicos e residentes do hospital; o Centro de Documentação Edgar Graeff, voltado ao curso de Arquitetura e Urbanismo; a Biblioteca da Faculdade da Ceilândia, disponível para atender as demandas dos cursos da área de saúde presentes no local; a Biblioteca da Faculdade do Gama, criada para dar suporte aos cursos de engenharia e tecnologia do *campus*; e a Biblioteca da Faculdade de Planaltina, focada no atendimento dos cursos da área agrária presentes na faculdade.

A Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UnB) e a Faculdade de Ciência da Informação iniciaram o Programa, intitulado Competência em informação na BCE: teoria e prática para a capacitação de alunos e multiplicadores, no ano de 2011. O primeiro momento deste programa foi constituído pela sensibilização da equipe da Biblioteca Central da UnB quanto ao tema competência em informação[1]. Sensibilização realizada por meio de eventos

[1]Tema similar ao letramento informacional e alfabetização em informação, contudo com algumas pequenas diferenciações teóricas (GASQUE, 2012), mais de cunho conceitual, das quais não impactaram na ação do Programa. Podendo ser considerado um projeto que abarca qualquer uma destas terminologias citadas.

voltados aos colaboradores da biblioteca e oferta de disciplina na pós-graduação centrada nesta temática, disponível também aos servidores. Após esta etapa, a equipe efetivou-se em suma por docentes, bibliotecários, alunos de pós-graduação e graduação, técnicos administrativos, pesquisadores e colaboradores estrangeiros. Em um total de 45 pessoas que contribuem das mais diversas formas, com: apresentações, treinamentos e aulas; pesquisas e análise de dados; gestão do grupo e atividades da equipe; elaboração de materiais e conteúdos.

Dentro do contexto da UnB e de suas respectivas bibliotecas, o objetivo do programa é "[...] contribuir para a melhoria dos processos de competência em informação da UnB, além de potencializar a troca de conhecimentos que promovam uma melhor formação do aluno de graduação" (FREITAS; VIEIRA, 2015, p.1). Propõe-se um modelo de aprendizagem voltado para a prática de pesquisa, uso de documentação pertencentes às unidades de informação[2] da Universidade (NUNES et al., 2015) e normalização para a escrita acadêmica.

As ações do programa começaram, de fato, no segundo semestre do ano de 2014. Com a oferta de uma disciplina para estudantes de graduação. Esta disciplina foi ofertada a três grupos alunos: de biblioteconomia, da área de saúde e da área de ciências agrárias. Este formato se estendeu em 2015 com a adição de um grupo focado em estudantes participantes do Programa Jovens Talentos[3].

Além da oferta da disciplina para os grupos elencados acima, desde a concepção inicial do Programa, houve a expansão das ações do projeto por meio do processo de transmissão do conteúdo e difusão das práticas realizadas em sala de aula, pelos alunos do curso de Biblioteconomia matriculados na disciplina. Esta transferência de conteúdo e das práticas deu-se por meio de tutorias, aplicadas em diversos cursos de graduação e comunidade externa. Segue figura que apresenta a quantidade de indivíduos impactados pelo Projeto até o momento, bem como a forma que foram atingidos, por meio da matrícula na disciplina ou da participação nas atividades de tutoria:

Figura 1 - Quantidade de indivíduos impactados pelo Programa Competência em Informação na BCE: teoria e prática para a capacitação de alunos e multiplicadores

SEMESTRE LETIVO	QUANTIDADE DE ALUNOS MATRICULADOS CIÊNCIAS DA SAÚDE (CAMPUS CEILÂNDIA)	QUANTIDADE DE ALUNOS MATRICULADOS CIÊNCIAS AGRÁRIAS (CAMPUS PLANALTINA)	QUANTIDADE DE ALUNOS MATRICULADOS PROGRAMA JOVENS TALENTOS (CAMPUS DARCY RIBEIRO)	QUANTIDADE DE ALUNOS MATRICULADOS BIBLIOTECONOMIA (CAMPUS DARCY RIBEIRO)
2014/2	54	11	-	13
2015/1	23	67	92	25
2015/2	25	12	115	55
2016/2	24	39	-	-



Fonte: Elaborado pelos autores

[2] Para este trabalho entende-se unidades de informação como as bibliotecas, arquivos, museus entre outros centros.

[3] Programa promovido pela Comissão de Aperfeiçoamento de Pessoal do Nível Superior com o intuito de promover o incentivo à iniciação científica (COMISSÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DO NÍVEL SUPERIOR, 2012).

Até o momento, 841 indivíduos já participaram do Programa. Em 2016, o grupo de pesquisadores participantes utilizou o primeiro semestre para desenvolver análise dos dados oriundos de suas respectivas ações e reestruturar o formato das atividades, das quais deverão ser retomadas com mais pujança no segundo semestre deste mesmo ano, e dentro de uma nova perspectiva.

2.4 Tutorias

A tutoria é uma prática, a qual existe desde a Antiguidade e que, embora, tenha passado por diversas mudanças e evoluções com o decorrer dos séculos, manteve sua essência de transmissão e multiplicação de conhecimentos, sejam esses culturais, didáticos, filosóficos ou teológicos. De acordo com La Cruz, Campos e Hernández (2006, p. 1366-1367, tradução nossa), a tutoria constitui um:

> Processo formativo de caráter sociocognitivo, personalizado e direcionado a converter os novatos em indivíduos competentes, mediante a sua integração a comunidades de práticas [...] e redes de especialistas, que resolvem problemas em ambientes dinâmicos e complexos, criam e recriam a ação profissional e, em seu caso, geram conhecimento avançado.[4]

As tutorias, aqui expostas, foram desenvolvidas no âmbito da disciplina Tópicos Especiais em Biblioteconomia – Competência em Informação Científica. Neste contexto, as tutorias tinham como objetivo a capacitação dos discentes de Biblioteconomia, visando a posterior multiplicação dos conhecimentos em competência em informação para os demais cursos dos *campi*. Tal objetivo acabaria por conseguir no que David Ausubel chamaria de Aprendizagem Significativa, aquela na qual as "[...] ideias expressas simbolicamente interagem de maneira substantiva e não-arbitrária com aquilo que o aprendiz já sabe." (MOREIRA, 2012, p. 30, tradução nossa)[5]. Neste sentido, a tutoria acrescentaria conhecimentos acerca da competência em informação científica aos conhecimentos prévios daqueles que estão recebendo os ensinamentos, e os tutores, por sua vez, ao transmitirem os conteúdos acabariam aprimorando sua cognição acerca desses, bem como, absorvendo conhecimentos de seus pupilos. Paulo Freire apresenta um pensamento semelhante ao dizer que "Quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender. Quem ensina, ensina alguma coisa a alguém." (FREIRE, 1996, p. 12).

O grupo de tutores durante os três semestres, 2/2014; 1/2015; 2/2015, nos quais o programa se desenrolou, era composto majoritariamente por alunos de Biblioteconomia. Sendo que, no segundo semestre de 2014, quando o programa foi iniciado, contava-se com 13 alunos; já no primeiro de 2015, o cenário se modificou um pouco, 25 alunos estavam matriculados; e no último semestre de 2015, dispunha de 55 estudantes.

Os conteúdos transmitidos aos tutores, por meio da disciplina Tópicos Especiais em Biblioteconomia, durante o programa foram: breve histórico da Universidade de Brasília e Darcy Ribeiro; visita técnica à BCE, visando o conhecimento a respeito dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca; tutorial acerca do *Currículo Lattes*; normalização - apresentação das NBRs 14724; 6023; 10520; 6028; 6024; e 6027; pesquisa em bases de dados (específicas e multidisciplinares) e *metabases*(Portal de Periódicos da CAPES); e técnicas de

---

[4] "Processo formativo de carácter sociocognoscitivo, personalizado y dirigido a convertir a los novatos em individuos competentes, mediante suintegración a comunidades de práctica [...] y redes de expertos, que resuelven problemas en ambientes dinámicos y complejos, crean y recreanlaacciónprofesional y, ensu caso, generanconocimientoavanzado." (LA CRUZ; CAMPOS; HERNÁNDEZ, 2006, p. 1366-1367).

[5]"[...] ideasexpresadassimbólicamenteinteractúan de manerasustantiva y no arbitraria conlo que el aprendiz yasabe." (MOREIRA, 2012, p. 30, tradução nossa).

pesquisa explorando a exaustividade, a especificidade, a revocação e a precisão, por meio, por exemplo, do uso de *operadores boolenaos*. Parte desses conteúdos foram, posteriormente, multiplicados aos alunos de outros cursos que recebiam as tutorias.

De acordo com Freitas e Vieira (2015), no segundo semestre de 2014, o programa foi aplicado durante a Semana Universitária da UnB para 56 estudantes de Ensino Médio do Distrito Federal, sob a coordenação de 10[6] graduandos dos cursos de Biblioteconomia e Artes Plásticas. No decorrer do primeiro semestre de 2015, 105 discentes da UnB receberam os ensinamentos ministrados no programa de multiplicação de conhecimento, sendo, 80 desses provenientes de turmas de Educação e os outros 25 de Odontologia. Já no segundo semestre de 2015, houve um sutil aumento no número de discentes que recebeu as tutorias, somou-se 125 alunos de cursos diversos – 15, de Comunicação; 30, de Odontologia; 20, do mestrado em Saúde Coletiva; 40, de Pedagogia; e 20 de Educação Física.

A condução das tutorias se deu, a priori, através da divisão dos grupos de tutores por área de conhecimento - Comunicação, Saúde, Educação e Tecnologia - e da definição de datas de aplicação das práticas de multiplicação. Após a conclusão das etapas anteriores, cada grupo, acompanhado por um bibliotecário – servidor técnico administrativo da BCE – era enviado para sua respectiva tutoria. Durante a aplicação havia uma breve apresentação dos conteúdos teóricos por parte dos bibliotecários, seguida da execução de exercícios práticos, conduzidos pelos tutores e realizados pelos alunos.

3 Materiais e métodos

Para análise apresentada neste material, propomos a execução de tarefas a alguns grupos que participaram do nosso Programa, no segundo semestre de 2015. Segundo Connaway e Poweel (2014), a pesquisa avaliativa consiste em uma verificação aplicada com o intuito de examinar a aplicação de um conhecimento dentro de um projeto ou programa específico. Este tipo de método, além de avaliar os participantes da pesquisa, podem gerar dados para melhoria e adequação. Por meio da medição de desempenho podemos analisar o impacto das ações na comunidade participante.

No segundo semestre de 2015, aplicou-se atividades práticas referentes à normalização de trabalhos acadêmicos e pesquisa em bases de dados aos grupos de alunos impactados pelo Programa de Formação. Incluindo estudantes de diversos cursos, em uma população de 332 indivíduos. Nossa amostra foi dividida em participantes das atividades práticas de normalização e pesquisa, e, após isso, pertencentes a determinada área do conhecimento. Esta divisão se deu em razão das etapas práticas terem sido realizada em datas distintas para o mesmo grupo, o que impactou em quantidade de pessoas diferentes em cada aula. Outro fator que interferiu foi o dos estudantes muitas vezes participarem da parte teórica, contudo alguns não entregarem a parte prática. Toda a amostra totalizou em 70 pessoas.

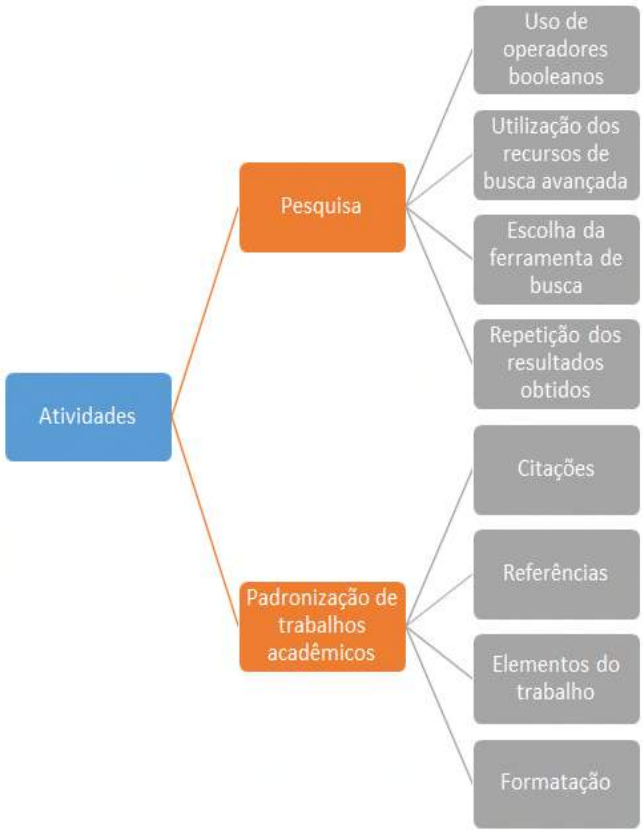
Para análise dos dados também levamos em questão o tipo de atividade a ser desenvolvida, pesquisa ou padronização de trabalho acadêmico, e a área do conhecimento pertencente aos estudantes. Na parte de pesquisa, o grupo de Comunicação recebeu orienteções sobre o tema antes de executar a tarefa, o que não ocorreu para o grupo de Biblioteconomia. Já na parte de normalização ambos os grupos receberam uma orientação teóricas antes da atividade proposta.

Após a execução da ação, analisamos os exercícios conforme a figura abaixo:

Figura 2 - Aspectos considerados na análise dos dados

[6] Somente 10 dos 13 estudantes matriculados na disciplina, no segundo semestre de 2014, participaram das ações de tutorias.

Figura 2 - Aspectos considerados na análise dos dados



Fonte: Elaborado pelos autores

4 Resultados parciais/finais

A aplicação de atividades na própria turma de Tópicos Especiais em Biblioteconomia - Competência em Informação Científica, citada previamente, objetivava capacitar os alunos, que posteriormente seriam responsáveis por conduzir tutorias à turmas de cursos diversos, da Universidade de Brasília. As atividades relativas às técnicas de pesquisa foram, por esses alunos, executadas sem o lecionamento prévio do conteúdo.

Uma turma ofertada pela Faculdade de Comunicação (FAC), da Universidade de Brasília, foi escolhida para a realização das tutorias, onde, à estes alunos foram explicados os direcionamentos para pesquisas acadêmicas, utilizando-se de termos, codificações, pesquisas especializadas, busca em bases de dados e etc. Logo após a apresentação da explicação e exemplificação das diferentes formas de pesquisa, foram aplicados exercícios para examinar o desenvolvimento e absorção dos conteúdos previamente administrados.

Considerando os dois contextos apresentados, os dados que serão apresentados têm por escopo explicitar o contraste nos resultados das pesquisas realizadas pelos dois grupos de alunos supracitados: os que não tiveram a apresentação prévia dos conteúdos e os que tiveram. Esta atividade de pesquisa consistiu em efetuar um levantamento bibliográfico acerca de temas referentes às áreas de conhecimento dos estudantes.

A título de exemplificar os resultados da aplicação dos exercícios citados, apresentamos duas tabelas que mostram uma análise a partir dos resultados de ambas as turmas, a Tabela 1 é referente à utilização ou não de técnicas de pesquisa e a Tabela 2 à quantidade de títulos repetidos.

Tabela 1 – Uso de técnicas nas pesquisas realizadas

		Uso de operadores booleanos e filtros		Total[7]
		Sim	Não	
Turmas	Tópicos Especiais	36	212	248
	FAC	20	12	32

Fonte: Elaborado pelos autores

A partir da análise da Tabela 1, pode-se inferir que, embora apresente um número menor de pesquisas, a turma da Faculdade de Comunicação mostrou significativo nível de exploração das técnicas de pesquisas expostas durante a orientação teórica das tutorias, quando comparada com a turma de Tópicos Especiais. Colocando em números é possível afirmar que, aproximadamente, 85,4% dos discentes de Tópicos Especiais não fizeram uso de técnicas de pesquisa - que incluem uso de operadores booleanos, filtros, aspas, sinônimos, pesquisa avançada, dentre outros recursos - em detrimento de 37,5% da turma da FAC. Tais resultados impactam substancialmente na variedade de documentos recuperados durante a pesquisa, como será demonstrado a seguir.

Tabela 2 – Repetição de títulos

Turmas	Números de títulos
Tópicos Especiais	32 (dentro dos quatro temas propostos)
FAC	5 (dentre os dois temas propostos)[8]

Fonte: Elaborado pelos autores

Mesmo com o número de temas maior, observa-se que a quantidade de repetições dentro da turma de Tópicos Especiais é substancialmente maior do que o da turma oposta.[9]

Podemos perceber que, por terem sido apresentadas técnicas de busca avançada - previamente à turma da FAC, nos é trazido um leque de opções maior, ainda mais se estas

[7] Total de pesquisas realizadas.
[8]Para a turma da FAC, dois temas foram sugeridos e para a turma de Tópicos, quatro. Os dadosapresentados correspondem aos totais das junções dos temas.
[9] Em uma média, fazendo-se a divisão deste total de repetições com o número de temas, por exemplo: ao dividir 5 repetições por dois temas, têm-se, aproximadamente, 2 repetições por tema, enquanto que 32 repetições por 4 temas, têm-se 8 repetições por tema, sendo assim, se comparados, o segundo valor é superior.

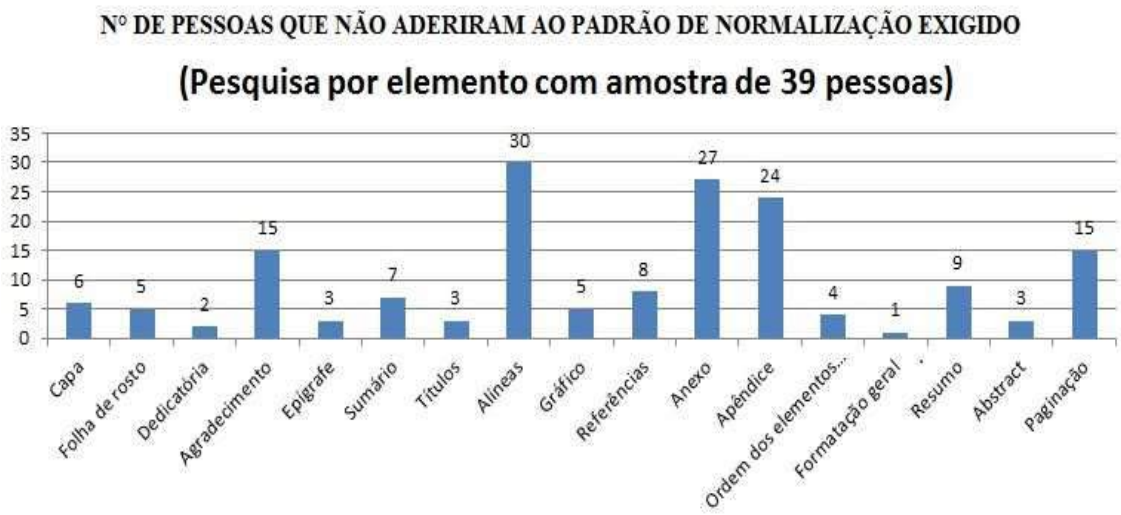
buscas não estão focalizadas primordialmente nas bases de dados, e sim em caixas de busca generalistas como, por exemplo, o Google.

Conclui-se aqui, através da análise dos dados, que os alunos que obtiveram melhores resultados, em termos de especificidade e originalidade na busca, em sua maioria, tiveram acesso a uma orientação prévia - no caso as tutorias - e fizeram uso dos recursos explanados durante tal orientação.

Foi aplicado à turma de Tópicos Especiais em Biblioteconomia - Competência em Informação Científica e para a turma de Comunicação um exercício de normalização que visava capacitar os estudantes a elaborar trabalhos acadêmicos de acordo com a ABNT. Antecipadamente foi ministrada uma aula para conhecimento de formatação, citação e referência, de acordo com os padrões exigidos para normalização.

Foram analisados os principais erros levando em consideração os elementos de um trabalho científico e a elaboração de citações e referências.Além disso, também foram levantadas as maiores dificuldades durante a execução do exercício. Abaixo será apresentada uma tabela para melhor entendimento acerca do que foi falado acima:

Gráfico 1 – Número de pessoas que não aderiram ao padrão de normalização exigido



Fonte: Elaborado pelos autores

Observando a tabela é possível perceber que existiram erros em vários dos elementos de um trabalho científico, sendo a dificuldade maior no elemento “alíneas” e o segundo maior no elemento “anexo”, seguido por “apêndice” em terceiro lugar.

5 Considerações parciais/finais

A evolução do Programa desde sua concepção até o momento é evidente e pode ser vista a partir do crescimento do número de discentes que o integram, bem como do número de indivíduos afetados pelas práticas, por ele empregadas. Os resultados obtidos e analisados são, também, precípuos para expor o impacto que a prática de tutorias traz - na realização de pesquisas e no desempenho da aplicação de normalização - não só pelos que recebem os ensinamentos, mas também, por aqueles responsáveis por transmiti-los.

O incremento nas ações do programa é alvo de constante perseguição, a utilização do primeiro semestre de 2016 para reestruturação das atividades desenvolvidas é prova disso. Admite-se, porém, que tal incremento não deve se restringir ao plano interno, pelo contrário, é necessário um esforço para que haja expansão desse para o ambiente externo através, por

exemplo, da divulgação das práticas realizadas objetivando a constante multiplicação de conhecimentos para cada vez mais indivíduos e a captura de novos parceiros.

Deve-se chamar atenção também para o citado alinhamento entre as práticas da biblioteca e o currículo dos cursos, que, embora constitua uma tarefa difícil de ser atingida em sua completude, é de suma importância para a biblioteca como um todo, bem como para aqueles que dela dependem.

Os resultados apresentados expõem o papel e importância que a biblioteca universitária e seus serviços têm na comunidade acadêmica, à medida que essa é responsável por fornecer, dentre seus diversos serviços, os aqui abordados treinamentos relacionados à pesquisa e normalização de trabalhos acadêmicos, que constituem tópicos exaustivamente explorados no decorrer da maioria dos cursos de graduação e numa posterior vida acadêmica voltada à realização de estudos e confecção de trabalhos diversos.

A análise dos resultados permite ainda a percepção acerca dos efeitos e importância das tutorias, já que a explanação prévia das citadas práticas de pesquisa conseguem em um significativo aumento na qualidade dos documentos recuperados, ao passo que uma das premissas de certas bases de dados é hospedagem de materiais publicados e avaliados por pares; e também na maior variedade de documentos recuperados, como explicitado na Tabela 2 – Repetição de títulos.

Os resultados no tocante à normalização de trabalhos acadêmicos também têm seu valor, embora analisados de outra forma, quando comparados aos de pesquisas. Os dados apresentados não tinham como escopo a contraposição de turmas distintas e seus respectivos desempenhos, o objetivo na verdade compunha a análise das maiores dificuldades concernentes à aplicação das normas apresentadas pelos discentes na execução da atividade proposta. Nesse sentido, o que foi percebido não deve ser ignorado, mas sim utilizado como ponto de partida para que os erros mais recorrentes possam receber mais ênfase e que sejam, a partir deles, desenvolvidas novas técnicas para a transmissão dos conteúdos de forma a sanar todas as dúvidas e dificuldades manifestadas.

6 Referências

ANDRADE, Cristiane Beserra; SANTOS, Kleber Lima dos; RIBEIRO, Maria do Livramento et al. Ações de extensão em uma biblioteca universitária: promovendo a competência em informação e a pesquisa escolar em escolas públicas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado/RS. **Anais**... Gramado: UFRGS, 2012.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CONNAWAY, Lynn Silipigni; POWELL, Ronald R. **Basic researchmethods for librarians**. 5. ed. Califórnia: Greenwood, 2014.

FERREIRA, Luciana Alves; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. Gestão da informação em bibliotecas universitárias: as práticas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (Sibi/UFG). **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.,** [s.l.], v. 18, n. 36, p.181-202, 17 abr. 2013. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p181>. Acesso em: 04 abr. 2014.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**. [S.l.]: EGA, 1996. Disponível em: <https://www.unisul.br/wps/wcm/connect/993d7833-2da2-4257-ba34-84ca55c9d19b/materiais-apoio_pedagogia-da-autonomia_integracao-universitaria_tb.pdf?MOD=AJPERES>. Acesso em: 25 mar. 2016.

FREITAS, Fabiane; VIEIRA, Josina da Silva. A competência informacional e a Semana Universitária na Universidade de Brasília. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA EDOCUMENTAÇÃO, 16., 2015, São Paulo. **Resumo expandido**... São Paulo: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições, 2015. Disponível em: <http://sisconev.com.br/Uploads/CBBD15/Trab14400206920150331_000000.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2016.

GAMA, Ana Claudia Soares Cavalcante. **Competência informacional**: aprendizado individual ao longo da vida. 2013. 509 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento Informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação / Universidade de Brasília, 2012.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Information skills for an information society**: a review of research. Syracuse, NY: ERIC Clearing house on Information Resources, 1987.

LA CRUZ, G.; CAMPOS, T.; HERNÁNDEZ, L. Modelo integrador de la tutoria. **Revista Mexicana de Investigación Educativa**, [México], v. 11, n. 31, p. 1363-1388, oct./dec. 2006. Disponível em: <https://www.auip.org/images/stories/DATOS/PublicacionesOnLine/seminario_taller_santo_domingo/ModeloIntegradorTutoria.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2016.

MOREIRA, Marco Antonio. Al final, qué es aprendizaje significativo?.**Revista Qurriculum**, [Espanha], n. 25, p. 29-56, mar. 2012. Disponível em: <http://publica.webs.ull.es/upload/REV%20QURRICULUM/25%20-%202012/02.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2016.

NUNES, Denise et al. Proposta de integração da ação bibliotecária e ação docente no programa de formação para competências em informação na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO HISPÂNICO-BRASILEIRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SOCIEDADE, 4., 2015, Marília. No prelo.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p.126-141, maio 2009. Quadrimestral. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652009000200010>. Acesso em: 03 abr. 2016.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA.Decanato de Planejamento e Orçamento.**UnB em números**. 2014. Disponível em: <http://www.dpo.unb.br/dados_institucional.php >. Acesso em: 04 abr. 2016.

PROGRAMA DE FORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA SETORIAL DO INSTITUTO DE SAÚDE E BIOTECNOLOGIA – ISB/UFAM: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Denise Xavier Costa (UFAM) - denise.costa45@yahoo.com.br

Karina Batista de Sales (IFAM) - ninaformare@gmail.com

Kedima Miranda Cardoso (UFAM) - kedmacardoso@hotmail.com

Renato de Sena Mendes (AM) - renato_elm@hotmail.com

Resumo:

Apresenta os resultados da implantação do Programa de Formação de Usuários da Biblioteca Setorial do Instituto de Saúde e Biotecnologia da Universidade Federal do Amazonas. O programa ofereceu três treinamentos diferentes com o objetivo de apresentar aos usuários ferramentas que possibilitem o acesso, busca e recuperação de informações que contribuam para a sua formação acadêmica. Também foi realizada a aplicação de questionário para avaliação das atividades realizadas, bem como para investigar os motivos que levaram a não participação dos avaliados. Houve pouca adesão aos treinamentos e, verificou-se que os motivos podem ser superados com melhor planejamento e engajamento da equipe da biblioteca juntamente com os docentes da instituição.

Palavras-chave: *Formação de usuário. Treinamento de usuários. Construção do conhecimento. Acesso à informação. Universidade Federal do Amazonas.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

Na sociedade contemporânea está cada vez mais notória a necessidade de estar bem informado, e no ambiente acadêmico não é diferente. Ter acesso às fontes de informação, principalmente no que diz respeito à construção de conhecimento dentro da universidade, é imprescindível para a progressão e formação da comunidade acadêmica.

Baseando-se nisso a Biblioteca Setorial do Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB, da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, criou o Programa de Formação do Usuário com o objetivo de apresentar aos seus usuários meios de acesso, busca e recuperação da informação que vão além do espaço físico da biblioteca, proporcionando habilidades e competências quanto à usabilidade de produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFAM – SISTEBIB.

Como integrante do SISTEBIB, a Biblioteca Setorial do ISB tem como missão "cultivar o saber em todas as áreas do conhecimento por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, contribuindo para a formação de cidadãos e o desenvolvimento da Amazônia". (SISTEMA..., 2016).

Localizado no município de Coari, Amazonas, o ISB oferece seis cursos de graduação, a saber: Biotecnologia, Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição e as Licenciaturas em Ciências: Biologia e Química e Ciências: Matemática e Física. Disponibiliza, ainda, um Programa de Pós-graduação em Biotecnologia, onde o acervo da biblioteca, tanto o físico quanto o virtual, são voltados para estas especialidades.

Como em qualquer outra instituição, o ISB também carece de alguns serviços para seu melhor desenvolvimento e um destes é a dificuldade de acesso à internet, porém isto não foi problematizado para a operacionalidade do Programa de Formação do Usuário. Ao contrário, refletiu-se muito a percepção de que a comunidade acadêmica necessita da qualidade deste serviço, a fim de que usufruam de ferramentas que melhorem seus resultados na busca e recuperação de informações digitais e que contribuam para a construção e/ou formação de seus conhecimentos durante a sua vida acadêmica.

No entanto, não bastou esta percepção. Notou-se também que eles precisam saber/conhecer a existência destas ferramentas, pois muitos dos que formam a comunidade acadêmica ainda consideram a biblioteca como um espaço somente de estudos, empréstimo e devolução de livros.

Hoje muitas unidades de informação já ultrapassam suas fronteiras físicas e não é diferente com a Biblioteca Setorial do ISB, pois esta já disponibiliza ferramentas digitais que tornam o seu acesso mais fácil, rápido e prático, assim como a disponibilidade ou contato com os bibliotecários que nela atuam.

Este artigo apresenta os resultados da participação dos usuários nos treinamentos oferecidos através do I Programa de Formação dos Usuários realizado no período de março a abril de 2016.

2 Revisão de literatura

Em bibliotecas universitárias, a disseminação de fontes de informação é uma das maiores razões de sua existência, pois é através deste serviço que os usuários da biblioteca tomam conhecimento dos registros da produção do conhecimento humano, seja qual for o suporte, necessários para a sua formação e progressão.

Como diz Santos (2012, p. 3), "a matéria-prima da universidade é a informação, e o órgão responsável pelo gerenciamento da informação na universidade é a biblioteca", pois

além de disseminá-las também faz todo o processo de coleta, seleção e aquisição, tanto físico quanto digital ou virtual, a fim de melhor atender as necessidades de seus usuários.

> [...] diversas fontes importantíssimas para a busca de informações estão disponibilizadas on-line. Obras de referência (como, por exemplo, bibliografias, índices e resumos), antes impressas e publicadas em papel, estão sendo substituídas por bases de dados digitais. Algumas dessas bases já oferecem, além do dado referencial e resumo do documento, o seu texto integral. Paralelamente surgiram as bibliotecas virtuais, que facilitam o processo de busca e o acesso à informação pelos cientistas, pois disponibilizam documentos eletrônicos para consulta em tela ou mediante impressão.
> Os repositórios digitais também fazem parte da realidade de muitos pesquisadores. Eles operam com a tecnologia e a filosofia dos arquivos abertos (open archives), e estão em processo de consolidação e reconhecimento como fontes confiáveis de informação científica [...]. (LOPES; SILVA, 2007, p. 26).

Disponibilizar fontes de informação voltadas para a construção de conhecimento técnico e científico, não é tarefa fácil, mas as bibliotecas e os bibliotecários têm procurado se adequar a essas demandas.

Reis (2008, p. 60) diz que "ensino, pesquisa e extensão são palavras chave na concepção de uma universidade e com a implantação da pós-graduação, as bibliotecas universitárias se fortalecem", ou pelo menos procuram se fortalecer melhorando produtos e serviços que satisfaçam as necessidades de seus usuários.

Essas necessidades sempre são voltadas para a busca e recuperação da informação de qualidade e os bibliotecários, atuantes em bibliotecas universitárias, já estão atentos è elas. Tanto é verídico que Mendonça, em trabalho apresentado no XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, sobre a educação de usuários nas bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, já afirmou que

> [...] há por parte dos bibliotecários uma preocupação no sentido de buscar atingir a comunidade usuária, especialmente nas bibliotecas universitárias, não só para o uso, mas também para suscitar nos alunos, o interesse pela pesquisa de qualidade, tendo em vista as diversas ofertas de fontes de pesquisa viabilizadas por estas. (2010, p. 3).

Em paralelo a isso se deve enfatizar o setor de referência e os bibliotecários que nele atuam, pois estes não somente disponibilizam a informação para o uso, mas também trabalham para desenvolver atividades que apoiem o

> ensino e à pesquisa, favorecendo o acesso aos recursos informacionais por meio de: seleção dos recursos pertinentes; definição de uma estratégia de busca; acesso às fontes de informação, principalmente as bases de dados; tratamento dos resultados; localização dos documentos (no local ou em linha); e qualquer outra questão sobre pesquisa de informações. (ACCART, 2012, p. 25).

Um estudo realizado na Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, focado nos pesquisadores sobre a busca da informação em comunidades científicas, afirma que "[...] No Brasil, reconhece-se que mais de 80% das pesquisas são desenvolvidas nos centros de investigação das universidades, habitualmente vinculados a programas de formação de pós-graduação (mestrados e doutorados)". (LOVISOLO, 1997 apud LOPES; SILVA, 2007, p. 23-24).

Mas não podemos esquecer que além dos programas de pós-graduação, existe também nas universidades o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC, onde alunos de graduação começam a praticar suas habilidades de pesquisa.

Cientes de que a razão de existência de toda e qualquer biblioteca sempre serão os

usuários, sejam eles alunos de graduação ou pós-graduação, professores, pesquisadores ou servidores de modo geral, se faz necessário à realização de planejamentos que visam à elaboração e execução de atividades que envolvam os mesmos.

Esse planejamento tem origem no setor de referência das bibliotecas, pois é a partir dele que acontece a interação entre informação, biblioteca e usuário, auxiliando nos processos de acesso, busca e recuperação de informações.

Os bibliotecários atuantes neste setor devem estar sempre atentos às necessidades dos usuários e tão logo promover ou realizar atividades para saná-las. Outra questão bastante importante é o domínio ou afinidade que o bibliotecário deve ter com o processo de ensino-aprendizagem, pois também são estes que, na maioria das vezes, ficam a frente das atividades propostas.

> [...] Os bibliotecários organizam, então, sessões de capacitação para os estudantes sobre a utilização de instrumentos bibliográficos. Às vezes, participam de atividades curriculares com o objetivo de explicar qual é o papel da biblioteca, a ajuda que pode ser ministrada pelos bibliotecários no quadro dos estudos universitários, ou a situação global da pesquisa bibliográfica. O sítio que a biblioteca mantiver na Rede pode oferecer instrumentos de autoinstrução sobre informações disponíveis em linha. (ACCART, 2012, p. 25).

Logo se percebe a função educativa da biblioteca por meio do setor de referência e dos bibliotecários que nele atuam para com os usuários, pois as atividades de capacitação e treinamentos não deixam de ter esta característica.

Um dos segmentos que proporciona a dinâmica entre usuários e biblioteca trata-se da educação, a qual proporcionará contato direto com o indivíduo e acarretará mudanças de comportamento, além de despertar habilidades e aptidões que permitirão a estes usuários tornarem-se independentes, efetivos e críticos no processo de busca da informação. (SANTIAGO; AZEVEDO NETTO, 2012)

Em estudo realizado por Kuhlthau (1996 apud CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 2), o mesmo afirma que os "usuários competentes em informação estão preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso de biblioteca ao longo de sua vida", onde uma vez treinados e capacitados poderão levar consigo o aprendizado para qualquer tipo de necessidade e em qualquer ambiente institucional.

Vale lembrar que, atualmente, o acesso, a busca e a recuperação de informações não se remetem somente aos documentos em suporte físico, pois o volume de informações em meio digital e virtual vem crescendo diariamente e estes também devem ser considerados.

Portanto, as bibliotecas devem acompanhar o desenvolvimento destes novos suportes informacionais a fim de levar aos usuários fontes de informação de qualidade e confiabilidade, assim como meios e formas para seu acesso.

3 Materiais e métodos

Este trabalho apresenta um estudo a partir de atividade desenvolvida pela Biblioteca Setorial do Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB, da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, sobre o interesse da comunidade acadêmica quanto aos treinamentos oferecidos através do I Programa de Formação dos Usuários realizado no período de março a abril de 2016.

Esta atividade teve como finalidade levar aos usuários conhecimentos sobreo acesso e utilização do Portal de Periódicos da CAPES, base de acesso às Normas Brasileiras de

Regulamentação – NBR da Associação Brasileira de Normas Técnicas –ABNT, Sistema Pergamum e, ainda, abordar sobre o funcionamento e serviços da biblioteca.

Como atividade promovida pela primeira vez, procurou-se não sobrecarregar o conteúdo dos treinamentos realizados, os quais foram escolhidos através de discussões com os bibliotecários acerca das necessidades dos usuários que são constatadas diariamente no ambiente da biblioteca. Outra abordagem entre os bibliotecários foi quanto à flexibilidade dos horários dos treinamentos, o que acarretou na extensão da programação por duas semanas.

Por se tratar de uma instituição de ensino ainda de pequenas dimensões físicas, a divulgação do Programa de Formação dos Usuários foi através de murais fixados no interior da instituição, rede social, correio eletrônico(este somente para servidores docentes e técnicos-administrativos), comunicação dos colaboradores da biblioteca (bibliotecários e bolsistas) no balcão de atendimento e visitas em salas de aula.

Para a participação da atividade foi estipulado um período de inscrições, onde foi limitada a quantidade de participantes por turma (20 no total)a fim de que quando da aplicação do treinamento não houvesse dispersão dos mesmos ou até mesmo prejuízo no processo de ensino-aprendizagem.

Os treinamentos foram realizados em uma sala de aula do próprio ISB com disponibilidade de data-show e notebook, onde foi possível realizar os treinamentos através de apresentações pré-elaboradas e as mesmas posteriormente ficaram disponíveis para acesso em um computador na biblioteca.

Após o período de realização do Programa de Formação dos Usuários foi aplicado um pequeno questionário aos usuários da biblioteca, de apenas cinco perguntas, dentro do próprio espaço da unidade de informação no intuito de buscar respostas quanto à adesão ou não das atividades por parte da comunidade acadêmica.

4 Resultados parciais/finais

De acordo com informações obtidas no próprio Instituto de Saúde e Biotecnologia, atualmente temos como população ativa, no primeiro período letivo de 2016, de 1083 pessoas os quais se considera: 984 discentes de graduação, 46 docentes efetivos, 35 técnicos-administrativo, nove professores substitutos e nove alunos de pós-graduação.

Quanto à adesão com base no controle de inscrições, houve um total de 100 inscritos, sendo contabilizadas todas as turmas, a saber: 60 para Acesso às Normas da ABNT, 26 para Portal de Periódicos CAPES e 14 para Sistema Pergamum, Funcionalidades e Serviços da Biblioteca, como aponta o quadro 1.

Quadro 1 – Comparativo entre inscritos e participantes.

TREINAMENTOS	INSCRITOS	PARTICIPAÇÃO EFETIVA
Acesso às normas da ABNT	60	21
Portal de Periódicos CAPES	26	23
Sistema Pergamum, Funcionamento e Serviços da Biblioteca	14	12

Fonte: Elaborado pelos autores.

Como também pode ser observado no quadro acima, no comparecimento aos treinamentos os números mudaram e, ainda houve turmas vazias, onde se registrou apenas 23 participantes para Portal de Periódicos CAPES, 21 no treinamento para Acesso às Normas da ABNT e 12 para Sistema Pergamum, Funcionalidades e Serviços da Biblioteca.

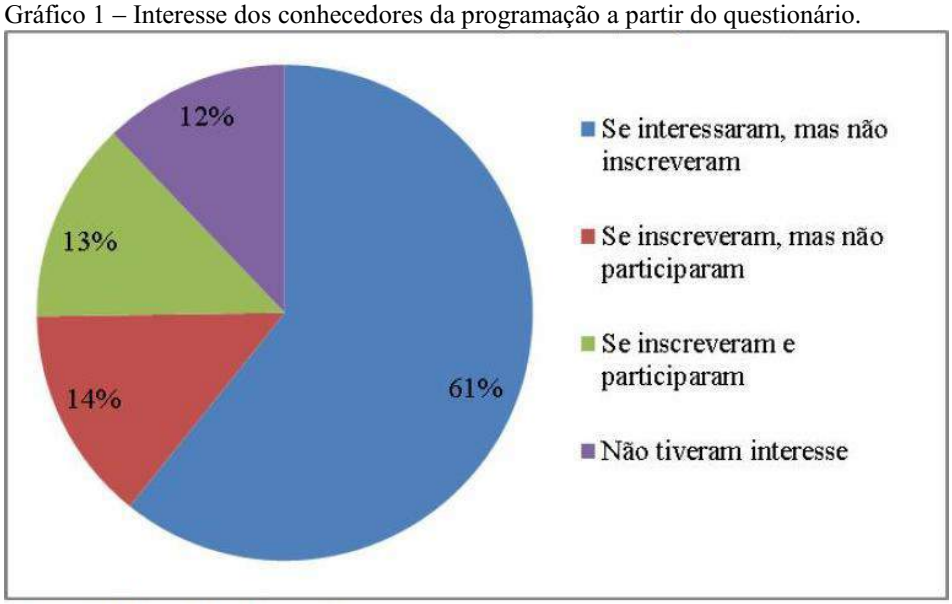
Com base no número populacional em que se constitui a comunidade, as inscrições realizadas e presenças registradas no I Programa de Formação dos Usuários, não passaram de, aproximadamente, 9,5% e 5,5%respectivamente,quando considerado o seu total, evidenciando o baixíssimo nível de interesse dos mesmos quanto às atividades propostas.

Com estes dados ainda podemos destacar os perfis dos participantes: 16 discentes de graduação em Enfermagem, 12 de graduação em Nutrição, dois de graduação em Ciências – Biologia e Química, dois docentes, um discente de pós-graduação e um técnico administrativo. Estes números nos mostraram o real número de pessoas que participaram da atividade, resultando também no conhecimento de que alguns destes participaram de mais de um treinamento proposto.

Com a aplicação do questionário obtemos um total de 132 participantes, a saber: 128 discentes de graduação, dois discentes de pós-graduação, um docente e um técnico administrativo. Estes, quando questionados sobre o conhecimento dos treinamentos propostos, 107 pessoas afirmaram que tinham conhecimento da programação, outras 23 negaram e ainda houve dois que não responderam.

Analisando somente os conhecedores da programação, 65 destes afirmaram interesse, mas não inscreveram. Outros 15 se inscreveram, mas não participaram dos treinamentos. 14 pessoas se inscreveram e participaram, e 13 não tiveram qualquer interesse.

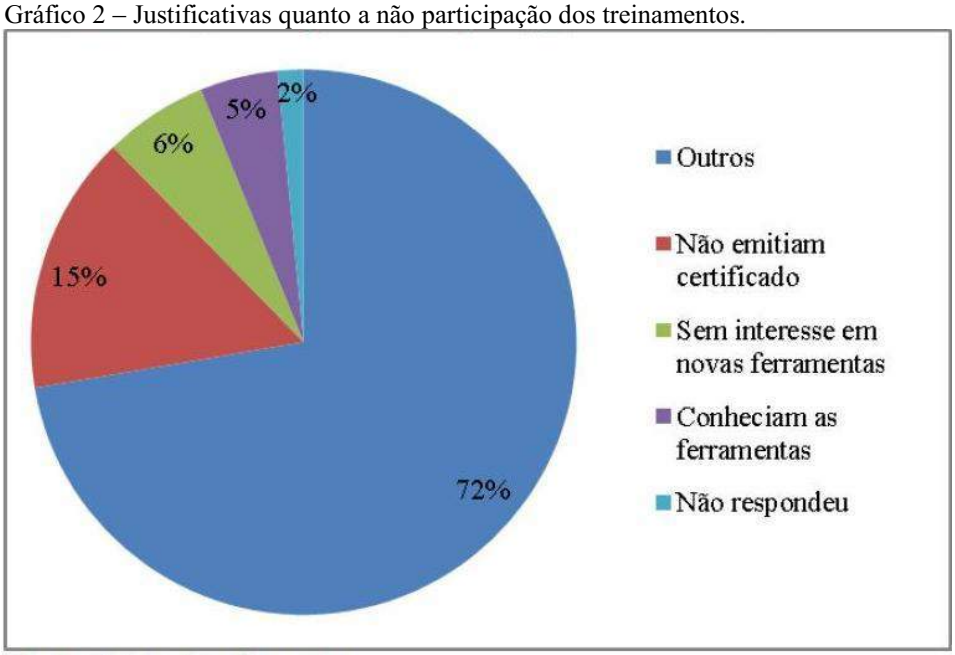
Gráfico 1 – Interesse dos conhecedores da programação a partir do questionário.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto às 65 pessoas que afirmaram interesse, mas não se inscreveram, 47 delas assinalaram a opção OUTRO no formulário, onde as maiores justificativas foram “estava em outra atividade”, “estava em aula” e “não tive tempo”. Outras 10 pessoas afirmaram não participar dos treinamentos porque os mesmos não emitiam certificados com horas. Quatro não tinham interesse em novas ferramentas de pesquisa e três já conheciam as ferramentas que foram apresentadas através do Programa de Formação do Usuário. Ainda houve uma pessoa que não respondeu qualquer alternativa.

Gráfico 2 – Justificativas quanto a não participação dos treinamentos.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto às 15 pessoas que se inscreveram nos treinamentos, mas não participaram dos mesmos também se justificaram, em sua maioria, com "conflito de horários", "estava em aula" e até mesmo "esquecimento".

Das 14 pessoas que afirmaram participação no Programa de Formação dos Usuários, 10 visionaram a oportunidade de conhecer novas ferramentas de pesquisa, três a oportunidade de adquirir novos conhecimentos, e um foi motivado a participar por curiosidade em saber o que foi proposto na programação. Os 13 participantes do questionário que afirmaram não ter interesse nos treinamentos o justificaram pela não emissão de certificado com horas.

Como atividade realizada pela primeira vez no ISB, foi criada muita expectativa na adesão ao Programa de Formação dos Usuários, porém houve certa decepção como mostram os números acima foram apresentados.

5 Considerações parciais/finais

A realização do Programa de Formação do Usuário foi importante para despertar nos participantes o conhecimento sobre novas ferramentas e fontes de informação que estão disponíveis para seu acesso e uso além do ambiente da biblioteca, assim como os serviços por ela oferecidos.

Porém, como foi possível ser notado nos resultados, o número de participantes não foi de encontro com as expectativas dos bibliotecários em relação ao planejamento da atividade e, com os dados analisados após a aplicação do questionário, ficou bem nítida a falta de interesse por parte da comunidade acadêmica na atividade.

Com certeza é necessário refletir sobre novas estratégias, como por exemplo a emissão de certificados com carga horária, a fim alcançar maiores participantes da comunidade acadêmica – em especial os alunos da graduação – para as futuras atividades que serão promovidas pela biblioteca.

Vale ressaltar que os docentes também são peças fundamentais para o planejamento de estratégias que visam alcançar os usuários, pois estes tem bastante influência sobre os alunos e podem despertar neles o interesse por novas e diversas ferramentas que os auxiliem em suas

atividades de ensino, pesquisa e extensão na universidade. Desta forma, podemos firmar maiores laços de comunicação e parcerias no intuito de alcançar maiores e melhores resultados.

É claro que quando se pensa em educação de usuários não basta apenas disposição da biblioteca e de seus bibliotecários em oferecer atividades que promovam sua capacitação, a troca de conhecimento ou a promoção do ensino-aprendizagem. A comunidade acadêmica também precisa se mostrar disposta a essa interatividade, tornando-se responsáveis não só pelo seu próprio processo de formação na universidade, mas também pelo desenvolvimento de informações e conhecimentos científicos dentro deste ambiente.

Tendo em vista os aspectos abordados, a Biblioteca Setorial do Instituto de Saúde e Biotecnologia encontra-se satisfeita por ter realizado esta atividade, pois algo como o Programa de Formação dos Usuários nunca foi proporcionado para a comunidade acadêmica a qual está inserida.

Logo se pretende implantar de forma permanente o Programa de Formação do Usuário, fixando-o em seu calendário de atividades, a fim de que produtos e serviços do SISTEBIB sejam continuamente assimilados pelos usuários, evidenciando a educação dos mesmos através dos aspectos pedagógicos que a biblioteca pode lhes proporcionar.

6 Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência:** do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 2012.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n.2, p. 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2/150>. Acesso em: 13 abr. 2016.

LOPES, Marili Isensee; SILVA, Edna Lúcia da. A internet e a busca da informação em comunidades científicas: um estudo focado nos pesquisadores da UFSC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.3, p. 21-40, set./dez. 2007. Disponível em: < http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/145/6>. Acesso em: 11 jul. 2016.

MENDONÇA, Marina Alves de et al. Biblioteca pra quê te quero? Uma proposta de educação de usuários na Universidade Federal do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: SIBI – UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_362.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

REIS, Marivaldina Bulcão. **Biblioteca universitária pública e a disseminação da informação.** 2008. 244 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. Educação de usuários: um estudo junto ao Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE. **Revista ACB:** Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 246-268, jul./dez. 2012.

Disponível em:<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/835/pdf>. Acesso em: 02 maio 2016.

SANTOS, Marivaldina Bulcão dos. Biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17, Gramado, RS. **Anais...** Gramado, RS: UFRGS, 2012.Disponível em: < http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QHV.pdf>. Acesso em: 02 maio 2016.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Disponível em: <http://biblioteca.ufam.edu.br>. Acesso em: 12 abr. 2016.

Projeto: Vamos Ler!

Aline Pereira da Costa (UFJF) - alinenovaera@gmail.com

Flávia Carvalho dos Santos (UFJF/GV) - flavia.carvalho@ufjf.edu.br

Resumo:

Este projeto tem como objetivo, incentivar o hábito da leitura de textos poéticos e prosas nos servidores e discentes da Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares. Dando ênfase para as poesias, poemas, pequenos versos, rimas e textos curtos, visto que os discentes já possuem uma carga muito grande de leitura no decorrer dos cursos. Pensou-se neste tipo de literatura justamente por ser breve e não demandar muito tempo. Escolheu-se como local do projeto o ônibus universitário que transporta os estudantes e servidores para o refeitório e no próprio refeitório. Espera-se com o projeto que os discentes e servidores fiquem curiosos para ler mais sobre a obra ou o autor referido à cada edição do projeto e que consigamos alcançar o objetivo que é despertar no usuário o hábito pela leitura além dos textos técnicos.

Palavras-chave: *Incentivo a leitura 1. Projeto 2. Poesias 3. Poemas 4. Produção cultural 5.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

A leitura é um meio de formação de uma sociedade mais consciente, mais crítica, mais politizada. No entanto, é inquestionável que o hábito de ler só acontece quando as pessoas são expostas à leitura de qualidade e com grande frequência. Por isso, principalmente nos espaços educacionais, é necessário viabilizar o acesso à leitura em diversos locais, além do espaço físico da biblioteca. Esse fato é verificado por Aguiar e Bordini (1988, p. 27), onde ele ressalta que "todo hábito entra na vida como um jogo que, por mobilizar emoções, inspirar prazer, exige repetição contínua e renovada".

Pensando nisso, o setor de biblioteca da UFJF/GV - Universidade Federal de Juiz de Fora Campus Avançado de Governador Valadares, em parceria com o setor de Comunicação, Cultura e Eventos, elaborou o projeto "Vamos Ler!" que busca despertar o interesse da comunidade acadêmica, em especial dos discentes, pela leitura. Tudo isso visto que, principalmente o universitário, tem suas leituras mais voltadas para a academia, para o que o docente lhe solicita.

A proposta do projeto é que o hábito da leitura não técnica se torne presente no cotidiano dos servidores e discentes. Por isso, a ação foi desenvolvida a partir de textos de fácil leitura, como poemas, poesias, versos, letras de músicas, em locais estratégicos como o ônibus universitário e o RU - Restaurante Universitário.

O "Vamos Ler!" é uma adaptação do projeto "Leitura para todos" da UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais, que também afixa textos como poemas, poesias, crônicas, dentre outros, nas cadeiras dos ônibus de algumas linhas da cidade de Belo Horizonte – Minas Gerais.

O projeto da UFMG foi adequado à nossa realidade. A UFJF/GV ainda não possui sede própria. As atividades acontecem em espaços alugados em duas universidades particulares da cidade, sendo distribuídas entre campus do bairro Centro, ICSA - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas e o campus do bairro Santos Dumont, ICV - Instituto de Ciências da Vida.

No ICSA, que se localiza no centro os textos são afixados nas grades e corrimões do RU, pois o RU é bem próximo as salas de aula, como demonstra a Figura 1. Já no ICV, as salas de aula são afastadas do RU, sendo necessário utilizar o ônibus universitário para o deslocamento até ele, neste caso os textos são afixados dentro do ônibus, como demonstra a Figura 2.

O Vamos Ler! utiliza poesias, poemas, contos, (textos curtos) para dar tempo dos servidores e discentes lerem, pois o trajeto para o RU e o tempo de permanência na fila é curto, sendo possível ele ler todo o texto naquele momento.



Figura 1 - Foto no RU.



Figura 2 - Foto no ônibus

1.1 Objetivo geral

Incentivar a leitura nos discentes e servidores da UFJF/GV.

1.2 Objetivos específicos

- Incentivar a leitura;
- Disseminar conhecimento;
- Promover o desenvolvimento do vocabulário;
- Possibilitar o acesso a diversos tipos de leitura: poemas, poesias, contos e outros;
- Despertar no indivíduo através da leitura, a oportunidade de novos horizontes culturais, pessoais, promovendo sua formação crítica;
- Contribuir na formação de público para diferentes linguagens artísticas, através da literatura;
- Integrar diferentes instituições e setores do campus avançado em prol do projeto.

2 Justificativa

É possível compreender a importância da literatura no desenvolvimento humano. No entanto, com os avanços tecnológicos e supercarga de atividades diárias, há uma queda constante da leitura por parte das pessoas. Há uma perda de leitores e também da qualidade de leituras feitas. É preciso buscar alternativas que formem leitores proficientes, ou seja, aqueles capazes de compreender e entender um texto escrito, leitores que tenham um posicionamento crítico e de análise diante daquilo que lê. Tendo isso em mente, o setor de biblioteca começou a avaliar a atual situação dos discentes e servidores do campus avançado da UFJF/GV no quesito literatura.

Devido à falta de espaço dentro das bibliotecas, que funcionam em locais alugados, o acervo é totalmente direcionado às áreas técnicas, impossibilitando o acesso da comunidade acadêmica à literatura dentro do campus. Em paralelo notou-se um tempo ocioso que os discentes e servidores têm no trajeto para o RU no ICV e na fila de espera para o almoço no ICSA. Buscando minimizar os problemas de acesso à literatura por falta de espaço físico na biblioteca e tentando otimizar o tempo no horário do almoço dos discentes e servidores, foi criado o Projeto Vamos Ler!.

A ação integrada entre a Biblioteca e o setor de Comunicação, Cultura e Eventos é convergente com a proposta da universidade de articular projetos de cunho interdisciplinar. Neste caso o projeto também busca contribuir na formação de público para outras áreas artísticas culturais, ampliando assim o trabalho de produção cultural dentro da universidade. Sabe-se que através da leitura o ser humano consegue se imaginar no desconhecido, ter novas sensações e emoções, vivenciando experiências que geram conhecimento e agregam valor. Por isso, no campo da cultura, é visível a importância da formação de bons leitores para a formação também de espectadores para outras linguagens artísticas, como o teatro, cinema, dança, entre outras. Afinal, a literatura é de suma importância na produção de trabalhos artísticos.

A articulação desenvolvida pela Biblioteca em parceria com o setor de Comunicação, Cultura e Eventos recebeu grande apoio dos outros setores da universidade. Destaque para o setor de Transporte, que torna possível o acesso aos ônibus para a inserção dos poemas, além de contribuir na fiscalização e manutenção do acervo. Outra importante parceria institucional foi com o Instituto Psia, um empreendimento cultural que realiza ações de arte e cultura no Vale do Rio Doce – Minas Gerais com o objetivo de ampliar o acesso à cultura, em especial

de ações de literatura, e proporcionar a construção da cidadania.

Iniciado em janeiro de 2016, o Vamos Ler! chega ao seu quarto mês de realização apresentando boas conquistas. Um exemplo é a articulação realizada no mês de março, onde o projeto ganhou a parceria do Coletivo de Mulheres do campus avançado, o (R)existo.

O (R)existo, é um grupo de mulheres de diversos cursos UFJF/GV, que tem por objetivo combater as ações machistas que acontecem no campus seja no campus avançado ou no campus sede em Juiz de Fora/MG. O grupo contribuiu na produção do projeto indicando autoras que abordam a temática mulher.

Especialmente no mês de março o projeto buscou efetivar a ideia de que com a leitura fosse possível os servidores e estudantes ampliassem sua compreensão de mundo, melhorando o seu comportamento social em relação às questões de gênero, tendo uma posição mais crítica sobre o assunto. A proposta da parceria foi tão importante que integrou o cronograma do mês de março da Diretoria de Ações Afirmativas da UFJF.

A Diretoria de Ações Afirmativas da UFJF foi criada através de Portaria nº 1172 de 15 de setembro de 2014, a qual a vincula ao Gabinete do Reitor. Ela possui a finalidade de promover condições institucionais que permitam a implementação e acompanhamento de políticas públicas voltadas às ações afirmativas da instituição, entre discentes, docentes e técnicos administrativos.

Neste sentido, o projeto Vamos Ler! se mostra muito importante para o trabalho e o dever da UFJF/GV de incentivar a leitura, de unir os setores, de agregar projetos, propiciando aos discentes e servidores momentos que possam despertar o gosto pela leitura, a consciência do quão importante e saudável o hábito de ler e a possibilidade de se atingir novos horizontes, além da possibilidade de interação com outros projetos da instituição.

3 Revisão de literatura

O hábito de ler é ponto fundamental na educação do indivíduo. Seria interessante que a iniciação pela leitura fosse construído bem cedo, quando ainda na gestação fossem lidos histórias infantis, quando criança gibis e livros educativos e que fosse evoluindo com o passar dos anos. Infelizmente não é isso que acontece com a maioria da população.

Quando incentivada, a criança quer descobrir novos mundos: como livrarias, museus, bibliotecas, aguça uma gana por cultura, por já existir em sua residência um ambiente favorável para a leitura.

Embora, a realidade da família brasileira mediana não reflete uma atmosfera propícia para a leitura, por diversas razões, sejam elas financeiras ou culturais sem possuir um ambiente adequado para fomentar o hábito de ler. Assim, Orlandi (1998, p. 29) explica:

> O ato de ler só se dá verdadeiramente entre um leitor virtual, que é constituído no próprio ato da escrita e um leitor real, na medida em que esse leitor imaginário, criado pelo autor, dialoga com esse leitor real, com esse leitor que lê o texto e dele se apropria.

Neste sentido percebemos que o discente possui a vontade de ser um leitor real, porém, ele não tem tempo e nem muito acesso a demais tipos de literatura. Contudo, existe sempre a vontade de incentiva-lo ao hábito de ler, como acontece na UFRRJ – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, a Pró-reitoria de Graduação faz uma campanha de incentivo a leitura e raciocínio desde 2008. É distribuído gratuitamente exemplares de revistas na recepção dos calouros, democratizando o acesso à leitura diversificada, essa distribuição de

revistas acontece desde o balcão de matrículas até com uso de banca no RU em diversos campus da UFRRJ. Outro exemplo é a Faculdade Guairacá, o Colegiado de Administração possui um projeto de incentivo à leitura e a pesquisa, no intuito de estimular a comunidade acadêmica na busca do conhecimento favorecendo o contato com diversos materiais disponíveis na instituição. Seu idealizador, o professor Jean Koszalka, observa que mesmo sendo um trabalho opcional, os alunos demonstraram motivados com as leituras.

Para que seja atingido o objetivo desejado que é o incentivo a leitura, no processo de construção do conhecimento a mesma deve ser um "impulso, impacto que altere o conhecimento" (ALMEIDA JÚNIOR, 2011, p. 372), tendo o usuário a possibilidade de obter mais informações e consequentemente um aumento no seu intelecto científico e cultural para gerar conhecimento.

4 Materiais e métodos

A produção do Vamos Ler! tem três etapas fundamentais: definição de temática; produção de material; inserção dos poemas.

Na primeira etapa as equipes dos setores de Biblioteca e de Comunicação, Cultura e Eventos se reúnem para definir a temática a ser tratada no mês subsequente. A definição do tema é feita a partir da análise das datas comemorativas do mês ou então da relevância de alguma temática para a reflexão do campus avançado. Sendo assim, nos primeiros quatro meses do projeto, os temas escolhidos foram:

Janeiro - Para celebrar o aniversário de 178 anos da cidade de Governador Valadares (30/01), o Vamos Ler! foi produzido com poemas de diferentes poetas valadarenses, apresentando para os leitores um pouco da história da cidade e o olhar dos artistas a cerca do desenvolvimento da cidade. A escolha do tema foi oportuna uma vez que os estudantes e servidores do campus avançado representam mais de 150 municípios brasileiros, sendo uma ótima oportunidade para que todos conhecessem mais sobre a história da cidade. Conforme cartaz na Figura 3.

Fevereiro - redesenhando a imagem dos brasileiros a cerca do Carnaval, o Vamos Ler! trouxe poemas que representam esse momento para poetas do país inteiro, apresentando aos seus leitores versões diferentes sobre a importância dessa festividade para o país e recordando as críticas à manifestação cultural, que também pode ser vista como algo que aliena. Conforme cartaz na Figura 4.

Março - em parceria com o coletivo de mulheres (R)existo, o Vamos Ler! levou até os leitores diferentes poemas e textos escritos por mulheres que lutam ou lutaram pela igualdade de gêneros no Brasil e no mundo. A proposta foi permitir que a comunidade acadêmica do campus avançado refletisse sobre as comemorações do 8 de março e também conhecesse melhor as escritoras. O projeto ganhou destaque dentro da programação da Diretoria de Ações Afirmativas da universidade. Conforme cartaz na Figura 5.

Abril - atentos à situação das questões indígenas no Brasil, o Vamos Ler! trouxe até o público versos de índios e não índios, apresentando à comunidade acadêmica parte do patrimônio cultural dos índios brasileiros, através de sua língua e de suas manifestações acerca dos problemas e conquistas indígenas. Conforme cartaz na Figura 6.

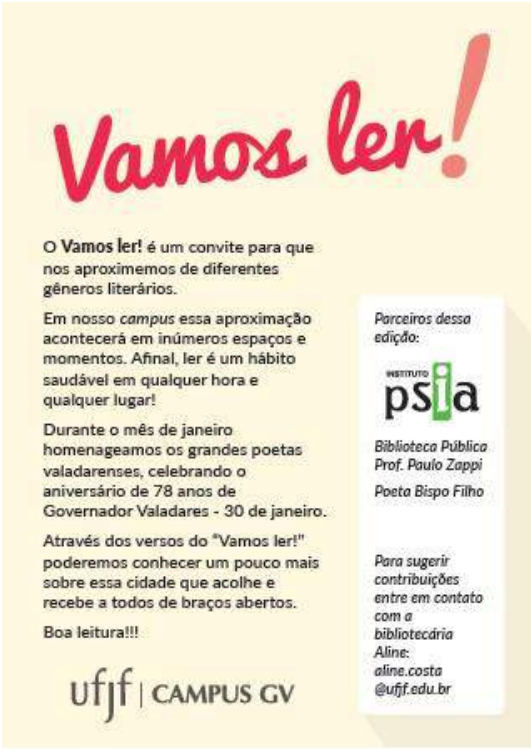


Figura 3 - Janeiro



Figura 4 - Fevereiro



Figura 5 - Março



Figura 6 - Abril

Após a definição do tema, é confeccionado um cartaz formato A3, para que todos saibam a temática do referido mês, como demonstram as Figuras 3, 4, 5 e 6. Os textos são impressos em formato A5, colados, plastificados, perfurados, passado barbante, para amarração, como demonstra a Figura 7.

Em seguida, os cartazes são afixados em locais estratégicos no ônibus e no RU, e os

textos, são afixados nos assentos dos ônibus e em pontos estratégicos do RU, como grades e corrimão.

4.1 Materiais utilizados

- Papel cartão;
- Papel ofício;
- Papel contact;
- Papel A3;
- Barbante;
- Furador;
- Cola.

Importante ressaltar a colaboração dos bolsistas da Biblioteca na confecção do material, assim como a cooperação do Departamento de Transportes e do RU para que o projeto seja de fato executado.

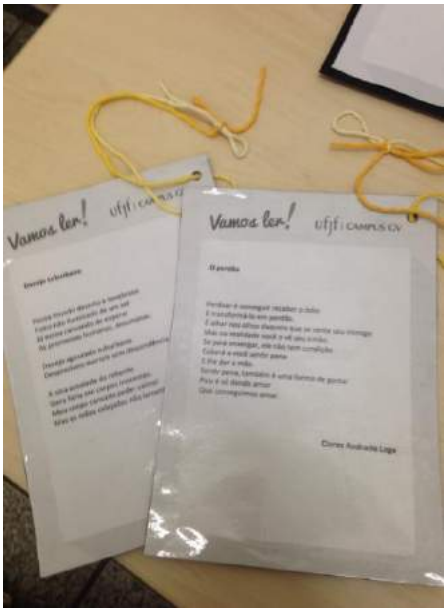


Figura 7 - Modelo

4.2 Temporalidade do Projeto

- Mensal

5 Resultados parciais/finais

Após quatro meses de atuação, o Vamos Ler! apresenta-se como um trabalho promissor no fomento à leitura dentro do campus avançado. Nesse período o projeto já conseguiu consolidar uma parceria continuada, com o instituto Psia, e vem ganhando, a cada edição, novos apoiadores. Na terceira edição o projeto foi adotado pelo coletivo de mulheres (R)existo e no quarto o Nutei, que atua com questões indigenas. É interessante ver que os grupos já articulados dentro da universidade percebem no projeto uma forma interessante de ampliação de divulgação de suas lutas e indagações sobre a realidade que vivemos.

O projeto também é reconhecido pela Direção do campus avançado como estratégico na ampliação dos trabalhos culturais da UFJF/GV. Desde o seu lançamento o trabalho foi muito bem recebido e tem tido apoio, em diversos momentos, da Direção.

O Vamos Ler! Também conquistou muita visibilidade para o campus avançado, através

de diferentes inserções na mídia. Logo que foi lançado o projeto já foi destaque no Diário do Rio Doce, o maior jornal impresso da região. O Vamos Ler! também ganhou visibilidade no jornal do SINTUFEJUF - Sindicato dos Trabalhadores Técnico-Administrativos em Educação das Instituições Federais de Ensino no Município de Juiz de Fora. Recentemente a revista do Conselho Regional de Biblioteconomia de Minas Gerais solicitou uma entrevista sobre o projeto. De acordo com a jornalista responsável pela revista, o projeto demonstra grande potencial e é de simples aplicação. A proposta é que, abordando o assunto na revista, eles consigam incentivar outros bibliotecários e instituições a replicarem o projeto.

Outro ponto que demonstra a importância e eficácia do projeto são as constantes indagações dos discentes e servidores, feitas pessoalmente, a respeito das próximas edições do Vamos Ler!. Há uma procura muito grande para que o projeto, em uma edição, apresente textos feitos pela comunidade acadêmica. Essa proposta já está sendo analisada e será executada em breve.

Agora, já estabelecido, o projeto inicia uma fase de avaliação, apurando-se dados que possam quantificar os retornos do trabalho. Esse trabalho visa ampliar a avaliação qualitativa que já vem sendo realizada desde a implantação do Vamos Ler!.

6 Considerações parciais/finais

Diante do trabalho realizado e dos resultados avaliados de forma informal em relação ao projeto Vamos Ler!, através das frequentes parcerias realizadas com demais setores da universidade e também do *feedback* de estudantes e servidores, é possível perceber que o projeto conseguirá alcançar, a médio prazo, o seu propósito, que é fazer com que a comunidade acadêmica passe a ter mais interesse em textos literários com a frequente exposição aos poemas.

A proposta é contribuir para que a comunidade acadêmica amplie seu gosto pela literatura. Como lembrou Freire (1999, p. 11), em relação ao ato de ler, esclarece que essa prática "não se esgota na decodificação pura da palavra escrita ou da linguagem escrita, mas se antecipa e se alonga na inteligência do mundo". E é exatamente isso que se pretende com este projeto, que todos os integrantes do universo acadêmico do campus avançado de Governador Valadares consiga enxergar o mundo com um olhar mais crítico, mais apurado.

6 Referências

AGUIAR, Vera Teixeira de; BORDINI, Maria da Glória. **Literatura, a formação do leitor**: alternativas metodológicas. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1998.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Desafios e oportunidades em um contexto de mudanças: a inclusão informacional para o século XXI. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 365-381, Jul. / dez. 2012.

FACULDADE GUAIRACÁ. Colegiado de administração lança projeto de incentivo à leitura e pesquisa. Disponível em: <http://guairaca.com.br/colegiado-de-administracao-lanca-projeto-de-incentivo-leitura-e-pesquisa/>. Acesso em: 08 abr. 2016.

FREIRE, Paulo. **A pedagogia da autonomia**. São Paulo: Paz e terra, 1999.

ORLANDI, Eni Puccinelli. **A leitura e os leitores**. Campinas: Pontes, 1998.

PIRES, Erik André de Nazaré. A importância do hábito da leitura na universidade**. Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 365-381, Jul. / dez., 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO. Pró-reitoria de Graduação – PROGRAD. Campanha de incentivo à leitura. Disponível em: < http://r1.ufrrj.br/graduacao/paginas/home.php?id=Incentivo-Leitura >. Acesso em: 08 abr. 2016.

PROJETOS CULTURAIS EM BIBLIOTECAS: um relato de experiência do Projeto Farol Cultural: Contando histórias de Goiás a Paraty do Sistema de Bibliotecas do Instituto Federal Goiano

Patrícia Regina de Oliveira (IFGoiano) - patricia.oliveira@ifgoiano.edu.br

Bethânia Oliveira Silva (IF Goiano) - bethania.silva@ifgoiano.edu.br

Ilana Boianovsky (IF Goiano) - ilana.boianovsky@ifgoiano.edu.br

Resumo:

O estabelecimento de um projeto cultural institucional voltado para unidades de informação, para que ocorra conforme o esperado, não pode prescindir de minucioso planejamento. Nesse sentido, o presente artigo aborda as características fundamentais do processo de desenvolvimento de projetos culturais em bibliotecas, e traça, de maneira específica, a execução do Projeto Farol Cultural: Contando histórias de Goiás a Paraty do Sistema de Bibliotecas (SIBI) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano (IF Goiano), que, em linhas gerais, consiste em Concurso de Contos realizado no âmbito de todos os Campi do IF Goiano, em que a premiação aos vencedores é uma viagem para a Festa Literária Internacional de Paraty (FLIP). Dessa forma, pretende-se elucidar, de maneira pontual, as diversas etapas concernentes à implementação do referido Projeto, o qual ocorre anualmente na instituição desde o ano de 2013, tendo se revelado uma experiência de muito sucesso.

Palavras-chave: *1. Projeto Farol Cultural: Contando histórias de Goiás a Paraty. 2 . Projeto cultural. 3. Planejamento de Projetos. 4. Sistema de Bibliotecas. 5. Inst*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

Os projetos culturais, de maneira geral, advêm de um contexto social, histórico e cultural. Nesse sentido, para que um projeto cultural possa ser planejado, é imprescindível conhecer a realidade na qual, por meio dele, ocorrerá uma intervenção, analisar em qual contexto ele será "desenhado" (o que está acontecendo à nossa volta), avaliar oportunidades e riscos, bem como conhecer trabalhos semelhantes e entender como estes têm sido desenvolvidos. É também importante considerar o público-alvo ou o público beneficiado como o conjunto de pessoas que se pretende atingir positivamente nas ações do projeto.

De acordo com Cunha, 2007 no planejamento de um projeto é preciso levar em consideração as políticas e diretrizes específicas dos planos e programas em que estão inseridos. Muitas vezes, os projetos são desenhados, desde o início, a partir dos programas dos quais fazem parte, pois resultam do processo de um planejamento, e por isso, são facilmente percebidos como integrados às políticas que constituem tal programa. Em outros casos, os projetos são elaborados para um objetivo independente (projeto isolado) e podem ser ajustados ou inscritos em um determinado programa ou edital, na medida em que possuem afinidades com suas diretrizes e linhas de atuação. Cunha destaca, ainda, que para cada projeto, devem ser considerados alguns pontos, tais como: levar em conta o público que com ele se pretende beneficiar; compreender o contexto social, histórico e cultural no qual está inserido e construir, para cada, um percurso lógico próprio.

Projetos culturais são verdadeiras ferramentas para o processo de aperfeiçoamento do desenvolvimento de serviços prestados por centros de informação. Por possuírem caráter transformador, quando voltados à formação de leitores, contribuem de maneira educativa dentro das unidades nas quais ocorrem (ROSA, 2009). Neste cenário, o presente artigo tem por objetivo divulgar a experiência de sucesso do Projeto *Farol Cultural: Contando histórias de Goiás a Paraty* do Sistema de Bibliotecas (SIBI) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano (IF Goiano), o qual consiste, de maneira geral, em um Concurso de Contos voltado à comunidade discente do IF Goiano. Com o objetivo de desenvolver a criatividade e o hábito da leitura entre os discentes, o Projeto, por meio de concurso, destaca talentos da arte da escrita, e, como premiação, oferece aos vencedores viagem custeada à Festa Literária Internacional de Paraty (FLIP), um dos principais festivais literários da América do Sul.

2 Revisão de literatura

O escopo do Projeto *Farol Cultural: Contando histórias de Goiás a Paraty* é o incentivo à realização da atividade cultural por parte da comunidade discente de todos os campi do IF Goiano. Compreender a relação das unidades de informação com a prática de ações culturais é de fundamental importância, uma vez que, para garantir a qualidade do desenvolvimento deste tipo de projeto, deve ficar estabelecido, de maneira sólida, o papel da biblioteca como multiplicador cultural (e não apenas reprodutor). Segundo Barros (2007) "Vale dizer que a ação cultural é um eficiente instrumento pedagógico-informacional, mas que também imprime ao trabalho (até mesmo ao uso do próprio espaço) a dinamização pretendida". Acerca do tema, é importante colocar que os serviços bibliotecários devem ir sempre além daqueles que advêm de

atividades essencialmente técnicas, e, por isso, ações culturais são primordiais à prática da natureza dinâmica das bibliotecas. Dessa forma;

> (…) a ação cultural (AC) dinamiza toda e qualquer biblioteca, por meio de um projeto bem articulado, que envolva informar (prerrogativa também da nossa profissão)-debater-criar/resgatar conhecimento, vale a pena refletir sobre a diferença que programas de AC podem fazer em benefício do usuário, além de firmar e afirmar a imagem positiva do profissional tanto quanto da biblioteca como um organismo vivo e atuante, como indispensáveis ambos (BAROOS, M. H. T. C, 2007).

Um projeto parte de um diagnóstico que retrata a realidade no qual ele está inserido e que permite identificar, de forma ampla e objetiva, problemas e demandas relativas à sua execução, bem como o que se deseja propor como seu objeto de trabalho. Para tanto, em um primeiro momento, é necessário conhecer o contexto em que ele está inserido, o público-alvo, e as demandas com as quais serão necessárias lidar, e, por fim, propor intervenções. Dessa forma, é essencial haver clareza com relação ao ponto de partida pelo qual se pretende iniciar uma ação de elaboração de projetos culturais.

Cunha (2007) coloca que, depois da fase de planejamento, as oportunidades e riscos, demandas e estratégias (o que, como, quem e quando), é o momento de organizar as ideias em formato de projeto para torná-lo factível. A carta de apresentação (ou de encaminhamento), ao ser encaminhada juntamente ao projeto, tem como objetivo situar o leitor que o receberá e auxiliá-lo em sua análise, portanto, deve se apresentar seu conteúdo de forma sucinta e objetiva. Em relação ao público-alvo do projeto, é importante compreender que, quanto menos genérico ele for, mais fácil se tornará a avaliação de seus impactos, como também os serviços de comunicação disponíveis podem ser melhor dirigidos e eficazes.

É importante ressaltar que, em geral, projetos são direcionados a públicos específicos e mensuráveis. Pode ser que ocorra certa imprecisão nessa mensuração, como, por exemplo, nos casos de propostas inéditas, entretanto, de maneira indireta, isso pode vir a beneficiar outras pessoas. De todo modo, fazer uma estimativa e indicar as quantidades e os tipos de públicos indiretos que o projeto pode vir a ter, são informações quantitativas e qualitativas que devem ser observadas e registradas no projeto.

3 Materiais e métodos

Através de comissão institucionalizada via portaria de serviço composta por bibliotecários, docentes e outros servidores técnicos administrativos em educação do IF Goiano, foram realizadas as seguintes atividades para o desenvolvimento do Projeto:

Intermediação e condução dos processos entre os diversos Setores envolvidos, tais como Pró-Reitoria de Extensão e Ensino; Direções Gerais; Diretorias de Extensão e Ensino; Departamentos Financeiros; Assistência Estudantil e Assessoria de Comunicação;

Definição e montagem do Edital do Concurso de Contos, avaliação, classificação, seleção e posterior divulgação dos contos vencedores do Concurso, de acordo com os critérios do Edital;

Organização de hospedagem, visita técnica, transporte e demais atividades relacionadas à viabilização da viagem de premiação dos vencedores do Concurso à Festa Literária Internacional de Paraty (FLIP). Na ocasião da Festa, os discentes são acompanhados por docentes e servidores técnico-administrativos do IF Goiano;

Preparação do material para a publicação do Livro de Coletânea dos Contos e Diário de Bordo da Viagem dos autores vencedores da edição do primeiro semestre de 2015. Projeto em parceria com a Pró-Reitoria de Extensão; Comissão de Publicações do IF Goiano e Setor de Comunicação;

Correção e revisão dos contos para a publicação, avaliação, diagramação e design do livro.

.

4 Resultados parciais/finais

O Projeto *Farol Cultural* teve início no ano de 2013, no Campus Morrinhos do IF Goiano. Sua primeira edição foi aprovada pela Comissão de Projetos Institucionais via Pró-Reitoria de Extensão, o que o tornou um projeto institucionalizado. Assim, a partir de 2014, passou a ser organizado pelo SIBI e Pró-Reitoria de Extensão. Como principal estratégia realizou-se a centralização do Projeto na Pró-Reitoria de Extensão, a qual se responsabilizou pela articulação do Concurso, institucionalização, divulgação dos Editais e custeio com a publicação do Livro de Contos. Ao SIBI coube desenvolver a programação e executar estratégias de incentivo à participação dos discentes no Concurso, por meio de oficinas de contos, exposições literárias em parceria com o corpo docente de literatura, e, finalmente, a elaboração de roteiro da viagem à cidade de Paraty, no Rio de Janeiro. A Pró-Reitoria de Ensino arcou com o custeio da premiação dos discentes autores dos contos vencedores por meio de recursos da Assistência Estudantil.

Algumas questões desafiadoras tiveram de ser contornadas ao longo do planejamento do Projeto para que ele pudesse ocorrer. As principais foram a de torná-lo institucional, devido às divergências no processo de execução orçamentária das onze unidades do Instituto, atender as premissas da Pró-Reitoria de Extensão em relação à execução de projetos culturais, bem como acompanhar a dinâmica da Pró-Reitoria de Ensino, esta responsável pela liberação orçamentária dos recursos relativos à premiação do Concurso. No contexto das metas atingidas ao longo do planejamento e execução do Projeto, seguem as principais:

Conseguir aprovação do colégio de dirigentes para a realização do Projeto;

Definir as questões orçamentarias;

Regulamentação e organização do Concurso pela Comissão de Treinamentos, Cultura e Eventos do SIBI e pela banca de docentes da área de Letras do IF Goiano;

Mobilização da comunidade por meio da integração entre docentes e as bibliotecas do Sistema;

Fortalecimento da logomarca do Concurso através do trabalho desenvolvido pelo SIBI e Assessoria de Comunicação do IF Goiano ao ser traçado um plano de *marketing* em mídia impressa e eletrônica.

Dessa forma, o Projeto constitui um Concurso de Contos regulamentado e organizado pela Comissão de Treinamentos, Cultura e Eventos do SIBI e pela banca de docentes da área de Letras do IF Goiano. Para que os resultados deste trabalho fossem positivos, seus objetivos foram bem delimitados, sendo eles:

Incentivar e destacar talentos da literatura, contadores de histórias e amantes da leitura;

Estimular o acesso a bens literários do acervo das bibliotecas do IF Goiano, resgatando o fenômeno literário e o prazer no desenvolvimento da escrita;

Incluir no planejamento do acervo das bibliotecas acervo literário e de lazer, de modo a desenvolver instrumentos e condições que favoreçam as práticas da leitura, pesquisa, e reflexão para a formação e exercício da cidadania;

Fazer promoção da leitura e da escrita de forma multidisciplinar;

Estimular o hábito da leitura na comunidade discente do IF Goiano;

Contribuir para um trabalho cooperativo de estímulo à leitura entre as bibliotecas do IF Goiano e os docentes da área de produção de textos;

Proporcionar novas oportunidades de acesso à arte e cultura aos discentes autores que se destacam na produção de contos;

Promover a marca do IF Goiano na Festa Literária Internacional de Paraty, um dos mais importantes eventos culturais das Américas.

Colocado isso, seguem tabelas com demonstrativos numéricos relativos à evolução do Projeto ao longo de suas três edições:

Tabela 1
Evolução do Projeto

Ano	Contos enviados	Admitidos	Contos vencedores quantidade	Valor da bolsa para a viagem
2013	67	48	10	750,00
2014	138	109	15	750,00
2015	307	259	22	900,00

Tabela 2
Ganhadores por Campus

Campus	2013	2014	2015
CATALÃO	/	/	01
CERES	01	03	03
CRISTALINA	/	/	01
HIDROLÂNDIA	/	/	01
IPAMERI	/	/	01
IPORÁ	01	03	03
MORRINHOS	0	03	03
POSSE	/	/	01
RIO VERDE	04	03	03
TRINDADE	/	/	01
URUTAÍ	04	03	03
TOTAL	**10**	**15**	**22**

Legenda: "/" - Campi em implantação nos anos de 2013 e 2014.

Observação: Na primeira edição do Projeto o formato foi de concorrência livre. A partir da segunda edição, adotou-se o critério de vagas por Campus, em razão da distribuição e divisão dos custos.

Tabela 3
Participação de Docentes em Banca

Campus	2013	2014	2015
CATALÃO	/	0	01
CERES	02	0	01
CRISTALINA	/	0	0
HIDROLÂNDIA	/	01	01
IPAMERI	/	0	0
IPORÁ	0	01	04
MORRINHOS	0	01	0
POSSE	/	0	0
RIO VERDE	0	0	0
TRINDADE	/	/	01
URUTAÍ	01	01	02
TOTAL	**01**	**04**	**10**

Tabela 4
Participação de Servidores Técnicos administrativos do SIBI

Campus	2013	2014	2015
CATALÃO	/	/	01
CERES	01	02	01
CRISTALINA	/	0	0
HIDROLÂNDIA	/	02	01
IPAMERI	/	0	0
IPORÁ	01	01	01
MORRINHOS	03	01	01
POSSE	/	0	01
RIO VERDE	03	03	04
TRINDADE	/	/	01
URUTAÍ	01	01	01
REITORIA	01	02	03
TOTAL	**10**	**12**	**15**

Ainda com relação aos resultados parciais e finais do Projeto, cabe colocar alguns apontamentos acerca da logística de concessão de bolsas e diárias:

1. Nas duas primeiras edições do Concurso cada discente vencedor recebeu bolsa através de recursos da Assistência Estudantil no valor de R$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais). Foram premiados dez vencedores na primeira edição, já na segunda, diante do aumento do número de campi, aumentou-se o número de premiações para quinze;

2. Na edição de 2015, devido à expansão do IF Goiano, foram vinte e dois discentes premiados e as bolsas foram no valor de R$ 900,00 (novecentos reais);

3. Aos servidores que acompanharam os grupos às viagens, efetuou-se o pagamento de diárias, as quais foram custeadas pelo respectivo campus de lotação de cada servidor. Os custeios com combustível e pedágios do ônibus foram custeados pela Pró-Reitoria de Extensão.

5 Considerações parciais/finais

O Projeto *Farol Cultural: Contando histórias de Goiás a Paraty* tem alcançado seus objetivos de forma satisfatória, e, inclusive, é possível dizer que vão além daqueles inicialmente imaginados. Obtiveram-se vários resultados positivos, tais como o grande número de alunos escritores que enviaram trabalhos (quantitativo este que, progressivamente, vem aumentando), a qualidade dos contos escritos, o sucesso da organização e execução das viagens de premiação, o gradativo aumento de docentes envolvidos, parceria satisfatória entre a Direção e o SIBI IF Goiano, e, ainda, a conclusão de cada edição com a publicação do Livro de Contos.

A premiação do Concurso com a viagem de ida à FLIP tem alcançado aspectos de grandiosidade e encantamento. Tendo como cenário uma das mais belas paisagens do Brasil, a Festa é regada a muita leitura, "contação" de histórias, poesia, teatro, música, demonstrações artísticas que são produzidas e reproduzidas em grandes palcos, nos corredores de pedra da cidade de Paraty, no ônibus, e até nos quartos da hospedagem. É possível perceber que o Projeto tem imenso potencial. Para as próximas edições pretende-se, inclusive, incluir um maior número de modalidades de literatura por meio de variadas expressões das artes, como a música e o cinema, e, também, expandir a atuação do Projeto a outros eventos culturais, como, por exemplo, à Feira Internacional de Cinema (FICA) em Pirenópolis (GO).

Tornar o Projeto institucional foi um passo que representou muita importância, pois possibilitou seu status de continuidade. Realizar, anualmente, Projeto de tamanho porte, reforça institucionalmente a importância do trabalho desenvolvido pelas bibliotecas que compõem o SIBI IF Goiano. Praticar e manter a difusão cultural que a realização do Projeto promove para os diversos campi envolve trabalho árduo, e entende-se que os desafios nunca deixarão de ser uma constante para a execução de suas edições. É possível dizer que o *Farol Cultural* tem sido a materialização de sonhos para toda a comunidade que nele se envolve.

6 Referências

CUNHA, Maria Helena. *Gestão cultural*: Profissão em formação. Belo Horizonte: DUO Editorial, 2007.

NATALE, Edson (Org.). *Guia brasileiro de produção cultural.* São Paulo: Natale MPA, 2001.

ROSA, Anelise Jesus Silva da. *A prática de ação cultural em bibliotecas*. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 372-381, jul./dez. 2009.

BARROS, M. H. T. C. *Mente aberta*. **Infohome**. ago. 2007. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=312>. Acesso em: 23 março 2016.

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE UM REPOSITÓRIO DE OBJETOS DE APRENDIZAGEM NO ENSINO A DISTANCIA DO IFPI

Josué de Moura Costa (IFPI) - mourajosue@yahoo.com.br

Ana Ursula Farias Pereira (IFPI) - anaursula@ifpi.edu.br

Antonio Francisco da Silva Júnior (IFPI) - tony@ifpi.edu.br

Luana Karen Rodrigues de Carvalho (IFPI) - luana@ifpi.edu.br

Neila Marta Sa (PI) - neilamarta@yahoo.com.br

Resumo:

O objetivo principal deste artigo é propor a implantação de um repositório digital de objetos de aprendizagem com o intuito de promover o compartilhamento e reutilização de materiais elaborados por professores conteudistas na educação à distância do Instituto Federal do Piauí (IFPI). A metodologia utilizada foi bibliográfica e descritiva, com abordagem qualitativa. No primeiro momento um levantamento bibliográfico para identificar as plataformas tecnológicas já utilizadas foi apresentado e, a seguir, os materiais e métodos utilizados são descritos visando contextualizar o assunto em questão e adquirir conhecimentos para fundamentar a proposta. Como resultados finais/parciais sugere-se o esboço do repositório digital e, na sequência apresenta-se as considerações finais/parciais sobre a importância da integração de repositórios digitais no contexto educativo, visto que as novas tecnologias dispostas com repositórios digitais contribuem de maneira singular para a pesquisa e ensino, principalmente quando se referem à utilização dos objetos de aprendizagem.

Palavras-chave: *Repositório. Objetos de Aprendizagem. Educação à distância*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 Introdução

Nos últimos anos a educação tem recebido uma atenção especial, pois todos tiveram que se adaptar às mudanças nos processos de ensino e aprendizagem ocasionados pelo surgimento das tecnologias.

De acordo com Teles (2008) a comunicação humana pelo computador teve um aumento considerável para fins educativos e isso ocasionou uma proliferação de tecnologias com o propósito de oferecer ambientes educacionais online.

Com o surgimento das tecnologias novas possibilidades se consolidaram no âmbito da educação. Um cenário repleto de vídeos, jogos digitais, hipertextos, hipermídias, interfaces gráficas e inteligentes, se abriu, permitindo novas aplicações e usos educacionais.

Realizou-se esse estudo com objetivo de elaborar a proposta de criação do repositório de objetos de aprendizagem e, com o propósito de promover o compartilhamento e reutilização do material elaborado pelos professores conteudistas e formadores do Ensino à Distância do IFPI.

Sendo assim, o objetivo maior desse trabalho é apresentar uma proposta de criação de um Repositório que reúna toda a produção acadêmica dos professores conteudistas e formadores do Ensino à Distância do IFPI.

A pesquisa ainda está em curso, sendo que este trabalho apresenta resultados parciais do que fora desenvolvido até o presente momento.

2 Revisão de literatura

No atual contexto do uso das novas tecnologias de comunicação e de informações, os repositórios são reconhecidos como um fato inovador frente ao sistema de comunicação da ciência e na maneira como o acesso à informação é gerenciado.

Em sentido amplo, a expressão ‘repositórios digitais’ significa os diversos tipos de aplicações de provedores de dados que são destinados ao gerenciamento de informação científica, constituindo-se em vias alternativas de comunicação científica. Repositórios digitais, segundo o IBICT (2005, p. 47), são “sistemas de informação que armazenam, preservam, divulgam e dão acesso à produção intelectual de comunidades”.

Basicamente são identificados três tipos de repositório: *repositórios institucionais*: voltados à produção intelectual de uma instituição, especificamente nas universidades e institutos de pesquisa; *repositórios temáticos ou disciplinares:* referem-se à produção intelectual de áreas específicas com conhecimento particular; e *repositórios de teses e*

dissertações: aqueles que lidam especificamente com teses e dissertações (LEITE, 2009).

Conforme Tomaél e Silva (2007), a concepção de repositórios, embora não seja recente, está intimamente relacionada aos conceitos de acesso aberto (*open access*) ou acesso livre à informação, de arquivos abertos (*open archives*) e de softwares libres (*open source*); conceitos esses incrementados diante do cenário tecnológico que ora se apresenta por conta do desenvolvimento crescente das tecnologias de informação e comunicação. Na sua essência, salientam Ribeiro e Vidotti (2009) que os repositórios são tidos como ferramentas que buscam a promoção científica através da disponibilidade de informação para as pesquisas científicas de modo gratuito, facilitando o acesso ao mundo acadêmico e alcançando como resultado a obtenção do conhecimento e incentivo à pesquisa. Complementam Camargo e Vidotti (2008) que, além de serem ambientes informacionais digitais que gerenciam e controlam a produção acadêmica e científica de instituições, também apresentam como vantagens o acesso irrestrito, interoperabilidade dos dados e, ainda, a preservação da informação ao longo prazo.

Nessa abordagem, emerge a compreensão dos repositórios digitais institucionais de acesso à informação científica, os quais tratam da produção intelectual de uma instituição, excluindo, portanto, conteúdos externos ou de outra natureza. De modo específico, repositórios institucionais constituem-se em um conjunto de serviços oferecidos para os membros de sua comunidade visando ao gerenciamento e disseminação do material digital gerado pela instituição. Márdero Arellano (2008, p. 124) define repositórios institucionais como "[...] sistemas de informação que armazenam, preservam, divulgam e dão acesso a produção intelectual de instituições e comunidades científicas [...]".

Os repositórios são utilizados, dentre outras funções, para: melhorar a comunicação científica na instituição; maximizar a acessibilidade, o uso e a visibilidade e impacto da produção científica; reunir, armazenar, organizar, recuperar e disseminar a produção científica da instituição (LEITE, 2009), comprovando-se assim uma série de benefícios que a adoção e uso efetivo dos repositórios proporcionam a uma comunidade educacional.

Não obstante, é importante destacar que os benefícios da adoção de repositórios dependem das possibilidades tecnológicas, do planejamento elaborado e contextualizado para sua implantação, e das funções a serem desempenhadas. Nesse sentido, duas são as abordagens acerca da implantação dos repositórios institucionais: a rígida e a flexível.

Na abordagem rígida, Leite (2009) informa que os repositórios priorizam conteúdos submetidos a processos avaliativos pelos pares, pois visam a um controle de qualidade, potencializando a comunicação científica formal ligada ao sistema de publicações científicas; ao passo que na abordagem flexível amplia-se a destinação dos repositórios ao contemplar,

além de conteúdos científicos avaliativos, outros conteúdos de natureza científica produzida por membros da instituição, como os produtos da literatura cinzenta, conteúdo audiovisual, imagens, vídeos e, dentre estes, os objetos de aprendizagem.

Os objetos de aprendizagem dispostos em repositórios proporcionam facilidade aos interessados na busca de informações, servem de base para os processos de mediação pedagógica e isto tem influenciado a instituições de ensino a optarem por dispor desses repositórios em forma digital, demonstrando a utilização de recursos tecnológicos como ferramentas relevantes, uma vez que essas ferramentas permitem ao professor uma acessibilidade maior ao mundo de interesse dos alunos, por tratar o conhecimento de forma mais colaborativa e interativa, e, nesse contexto, o conhecimento deixa de ser unilateral e o aluno passa a ter papel mais ativo nesse processo (GALLOTA, 2006), já que pode também ter acesso aos objetos de aprendizagem.

Além disso, conforme Pavão (2010, p. 51), um repositório institucional sustenta "mudanças tecnológicas com o intuito de preservação e, o mais importante, oferecer os recursos necessários para o apoio à pesquisa e ao ensino da instituição".

Conforme Ochoa e Durval (2009), disponibilizar os objetos de aprendizagem significar efetivamente promover e facilitar a aprendizagem, uma vez que, o ato de publicar torna-se responsável pela disseminação de conteúdos educacionais. Pressupõe-se que o uso de repositórios associados a objetos de aprendizagem representam sistemas que possibilitam o aproveitamento e reutilização desses objetos, estruturando, desse modo, um acervo dinâmico que atenderá as múltiplas práticas pedagógicas de uma instituição educacional.

Portanto, é salutar a integração de repositórios digitais no contexto educativo, porquanto, como destaca Leite (2009, p. 22) no mundo inteiro as instituições "utilizam os repositórios institucionais e o acesso aberto com o intuito de gerenciar informação científica provenientes das atividades de pesquisa e ensino oferecendo suporte a ambas", demonstrando assim que as novas tecnologias dispostas com repositórios digitais contribuem de maneira singular para a pesquisa e ensino, principalmente quando se referem à utilização dos objetos de aprendizagem.

3 Materiais e métodos

No primeiro momento fizemos o levantamento bibliográfico sobre a criação e implantação de repositórios, com o objetivo de contextualizar o assunto em questão e adquirir conhecimentos para fundamentar a nossa proposta. Em uma segunda fase buscou-se conhecer

as Instituições que já possuem Repositórios, como por exemplo: o Repositório REI da Universidade Federal da Paraíba e o Lume da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFGRS), como também, o Banco Internacional de Objetos Educacionais do Ministério da Educação (MEC).

A fase de planejamento e desenvolvimento de um Repositório envolve custos iniciais como: hardwares e softwares, instalações e políticas, recursos humanos, treinamentos, dentre outros; custos de implementação: convencimento da comunidade, suporte técnico, etc.; e custos futuros: manutenção, segurança da informação, preservação digital e desenvolvimento de novas funcionalidades (LEITE, 2009).

Para a implantação do Repositório Digital do IFPI é preciso ter algumas diretrizes: criação de uma equipe interdisciplinar para organizar, administrar e manter o referido repositório. De acordo com Gibbons (2004) um repositório institucional deve ser um projeto com representação de toda a Instituição incluindo profissionais de várias especialidades, entre eles: bibliotecários, analista de sistema, *design* gráfico, auxiliares de administração e demais representação de todos os segmentos do grupo de usuários: alunos, técnico-administrativos, professores e pesquisadores.

Existem alguns processos fundamentais na implantação um Repositório: planejamento e definição de quais os serviços que serão oferecidos a comunidade; formação de uma equipe para assumir as responsabilidades e manutenção; qual será a tecnologia utilizada (escolha do software e da plataforma), pois um repositório deve ser de fácil utilização; divulgação do repositório, é essencial para atrair utilizadores que façam uso ao repositório; desenvolvimento de um projeto-piloto, pois ao desenvolver um projeto-piloto é mais fácil ter a noção do que está bem e do que ainda pode ser melhorado na implementação do repositório; lançamento do repositório é uma boa divulgação para que o mesmo seja procurado nesta fase inicial; manutenção do repositório para garantir a qualidade do mesmo.

3.1 Utilização da Plataforma DSpace

O Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) é a instituição que ajuda a implantação do RI nas Instituições no Brasil e, desde 2003, realiza estudos sobre ferramentas para repositórios institucionais.

O IBICT distribui o software DSpace, desenvolvido pelo *Massachussetts Institute of Technology MIT*, em conjunto com a *Hewlett Parcart* (HP). O DSpace é um *software* de uso gratuito destinado à construção e manutenção de repositórios digitais. Esse sistema captura,

armazena, indexa, preserva e dissemina a produção intelectual de universidades, institutos de pesquisa, tribunais e escolas em formatos digitais. Essa plataforma pode ser customizada de acordo com o perfil institucional e as comunidades que serão inseridas, aceitando todas as formas de materiais como arquivos de texto, imagem, vídeo e áudio, livros, artigos, relatórios técnicos, teses. Está escrito em *Java* e esse utiliza versão atualizada do vocabulário de metadados em *Dublin Core* que facilita a busca e recuperação dos itens no processo de submissão de documentos, permite a interoperabilidade com outras aplicações que, porventura, possam ser incorporadas ao repositório.

O DSpace, que atualmente está sendo o software para construção de repositórios institucionais mais usados internacionalmente, no Brasil é utilizado por mais de 70 Instituições para a criação de seus repositórios. A rede internacional de repositórios institucionais que usam o DSpace provê amplo conteúdo e serviços entre instituições de ensino e pesquisa, além de possuir uma federação já constituída.

3.2 Metadados

O termo metadado surge como instrumento de tratamento, estruturação e administração dos recursos de informação da internet.

Basicamente, a literatura conceitua metadados de maneira bem simples como sendo "dados sobre dados". De forma mais rebuscada, pode-se dizer que são dados que descrevem a essência e atributos de um recurso, caracterizam suas relações, possibilitam a sua recuperação, seu uso e sua existência no ambiente eletrônico.

Segundo Turner (2004), os metadados servem para "descrever e estruturar, de maneira estável e uniforme, as informações registradas sob os diferentes suportes documentais, permitindo o acesso fácil a essas informações".

O *DSpace* permite três tipos de metadados: descritivos, administrativos e estruturais.

No de contexto descritivo é possível criar campos adicionais para resumos e palavras-chave dos documentos, o que facilita sua identificação e o gerenciamento das informações. Os metadados administrativos são utilizados na gestão de recursos de informação e referem-se aos direitos de autor com três campos obrigatórios: título, idioma, e data de depósito, sendo todos os outros campos opcionais. Já os metadados estruturais descrevem a forma como os objetos se interligam.

4 Resultados parciais/finais

Começamos pelo esboço de como faríamos a interface do repositório: página inicial, a seguir visualizada:



Figura 1: Esboço do Repositório Digital (Ideia inicial)

A partir do desenho da interface do Repositório demos início a instalação do DSpace versão 5.2 usando a interface JSPUI em um servidor utilizando o sistema Linux.

As normas que regem a Política Institucional de Informação Técnico-Científica do IFPI quanto ao seu Repositório e a portaria de criação de uma equipe interdisciplinar para organizar, administrar e mantê-lo está em fase de escolha dos membros, dentre os quais, irão ser contemplados servidores de áreas diversas do conhecimento e membros da comunidade interna do IFPI.

5 Considerações parciais/finais

Ao longo da pesquisa e em face à fundamentação teórica apresentada sobre Repositório acreditarmos que a proposta de implantação do mesmo é viável devido a grande quantidade material produzida pelos professores conteudistas e formadores do Ensino a Distância.

Instalarmos o DSpace em um servidor onde está sendo customizado de acordo com as necessidades das informações a serem introduzidas nele. A perspectiva é que em breve iremos

disponibilizá-lo para teste junto à comunidade acadêmica do IFPI.

A criação do repositório se mostra de grande valia para Instituição à medida que reafirma seu caráter educacional e a possibilidade de aprimoramento profissional por meio do acesso aos conhecimentos gerados pelo IFPI através do aproveitamento e reutilização dos objetos de aprendizagem que atenderá as múltiplas práticas pedagógicas presentes na Instituição.

6 Referências

CAMARGO, L. S. de A.; VIDOTTI, S. A. B. G. Uma estratégia de avaliação em repositórios digitais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS - SNBU.15., 2008, São Paulo, **Anais...** São Paulo: Unicamp, 2008. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008//site/pdfs/3560.pdf.> Acesso em 24 maio 2016.

GALLOTTA, A. **Objetos de aprendizagem a serviço do professor**. Disponível em <http://www.microsoft.com/brasil/educacao/parceiro/objeto_texto.mspx>. Acesso em: 01 out. de 2015.

GIBBONS, S. **Establishing an institutional repository**. Chicago: ALA – American Library Association, 2004. 68p. Disponível em: <http://l624.brianwinterman.com/gibbons.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2015.

IBICT. **Glossário BDTD**. Disponível em: < http://bdtd.ibict.br/bdtd/glossario/>. Acesso em: 3 de jun. 2015.

_____. **Manifesto Brasileiro de Apoio Ao Acesso Livre À Informação Científica**. Brasília: Ibict, 2005. Disponível em: <http://www.ibict.br/ openaccess/arquivos/manifesto.htm>. Acesso em: 3 de jun. 2016.

LEITE, F. C. L. **Como gerenciar e ampliar a visibilidade da informação científica brasileira**: repositórios institucionais de acesso aberto. Brasília: IBICT, 2009.

MÁRDERO ARELLANO, M. A. Repositórios, acesso livre, preservação digital: questões para hoje e amanhã. In: SEMINÁRIO DE REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS E DE OBJETOS VIRTUAIS DE APRENDIZAGENS, 2009, Florianopólis. **Anais...** Florianopólis: UFSC, 2009. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/índex.periodicos.ufsc.br/índex.php/ep/article/view/13706/12570>. Acesso em: 27 maio 2015.

RIBEIRO, O. B.; VODOTTI S. A. B. G. Otimização do acesso à informação científica: discussão sobre a aplicação de elementos de arquitetura de informação. **Biblios**, Rio Grande, v. 23, n. 2, 2009. Disponível em: <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/1309/593>. Acesso em: 25 maio 2015.

TAROUCO, L. M. R. Objetos de aprendizagem e a EAD. In**:** LITTO, F. M. ; FORMIGA, M.(Org.). **Educação à distância; o estado da arte**, v. 2. 2ed**.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

TELES, L. A aprendizagem em e-learning: o papel do professor online é de facilitador ou de co-gerador de conhecimentos?. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Maciel (Coords.). **Educação à distância:** o estado da arte. São Paulo: Pearson, 2008.

TOMAÉL, M. I.; SILVA, T. E. da. Repositórios Institucionais: diretrizes para políticas de Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUIS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENACIB, 2007, Salvador. **Anais...** Salvador. Disponível: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigo/GT5-142.pdf>. Acesso em: 27 maio 2016.

PRÁTICAS DE MARKETING E ENDOMARKETING EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Elaine Cristina de Brito Moreira (UFPB) - elainemoreir@gmail.com

Emeide Nóbrega Duarte (UFPB) - emeide@hotmail.com

Resumo:

O estudo investiga as práticas de marketing e de endomarketing aplicadas nas bibliotecas universitárias e registradas na produção científica do evento Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), entre os anos de 2008 a 2013. De natureza quantitativa é de caráter bibliográfico, exploratório e descritivo e adota a cientometria. Os resultados obtidos na pesquisa evidenciaram que as bibliotecas universitárias estão preparadas para atender, receber e encantar seus clientes, buscando sempre a inovação tecnológica e competitividade mercadológica, tornando-se um organismo vivo na sociedade. O bibliotecário, gestor e mediador da informação tem consciência do seu papel na sociedade da informação. Pode-se concluir que as técnicas de marketing e de endomarketing em que se adotam práticas bem definidas e bem estruturadas, utilizando o benchmarking, poderão conduzir a biblioteca universitária a conquistar seu lugar na sociedade e a atingir a competitividade no mercado atual e no ambiente organizacional.

Palavras-chave: *Marketing. Endomarketing. Biblioteca Universitária.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Marketing da Sustentabilidade (Divulgação ou disseminação?)*

1 INTRODUÇÃO

O tema deste trabalho está relacionado a produção científica sobre marketing e endomarketing na realidade do evento Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Partindo desse contexto e confrontando com a produção científica existente nos eventos, percebemos que, nos dias atuais, as bibliotecas universitárias estão cada vez mais preocupadas com sua imagem no mercado competitivo, e o marketing é uma forma de colocar essas bibliotecas em lugar de destaque na sociedade. Quando se fala do cliente interno, o endomarketing torna-se um fator essencial para que o cliente externo seja bem atendido no que se referem as suas expectativas informacionais.

Kotler (1998) afirma que a importância da implementação do marketing em unidades de informação é a venda de ideias e programas sociais, como também a imagem da organização, por meio de sua competência. Marketing, segundo Kotler e Armstrong (2007, p. 3) "é uma estratégia que atrai mais clientes, criando relacionamentos duradouros e valor para empresa, desde que ofereça produtos e serviços de qualidade". Sua função é de lidar com clientes, administrando relacionamentos lucrativos, atraindo novos clientes, por meio de valores, mantendo-os, cultivando-os e propiciando-lhes satisfação.

Em se tratando de endomarketing, Costa (2012, p. 15-16) assevera que "[...] é um processo gerencial desenvolvido em resposta às demandas complexas de gestão empresarial, com o objetivo de minimizar seus possíveis impactos negativos". A ideia de promoção e motivação de pessoas, assim como a gestão do clima organizacional, busca por desempenhos superiores e gestão de mudanças, o que resulta em resistência natural das pessoas. Um exemplo disso é a adoção de um programa de boa qualidade, em que o cliente, inicialmente, resiste às mudanças que ele irá causar no ambiente de trabalho.

Assim, as práticas em bibliotecas universitárias garantirão sua sustentabilidade na sociedade informacional. Partindo dessa realidade, sabemos que a atual situação do serviço bibliotecário é um assunto bastante discutido no meio universitário. A partir da inquietação para conhecer melhor os serviços prestados e produtos oferecidos ao cliente interno e externo, pensamos em fazer um levantamento a partir da produção científica publicada em eventos da área de Biblioteconomia e Documentação.

Levamos em consideração a pesquisa realizada pelas autoras Silva, Moreira e Duarte, (2000) no projeto de iniciação científica da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), nos anos de 1997 e 1998, quando foi feito um relato de experiência sobre a aplicação de técnicas de endomarketing na Biblioteca Central (BC) da UFPB. A proposta da pesquisa foi de fazer um diagnóstico para a aplicação de técnicas de marketing na DSU da Biblioteca Central da UFPB. Considerando os resultados da pesquisa realizada há 16 anos, surgiu uma inquietação em realizar uma nova pesquisa sobre marketing e endomarketing.

Com base na importância das estratégias, dos processos e das ações de marketing e endomarketing aplicadas em unidades de informação, mais especificamente, em bibliotecas universitárias, procuramos identificar na produção científica, especificamente nos anais do evento Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), entre os anos de 2008 a 2013, a realidade das Bibliotecas universitárias (BU's) que adotam as práticas de marketing e de endomarketing, como proposta para melhorar a qualidade dos serviços e dos produtos.

Assim, com a inquietação por identificar como as bibliotecas universitárias estão utilizando as técnicas de marketing e endomarketing em suas unidades de informação, a fim de inovar seus serviços e produtos, surgiu a necessidade de buscar na produção científica, as práticas de marketing e endomarketing que estão sendo adotadas nessas bibliotecas.

2 ABORDAGEM DE MARKETING E ENDOMARKETING

Considerando que a melhor forma de gerenciar a biblioteca universitária seria adotando estratégias de marketing e endomarketing, podemos dizer que a melhor maneira de aplicá-las nas unidades de informação é com a elaboração de um planejamento estratégico, por meio do qual possamos adaptar ações adotadas em outras instituições, estabelecendo um plano que identifique as práticas de melhoria contínua e inovação.

De acordo com Las Casas (2012), uma organização que trabalha com marketing tem muitas funções e atividades concluídas, obtém respostas efetivas para as necessidades de mercado e organiza a empresa a fim de obter o máximo de eficiência. Pensando em inovação, avanço tecnológico e competitividade de mercado, podemos considerar as novas tecnologias como uma prática eficiente e eficaz para as organizações. Aplicar estratégias de marketing utilizando as novas tecnologias é um diferencial nos dias atuais, tendo em vista que o cliente está cada vez mais voltado para essa realidade.

Assim, tendo em vista que as TICs são um importante meio de se utilizarem os serviços e os produtos da biblioteca, Araújo (2012) enuncia que, na contemporaneidade, a informação se mostra cada vez mais presente nas organizações. No que se refere ao seu armazenamento, distribuição e acesso, ela facilita o uso da tecnologia de informação e comunicação (TIC). Seu foco consiste em deixar de ser o domínio e passar a ser o acesso à informação, por meio dos mais diversos suportes, gerados pelas rápidas transformações tecnológicas.

As novas tecnologias que estão surgindo podem ser implantadas nas bibliotecas, como uma forma de melhorar o trabalho dos bibliotecários oferecido aos seus clientes. Esses profissionais precisam se esforçar para compreender sua relação com a nova geração de serviços na Web, conectando os clientes com a informação de que necessitam. Esses serviços, conhecidos como Web 2.0, têm surtido efeito positivo sobre os serviços da biblioteca. Devido ao seu uso generalizado, acompanha as mudanças culturais que afetam a informação dos clientes que utilizam as bibliotecas e seus comportamentos, estilos e expectativas. (KHAN, 2013, tradução nossa).

Concordamos com Cobra (1995, p. 31), para quem "a razão de ser de uma organização está configurada nos objetivos que ela persegue e, para atingi-los, é preciso alocar recursos que possibilitem alcançá-los ou realizá-los". Nessa perspectiva, Nascimento *et al.* (2011) remete ao marketing eletrônico quando diz que essa é uma ferramenta gerencial planejada, baseada em evidências reais, que resulta de objetivos e metas estratégicas, com foco no cliente, o que leva à interação entre pessoas e grupos com a internet, com a possibilidade de se trocarem informações, o que torna um aliado em potencial para o marketing.

Quanto ao serviço de atendimento prestado com boa qualidade, podemos concordar com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014,p. 116), quando relacionam a qualidade dos serviços prestados ao contato com o cliente, como um momento da verdade e uma oportunidade de satisfazê-los ou não. "A satisfação do cliente com a qualidade do serviço é definida ao comparar a percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado".

Nascimento *et al.* (2011) afirmam que utilizar o marketing consiste também em divulgar os produtos e os serviços de uma biblioteca por meio do marketing eletrônico, como os recursos tecnológicos, que podem promover comodidade, acessibilidade e interatividade e ampliar a comunicação e a colaboração do cliente com a biblioteca, tornando os produtos e os serviços mais conhecidos para o cliente de forma *on line*.

Pontes e Santos (2011) afirmam que, por meio dos ambientes de rede e do uso dos recursos tecnológicos, as bibliotecas tornam esses recursos imprescindíveis para o melhor desenvolvimento dos serviços, devido à possibilidade de interagir e de se comunicar com os diversos segmentos, para que esse ambiente permaneça ativo e participativo frente ao público a que atende.

Segundo Maness (2007) com o surgimento das redes sociais, os bibliotecários e os clientes interagem, compartilham e transformam esses recursos em um meio eletrônico dinâmico. Os clientes criam vínculos com a rede da biblioteca, vêem o que os outros clientes têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas e um grande número de dados que eles fornecem.

Santos e Lubisco (2011) consideram que a segmentação é o estudo da população levando em consideração uma clientela eclética, que é a que mais necessita de monitoramento por parte dos administradores, pois apresenta uma diversidade de gostos, interesses, escolaridades, ocupação e outros fatores, essencialmente, quando se refere ao desenvolvimento de coleções.

Nesse contexto, ainda concordando com Amaral (2012), entendemos que a integração dos conceitos e dos princípios do marketing da informação e os estudos de usuários no contexto da gestão da oferta e da demanda podem contribuir para ampliar o conhecimento dos profissionais envolvidos com a gestão da oferta e da demanda de produtos, serviços e sistemas de informação, nesse caso, especificando os profissionais da informação.

Outra estratégia é o planejamento, que "deve ser a etapa inicial do processo de administração de marketing, por definir os objetivos e as decisões estratégicas e serem implementadas para gerar benefícios." (SANTOS; LUBISCO, 2011, p. 6). Segundo Pincelli *et al*. (2010, p. 10), "um planejamento eficaz aliado a boas medidas de marketing promocional pode ser o diferencial na contrapartida para o uso potencial dos recursos informacionais disponíveis na organização".

Com essa afirmativa, Silva e Peixoto (2011, p. 7) concluem que "a atuação dos profissionais bibliotecários em parceria com profissionais de outras áreas é um ponto chave para o aprimoramento das unidades de informação". Outra prática eficiente é a promoção cultural, pois é considerada atrativa para o cliente, uma vez que a biblioteca é vista como "um lugar onde se podem e se devem promover eventos culturais, como lançamentos de livros, exposição de obras de arte, apresentações de músicas clássicas e instrumentais." (MELO, 2011, p. 4);

De acordo com Kotler (1998, p. 29) "o plano estratégico define a missão e os objetivos gerais da empresa". Considerando cada unidade de negócio, o marketing auxilia na realização dos objetivos estratégicos. Nessa abordagem, o autor considera que os profissionais do marketing são um importante elo na conscientização de todos os departamentos da organização para pensar no consumidor, colocando-os no centro das atividades da organização, a fim de obterem a satisfação do cliente, exigindo um esforço conjunto e oferecendo valores com o intuito de atrair clientes.

Para Vieira e Cunha (2013), considerando que, com o crescimento da Internet, não é mais possível pensar em ações isoladas, ela deve ser vista como um espaço que deve fazer parte do planejamento de marketing, criando ações integradas que permitam utilizar melhor os recursos disponíveis na web. Para Pincelli *et al.* (2010, p. 3), concordando com o que foi dito anteriormente, "o marketing busca direcionar ações que visem atender as necessidades dos usuários usando tecnologias para aprimorar os produtos e a prestação de serviços".

Costa (2012) destaca os principais canais de comunicação interna utilizados pelas organizações, como práticas bem sucedidas que promovem uma reação, a saber: mural de parede, jornal, revista, informativo, boletim, newsletter, tevê corporativa em vídeo, rádio corporativo e editoriais em áudio, intranet e portais, Cross Media (cruzamento de informações entre canais de comunicação), blogs e redes sociais internas, *Sport Message Service* (SMS) e *Personal Digital Assistant* (PDA), reversos, ferramentas de comunicação instantânea e mural digital.

Oliveira (1998, p. 2) observou que, "enquanto alguns possam questionar a aplicabilidade dos princípios administrativos à gerência de bibliotecas, uma questão está bem clara. Instituições sem fins lucrativos estão ativamente adotando práticas administrativas". A partir desta visão do autor, entendemos que a biblioteca universitária, mesmo que ela se insira numa instituição sem fim lucrativo, a informação precisa ser gerenciada para contribuição na produção do conhecimento no ambiente acadêmico para o desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão.

Outra prática bastante eficaz na gestão de bibliotecas é o marketing de relacionamento, porque contribui para a racionalização de recursos e facilita a relação custo/benefício, para sua eficácia. Assim, é importante adotar o marketing de relacionamento na gestão das bibliotecas. (ARAÚJO; SILVA, 2013). Para Pincelli *et al*. (2010, p. 9), "é preciso reunir todos os processos de marketing direto, de relacionamento, interativo e ou digital com excelência, para buscar o melhor resultado na expansão de uso de seus recursos informacionais e reconhecimento da importância da Biblioteca na Instituição". Sendo assim, entendemos que a biblioteca universitária precisa divulgar seus serviços, no intuito promover o relacionamento com o público acadêmico de forma presencial e virtual para assegurar sua sustentabilidade.

De acordo com Rocha *et al.* (2013), considerando o marketing pessoal como prática de marketing, o profissional deve ter clara a área ou o segmento de atuação. É essencial que o indivíduo se adéque a esse segmento, para que possa ter maior poder de convicção sobre o público que quer atingir. Um estudo adequado sobre sua atuação e a elaboração de um plano estratégico facilitarão o exercício desse segmento, com uma análise critica sobre si.

Quanto à capacitação, Moraes; Ferraz; Sarto Zeferino (2012) consideram, a partir de estudos sobre motivação profissional, um fator de grande relevância, devido ao seu envolvimento na dedicação ao trabalho, nas questões de conduta, na convivência em equipe e demais implicações da sociedade em grupo, relacionando o grau de envolvimento e comprometimento do funcionário aos fatores relacionados à motivação, às relações humanas, à capacitação e à valorização.

A comunicação integrada de marketing é importante na organização para estabelecer seus objetivos, quando considera que seus clientes entram em contato com ela, com os produtos que oferece e as mensagens que são passadas, por exemplo: que mídia é utilizada pelos clientes atuais e potenciais? Qual a receptividade deles no que se refere às mensagens sobre determinados produtos? Nesse sentido, a comunicação integrada de marketing constitui uma forma de responder aos desafios e às complexidades de se comunicar de forma eficaz com os clientes no mercado altamente competitivo. (CHURCHILL; PETER, 2010).

Segundo Andreasen (1987), fazer marketing em bibliotecas universitárias significa projetar melhores sistemas de informação, melhores processos de recuperação de periódicos, propiciar ambientes mais atraentes, mais rapidez no empréstimo, melhores condições de estacionamento etc. Essas práticas tornarão a biblioteca mais atraente para os não clientes, assim como para os que utilizaram outras bibliotecas.

Partindo da afirmação de Bekin (1995, p. 19), de que "endomarketing é o marketing voltado para dentro da empresa", podemos considerar que os elementos básicos para que isso aconteça seria a "necessidade de nova cultura organizacional, interação entre setores alimentada pela consciência do marketing entre funcionários, maior informação, flexibilidade da estrutura organizacional, descentralização de tomadas de decisão". (BEKIN, 1995, p. 29).

Considerando as sugestões para aplicação das técnicas de marketing e endomarketing na literatura, podemos destacar Córdoba González (1998, tradução nossa), em seu artigo, quando diz que a necessidade de formar os profissionais da informação em serviços deve ser direcionada aos conceitos, aos métodos e às técnicas utilizadas nas bibliotecas, incluindo o tratamento do usuário no planejamento do projeto que é utilizado por esses profissionais. Esse campo deve ser abordado de forma eficaz, pois só será possível a educação de usuário na concepção de colocá-lo como preferência nas atividades, o que resulta em uma atenção centrada no usuário.

Portanto, diagnosticar as ações de melhorias para promover os produtos e divulgar os serviços é uma tarefa que evidencia a necessidade de buscar as práticas utilizando-se ferramentas confiáveis e que possam trazer bons resultados para a organização.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o intuito de alcançar os objetivos da pesquisa e buscar meios que possam originar resultados satisfatórios, este tópico tem como finalidade descrever o caminho e o instrumento que perpassamos para chegar ao resultado final, por meio dos procedimentos explicados a seguir.

O estudo foi realizado por meio de uma pesquisa bibliográfica, cujo objetivo foi de levantar, na produção científica encontrada nos anais de eventos na área de Biblioteconomia, as práticas de marketing e de endomarketing aplicadas nas unidades de informação e trazer essas práticas para a realidade das bibliotecas universitárias. A pesquisa também é de caráter exploratório e descritivo e utiliza o método quantitativo. Este estudo caracteriza-se, inclusive, como cientométrico, entendendo-se como uma ferramenta de pesquisa para diagnosticar as práticas, visto que é definida como o estudo das medidas e índices de avaliação da pesquisa científica, que são utilizados para avaliar periódicos, institutos, universidades e também pesquisadores. (CIENTOMETRIA..., 2008).

Considerando a produção científica como um meio pelo qual podemos coletar informações de vivências, de casos, práticas aplicadas e já apresentadas nas organizações, tomou-se como campo de estudo a produção científica de um evento de Biblioteconomia e Ciência da Informação para identificar as práticas de marketing e endomarketing nas unidades de informação. Como descritores de busca, utilizou-se toda e qualquer ação apontada nos trabalhos publicados, tanto no referencial teórico quanto na pesquisa propriamente dita, que pudesse nos remeter a práticas de melhoria para as unidades de informação e que pudessem ser aplicadas nas bibliotecas universitárias, tais como marketing, endomarketing, marketing interno, biblioteca(s) universitária(s), benchmarking, melhores práticas de marketing e endomarketing, comunicação interna, comunicação organizacional.

O campo da pesquisa foi a produção científica existente nos documentos eletrônicos e bibliográficos nos anais do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, com o intuito de filtrar os trabalhos publicados entre os anos de 2008 a 2013, que foram separados por ano cronológico, disponibilizados na internet. Os trabalhos coletados apresentaram-se tanto em pôster quanto em trabalhos científicos apresentados de forma oral, como relatos de casos e experiências. Nessa produção científica, foram compiladas as práticas de marketing e endomarketing adotadas nas unidades de informação para propor sua adoção nas bibliotecas universitárias.

Os dados foram analisados por meio da leitura, da seleção e da identificação das práticas na produção científica apresentadas nos anais, a fim de verificar as propostas de marketing e endomarketing para as bibliotecas universitárias.

4 SÍNTESE DOS RESULTADOS: práticas de marketing e endomarketing

Após a coleta de todos, os trabalhos indexados nas bases dos eventos e filtrados a partir desta pesquisa, procedemos à leitura dos textos na íntegra. Alguns anais só disponibilizaram o resumo, no caso de alguns pôsteres, e outros apenas o título, o autor, a unidade de informação e a instituição. Nos Anais do SNBU constam 19 trabalhos sobre marketing e endomarketing no período compreendido entre 2018-2012. Analisamos, a princípio, que o SNBU é um evento apresentado em formato de seminário. Nesse evento, em 2008, apresentaram-se quatro trabalhos de forma oral e dois pôsteres sobre marketing e um pôster sobre endomarketing. Em 2010, foram apresentados dois relatos de caso e um trabalho teórico-científico sobre marketing; e um relato de caso sobre endomarketing. Em 2012, não foi informado o tipo de apresentação, mas foram apresentados oito trabalhos sobre marketing e um sobre endomarketing.

A seguir, ilustramos um quadro destacando o total de apresentação por ano.

Quadro 1 - Temas de marketing e endomarketing por tipo de atividades

Temas no SNBU	2008 (XV)		2010 (XVI)		2012 (XVII)		TOTAL
	Oral	Pôster	Oral	Pôster	Oral	Pôster	
Marketing	4	2	3	-	8	-	17

Endomarketing	-	1	1	-	1	-	3
Total	4	3	4	-	9	-	20
Total geral	**7**		**4**		**9**		**20**

Fonte: Pesquisa direta, 2014

Quanto ao Quadro 1 podemos perceber que, em 2008, foram apresentados quatro trabalhos orais e dois pôsteres sobre marketing, e um sobre endomarketing, totalizando sete trabalhos apresentados sobre o tema proposto. Em 2010, todos os trabalhos com esse tema foram apresentados no formato oral - três sobre marketing e um sobre endomarketing, totalizando quatro trabalhos apresentados sobre o tema. Em 2012, todos os trabalhos foram apresentados em formato oral - oito sobre marketing e um sobre endomarketing, totalizando nove trabalhos apresentados sobre o tema proposto. Identificamos que a maioria dos trabalhos apresentados (17) abordou o assunto sobre marketing e apenas três sobre endomarketing. Isso demonstra que ainda existe uma escassez de trabalho que enseja a necessidade de explorar mais o endomarketing. Dos 20 trabalhos, apenas um não abordava a biblioteca universitária, por isso não foi considerado como amostra para análise das práticas de marketing e endomarketing.

Na certeza de atendimento aos objetivos de identificar os fundamentos teóricos de marketing e de endomarketing, no campo da Administração, da Biblioteconomia e da Ciência da Informação; identificar e analisar as práticas de marketing e de endomarketing na produção científica aplicadas na área de Biblioteconomia e apresentá-las para as bibliotecas universitárias, tecemos algumas considerações que sinalizam a interrupção desta pesquisa, assim como a abertura de um leque de opções para dar prosseguimento a sua continuação em outro momento ou oportunidade, visando contribuições para o desenvolvimento do tema.

Fundamentadas na coleta dos dados obtidos na produção científica analisada, e considerando as sugestões dos autores estudados, que serviram de subsídio para identificar as práticas de marketing e de endomarketing, e das próprias ações realizadas em suas organizações, observamos que existem diversas formas que, transformadas em ações, são essenciais para atrair e encantar os clientes nas bibliotecas universitárias. Destacamos as práticas de marketing e endomarketing, propondo a sua adoção para as bibliotecas universitárias. Depois de identificar as que são adotadas pelas bibliotecas universitárias, consideramos como as mais recorrentes as que tiveram uma incidência considerável, como aquelas que obtiveram um percentual acima de 5%, totalizando 10 práticas.

Quadro 2 – Práticas de marketing e endomarketing em bibliotecas universitárias

Item	PRÁTICAS
01	Adoção de TICS
02	Planejamento de marketing e endomarketing
03	Adoção de canais de comunicação e divulgação
04	Diversificação de serviços prestados ao público
05	Integração multiprofissional
06	Adoção de material informativo
07	Promoção de eventos
08	Capacitação e treinamento
09	Criação de um sistema de informação interna
10	Criação de um programa para comunicação interna e externa

Fonte: Pesquisa direta, 2014

Podemos destacar no Quadro 2 como as práticas identificadas nos trabalhos consultados, a adoção das TICs, o planejamento de marketing e endomarketing, a adoção de canais de comunicação e divulgação, a diversificação de serviços prestados ao público, a integração

multiprofissional, a adoção de material informativo, a promoção de eventos, a capacitação e treinamento, a criação de um sistema de informação interna, o uso de material informativo e a criação de um programa para comunicação interna e externa.

Partindo do pensamento dos autores estudados, constatamos que essas práticas são bastante utilizadas nas unidades de informação, por sua importância em acompanhar a competitividade no mercado informacional, por meio de um bom planejamento, utilizando-se as TICs para promover produtos e prestar serviços de qualidade. Diante desse contexto, afirmamos que as práticas destacadas estão em evidência nas bibliotecas universitárias, por proporcionarem mais divulgação e satisfação do cliente interno e do externo, visto que a capacitação e o treinamento poderão unir mais a equipe e proporcionar mais motivação e comprometimento com o trabalho desenvolvido para prestar serviços aos clientes externos de forma eficiente e eficaz. Isso, porém, só será possível por meio da criação de um sistema de informação interna, que irá facilitar a comunicação, o conhecimento da empresa, os processos e o clima organizacional.

As práticas destacadas no Quadro 2 são ações que, por meio de ferramentas, estão sendo utilizadas pelas bibliotecas universitárias, abordadas e sugeridas pela literatura como a melhor maneira de atrair e encantar clientes. Essas ações estão intrínsecas nos compostos de marketing e de endomarketing. Proporcionam o planejamento estratégico da organização, pois, como observa Amaral (2012), planejando a promoção, a organização terá condições de estabelecer cronogramas de ações, otimizando verbas e, sobretudo, elaborando ações que resultem em soluções e benefícios concretos para o cliente.

Ressaltamos que, as bibliotecas universitárias estando preparadas para atender aos seus clientes, recebê-los e encantá-los, terão destaque na sociedade como um organismo vivo, que transforma informação em conhecimento e, consequentemente, será capaz de transformar a sociedade. O profissional da biblioteca, gestor e mediador da informação, deve ser visto como um importante elo entre a organização, a biblioteca e o cliente. É ele o responsável pela motivação da sua equipe para realizar o planejamento que tem foco, inicialmente, no cliente interno e, posteriormente, no cliente externo, pois, se a biblioteca trabalha somente com o externo, poderá comprometer sua equipe e, consequentemente, o público a quem ela irá atender. Portanto, adotar as práticas irá facilitar sua gestão e a realização das ações nelas inseridas, procurando sempre obter o sucesso no mercado competitivo com integração de diversos profissionais.

De forma geral, salientamos que é possível e recomendável adotar diversidade de serviços epráticas de marketing e endomarketing em bibliotecas universitárias, levando em consideração as propostas de Silva (2011) que entende o marketing como um processo social e gerencial que implica mudanças em vários aspectos, iniciando pelo perfil dos profissionais da informação. Costa (2012) e Amaral (2012) recomendam o desenvolvimento do mix de marketing de forma direta e pessoal para proporcionar interatividade entre o cliente.

Destacamos ainda, a proposta de Peres (2010) que menciona a adoção do endomarketing como melhoria das relações internas nas organizações que, consequentemente, está relacionada ao clima que interfere diretamente nas expectativas e aspirações da equipe. Pertinente se faz destacar, que as bibliotecas passaram a ser vistas como um lugar de difusão cultural, ao promoverem eventos que possam atrair seus clientes, conforme afirmam Melo (2011) e Pinheiro (2008) ao ratificar que a biblioteca universitária pode ser considerada um espaço de transmissão de cultura com vistas a inclusão social, uma vez que proporciona o acesso à informação por parte do professor, do pesquisador e do aluno.

Por meio dos fundamentos teóricos apresentados, em relação aos conceitos e práticas de marketing e endomarketing mencionadas no campo das bibliotecas universitárias, e por meio das práticas propriamente evidenciadas na produção científica analisada, apresentamos a seguir as considerações finais desta pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as sugestões dos autores estudados, na literatura e na produção científica, que serviram de subsídios para identificar as práticas de marketing e de endomarketing a partir desses estudos e das próprias ações realizadas em suas organizações, observamos que existem diversas formas que, transformadas em ações, são essenciais para atrair e encantar os clientes nas bibliotecas universitárias, partindo de um planejamento estratégico em que o cliente interno deve ser o primeiro sujeito a ser estudado, trabalhado, motivado, treinado/educado e instruído para saber utilizar os produtos e os serviços das bibliotecas universitárias.

O marketing e o endomarketing nas bibliotecas universitárias devem e precisam ser trabalhados juntos. Nesses termos, elaborar um plano de marketing ou planejamento estratégico para melhoria contínua e competitividade de mercado é uma obrigação dos gestores das bibliotecas universitárias, uma vez que é partir do planejamento que as bibliotecas poderão empreender suas práticas para atender melhor à sua clientela.

O bibliotecário precisa compreender que é preciso e necessária a participação da equipe em todo o processo de trabalho e tomadas de decisão. A equipe precisa estar preparada para atender aos anseios da biblioteca universitária e dos clientes, por este motivo é importante a busca da capacitação contínua.

Conhecendo as técnicas de marketing e aplicando nas bibliotecas universitárias, o cliente terá a sua disposição produtos de qualidade e a prestação de um excelente atendimento, contando com serviços que atendam as suas expectativas e necessidades informacionais, pois o cliente universitário é um público exigente, que está cada dia mais à procura do novo e do que lhe traga qualidade, mas com agilidade, devido ao acelerado avanço informacional, às exigências do mercado profissional e à competitividade. Por esse motivo, a biblioteca deve acompanhar essa realidade e estar sempre em busca do novo.

Uma técnica bastante eficaz no gerenciamento das bibliotecas universitárias é o uso das TICs que, nos dias atuais, estão cada vez mais se modernizando e de forma acelerada. As redes sociais também podem ser consideradas como ferramenta eficaz e as bibliotecas devem estar atentas e terem uma visão inovadora, utilizando-as como recurso importante para divulgar os produtos e os serviços e disseminar a informação.

Com o planejamento estratégico e a utilização das TICs, o profissional bibliotecário, deverá adotar os canais de comunicação e informação que irá estabelecer o elo entre gestor, profissionais da organização, clientes internos e clientes externos. Para que os canais de comunicação e informação sejam bem definidos, é importante estabelecer critérios para utilizá-los por meio de um programa bem definido e estruturado, que facilite a transmissão da comunicação e da informação e a utilização dos canais que a biblioteca irá adotar.

A promoção de eventos e de ações culturais também deve estar inserida no plano de marketing e nunca ser deixada de lado, porque esse é um meio pelo qual os clientes terão uma forma atrativa e dinâmica de conhecer melhor a biblioteca, de se aprofundar mais quanto a sua realidade e real função na sociedade e de aprimorar seu conhecimento e suas habilidades culturais e intelectuais. Essa prática é eficiente e eficaz, no que se refere a estreitar o relacionamento do cliente com a biblioteca, pois se aproxima ainda mais do cliente, que acaba contribuindo para a formação e a melhoria da qualidade da biblioteca universitária, desde que o cliente externo faça parte da promoção, da divulgação, da realização, da organização e da participação efetiva desses eventos.

Em última análise, vivenciamos com este estudo a importância da gestão na biblioteca, no que tange à promoção de produtos e à prestação de serviços de boa qualidade para proporcionar

mais valor para a unidade de informação, especificamente as bibliotecas universitárias. Utilizar práticas de marketing e de endomarketing, nessas bibliotecas, é uma excelente forma de dar visibilidade, mais conceituação e melhor desempenho tanto para os profissionais quanto para a biblioteca no mercado competitivo. Buscar constantemente a inovação tecnológica é uma forma de pontificar um diferencial no mercado.

Concluímos que, se as técnicas de marketing e de endomarketing forem empregadas de forma bem definida e estruturada, poderão colocar a biblioteca universitária no ápice da competitividade de mercado. Para isso, é preciso contar também com uma técnica utilizada frequentemente nas grandes organizações - a técnica de *benchmarking* - que proporcionará um monitoramento constante para buscar ser o melhor entre os melhores, adaptando e aperfeiçoando as melhores práticas na sua unidade de informação. Como resultado, as bibliotecas universitárias terão destaque no ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. do. Estudo de usuário e marketing da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais**... Rio de Janeiro: Fiocruz, 2012. Disponível em: <www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19513.pdf>. Acesso em: 03 jul. 2014.

ANDREASEN, A. R. Avanço do marketing para bibliotecas. In: SILVEIRA, Amélia (Org.). **Marketing em bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: IBICT, 1987. p. 37-64. Disponível em: <libroaberto.ibict.br/handle/1/162>. Acesso em: 14 set. 2014.

ARAÚJO, W. da S.; SILVA, M. B. da. A importância do marketing de relacionamento na gestão de bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis, SC. **Anais**... Florianópolis, SC: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1454/1455>. Acesso em: 15 jun. 2014.

ARAÚJO, W. da S.; SILVA, M. B. da; SILVA, A. K. A. da. O uso do marketing na comunicação de produtos e serviços em Unidades de Informação: o caso da Seção de Multimeios da Biblioteca Central da UFPB. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17, 2012, Gramado, RS. **Anais**... Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4Q66.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2014.

BEKIN, S. F. **Conversando sobre endomarketing**. São Paulo: Makron Books, 1995.

CHURCHILL, G. A.; PETER, J. P. **Marketing**: criando valor para os clientes. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

CIENTOMETRIA: é possível avaliar a qualidade da pesquisa científica? **Scientia Medica**, Porto Alegre, v. 18, n. 2, p. 64-65, abr./jun. 2008. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/scientiamedica/article/viewFile/3637/3016>. Acesso em: 11 ago. 2014.

COBRA, M. **Administração de marketing**. São Paulo: Atlas, 1995.

CÓRDOLA GONZÁLEZ, S. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n.1, p. 61-65, jan./mar. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n1/08.pdf>. Acesso em: 14 set. 2014.

COSTA, D. **Endomarketing inteligente**: a empresa pensada de dentro para fora. Porto Alegre: Dublinense, 2012.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia de informação. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

KHAN, I. Library, Librarian and Library Services in Web 2.0 Environment. **International Journal of Digital Library Services**, v. 3, Isseu-4, p. 14-36, Oct.-Dec. 2003. Disponível em: <http://www.ijodls.in/uploads/3/6/0/3/3603729/imran_khan_14-36.pdf>. Acesso em: 14 set. 2014.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LAS CASAS, A. L. **Administração de marketing**: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2012.

MANESS, J. M. Teoria da Biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 17, n.1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>. Acesso em: 13 set. 2014.

MELO, J. A. de. A biblioteca da Faculdade do Vale do Ipojuca como centro cultural na cidade de Caruaru-PE. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011, Maceió, AL. **Anais**... Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/619/281>. Acesso em: 14 jul. 2014.

MORAES, T. C. C.; FERRAZ, M. de A.; SARTO ZEFERINO, V. Endomarketing: uma ferramenta no processo do Sistema de Gestão da Divisão de Biblioteca – ESALQ/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17, Gramado, RS, 2012. **Anais**... Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RFY.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2014.

NASCIMENTO, M. I. S. do *et al.* Aplicabilidade do marketing na biblioteca do Centro de Ciências Exatas e da Natureza/UFPB: construção de um blog. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011, Maceió, AL. **Anais**... Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em:

<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/474/366>. Acesso em: 10 jul. 2014.

OLIVEIRA, S. M. de. Aspectos gerenciais essenciais na gestão de unidades de informação: uma revisão de literatura internacional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 173-196, jul./dez. 1998. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004680&dd1=1b1be>. Acesso
Em: 13 set. 2014.

PERES, T. C. de O. Ferramentas do endomarketing para avaliar e propor melhorias no clima organizacional de uma Biblioteca Universitária Pública. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, 2010, Rio de Janeiro. **Anais**... Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em:
<http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_247.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2014.

PINCELLI, M. A. *et al*. Marketing em serviços e produtos de bibliotecas? Melhoria com foco no usuário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, 2010, Rio de Janeiro. **Anais**... Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em:
<http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_463.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2014.

PINHEIRO, E. G. *et al*. Marketing olfativo: um jeito inovador de sentir a biblioteca universitária – do visível ao invisível. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. **Anais**... São Paulo: CRUESP Bibliotecas, 2008. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2622.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2014.

PONTES, E. M.; SANTOS, M. K. O uso das redes sociais no âmbito das bibliotecas universitárias federais brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011, Maceió, AL. **Anais**... Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em:
<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/370/403>. Acesso em: 13 set. 2014.

ROCHA, M. M.V.; FERNANDES, Francinice Holanda Rodrigues; SIMÕES, A. C. Marketing pessoal como competência em informação dos bibliotecários do SISTEMOTECA da Universidade Federal da Paraíba - Campus I. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais**... Florianópolis, SC: FEBAB, 2013. Disponível em:
<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1535/1536>. Acesso em: 15 jun. 2014.

SANTOS, J. F.; LUBISCO, N. M. L. Compreensão do conceito e apropriação do marketing como insumo na gestão de bibliotecas públicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió, AL. **Anais**... Maceió, AL: FEBAB, 2011. Disponível em:

<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/500/224>. Acesso em: 10 jul. 2014.

SANTOS, J. F.; LUBISCO, N. M. L. Marketing na gestão das bibliotecas públicas de Salvador/BA: obstáculos para sua adoção. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013. Florianópolis, RS. **Anais**... Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/511/355>. Acesso em: 09 jul. 2014a.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. [**Trabalhos apresentados**]. São Paulo: CRUESP Bibliotecas, 2008. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais>. Acesso em: 09 dez. 2013.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, 2010, Rio de Janeiro. [**Trabalhos apresentados**]. Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos_pesquisa.asp>. Acesso: em 08 jan. 2014.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, RS. [**Trabalhos apresentados**]. Gramado, RS: UFRGS, 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais>. Acesso em: 09 jan. 2014.

SILVA, A. K. A. da; MOREIRA, E. C.; DUARTE, E. N. Aplicação de técnica de endomarketing em biblioteca universitária. **Informação & Sociedade**: estudos, v. 10, n. 2, 2000. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/334/256>. Acesso em: 02 dez. 2013.

VIEIRA, D. V.; CUNHA, M. B. da. O Marketing de geolocalização em Bibliotecas Universitárias: o uso dos dispositivos móveis para promover as bibliotecas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais**... Florianópolis, SC: FEBAB, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1424/1425>. Acesso em: 14 jun. 2014.

PRÁTICAS DE INOVAÇÃO E MARKETING EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: OFERTA DE RECURSOS NÃO-CONVENCIONAIS - PROTETORES AURICULARES, SACOLAS E GUARDA-CHUVAS

Patricia Valerim (Universidade Feevale) - patricia.valerim@gmail.com

Bruna Heller (Universidade Feevale) - bruninhah.heller@gmail.com

Sabrina Leal Araujo (Feevale) - sabileal@yahoo.com.br

Resumo:

O presente trabalho aborda práticas de inovação e marketing realizadas pela Biblioteca da Universidade Feevale, que são a oferta de guarda-chuva e sacolas retornáveis e a oferta de protetores auriculares. Os objetivos da pesquisa foram descrever o contexto que originou a proposição destes serviços considerados não convencionais, e constatar seus benefícios e impactos, tanto para instituição quanto para os públicos atendidos, através do referencial teórico e da análise de dados. A metodologia trata-se de uma pesquisa bibliográfica, descritiva e exploratória quanto aos fins. Quanto à sua natureza, é uma pesquisa qualitativa. Estas ações acarretaram resultados positivos para os públicos, para a instituição e para as bibliotecas, pois oportunizaram a melhoraria no relacionamento, a divulgação, a valorização da marca, o fortalecimento da imagem e o reconhecimento do posicionamento inovador, e também a preservação do acervo, a facilitação da vida acadêmica, no que tange o transporte, proteção e conforto ambiental.

Palavras-chave: *Inovação; bibliotecas; empréstimo não-convencional; preservação do acervo*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Marketing da Sustentabilidade (Divulgação ou disseminação?)*

1 Introdução

Por muitos anos, as bibliotecas foram as principais fontes de recuperação de informação, pois multiplicaram-se após a invenção da imprensa de Gutemberg, adentrando à sociedade e às diversas comunidades que não tinham acesso a qualquer fonte de informação. Com o aprimoramento das tecnologias de informação e comunicação houve um *upgrade* das bibliotecas que, adaptaram-se ao cenário da época, assim sistematizando a informação, passando de modelos que muitos e muitos anos foram tradicionais, à inovação que veio a ser um facilitador.

Ainda, não somente a parte técnica biblioteconômica precisou adequar-se ao novo cenário da informação, ou seja, houve a necessidade de acompanhar também o usuário e as suas respectivas necessidades, pois com a popularização da internet a recuperação da informação *online* tornou-se de mais fácil acesso do que frequentar uma biblioteca física.

Para isso, as bibliotecas reinventam-se[1] e criam estratégias para a sua adaptação. Observa-se no ambiente das bibliotecas universitárias uma crescente preocupação na oferta de serviços diferenciados, como forma de atender às expectativas de seus usuários ou ainda de captar a atenção deles para continuarem frequentando o espaço físico, frente à concorrência digital que oferece uma gama de atrativos, além do fator comodidade.

Neste contexto, algumas questões merecem atenção, como a preservação do acervo e o conforto ambiental, que podem ser trabalhadas por meio de ações que desenvolvam a conscientização dos alunos quanto ao cuidado com os livros e materiais emprestados e também quanto ao bem-estar do público quando usa o ambiente da biblioteca.

A Biblioteca[2] da Universidade Feevale, ao longo dos anos, vem implementando novos serviços que reforçam cada vez mais a comunicação com a comunidade acadêmica, seja por meios de serviços presenciais ou por meio da utilização das novas tecnologias disponíveis pela Web 2.0. Não tratam apenas de serviços técnicos, mas também de ações que agregam na formação cultural e social dos usuários.

Inserida em uma instituição de ensino superior com ações inovadoras, a Biblioteca da Feevale vem sempre se desafiando a repensar suas ações, ouvindo as sugestões dos seus públicos, observando as tendências de mercado e adaptando à sua realidade. Seguindo o exemplo do empréstimo de fone de ouvido e de lupas de aumento para pessoas com baixa visão, que são recursos que auxiliam no processo de acesso à informação, a Biblioteca da Feevale passou a emprestar dois itens inusitados: sacolas e guarda-chuvas retornáveis. Também passou a ofertar, gratuitamente, protetores auriculares como forma de minimizar os ruídos da futura obra de ampliação.

A partir do exposto, o presente trabalho pretende descrever o contexto que originou a proposição do serviço de empréstimo de recursos sacolas e guarda-chuvas e da oferta de protetores de ouvido, e constatar os benefícios e impactos destes novos serviços, tanto para instituição quanto para os públicos atendidos, através do referencial teórico e da análise de dados. Espera-se também, que este estudo sirva de referência para encorajar outras bibliotecas na oferta de serviços diferenciados, a exemplo dos que serão descritos neste artigo.

2 Revisão de literatura

A preservação e conservação do acervo sempre foi uma preocupação das bibliotecas que permanece até hoje, pois além de ser o meio de preservar o conhecimento, é o meio de permitir o maior uso dos materiais pelo maior número de usuários. Conforme sugere o

[1] Reinventar, segundo o dicionário Aurélio (2004, p. 1726), significa “inventar outra vez”.
[2] Optou-se por usar Biblioteca da Feevale para o Sistema de Bibliotecas, que é composto por duas bibliotecas (Câmpus I e II).

documento "Diretrizes Para Salvaguardar o Patrimônio Documental" (EDMONDSON, 2002, p. 19), "A documentação cuidadosa e o controle das coleções – a 'boa administração' – é uma condição prévia indispensável para a preservação". Assim, é fundamental que ações de preservação sejam incluídas nas atividades e serviços da biblioteca.

O constante manuseio, muitas vezes inadequado, de livros e documentos é um fator de degradação que ocorre em muitas bibliotecas. De acordo com Cassares (2000, p. 22), "o manuseio abrange todas as ações de tocar no documento, sejam elas durante a higienização pelos funcionários da instituição, na remoção das estantes ou arquivos para uso do pesquisador, nas foto-reproduções, na pesquisa pelo usuário etc.".

Mármy (2013, p. 2) aponta que, além do uso inadequado, existem fatores internos (qualidade do papel, sua conservação, entre outros) e externos de degradação, que seriam os fatores de exposição ambiental a que o acervo está exposto: "umidade, temperatura, luz, poluição atmosférica".

No Brasil, a preocupação com a salvaguarda dos bens patrimoniais culturais foi legalizada somente no fim da década de 30, com a lei n° 378 de 13 de janeiro de 1937, que criou o Instituto de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. E conforme relata Aranibar (2011), a função de conservador era exercida por profissionais que estudavam em escolas especializadas na Europa, já que no Brasil não existiam instituições que ofereciam tais cursos.

A partir deste cenário, a preocupação com todos os tipos de acervos foi crescendo, obrigando instituições e profissionais a se especializarem com a finalidade de preservar seus patrimônios culturais. E como não poderia deixar de acontecer, as bibliotecas também começaram a se preocupar com este quesito.

Conforme Martins (2012, p. 19),

> [...] as BUs[3] buscam fazer a gestão através da inovação de produtos e serviços baseadas na gestão do conhecimento, que visa a estudar e implementar novas possibilidades de inovação, e assim, atender as demandas do ambiente educacional com diferencial.

A preocupação vai além dos materiais do acervo, engloba também a qualidade do espaço ofertado à comunidade acadêmica. Ainda nos dias atuais, as bibliotecas são muito procuradas, pelo ambiente de silêncio que facilita a concentração de seus usuários. Porém o silêncio absoluto é impraticável, em vista da biblioteca ser um espaço de integração entre pessoas, que também a procuram para socializar e realizar seus trabalhos em conjunto. Em vista desta questão contraditória, e muitas vezes considerada retrógrada, de manter o silêncio, as bibliotecas precisam encontrar um meio termo para agradar o seu público.

Segundo a NBR 10152 (1987), norma que avalia o ruído em áreas habitadas, tendo por objetivo o conforto da comunidade, os valores dB(A) dos níveis de ruído para conforto acústico, ou seja, o nível de ruído aceitável dentro de uma biblioteca, seria de 35 a 45 dB. Pereira, Silva e Sales (2011, p. 66) salientam que o ruído ocupacional excessivo pode ocasionar redução de até 60% da produtividade e o comprometimento de órgãos e funções do organismo, estresse, cansaço, entre outros.

Conforme destacam Silveira e Silva (2010, p.1), "os esforços devem ser em conscientizar os usuários de que existem níveis de ruídos toleráveis para ambientes como uma biblioteca". Constata-se que a intervenção dos atendentes é fundamental neste processo, sempre atentos aos ruídos exagerados e se há pessoas que possam se incomodar com barulho.

Ainda segundo Silveira e Silva (2010), há as bibliotecas que adquirem dispositivos micro controlados que comandam sensores visuais e sonoros que são ativados quando o nível atinge os limites estabelecidos.

---

[3] Bibliotecas universitárias.

Em relação às duas questões, a preservação e a oferta de um ambiente de estudo adequado, há a necessidade de elaborar ações e políticas, e para isso, é de suma importância trabalhar o marketing de serviços e produtos. O marketing é um processo muito importante na administração de empresas, não importando o ramo em que elas atuem, pois faz a conexão dos serviços e/ou produtos com os seus clientes. A cada geração que surge (X, Y), as tendências mudam, obrigando as empresas a se reinventarem para se reposicionarem no mercado, com o intuito de atingir seus clientes com maior eficácia.

De acordo com a American Marketing Association *apud* Kotler (2006, p.4):

> [...] o marketing é uma função organizacional e um conjunto de processos que envolvem a criação, a comunicação e a entrega de valor para os clientes, bem como a administração do relacionamento com eles, de modo que beneficie a organização e seu público interessado.

O setor de serviços tem crescido muito nos últimos anos devido à mudança na economia mundial, o que levou as empresas a perceberem que o marketing tradicional não conseguia ser aplicado da mesma maneira que as empresas que vendem bens.

A intangibilidade é um fator predominante na prestação de serviços, pois não pode ser experimentado ou testado, segundo Hoffman (2003, p.10) "o conhecimento do serviço é obtido por meio da experiência de receber o serviço real". Por isso se torna difícil mensurar de que maneira os produtos oferecidos pelas empresas prestadoras de serviço atingem os seus clientes.

Além dos fatores apresentados, a concorrência entre as empresas, faz com que as mesmas usem estratégias de inovação e de marketing de relacionamento para fidelizar e conquistar novos clientes.

Pensando nas questões da preservação do acervo e a preocupação com o conforto ambiental dos usuários, o empréstimo de sacolas e guarda-chuvas juntamente com a disponibilização de protetores para o ouvido, podem ser consideradas ações inovadoras, pois foram serviços pensados para melhorar o transporte do acervo, tornando-o mais seguro aos fatores do tempo e do manuseio, além de possibilitar a minimização do impacto que o ruído causa no ambiente frequentado pelos usuários.

3 Materiais e métodos

O trabalho é caracterizado como uma pesquisa empírica quanto aos meios e que se utilizou de pesquisa bibliográfica, descritiva e exploratória quanto aos fins. Quanto à sua natureza, é uma pesquisa qualitativa.

Empírica porque é constituída a partir de fontes diretas (pessoas) que conhecem, vivenciam ou tem conhecimento sobre o tema, utilizando-se do conhecimento tácito das autoras que atuam como bibliotecárias na instituição em estudo.

É considerada descritiva, uma vez que objetiva relatar a experiência de ofertar serviços diferenciados como o empréstimo de itens não documentais como sacolas e guarda-chuvas retornáveis, além da oferta de protetor auricular, e evidenciar os impactos para a biblioteca e para os públicos atendidos.

Para Lakatos e Marconi (1991, p. 183), "[...] a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, pois ela propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras".

Os estudos exploratórios, de acordo com Triviños (1995, p. 109) "[..] permitem ao investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema". Marconi e Lakatos (1999) contribuem dizendo que a pesquisa exploratória tem por finalidade aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno e ainda o esclarecimento

de conceitos. Gil (2002) comunga com autores já citados, dizendo que a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema, aprimorar ideias ou descobertas de intuições. O planejamento deste tipo de pesquisa é bastante flexível e geralmente envolve levantamento bibliográfico, pesquisa documental e entrevistas não-estruturadas. Para este artigo foram analisados os comentários dos públicos realizados no Facebook da Universidade Feevale e da Biblioteca.

A análise dos dados descritos e coletados permitiu considerar os seus efeitos no ambiente estudado.

4 Contextualização

Mantida pela Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo (Aspeur), uma entidade sem fins lucrativos e reconhecida como de utilidade pública federal, estadual e municipal, a Universidade Feevale é uma instituição que atua em todos os níveis de formação.

Criada há mais de quatro décadas, a partir de demanda da comunidade, hoje se dedica à formação de cidadãos em diferentes áreas do conhecimento.

Um de seus objetivos maiores é o desenvolvimento regional nas dimensões educacional, cultural, tecnológica, social e econômica. Com cursos e ações inovadoras e projetos de caráter comunitário, se destaca nos cenários estadual e nacional, e também se projeta internacionalmente em função de parcerias com instituições estrangeiras. A Universidade Feevale oferece cursos de graduação, especialização, MBA, mestrado, doutorado e extensão, e ainda mantém uma Escola de Aplicação, que oferece educação básica, média e profissionalizante. Na pesquisa, são vinte e cinco grupos com cento e vinte e seis projetos em execução. E na extensão, são quarenta e seis projetos.

Em 2010 o Centro Universitário Feevale foi oficialmente credenciado pelo Ministério da Educação como universidade. Foi o coroamento de um intenso esforço iniciado em 1969, quando um grupo de pessoas se reuniu para buscar, através do conhecimento, o atendimento das demandas da comunidade e da região.

A Instituição atualmente conta com mais de dezessete mil alunos em todos os níveis de ensino e mil e quinhentos funcionários.

Os ambientes acadêmicos e os espaços de convivência dos câmpus convergem com as diversas áreas culturais, como a Pinacoteca, o Museu Nacional do Calçado e o Teatro Feevale, o maior do Rio Grande do Sul, modernos laboratórios e suas bibliotecas.

A Universidade Feevale possui duas bibliotecas, uma em cada Câmpus. A biblioteca Gestão José Spohr, localizada no Câmpus I, foi recentemente ampliada e contempla aproximadamente a área de 742,49m² englobando a brinquedoteca e a biblioteca infantil, ambientes lúdicos, que despertam a curiosidade e instigam a criança a entrar no mundo dos livros. A Biblioteca Paulo Sérgio Gusmão, localizada no Câmpus II, conta com os seguintes espaços: área administrativa e processamento técnico, laboratório de informática, área destinada ao acervo, ao estudo individual, aos estudos em grupo, totalizando 2.651,87m². Para atender a demanda de aumento do acervo, além de uma oferta maior de ambientes de estudos, a instituição tem previsto para 2017, a ampliação da estrutura do prédio da Biblioteca do Câmpus II em aproximadamente 3.300m².

5 Resultados parciais

As bibliotecas da Universidade Feevale estão inseridas em um ambiente com ações inovadoras. A inovação é um dos princípios orientadores da Feevale, que a compreende como sendo o processo de melhorar ou criar algo diferente que agregue valor à Instituição e a sociedade, possibilitando o avanço do conhecimento, a partir da promoção de um ambiente

que estimule os indivíduos a agir de forma criativa e empreendedora.

Neste contexto, a Biblioteca vem sempre se desafiando a repensar suas ações, ouvindo as sugestões dos seus públicos, observando as tendências de mercado, adaptando à sua realidade, não somente no que se refere à parte técnica, mas também à formação cultural e social dos seus usuários, atendendo às suas mais diversas necessidades da comunidade acadêmica e geral.

Alguns processos buscados por algumas bibliotecas já são realidade na Feevale há algum tempo, como por exemplo: o plano de ensino integrado ao sistema de gestão, débitos de multa automáticos sem cobrança presencial, renovação por telefone, negociação de multa, decoração sustentável e caracterização em datas festivas, empréstimo com prazo estendido nas férias, mapa 3D para localização do acervo no catálogo *online*, entre outros.

Assim, no que tange o processo de circulação, a Biblioteca da Feevale aproveitou que já fazia o empréstimo de fone de ouvido e de lupas de aumento para pessoas com baixa visão, que são recursos que auxiliam no processo de acessibilidade à informação, e passou a emprestar dois itens inusitados e/ou não convencionais em bibliotecas, que são sacolas e guarda-chuvas retornáveis. Também passou a ofertar gratuitamente protetores auriculares como forma de minimizar os ruídos da futura obra de ampliação.

A sacola para transporte de livros era uma demanda recorrente, sinalizada pelos públicos atendidos pelas bibliotecas, através de relatos aos atendentes no momento do empréstimo e pelas avaliações institucionais, além do histórico de aumento de danos nos materiais em dias de chuvas. Foram pensadas em várias alternativas que pudessem contemplar a questão de praticidade de transporte e conservação do acervo, a sacola plástica foi descartada em virtude da preocupação ecológica, e a alternativa mais adequada era a sacola de tecido. A ideia começou a tomar forma no segundo semestre de 2013, com a parceria da Biblioteca com o Projeto Moda em Produção da Universidade, vinculado ao Curso de Moda, e desta forma, além do objetivo inicial buscado, atendia também outras demandas como sociais e ambientais.

Desde 2008, o projeto de extensão Moda em Produção capacita mulheres e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade social nos bairros de Novo Hamburgo - RS, por meio de oficinas semanais sobre artesanato e técnicas de costura, aproveitando os resíduos das indústrias da região. O projeto incentiva a socialização, a qualidade de vida, além da responsabilidade do trabalho em grupo.

A ação social incrementou a renda de quatro artesãs atendidas pelo Projeto Moda em Produção, que orientadas pela líder do projeto e professora do Curso de Moda, fabricaram manualmente um primeiro lote de 200 sacolas com forte apelo estético devido às padronagens exclusivas. As sacolas receberam uma etiqueta com a logomarca da Universidade Feevale, uma menção ao Projeto Moda em Produção e o slogan “Produzido artesanalmente com o conceito Ecosocial”.

Figura 1: Primeira edição das sacolas retornáveis para transporte de livros.



Fonte: Biblioteca Feevale.

O empréstimo das sacolas retornáveis envolveu diversos públicos que têm acesso aos serviços das duas bibliotecas da Feevale, além dos alunos da graduação, verificou-se o empréstimo para alunos da escola, alunos da pós-graduação, professores e funcionários.

A sacola repercutiu de forma positiva para os públicos, atingindo os objetivos propostos, os atendentes percebem no momento do atendimento aos públicos a satisfação pela demanda atendida, principalmente em momentos em que o usuário tem a necessidade de retirar uma quantidade razoável de livros ao que ele não havia previsto, ou em dias chuvosos, proporcionando o acondicionamento e transporte adequados. Outro fator é a sustentabilidade, devido ao caráter ecosocial do produto.

Passados um pouco mais de dois anos do lançamento das sacolas, constatou-se sucesso na ação e, uma 2ª Edição com mais 200 sacolas retornáveis foi pensada, como uma das novidades preparadas para a comunidade acadêmica para o início do ano letivo de 2016.

As 200 sacolas inicialmente confeccionadas, proporcionaram mais de 2.800 empréstimos para transporte de livros e outros fins à comunidade acadêmica. Algumas sacolas sofreram desgaste pelo uso contínuo e foram inutilizadas, sendo que muitas sacolas não retornaram às bibliotecas. Esta situação de não devolução já estava prevista dentro do escopo do serviço, ocorrendo a cobrança do valor de custo em caso de não devolução dentro do período de empréstimo proposto, devido ao usuário se interessar em adquirir a sacola por seu atrativo estético e funcional.

A opção por uma sacola retornável, confeccionada com resíduos das indústrias da região e não por sacolas plásticas, contribuiu para minimizar o impacto ambiental, levando-se em consideração o número de sacolas emprestadas. Por outro lado, a circulação do produto, englobando a não reposição para a biblioteca e o desgaste devido ao uso, também pode ser considerada uma ação positiva e gera uma economia solidária, sustentável, porque criou a solicitação de um novo lote de 200 sacolas, gerando novamente renda às artesãs do Projeto Moda em Produção.

Só no ano de 2016, abrangendo o período dos meses de janeiro a março, entre os dois câmpus foram emprestadas 269 sacolas retornáveis, com o início da 2ª edição do serviço.

Já o empréstimo de guarda-chuvas foi idealizado em 2015, ao identificar relatos dos usuários no momento da devolução de livros que foram danificados por terem sido molhados pela chuva. A ideia foi discutida na instituição e em parceria com o Setor de Marketing, foram confeccionadas 100 unidades.

O início do empréstimo foi integrado à Campanha de Preservação do Acervo, e neste momento, a Biblioteca da Feevale recebeu uma decoração especial, próximo ao balcão de atendimento, foram instalados móbiles em formato de nuvens e gotas de chuva, elementos que lembram sobre a importância de cuidar dos livros, evitando que eles tenham contato com líquidos de todos os tipos. Outros cuidados com o acervo também são abordados na ação.

Figura 2: Guarda-chuvas para empréstimo.



Fonte: Biblioteca Feevale.

A circulação dos guarda-chuvas, no período de janeiro a março de 2016, totalizou entre os dois câmpus, 165 empréstimos.

No mês de março, um usuário caminhando pelas ruas da cidade de Novo Hamburgo foi flagrado utilizando o guarda-chuva, ressaltando que o uso deste serviço auxilia a vida da comunidade acadêmica.

Figura 3: Usuário flagrado nas ruas de Novo Hamburgo com o guarda-chuva.



Fonte: Biblioteca Feevale.

Para o gerenciamento do empréstimo de ambos os produtos, utiliza-se o Sistema Pergamum. Foram criados dois tipos de obras: Sacola retornável e Guarda-chuva retornável, e escolhidos alguns campos do MARC para descrevê-los, que são: 245 (Título principal), 250 (Edição), 260, subcampo c (Data de Publicação), conforme figura 4.

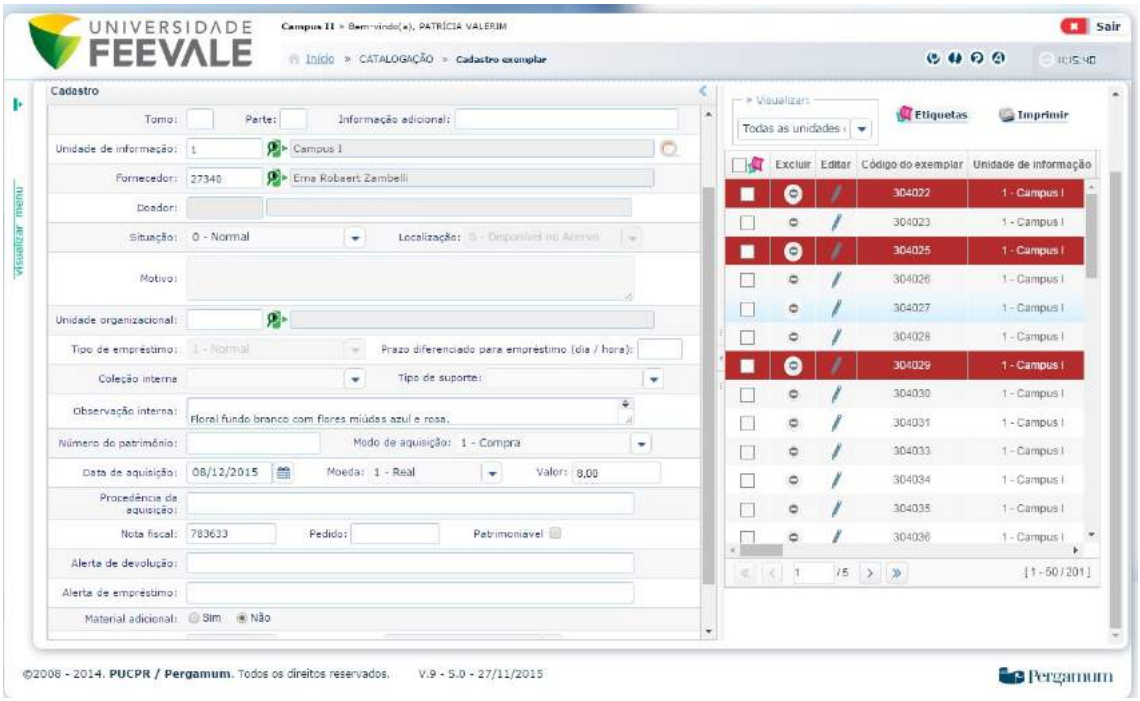
Figura 4: Cadastro em MARC das sacolas retornáveis.

	Excluir	Ordem	Campo	Indicador 1	Indicador 2	Cadastro
○	⊖	1	1			245843
○	⊖	1	3			BR-NhCUF
○	⊖	1	5			20151222150300.0
○	⊖	1	8			151222
○	⊖	1	40			$a BR-NhCUF $c BR-NhCUF
○	⊖	1	245	0	0	$a Sacola retornável Feevale: $b projeto Moda em Produção
○	⊖	1	250			$a 2. ed.
○	⊖	1	260			$c 2015.
○	⊖	1	930			$a 1522 $b Dec 22 2015 2:55PM
○	⊖	2	930			$b Dec 22 2015 3:02PM $a 1522

Fonte: Biblioteca Feevale.

Para cada acervo, foram inseridos o número de exemplares correspondentes ao produto.

Figura 5: Exemplares referentes às sacolas retornáveis.



Fonte: Biblioteca Feevale.

Tanto para as sacolas, quanto para os guarda-chuvas, concede-se o prazo de 15 dias para devolução e, visando uma imagem positiva do serviço e o bom relacionamento, não é cobrada multa pelo atraso e também não é cobrado o ressarcimento em caso de avarias. O valor do produto somente é cobrado do usuário após 30 dias que ele não efetiva a devolução, neste momento o valor é acrescido à mensalidade, no entanto, devido ao apelo estético do produto, alguns usuários manifestam o interesse em possuir o produto e realmente não realizam a devolução da sacola ou do guarda-chuva.

Já a ideia de distribuir protetores auriculares surgiu também a partir de avaliações institucionais sobre a questão de ruído. Estando prestes a vivenciar uma obra de ampliação do espaço da Biblioteca do Câmpus II, a oferta teve como objetivo minimizar a questão, um certo "pedido de desculpa" pelos transtornos, para que cada indivíduo pudesse criar o seu próprio silêncio, enquanto se está em construção para proporcionar ambientes mais propícios ao estudo e concentração.

Para divulgar suas ações, a Biblioteca da Feevale tem o apoio do Marketing da instituição que divulga em diversos meios como: o site institucional e o jornal impresso da instituição. O Marketing ainda divulga para os meios externos à IES[4], como jornais, rádios e TVs, que geram mídia espontânea. As ações também são divulgadas nas mídias sociais da Universidade Feevale e, desde 2014, a biblioteca possui sua própria Fanpage. O Facebook da Feevale conta com 120.240 seguidores e a Fanpage da Biblioteca com mais de 2.200 seguidores.

[4] Instituição de Ensino Superior

Tabela 1 - Estatísticas dos serviços de agosto de 2013 a março de 2016.

	Sacolas	Guarda-chuvas	Protetores auriculares
Empréstimos	3.086 (de agosto 2013 a março 2016)	449 (de outubro 2015 a março 2016)	----------
Distribuição	----------	----------	300
Não devolvidos 1. ed.	107	6	----------
Não devolvidos 2. ed.	10	----------	----------
Descartados/dano 1.ed.	3	7	----------
Descartados/dano 2.ed.	2	----------	----------
Post Facebook institucional	1	3	0
Post Facebook biblioteca	4	3	1
Site institucional	1	1	0
Jornal de circulação nacional	1	0	0
Visualizações	4.922	24.714	2.664
Curtidas	94	1.156	40
Compartilhamentos	2	63	13
Comentários	6	40	0

Fonte: as autoras.

Quadro 1 – Comentários no Facebook sobre os guarda-chuvas e sacolas

	Comentários
Guarda-chuva	1. Eu faço uso do serviço e aprovo. Não foram poucas às vezes em que deixei este em casa e me molhei quando de viradas repentinas no tempo. Agora não mais... kkkkkk. 2. Preciso de um também. 3. É empréstimo de guarda chuva, isso? 4. Hahaha bom investimento. 5. Preciso de um. 6. MUITO útil Emoticon heart 7. Já me salvou de cada banho de chuva! 8. Adorei a campanha de preservação do acervo, com as ideias da sombrinha e da bolsa. 9. Grande ideia. Parabéns! 10. Parabéns a Feevale pela bela iniciativa. 11. Muito legal! 12. Olha aí [cita o nome de outra IES, grifo do autor] Não tem cobertura de um setor a outro e ainda querem vender guarda-chuva!! 13. Feevale é best. Só tem a crescer e melhorar.... #adoro. 14. Olha que tri não vamos mais nos molhar kkkkk. 15. vamos buscar já que a minha quebrou HAHAHAHAHA. 16. Feevale é toop...não me vejo em outra instituição..

	17. Show! 18. Eu já usei ontem 19. Essa é pra ti [cita o nome de uma colega, grifo do autor]!!! 20. Emoticon smile hehehe 21. Olha [cita o nome de uma colega, grifo do autor]!!! 22. Parabéns Feevale. São as pequenas ações q valorizam a Universidade que são. 23. Eh por isso que eu não vejo a hora de voltar a estudar. 24. Eu achei essa ideia demais! Parabéns! 25. Iniciativa! 26. Que legal. 27. Muito legal!!!! 28. Adorei, q show..... 29. Que demais! 30. Demais!!! 31. Parabéns pela iniciativa Universidade Feevale !!!! 32. Pras quartas vamos precisar! Verdade! 33. Não é uma passarela coberta até a oficina, mas já tá de bom tamanho Emoticon grin 34. Siiiim. 35. Isso era tudo que a gente queria. 36. ! Seus problemas acabaram. 37. Emoticon tongue 38. Muito show. Parabéns a equipe envolvida na iniciativa de educação de seus usuários. Emoticon wink 39. Show! 40. Olha que ideia genial essa biblioteca teve Emoticon smile
Sacolas	1. Por essas e outras que te amo Universidade Feevale! 2. Emoticon heart 3. Bah vi esta foto ontem no jornal Feevale. 4. Sempre inovando! 5. Bela ideia! 6. Curiosa...

Fonte: as autoras.

Percebe-se pelos comentários realizados na rede social Facebook da Universidade e da Biblioteca, que o público reconhece que os novos serviços proporcionam benefícios em sua vida acadêmica, e por outro lado, também trazem benefícios para a instituição porque é percebido a valorização da marca e o fortalecimento da imagem institucional. Isso caracterizaria uma existência de relação de trocas, que é o conceito central do marketing. Segundo Kotler (1994, p. 24), "Através de trocas, unidades sociais – indivíduos, pequenos grupos, instituições, nações inteiras – obtêm os *inputs* de que necessitam. Ao oferecer algo atraente, recebem em troca o que precisam. Uma vez que todos participam do processo concordam em trocar, todos sentem-se melhor após a troca". Em relação à imagem institucional Kotler (2005, p. 59) contribui dizendo que a imagem é a soma de crenças, ideias e impressões que uma pessoa tem de algo.

Tendo em vista o número de pessoas atingidas na rede social Facebook na divulgação destes três serviços inusitados, evidenciado pela quantidade de 32.300 visualizações, 1.290 curtidas, 78 compartilhamentos e 46 comentários, além de outras mídias como: Jornais de circulação regional, outras mídias sociais, site institucional, Jornal e TV Feevale, percebeu-se a adesão do público alvo, que começou a demandar pelos serviços e reconhecê-los como inovadores, reafirmando o posicionamento da Universidade Feevale. As modalidades de empréstimo relatadas neste trabalho, descaracterizam a ideia de biblioteca tradicional, pois não lida apenas com livros e outros multimeios de informação. Elas reforçam o compromisso da Universidade com a inovação, que no ano de 2015 integrou mais uma vez o *ranking* das

organizações mais inovadoras do Sul do Brasil[5].

Cabe também relatar, que a Biblioteca da Feevale recebeu contatos de outras Instituições de Ensino Superior intressadas em saber como foi operacionalizado o processo, contatou-se com isso, que foram atingidos públicos além da Universidade, podendo servir de modelo para novas iniciativas.

6 Considerações parciais

Através dos dados apresentados e da análise realizada, pode-se afirmar que este estudo visualizou os resultados positivos que as ações geraram tanto para a instituição quanto para os usuários da biblioteca.

O principal benefício direto, constatado pelos usuários, foi a facilitação da vida acadêmica, devido ao auxílio no transporte proporcionado pelas sacolas, o caráter de proteção da possibilitou concluir resultados positivos tanto para os públicos atingidos quanto para a chuva proporcionado pelo guarda-chuva, e a minimização do ruído proporcionado pelo protetor auricular.

Já os benefícios para a Instituição, foram a melhoraria no relacionamento com seus usuários, a divulgação, a valorização da marca, o fortalecimento da imagem e o reconhecimento do posicionamento inovador, e também a preservação do acervo e a melhoria dos serviços das bibliotecas.

Outros benefícios indiretos percebidos foram o impacto social e ambiental, devido à geração de renda para a comunidade e o uso de resíduos industriais, que resultou na reedição das sacolas. As ações sustentáveis promovem a cultura de educação ambiental, ocasionando uma transformação em toda a comunidade acadêmica e geral.

Cabe ressaltar que o estudo teve suas limitações, devido principalmente ao uso dos dados obtidos pelas curtidas, compartilhamentos e comentários realizados em mídia social. Desta forma, seria interessante que a pesquisa fosse complementada com outros estudos, utilizando uma amostra mais representativa e de instrumentos mais formais como questionário e/ou entrevistas.

Por fim, espera-se que o artigo sirva de referência para encorajar outras bibliotecas na oferta de serviços semelhantes aos descritos neste estudo, visto os resultados positivos que pode vir a trazer para a biblioteca e seus usuários.

6 Referências

ARANIBAR, Silvana Salazar. **Terminologia de conservação do papel**: uma ferramenta necessária. 2011. 80 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)-Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2011. Disponível em: < https://conservacaoerestauro.files.wordpress.com/2013/05/silvana-s-tcc_cr.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10152 - Níveis de ruído para conforto acústico: procedimento**. Rio de Janeiro: ABNT, 1987.

CASSARES, Norma Cianflone. **Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas**. São Paulo: Arquivo do Estado, 2000. Disponível em: < http://www.vsilva.com.br/dados/Como%20Fazer%205%20Conservar.pdf>. Acesso em: 2 abr.

[5] O projeto *Campeãs de Inovação* é realizado pelo Grupo Amanhã, em parceria com a consultoria especializada Edusys e com apoio técnico da Fundação Dom Cabral.

2016.

EDMONDSON, Ray. **Memória do mundo**: diretrizes para a salvaguarda do patrimônio documental. [S.l.] : Unesco, 2002. 67p

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 3. ed. rev. e atual. Curitiba: Positivo, 2004.
GIL, Antonio Carlos. **Técnicas de pesquisa em economia e elaboração de monografias**. São Paulo: Atlas, 2000.

HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. **Princípios de marketing de serviços**. São Paulo. Thomson, 2003.

KOTLER, Philip. **Marketing sem segredos**. Porto Alegre: Bookman, 2005. 159p.

KOTLER, Philip; FOX, Karen F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Ed. Atlas, 1994. 440 p.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed., rev. ampl. São Paulo, SP: Atlas, 1991. 270 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 4. ed., rev. e ampl. São Paulo, SP: Atlas, 1999. 260 p.

MÁRSICO, Maria Aparecida de Vries. **Noções básicas de conservação de livros e documentos**. [S. l.]: Arquivar, 2013. Disponível em: http://arquivar.com.br/site/wp-content/uploads/2013/09/Nocoes-Basicas-de-Conservacao-de-Livros-e-Documentos.pdf. Acesso em: 07 abr. 2016.

MARTNS, Camila Quaresma. Gestão do conhecimento para serviços de informação: análise de produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 26, n.1, p. 9-30, jan./jun. 2012. Disponível em: http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2515/2109. Acesso em: 07 abr. 2016.

PEREIRA, C. A. S.; SILVA, L. C. S. SALES, F. H. S. Análise do nível de conforto acústico na biblioteca de uma escola pública. **HOLOS**, v. 4, ano 27, p. 65-91, 2011. Disponível em: http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/viewFile/621/476. Acesso em: 05 abr. 2016.

SILVEIRA, Luhilda Ribeiro; SILVA, Keyse Rodrigo Fonseca. Análise do comportamento e condicionamento operante de usuários em biblioteca. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: < http://www.repositorio.ufma.br/xmlui/bitstream/handle/1/428/Artigo%20Luhilda.pdf?sequence=1&isAllowed=y >. Acesso em: 2 abr. 2016.

TRIVIÑOS, Augusto Nibaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. 1. ed. São Paulo, SP: Atlas, 1995. 175 p.

RECESSO ACADÊMICO COMO OPORTUNIDADE DE PLANEJAMENTO: ATIVIDADES DIFERENCIADAS OTIMIZANDO PROCESSOS E RESOLVENDO PENDÊNCIAS

Luis Rodrigo de Mesquita Tiago (UFABC) - luis.rodrigo.tiago@gmail.com

Ronalde Baptista de Lima Júnior (UFABC) - ronalde.lima@ufabc.edu.br

Resumo:

Traz um relato de experiência das inovadoras "Atividades Diferenciadas de Recesso" realizadas na Biblioteca Santo André (SA) pertencente ao Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do ABC no terceiro quadrimestre de 2015. A metodologia empregada foi o estudo de caso, utilizando-nos da descrição do ferramental empregado para o planejamento e execução das atividades. Recorreu-se ainda a um levantamento bibliográfico em livros e periódicos na área de Biblioteconomia e Administração. Como resultado foi obtido um valor percentual oriundo de uma parametrização da realização ou não realização das atividades propostas, ainda considerando o nível de importância das mesmas. Constatou-se que a utilização do precioso tempo de recesso acadêmico proporcionou a conclusão de parte expressiva das atividades planejadas.

Palavras-chave: *Inovação, Planejamento, Atividades Diferenciadas*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1. Introdução

A Universidade Federal do ABC (UFABC) foi instituída em 2006, e desde a sua criação tem se consolidado como uma das mais promissoras instituições de ensino superior do país. A UFABC vem se expandindo nas diversas áreas do saber, através de trabalhos e projetos desenvolvidos por seu corpo docente e discente, além de diversos convênios com instituições nacionais e internacionais, que suscitam na promoção e reconhecimento da UFABC no Brasil e no mundo.

A UFABC conta com um Sistema Integrado de Bibliotecas (SISBI-UFABC) que é composto por duas bibliotecas, uma situada na cidade de Santo André e a outra situada na cidade de São Bernardo do Campo. O Sistema conta com um acervo de cerca de 90 mil exemplares e um fluxo anual de cerca de 50 mil pessoas. O Sistema tem elevado o número de itens do acervo com o objetivo de atender aos novos cursos criados pela universidade, resultando num aumento significativo do fluxo de usuários na biblioteca.

Com um fluxo tão intenso de pessoas e materiais é inevitável o surgimento do problema da falta de tempo para o planejamento e execução de tarefas, visto que o período letivo demanda atenção especial ao atendimento da comunidade. Diante disso, tornou-se necessário o planejamento de atividades diferenciadas, entendendo-as como uma importante novidade para gestão com excelência a partir do conceito de *inovação incremental*. Este trabalho busca mostrar a experiência do projeto executado nomeado *Atividades Diferenciadas de Recesso* no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do ABC, experiência essa iniciada em 2015 e finalizada no início de 2016.

2. Revisão de Literatura

A inovação é o requisito incontornável para a sobrevivência das organizações. Sua manifestação é efetivada principalmente por meio de produtos e serviços oferecidos aos clientes. Por vezes, a inovação é identificada como resultados vinculados a descobertas ou pesquisas científicas, entretanto ela está presente igualmente dentro de qualquer tipo de organização, incluindo-se aí as bibliotecas universitárias.

Para Quandt (2009) a inovação refere-se à transformação efetiva do conhecimento em valor, a partir da introdução no mercado de novos produtos, processos ou sistemas. Inovação vem do termo em latim *innovare*, significa "fazer algo novo". É um processo de fazer de uma oportunidade uma nova ideia e de colocá-la em prática (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008). De acordo com esses autores, a inovação pode ser considerada como uma mudança e neste enfoque é dividida em quatro tipos: inovação de produto (mudança nos produtos/serviços), inovação de processo (mudança na forma como produtos/serviços são criados ou entregues), inovação de posição (mudança no cenário em que produtos/serviços são introduzidos no mercado) e inovação de paradigma (mudança nos modelos mentais da organização) (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008).

A inovação pode ser radical ou incremental. a) Inovação radical: desenvolvimento ou introdução de um novo produto, processo ou forma de organização inteiramente nova. Pode representar uma ruptura estrutural com o padrão tecnológico anterior, originando novas indústrias, setores ou mercados. (LEMOS, 1999); mudança significativa que pode afetar ao mesmo tempo o modelo de negócios e a tecnologia de uma organização (DAVILA, EPSTEIN, SHELTON, 2006); b) Inovação incremental: melhorias contínuas em produtos, serviços ou processos. Os produtos raramente são novos. (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008); modo de

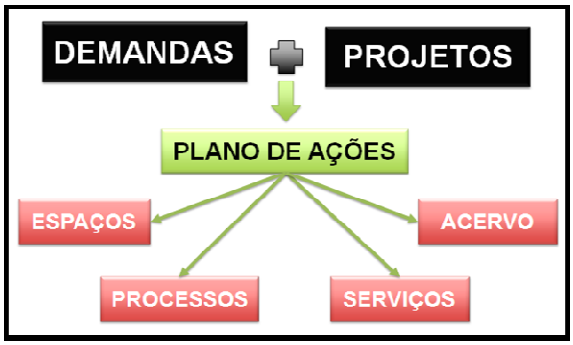
extrair o máximo de produtos e serviços sem realizar mudanças significativas ou grandes investimentos (DAVILA, EPSTEIN, SHELTON, 2006).

A inovação gradual, passo a passo, também é inovação - e é tão necessária, ou até mais, que a versão radical. Isso é o que realmente torna um negócio sustentável. Acreditamos que essa foi a inovação na Biblioteca SA da Universidade Federal do ABC através da execução das *Atividades Diferenciadas de Recesso*, pois com o aumento do fluxo de usuários, a demanda de serviços amplia-se, e o tempo para o planejamento e execução de tarefas se torna escasso, exigindo a criatividade e espírito inovador s para tratar dessa questão.

3. Metodologia

A primeira estrutura criada para o desenvolvimento das atividades consistiu em estabelecer um compilado de atividades que constavam nas expectativas de realização da divisão, ou seja, aquelas que já haviam sido discutidas em reuniões. Nesse instante, buscou-se sistematizar, por meio de um plano de ações, o conjunto das atividades provenientes das demandas e projetos, gerando uma subdivisão definida como espaços, processos, serviços e acervo, vide figura 1.

Figura 1 – Criação de plano de ação para sistematizar a realização das atividades.



Fonte: AUTORES, 2015

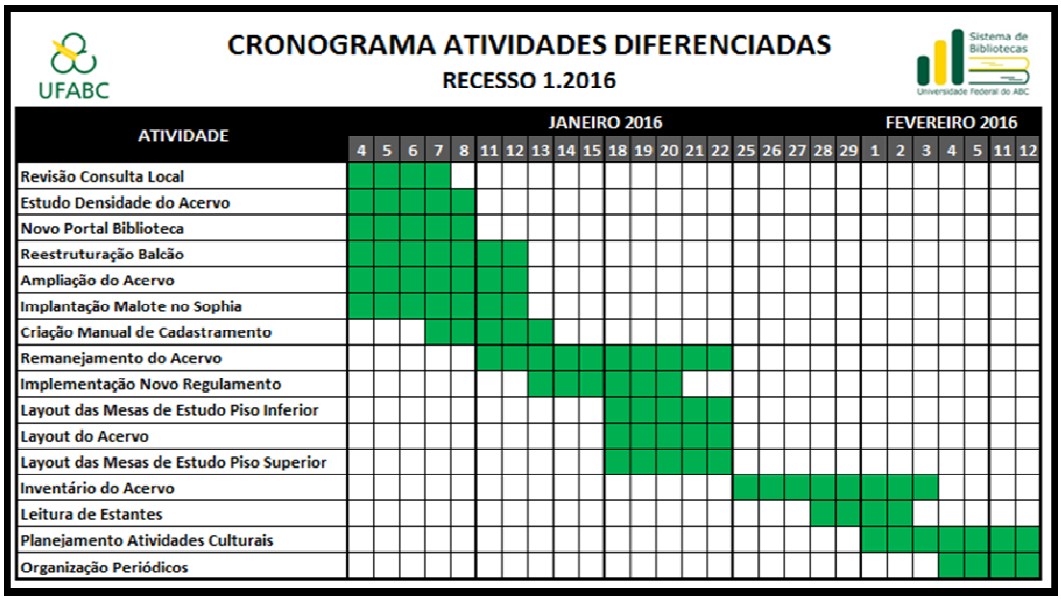
As atividades relacionadas à subdivisão espaços corresponderam às alterações de layout e estrutura física do ambiente, ressaltando que tais mudanças não implicariam somente em questões visuais, mas promoveriam, principalmente, modificações na dinâmica do trabalho e uso do espaço. A subdivisão processos correspondeu no plano de ações às atividades que tinham como propósito a produção de normas e procedimentos de serviços novos ou já existentes, além da validação de mudanças propostas em novo regulamento. Com relação aos serviços, foram estabelecidos estudos e consolidação de propostas para oferecimento de novos serviços no âmbito do atendimento. O grupo de atividades da subdivisão acervo foi definido por todas as ações que implicavam em organização, estudo e verificação dos materiais componentes do acervo físico de responsabilidade da divisão.

O plano de ações foi constituído mediante um cronograma, figura 2, criado com perspectivas diferenciadas, uma vez que estas visavam à compatibilidade com a disponibilidade da escala de trabalho dos servidores envolvidos, continuidade de trabalhos anteriores e também o preparo de atividades inacabadas a serem finalizadas após o recesso. Também foram previstos ajustes relacionados a possíveis interferências com questões externas ao atendimento, tais como possíveis obras na edificação ou demandas de outros setores da própria biblioteca, como está esquematizado na figura 3.

Cada atividade foi previamente descrita e estudada, possibilitando uma exposição das mesmas para a equipe de trabalho, que também foi previamente organizada levando em conta

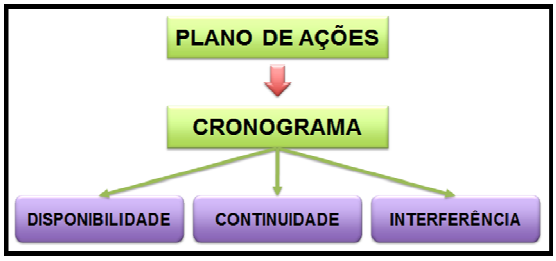
as competências e participações dos servidores em projetos anteriores. A tabela 1 é resultado da descrição e estudo das atividades, e esta fundamentou o plano de ações; ressalta-se que a atribuição de cada atividade a um grupo de servidores, equipe, foi pensada como forma de garantir a consolidação do processo de realização, uma vez que foram atribuídas atividades e, consequentemente, responsabilidades sob a realização e excelência das mesmas, por meio da produção e avaliação de relatórios.

Figura 2 – Cronograma estabelecido para a execução das atividades do plano de ações



Fonte: AUTORES, 2015

Figura 3 – Esquema para definição do cronograma diferenciado.



Fonte: AUTORES, 2015

O registro, organização e desenvolvimento de cada atividade relacionada na tabela 1 ficaram condicionados ao preenchimento de um relatório padrão, denominado RAD (Relatório de Atividade Diferenciada). Tal relatório contou com duas partes: a primeira foi uma preparação técnica para execução das atividades, onde foi delineada a descrição dos procedimentos a serem adotados, que foi fundamental para orientação dos trabalhos, haja vista que a equipe responsável pela atividade não necessariamente executou a mesma; a segunda parte, que é o desfecho do trabalho, foi estruturada para apresentar os resultados e avaliação, quando aplicáveis, que são importantes elementos para parametrizar futuros processos relacionados à execução de atividades em recesso.

A figura 4 representa um resumo do processo estabelecido para a elaboração, descrição, atribuição, execução e avaliação das atividades de recesso, destacando que tal estrutura visava à alimentação, em termos documentais, de processos e projetos posteriores.

Tabela 1 – Descrição das atividades e suas respectivas equipes responsáveis

Nome	Descrição	Equipe
Estudo Densidade do Acervo	Criação de metodologia para avaliação a densidade do acervo, com forma de propiciar embasamento para as atividades de ampliação e distribuição do acervo.	A
Ampliação do Acervo	Colocar novas estantes no acervo, atentando-se para layout e normas de biblioteconomia e segurança. Necessária montagem mínima de 10 estantes para propiciar melhorias no acervo. Contatar outras áreas da UFABC.	B
Novo Portal Biblioteca	Auxílio nas atividades de implantação do novo portal da Biblioteca, com revisões textuais e sugestões estruturais para o mesmo.	C
Layout das Mesas de Estudo Piso Inferior	Analisar o atual layout das mesas de estudo e espaço do piso inferior e propor modificações para o mesmo, tais como melhor utilização do espaço, criação de novos espaços (para alimentação) e ampliação área de estudo. Contatar outras áreas da UFABC.	D
Layout do Acervo	Alterar layout de posicionamento do acervo, movendo os livros de literatura e história para estantes altas ou, como alternativa, reposicioná-las na fileira de mesas de estudo que será reposicionada. Contatar outras áreas da UFABC.	E
Implantação Malote no Sophia	Realizar testes no Sophia para viabilização do serviço de malote (solicitação e acompanhamento) para os usuários no terminal web. Criação de Manual para operadores e usuários.	F
Layout das Mesas de Estudo Piso Superior	Analisar o atual layout das mesas de estudo e espaço do piso superior e propor modificações para o mesmo, tais como melhor utilização do espaço, criação de novos espaços (para alimentação) e ampliação área de estudo. Contatar outras áreas da UFABC.	G
Remanejamento do Acervo	Realizar remanejamento de acervo, conforme planejamento e estudo prévio, como forma de garantir que não haverá posterior abarrotamento.	H
Leitura de Estantes	Fazer leitura das estantes, para identificar se os livros, CD's ou DVD's estão alocados nas posições corretas, conforme orientações e normativas de biblioteconomia. Criar sistema periódico de leitura de estantes durantes os períodos de aula.	A
Revisão Consulta Local	Definir procedimento do material de consulta local e realizar estudo sobre as quantidades estabelecidas anteriormente, além das que serão atribuídas para o atual acervo, fazendo devido remanejamento. Contatar Processamento Técnico.	B
Implementação do Novo Regulamento	Revisão do regulamento quanto às aplicações no Sophia. Realização de testes para averiguar se as mudanças no sistema, tais como as de penalidade, serão adequadamente executadas no sistema.	C
Criação Manual de Cadastramento	Elaboração de manual sobre as atividades de cadastramento de usuários que serão acrescentados pelo novo regulamento, sendo que estes não possuem vínculo direto, ou seja, sem número de registro.	D
Organização dos Periódicos	Preparar as estantes de periódicos para que os mesmos sejam devidamente dispostos. Organizar tais materiais como forma de facilitar a consulta e disposição dos mesmos. Se necessário mover estantes, Contatar outras áreas da UFABC.	E
Reestruturação Balcão	Instalação do novo balcão de atendimento e mudança do acervo de consulta local. Verificação da criação de tomadas para computadores e tomada única para impressora, além de cabos de rede para computadores e impressora.	F
Inventário do Acervo	Após realização do remanejamento do acervo deverá ser realizado o inventário, que constará na leitura de todos os livros presentes nas estantes. Atentar-se para informar Processamento Técnico sobre o início e término das atividades. Deverá ser realizado um trabalho minucioso, visando leitura de 100% dos livros.	G
Planejamento Atividades Culturais	Criação de calendário de exposições, conforme datas importantes ao longo do próximo ano ou semestre, além de elaborar um projeto de atividades culturais, que contemplem eventos e exposições.	H

Fonte: AUTORES, 2015

Figura 4 – Resumo esquemático do plano de ações das atividades diferenciadas de recesso



Fonte: AUTORES, 2015

Finalmente, como forma de estabelecer prioridades e definir quais atividades com maior impacto na divisão, considerando diversas análises em termos de execução em períodos de recesso ou letivo, para cada atividade foi definido um valor de importância, denominado peso, conforme consta na figura 5. Tais pesos tratam de uma métrica para avaliar os resultados do plano de ações, sendo que estes foram atribuídos avaliando a importância da execução da atividade durante o recesso e, consequentemente, a possibilidade de execução da atividade em outros períodos; além disso, foi considerado o impacto da atividade na promoção de novos serviços ou manutenção e organização da atual estrutura.

Figura 5 – Quadro com os valores de importância, peso, definidos para cada atividade

ATIVIDADE	PARÂMETRO	PESOS
Revisão Consulta Local	1	0,015
Estudo Densidade do Acervo	1	0,015
Novo Portal Biblioteca	1	0,050
Reestruturação Balcão	1	0,100
Ampliação do Acervo	1	0,050
Implantação Malote no Sophia	1	0,100
Criação Manual de Cadastramento	1	0,150
Remanejamento do Acervo	1	0,050
Implementação Novo Regulamento	1	0,150
Layout das Mesas de Estudo Piso Inferior	1	0,015
Layout do Acervo	1	0,015
Layout das Mesas de Estudo Piso Superior	1	0,015
Inventário do Acervo	1	0,150
Leitura de Estantes	1	0,050
Planejamento Atividades Culturais	1	0,025
Organização Periódicos	1	0,050
TOTAL	**16**	**1,000**

Fonte: AUTORES, 2015

Em termos de avaliação foi definido que: atividades totalmente finalizadas receberiam parâmetro igual a 1; atividades parcialmente finalizadas receberiam parâmetro igual a 0,5; e

atividades não realizadas receberiam zero como parâmetro. Ao final das atribuições dos parâmetros, com a multiplicação dos parâmetros pelos seus respectivos pesos, gerou-se um valor de avaliação para cada atividade, que somado, apresentou um valor percentual final, que será subsídio para discussão dos resultados e comparativos com futuros planos de ações.

4. Resultados

Cada atividade finalizada, ou parcialmente finalizada, foi registrada mediante um RAD com número de controle, conforme tabela 2. As atividades que não foram suficientemente executadas foram registradas com número de controle, porém não serão apresentadas na tabela. Além disso, as atividades sem conclusão receberam parâmetro zero na avaliação final, exceto pelas atividades que não foram realizadas devido a interferências de obras de grande porte, como será relatado posteriormente. O ANEXO 1 deste trabalho corresponde ao RAD.010.2016, como forma de exemplificar o conteúdo dos relatórios e a identificação das estruturas principais: procedimentos e resultados.

Tabela 2 – Relação dos RADs finalizados

Nome	Relatório	Situação
Novo Portal Biblioteca	RAD.016.2016	Finalizado
Ampliação do Acervo	RAD.002.2016	Finalizado
Implantação Malote no Sophia	RAD.005.2016	Finalizado
Leitura de Estantes	RAD.008.2016	Finalizado
Implementação do Novo Regulamento	RAD.010.2016	Finalizado
Criação Manual de Cadastramento	RAD.011.2016	Finalizado
Organização dos Periódicos	RAD.012.2016	Finalizado
Reestruturação Balcão	RAD.013.2016	Parcial
Inventário do Acervo	RAD.014.2016	Finalizado

Fonte: AUTORES, 2015

A tabela de cálculo presente na figura 6 apresenta a avaliação final concernente à execução das atividades, com algumas ressalvas para o valor de 92% obtido. As atividades que constam em destaque na tabela (Reestruturação do Balcão, Remanejamento do Acervo, Layout das Mesas de Estudo Piso Inferior, Layout Acervo e Layout Mesas de Estudo Piso Superior) não foram realizadas e, mesmo assim, obtiveram valor 1 como parâmetro, haja vista que a não ocorrência do processo de execução foi resultado da realização de obra não prevista no cronograma. A instalação do elevador no prédio da biblioteca foi informada pelo setor responsável da UFABC apenas algumas semanas antes do início da mesma, momento este em que as atividades diferenciadas já estavam na fase de finalização do descritivo de procedimentos nos RADs. Sendo assim, foi atribuído o valor 1 como parâmetro visando o não comprometimento da avaliação final, ainda ressaltando que as atividades de maior importância foram todas devidamente finalizadas e registradas nos RADs.

Ressalta-se que, diferentemente das demais atividades não finalizadas devido à obra do elevador, a atividade de Reestruturação do Balcão de Atendimento conta com RAD registrado, uma vez que a mesma era dividida em duas etapas, sendo a primeira a definição do layout de mudança e a segunda a montagem do mesmo, sendo que esta última era de responsabilidade de outro setor, Prefeitura Universitária, que não executou devido à obra do

elevador.

Figura 6 – Quadro com os valores de importância, peso e avaliação final para cada atividade

ATIVIDADE	PARÂMETRO	PESOS	AVALIAÇÃO
Revisão Consulta Local	0	0,015	0%
Estudo Densidade do Acervo	0	0,015	0%
Novo Portal Biblioteca	1	0,050	5%
Reestruturação Balcão	1	0,100	10%
Ampliação do Acervo	0,5	0,050	3%
Implantação Malote no Sophia	1	0,100	10%
Criação Manual de Cadastramento	1	0,150	15%
Remanejamento do Acervo	1	0,050	5%
Implementação Novo Regulamento	1	0,150	15%
Layout das Mesas de Estudo Piso Inferior	1	0,015	2%
Layout do Acervo	1	0,015	2%
Layout das Mesas de Estudo Piso Superior	1	0,015	2%
Inventário do Acervo	1	0,150	15%
Leitura de Estantes	1	0,050	5%
Planejamento Atividades Culturais	0	0,025	0%
Organização Periódicos	1	0,050	5%
TOTAL	12,5	1,000	92%

Fonte: AUTORES, 2015

5. Considerações finais

Com a escassez de tempo determinada pelo cumprimento das atividades de rotina pelos profissionais da biblioteca concomitante à necessidade de planejamento, organização e controle, preconizados pela Administração para a excelência dos produtos e serviços, surge a necessidade de inovar. O caminho escolhido por nossa instituição foi o da inovação incremental, a partir da criação de criteriosos ferramentais.

Constatou-se que a utilização do precioso tempo de recesso acadêmico proporcionou a conclusão de parte expressiva das atividades planejadas, algo impraticável nas rotinas diárias. Isso ajudou a fomentar a tomada de decisão em nossa unidade de informação.

Examinou-se ainda que a metodologia criada é reproduzível por sua consistência e rigor e, também, permite um maior envolvimento da equipe da biblioteca.

6. Referências

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. , rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2005.

CHIAVENATO, I**. Administração de materiais**: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

DAVILA, T., EPSTEIN, M. J., SHELTON, R. D. **As regras da inovação**: como gerenciar, como medir, e como lucrar. Porto Alegre: Bookman, 2007.

GOMES, Henriette Ferreira; LION, Samir Elias Kalil. As práticas gestoras na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17. 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos**... Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAE.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2016.

LEAL, Janaina. Reengenharia em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 1, p. 12-20, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://www. brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009043& dd1=2920a>. Acesso em: 19 abr. 2016.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert (Org.). A biblioteca universitária brasileira: um modelo para avaliar seu desempenho. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 1, p. 153-199, jan./jun. 2008. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005075& dd1=9d9bc>. Acesso em: 19 abr. 2016

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. TA Queiroz, 2003.

QUANDT, C. O. Inovação tecnológica. In: SILVA JUNIOR, R. G. (Org.). **Empreendedorismo tecnológico**. Curitiba, PR: IEP, 2009. Cap.3: p. 71-99.

SILVA, Fátima Santana. Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação. **Informação@Profissões,** Londrina, v.2, n.2, 2013. Disponível em: < http://www.uel.br/revistas/wrevojs246/index.php/infoprof/article/view/17203>. Acesso em: 19 abr. 2016.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da inovação**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

ANEXO A - Relatório de atividade diferenciada (R.A.D.)

Recesso 1.2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC – SISTEMA DE BIBLIOTECAS

DIVISÃO SERVIÇOS DE REFERÊNCIA E ATENDIMENTO

Relatório de atividade diferenciada: RAD.010.2016

Denominação da Atividade: Implementação Novo Regulamento

Responsável(s) pela Atividade:

Relator(s):

ETAPA 1 – ANTERIOR EXECUÇÃO

1.1. Descrição

Revisão do regulamento quanto às aplicações no Sophia. Realização de testes para averiguar se as mudanças no sistema, tais como as de penalidade, serão adequadamente executadas no sistema.

1.2. Cronograma

As atividades serão realizadas entre os dias 04 e 08 de janeiro de 2016.

1.3. Distribuição de atividades

As atividades serão realizadas pelos responsáveis das mesmas, conforme identificação no topo deste documento.

1.4. Materiais

Não serão utilizados materiais.

1.5. Procedimentos

A atividade conta com os seguintes procedimentos:

1.5.1. Mudança do parâmetro de sanção no software, sendo 2 dias de penalidade para atrasos de materiais sem reserva e 7 dias de penalidade para atrasos de materiais com reserva.

1.5.2. Realização de testes para verificar se materiais sem reserva entregues com atraso recebem a sanção de 2 dias de bloqueio por dia de atraso.

1.5.3. Realização de testes para verificar se materiais com reserva entregues com atraso recebem a sanção de 7 dias de bloqueio por dia de atraso.

1.5.4. Criação de tabela para análise da aplicação de penalidade descritas nos itens 1.5.2 e 1.5.3 levando em consideração os dias em que o material ficou com reserva durante o período de empréstimo.

1.5.5. Entrar em contato com o Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) para averiguar a metodologia usada para aplicação de penalidade diferenciada, haja vista que o regulamento do SBU foi base para mudança do novo regulamento em análise.

ETAPA 2 – POSTERIOR EXECUÇÃO

2.1. Resultados

A tabela 1 apresenta os resultados para simulações realizadas no Sophia para aplicação de sanções, considerando os parâmetros trazidos para o novo regulamento.

Tabela 1 – Resultado das simulações realizadas no Sophia para novos parâmetros de sanção.

Teste	Dias de atraso	Reservado	Dias Material em Reserva	Penalidade
Teste 1	0	-	0	0
Teste 2	1	Sim	1	7
Teste 3	1	Não	0	2
Teste 4	10	Sim	10	70
Teste 5	10	Não	0	20
Teste 6	40	Sim	1	280
Teste 7	40	Não	0	80
Teste 8	40	Sim	30	280
Teste 9	100	Sim	1	700
Teste 10	100	Não	0	200

2.2. Avaliação

Como pode ser verificado na tabela 1 o software é incapaz de realizar uma ponderação no cálculo da penalidade, haja vista que o parâmetro de 7 dias para material reservado é aplicado conforme o momento de devolução, implicando em contradição na amenização buscada pela redução de 5 para 2 dias para materiais com atraso de material sem reserva.

Por exemplo, os testes 6 e 7 podem retratar dois usuários diferentes, sendo que o primeiro entregou o material no momento em que havia 1 reserva registrada, o que implicou em uma sanção de 7 dias por todos os dias em atraso; por outro lado, o segundo usuário entregou o material logo após, quando já não havia mais reservas, e teve uma sanção de 2 dias, gerando uma grande diferença de aplicação de penalidade para casos estritamente parecidos.

A tabela 2 é um exemplo de como deveria funcionar a aplicação da penalidade no software: quando um material entra em reserva em um determinado dia, ou mesmo permanece, este dia deve contar como 7 dias de penalidade para todos os usuários em atraso de tal material, independente do momento de devolução.

Tabela 2 – Exemplo de como deveria funcionar a aplicação da nova sanção em estudo.

Teste	Dias de atraso	Reservado	Dias Material em Reserva	Penalidade aplicada	Penalidade correta	Diferença
Teste 1	0	-	0	0	0	-
Teste 2	1	Sim	1	7	7	-
Teste 3	1	Não	0	2	2	-
Teste 4	10	Sim	10	70	70	-
Teste 5	10	Não	0	20	20	-
Teste 6	40	Sim	1	280	85	229%
Teste 7	40	Não	0	80	80	-
Teste 8	40	Sim	30	280	230	22%
Teste 9	100	Sim	1	700	205	245%
Teste 10	100	Não	0	200	200	-

Fonte: Autores, 2015

Como pode ser averiguado na tabela 2, os testes 6, 8 e 9 apresentam um percentual elevado, que é referente a quanto excessivo foi acrescido à penalidade devido o sistema não realizar corretamente a aplicação da sanção conforme dias de reserva e não por reserva no momento da devolução.

Conclui-se que não deve ser realizada a aplicação da penalidade 2 e 7, sendo necessário continuar 5 dias para todos os casos, haja vista a não operação do Sophia nas conformidades que homologuem a aplicação de sanção de forma clara e sem prejuízos.

2.3. Observações

Ressalta-se aqui que a mudança de penalidade teve embasamento no regulamento do Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU), sendo que este também utiliza o software Sophia. Em contato com Mariana, via telefone (19) 3521-6494, que é responsável pelas

configurações do Sophia no SBU, a mesma informou que a proposta da aplicação da sanção deveria ser a mesma identificada em nossa avaliação, aqui novamente reproduzida: “quando um material entra em reserva em um determinado dia, ou mesmo permanece, este dia deve contar como 7 dias de penalidade para todos os usuários em atraso de tal material, independente do momento de devolução”. Entretanto, ao realizar alguns testes no sistema, Mariana identificou que o sistema não realiza tal forma de cálculo, o que expõe a aplicação da penalidade sem prévio trabalho de verificação da possibilidade de implementação no sistema.

RECURSOS WEB 2.0 ENQUANTO PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS: UM ESTUDO EM BIBLIOTECAS PÚBLICO-UNIVERSTÁRIAS FEDERAIS DO BRASIL

Rogerio Ferreira Marques (UFPB) - rogerioferreiramarques1@gmail.com

Zayr Claudio Gomes da Silva (UFPB) - zayr10@gmail.com

Resumo:

Estudo em decurso sobre os recursos web 2.0 que podem ser utilizados pelas bibliotecas universitárias no contexto da sociedade em rede. Problematizamos os recursos web 2.0 como produtos e serviços informacionais de bibliotecas público-universitárias federais do Brasil. Identificamos e descrevemos as características desses recursos utilizados pelas bibliotecas público-universitárias federais do Brasil. Tratamos como uma pesquisa bibliográfica e exploratória. Fazemos uma revisão de literatura, utilizando levantamentos bibliográficos em

periódicos eletrônicos do campo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia. Utilizamos a Netnografia e a Análise de Conteúdo para sistematizar as coleta e análise dos dados. O universo da pesquisa se constitui nas bibliotecas centrais público-universitárias federais, pertencentes aos Sistemas de Bibliotecas de cada estado. Constatamos que poucas bibliotecas universitárias utilizam recursos web 2.0, em destaque o Facebook e o Twitter. Além de pontuar a necessidade maiores aprofundamentos teórico-metodológicos, bem como a aproximação do bibliotecário em relação aos recursos web 2.0.

Palavras-chave: *Web 2.0. Produtos e Serviços Informacionais. Biblioteca 2.0.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 INTRODUÇÃO

Trata-se de uma investigação sobre os recursos web 2.0 que podem ser utilizados pelas bibliotecas universitárias como produtos e serviços informacionais no contexto da sociedade em rede.

A partir do avanço exponencial das tecnologias digitais de informação e comunicação, especialmente, a internet e a web, a formação e caracterização da comunicação mediada pelo computador se altera cada vez mais. De modo que os recursos web 2.0 possam reconfigurar os mecanismos de interação e compartilhamento entre sujeitos e objetos, alterando as configurações do tempo e espaço.

Discute-se as aplicabilidades desses recursos em vários contextos, espaços e locais de trabalho e de convivência, por exemplo, nas unidades de informação, especificamente, nas bibliotecas como espaço de organização, disseminação e uso da informação, objetivando a produção de conhecimentos.

A partir desse contexto, há uma questão que materializa a problematização da pesquisa: *Quais os recursos web 2.0 são usados pelas bibliotecas universitárias enquanto produtos e serviços informacionais*?

Buscando elementos que possibilitem responder tal questionamento, tem-se como objetivo geral: *estudar os recursos web 2.0 enquanto produtos e serviços informacionais em bibliotecas universitárias*. Com base na operacionalização da pesquisa para atingir este objetivo, busca-se através de intentos específicos: a) mapear as bibliotecas público-universitárias federais das capitais brasileiras; b) identificar os recursos web 2.0 utilizados pelas público-universitárias federais das capitais brasileiras; e, c) descrever características de produtos e serviços de informação dessas bibliotecas.

Nosso referencial, basicamente, parte de três macro conceitos, *bibliotecas*, *tecnologias web 2.0* e *produtos e serviços informacionais*. Compreendemos bibliotecas enquanto uma rede de coleções materiais e imateriais de informação; já as tecnologias web 2.0, temos como um conjunto de técnicas e linguagens focadas no compartilhamento, interação e colaboração na plataforma web; e, produtos e serviços informacionais enquanto atributos e ofertas objetivando satisfazer as necessidades dos usuários através dos processos de armazenamento, organização, disseminação e uso de informações.

Metodologicamente, trata-se de pesquisa bibliográfica e exploratória. Utilizamos de duas técnicas, a saber: a Análise de Conteúdo e a Netnografia para coletar, sistematizar e analisar os dados empiricamente na pesquisa.

O universo deste artigo se constitui nas bibliotecas público-universitárias federais, pertencentes aos Sistemas de Bibliotecas dos estados brasileiros. E, por conseguinte, a amostragem aqui é delimitada como as bibliotecas centrais público-universitárias federais das capitais de cada estado.

Constatamos que algumas bibliotecas universitárias utilizam recursos web 2.0 enquanto produtos e serviços informacionais, em destaque as mídias sociais *Facebook* e o *Twitter*. Além de pontuar a necessidade de aproximação na formação dos bibliotecários em relação as tecnologias digitais, podendo fornecer perspectivas teóricas e práticas em novos produtos e serviços de informação para usuários no ambiente web.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Sociedade em Rede e a Web 2.0

As tecnologias de informação e comunicação desde os primórdios vem alterando as formas de organização da sociedade. Entendemos que as sociedades se fundam a partir das interações individuais que se propagam em série entre vários elementos humanos e não-humanos, isto é, entre ideias, homens, dispositivos tecnológicos etc. De modo que as interações entre sujeito e objeto, por exemplo, coexistam cada vez mais de forma multidimensional, associada e diferentemente (TARDE, 2006).

A noção de *sociedade em rede* é comumente apontada ao pensador Manuel Castells. Este tipo de sociedade, segundo Castells (2000), é apenas uma caracterização das sociedades dos últimos séculos, que não surge somente a partir das tecnologias de informação e comunicação. Mas, sobretudo, com um tipo de reestruturação dos modos de produção capitalista e o desenvolvimento da comunicabilidade pela circulação de dados e fluxos de informação, estes por sua vez, intensificados pela difusão de computadores e novos meios de telecomunicações redefinindo também as noções de tempo e espaço.

A internet e web, sem dúvida, são um dos mais apropriados mecanismos que possibilitam descrever as noções de *sociedades* onde infinitas *redes* se formam. Estas como fluxos de indivíduos interconectados por pensamentos, ideias, computadores, regras, instituições etc., uma vez que este emaranhado de elementos heterogêneos se conecta nos mais variados tipos de associações. De acordo com o próprio Castells (2006), rede é um conjunto de nós interconectados. Diríamos que estes próprios "nós" já são redes elementares, não somente um ou o conjunto, mas suas associações que os fazem assim serem. Como ressalta Serres (1968, apud MUSSO, 2004, p. 30), a rede é constituída "de uma pluralidade de

pontos (picos ligados) entre si por si por uma pluralidade de ramificações (caminhos)".

Nos últimos anos, a web vem transformando os modos de produção e circulação de dados e informação, em processos de comunicação cada vez mais interativos e compartilhados. Configurações da web potencializam novos padrões comunicativos através de diferentes mídias sociais, as quais permitem os usuários interagir e compartilhar dados e informações independente de espaço e tempo. Esta tipologia da web caracterizada pelos novos processos de informação e comunicação compartilhados e interativos é considerada uma nova geração da web, com nomes como web 2.0 e web social.

A web 2.0 emerge na transição dos últimos séculos com outra roupagem de recursos web. Ela se baseava em uma distribuição radicular. Depois veio a ser rizomática. Partia-se de elementos centralizadores, isolados e monológicos, uma vez que os administradores e os gestores de sites, por exemplo, criavam seus conteúdos direcionados aos usuários e passou-se à uma "estrutura integrada de funcionalidades e conteúdo" (PRIMO, 2007, p. 3). Isso quer dizer que a web se desenvolveu para uma rede redistributiva baseada e caracterizada pela interatividade, autonomia do usuário, coletividade, descentração e compartilhamento.

De acordo com O'Reilly (2005), várias mudanças ocorreram como transferências tipológicas e metodológicas de *softwares* (Mídias Sociais, Blogs, Wikis), os quais surgiram com a capacidade cooperativa e colaborativa de informações antes nunca vista. As páginas de Sites Pessoais dariam espaço aos *Blogs*, as Enciclopédias à *Wikipedia*, as Taxonomias à *Folksonomia*. Atualmente, as mídias sociais *Facebook*, *Twitter* e aplicações de mensagens instantâneas se operacionalizam dentro dessa comunicação colaborativa.[1] No entanto, mesmo havendo transformações ao longo do tempo dos modelos de tecnologias web, não se funda aqui a trocar de modelos, mas identificar e descrever tecnologias web 2.0 metodologicamente.

A processualidade e a efetividade dos fluxos de informação nessa web se tornam bem mais colaborativa e dinâmica, de modo que os usuários criam seus próprios conteúdos e tendências de negócios e organizações, se revelando muito mais dialógicas e descentradas. Logo, as diversas organizações tiveram que se adaptarem as mudanças da plataforma web. E as bibliotecas não poderiam ficar para trás e tiveram que adentrar nesse espaço da web 2.0.

[1] Vale ressaltar que estamos ciente que as tecnologias web já sofreram várias transformações ao longo do séc. XXI. Por exemplo, já se encontra em uso novas mecanismos da web, como a dita web 3.0 ou web semântica. Esta por sua vez, se funda como uma web mais inteligente. Aqui os aportes tecnológicos são tratados como inteligíveis. No entanto, decidimos fundamentar somente a web 2.0, tendo em vista o foco temático do artigo.

2.2 Bibliotecas Universitárias e As Tecnologias Web

Os recursos da web 2.0 vêm transformando as organizações em geral, tendo em vista as formas de reestruturação funcional do trabalho e da produção de conhecimento dentro das unidades organizacionais. Pois, estas tecnologias possibilitam que novos produtos e serviços sejam utilizados e desenvolvidos com o auxílio das plataformas web 2.0, haja visto, seus mecanismos de compartilhamento, interação e colaboração via internet.

Nesse contexto, as Bibliotecas Universitárias (BU) como ambientes responsáveis em estabelecer uma linha ténue e dinâmica entre os usuários, a informação e o conhecimento, recebem uma responsabilidade em fornecer aos seus usuários novos subsídios de disseminação e recuperação da informação na chamada sociedade em rede.

A relação biblioteca-tecnologia se apresenta cada vez mais de forma incidente. Não que isso seja novo, mas que as tecnologias web possibilitam que os usuários dentro e fora da unidade possam compartilhar informações e interagir com funcionários e, consequentemente, coma própria biblioteca. Assim, vêm se constituindo em novos mecanismos de trocas de informações e uma espécie de vantagem competitiva no mundo das organizações. Em outras palavras, isso permitiu uma "maior colaboração, interatividade e dinamização quanto ao fluxo de conhecimento no meio organizacional, seja no âmbito interno ou externo, ampliando o potencial coletivo" (SCHONS, 2008, p. 80).

A partir das aplicações dessas tecnologias web 2.0, as bibliotecas foram nomeadas por alguns pesquisadores como (MANESS, 2007; CASEY, SAVASTINUK, 2006) *library 2.0*, em português, biblioteca 2.0 – aquelas bibliotecas que utilizam as ferramentas da web 2.0 como produtos e serviços informacionais. De acordo com Maness (2007, p. 44) biblioteca 2.0 pode ser definida como "aplicação de interação, colaboração, e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em web, e sugere que esta definição seja adotada pela comunidade biblioteconômica".

Entretanto, como ressalta Maness (2007), não há necessidade de usar este termo no ambiente da biblioteca, mas com enfoque nos serviços web, estes, por sua vez, centrados ao usuário (usuários participam na criação de conteúdos e serviços que eles veem a biblioteca na web, por exemplo, o OPAC[2]), oferecem experiência de multimídia (serviços que contém componentes de áudio e vídeo, *Youtube*, por exemplo, onde a biblioteca pode divulgar vídeos acadêmicos etc.), atemporais e a-espaciais (compartilhamento de informação e produção de conhecimento de forma síncrona e assíncrona, à distância, exemplo, *Wikis*, *Messengers*

[2] *Online Public Acess Catalogue*, em português, Catálogo Aberto de Acesso Público.

(aplicações de mensagens instantâneas), baseados na coletividade (os usuários participam como indivíduos dentro de uma coletividade em conjunto com as bibliotecas; comunidades virtuais formadas em mídias como *Facebook* e G*oogle Plus* são exemplos).

Todos esses conceitos e características relacionadas ao uso das tecnologias web, no caso web 2.0, pelas bibliotecas estão imbricadas aos questionamentos que emergem em relação aos profissionais bibliotecários, às questões políticas das instituições a que se reportam as unidades, o desenvolvimento contínuo das tecnologias e os próprios usuários. Logo, não adianta somente atentar-se as possibilidades que as tecnologias web podem fornecer e esquecer questões cruciais como resistências de profissionais de cunho tradicional, bem como, necessidades de estudos em busca de novos produtos e serviços na web, compreensão de demandas dos coordenadores e pró-reitores e avanço exponencial dos recursos web 2.0.

Bax (1998) aponta para um arcabouço teórico desenvolvido pela ciência da informação, uma vez que as pesquisas fomentam à necessidade de formação e capacitação para os profissionais da área, tendo em vista as possibilidades de atuação das unidades de informação no ambiente web. Reforça-se, então, "a necessidade premente em formar profissionais capazes de entender os mecanismos de criação e disponibilização de recursos digitais na Internet" (BAX, 1998, p. 6).

Ciente das especulações e predições abordadas na fundamentação, a seguir descreveremos algumas plataformas de web 2.0 que podem servir de produtos e serviços informacionais no âmbito das BU.

2.3 Recursos Informacionais Web 2.0

Consideram-se recursos informacionais web 2.0 aquelas ferramentas que contém propriedades (colaboração, interatividade, compartilhamento) dessa geração da plataforma web. Conforme adiantado, descrevemos abaixo algumas definições e características de algumas dessas ferramentas. Na literatura, a partir do levantamento bibliográfico, encontramos alguns tipos de organização e classificação dos recursos de acordo com suas peculiaridades. Não centralizamos em um só autor, apenas buscamos elencar conforme as especialidades de cada recurso e algo próximo do que fizeram os pesquisadores, que servem como aporte teórico-metodológico para o estudo.

Recursos sob o enfoque das trocas de informações síncronas são comumente chamados *Messenger*, Mensagens Instantâneas ou Chats. Estes focam na interatividade através de mensagens de textos entre indivíduos. Segundo Maness (2007), as bibliotecas

começam a utilizar esses produtos para prover serviços de "referência por chat", de modo que os usuários possam se comunicar sincronamente com profissionais bibliotecários como se fosse face-a-face. Já Rosa (2008), afirma que "este serviço pode ser utilizado para perguntas específicas que envolvam pesquisas, estudo, indicações ou perguntas casuais como horário de funcionamento, localização de materiais entre outros".

Fato é que, atualmente estes recursos de mensagens instantâneas contêm características dos chamados *Streaming Media* ou Transmissão de Mídias (tradução livre). Digamos que é uma completude dos *Messengers*, pois contém características próximas, mas tem o intuito de acrescentar o leque de possibilidades de formas de interatividade, isto é, não só texto enquanto uma explanação estática, mas de áudio e vídeo em uma interação mais dinâmica (MANESS, 2007).

Já os Sites de Redes Sociais são recursos da web 2.0 que se concretizam meios de formação para as redes sociais, ou seja, uma ferramenta. Para Recuero (2009) uma mídia social só se qualifica como uma rede social na web quando existe interação entre atores ou coletivos (indivíduos ou grupos de indivíduos compartilhando de informações, dialogando), e não somente a ligação via software. Exemplos dessas mídias sociais podem ser o *Facebook* e o *Google Plus*. Também são formadas redes sociais no *microblogging*[3] *Twitter*.

Blogs e *Wikis* possuem especificidades próprias da web 2.0. Têm características de publicação que se prolifera rápido em compartilhamentos e em larga escala. "Eles habilitam a produção e o consumo rápidos de publicações baseadas em web" (MANESS, 2007, p. 47).

Existem outros recursos como *RSS Feed* e *Folksonomia* com enfoques na organização, disseminação e rotulação de outros sites, blogs e etiquetas, respectivamente.

Além disso, percebem-se na literatura (MANESS, 2007; CONTI E PINTO, 2010; AGUIAR E SILVA, 2014) as similaridades e diferenças conceituais e de interpretação dos recursos web 2.0.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Tipo de Pesquisa

Trata-se de uma Pesquisa Bibliográfica e Exploratória, a primeira sendo aquela que se constitui em materiais já elaborados, publicações, tendo um enfoque na análise de informações em artigos, livros etc., e a segunda focada no registro e análise dos fenômenos

[3] Um mecanismo de pequenos dados e textos de blogs que permite aos usuários compartilharem informações em textos, imagens e vídeos.

estudados com busca e identificação de suas causas e efeitos através da aplicação da interpretação possibilitada pelos métodos quantitativos e qualitativos (RICHARDSON, 1999; GIL, 2007).

Neste caso, a pesquisa bibliográfica é realizada sob um levantamento bibliográfico em o campo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, especificamente em periódicos eletrônicos dessas áreas, sobretudo, em revistas brasileiras, para explorar os elementos teórico-metodológicos em torno dos objetos/fenômenos em estudo.

3.2 Universo e Amostra da Pesquisa

O universo de um estudo corresponde ao conjunto de dados envolvidos na pesquisa. De modo mais preciso, de acordo com Richardson (2008), trata-se do conjunto de elementos que possuem determinadas características, como uma população específica que se efetiva em torno dos objetos e fenômenos estudados. O universo deste são as bibliotecas centrais público-universitárias federais, pertencentes aos Sistemas de Bibliotecas.

Considerando a totalidade das unidades supracitadas, entende-se como amostra do estudo somente os recursos das bibliotecas centrais das capitais de cada estado brasileiro. Nesse sentido, segundo Richardson (2008, p. 158), a amostra é "qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população".

4 COLETA E SISTEMATIZAÇÃO DOS DADOS

A coleta e a sistematização dos dados são realizadas empiricamente em dois momentos, a saber: a fase bibliográfica e a fase descritiva. A primeira, trata-se da realização de levantamentos bibliográficos em periódicos eletrônicos da Ciência da Informação e da Biblioteconomia; e em um segundo momento, busca-se explorar e descrever analiticamente de forma sistemática os elementos e propriedades do *corpus* da pesquisa, através de duas técnicas de análise: a Análise de Conteúdo (AC) e a Netnografia.

De acordo com Bardin (1977), a AC permite deduções lógicas (inferências) a partir de descrições analíticas em mensagens de vários tipos de materiais, sejam textos, áudios, vídeos etc. Aqui se realizam inferências e, por conseguinte, descrições a partir dos textos de periódicos eletrônicos, bem como em materiais na internet referentes aos recursos.

Além disso, para Amaral, Natal &Viana (2008), a netnografia[4] ou etnografia virtual é uma prática metodológica que busca observações em objetos da comunicação virtual, sejam

[4] O neologismo "netografia" (nethnography = net + ethnography).

em textos, em interações virtuais, compartilhamento em comentários etc. Isto é, uma exploração etnográfica[5] na comunicação mediada pelo computador. Com efeito, fazem-se nesse estudo observações das mensagens e comunicações no ambiente virtual, principalmente, nos recursos web 2.0 utilizados pelas bibliotecas.

Durante a coleta de dados foi mapeado um total de 30 (trinta) bibliotecas centrais público-universitárias federais, apenas das capitais brasileiras. No entanto, vale frisar que destas, somente 27 (vinte e sete) unidades se utilizam de algum recurso web 2.0. Ressaltamos, ainda, que a coleta de dados foi realizada 30 de janeiro a 6 de fevereiro.

5 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

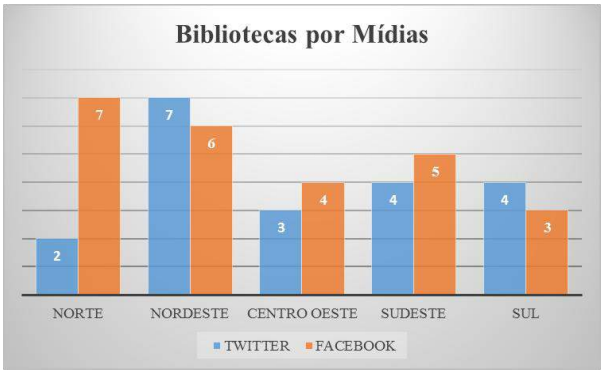
Analisando, propriamente, a tabela abaixo mostra que as regiões[6] Nordeste e Sudeste possuem um número maior de bibliotecas em relação as demais regiões do país. Ciente que algumas capitais em seus estados como no caso do Paraná e do Rio de Janeiro contêm mais de uma biblioteca.

Tabela 1 – **Bibliotecas por Região**

Região	*f*(x)	*f*(%)
Norte	7	23
Nordeste	9	30
Centro-Oeste	4	13
Sudeste	8	27
Sul	2	2
Total	**30**	**100**

Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Gráfico 1: **Bibliotecas por Mídias**



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

[5] Para Geertz (2001, p. 20) isso é "como tentar ler (no sentido de construir uma leitura de) um manuscrito estranho, desbotado, cheio de elipse, incoerências, emendas suspeitas e comentários tendenciosos, escrito não com os sinais convencionais do som, mas com exemplos transitórios de comportamento modelado".
[6] As regiões são divididas, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE). Fonte: http://www.ibge.gov.br/home/

Gráfico 2: **Recursos por Bibliotecas**



Fonte: Dados da Pesquisa (2016)

Observamos no gráfico 1 que as mídias *Twitter* e *Facebook*, aquelas mais usadas no total, têm maior incidência de uso na região Nordeste. Isto se deve ao número de bibliotecas contidas nas capitais dessa região, conforme já explicitado na tabela 1.

Quanto aos recursos de web 2.0, identificamos 8 (oito) tipos mídias sendo utilizadas enquanto produtos e serviços informacionais. O gráfico 2 demonstra que as mídias *Facebook* e *Twitter* são as mais utilizadas pelas bibliotecas mapeadas. Vale dizer que 22 (vinte e duas) bibliotecas e 19 (dezenove) usam o *Facebook* e o *Twitter*, respectivamente.

Verificamos que as bibliotecas centrais público-universitárias federais do Brasil estão se apropriando dos principais atributos do *Facebook*. O uso dessa mídia facilita a comunicação entre a unidade e seus usuários. Com a disseminação de informações na mídia, os usuários têm acesso às informações específicas da biblioteca, bem como se beneficiam da exploração de seu espaço físico a partir dessas informações disponibilizadas na web.

No geral, os atributos mais utilizados são a disseminação na linha do tempo da página da unidade na mídia e a comunicação através de comentários. Há uma abundante constante de divulgação de horários, de websites sobre leituras etc. Em sua maioria, também, observamos que existia a comunicação entre biblioteca e usuário. Especificamente, isto acontecia através da disseminação de informações, posteriormente comentários com dúvidas dos usuários de forma muito participante e, por fim, respostas das bibliotecas. Ou seja, havia um feedback da biblioteca em relação aos usuários do *Facebook*. A respeito, Vieira, Baptista & Cerveró (2013, p. 179), afirma que a interação

> [...] é o elemento principal neste contexto social tecnológico, porque não se trata simplesmente de usar este tipo de tecnologia como meio de comunicação com os seus usuários [...]. Nem, tão pouco, formalizar todas as

> fases do processo de adoção [as mídias], mas proporcionar uma experiência para o usuário de bibliotecas universitárias capaz de creditar estas ferramentas como algo de que o usuário venha a participar.

Constamos, portanto, que as bibliotecas avaliadas, têm buscado se aproximar dos relacionamentos virtuais com seus usuários, reafirmando sua representatividade e imagem no ciberespaço, na web. A respeito, Maness (2007) afirma que as bibliotecas passam a utilizar esses recursos para mediar a informação de forma virtual com seus usuários. Com isso, houve a possibilidade de identificar que a mediação da informação realizada por estas bibliotecas não somente se reduz ao seu espaço e relacionamento físicos, se constituindo, deste modo, no espaço virtual.

Quanto à outra mídia, o *Twitter*, através das análises netnográficas, verificamos que, em sua maioria, os *tweets* (mensagem disseminada em até 140 caracteres) foram utilizados por seus usuários de forma bastante satisfatória. Vimos que estas estão disseminando através de seus *tweets*, informações que de modo geral, são sempre relacionadas ao marketing da instituição, a eventos, à leitura e cultura, à interação com os usuários e notícias em geral.

Em outro momento, por meio da leitura dos *tweets* postados pelas bibliotecas, foram analisados alguns dos serviços prestados por estas unidades. Desse modo, a netnografia, com base na etnografia, conforme ressalta Geertz (2001), nos possibilita fazer uma leitura de informações, por meio de dados expostos em *tweets*.

Observamos que há uma divulgação dos serviços internos das bibliotecas como horário de funcionamento; Disseminação Seletiva de Informação[7] (DSI); divulgação de novos produtos adquiridos pela biblioteca; visita orientada pelos bibliotecários ou outros servidores da mesma; disponibilidade de acesso a normas técnicas; informações sobre o acervo; divulgação de eventos e cursos realizados na Universidade a qual a biblioteca pertence e em outras instituições afins; divulgação de informações relacionadas à leitura e à cultura, etc.

Em uma análise sobre o uso do T*witter* pelas bibliotecas universitárias federais brasileiras Silva, Albuquerque, Paula e Oliveira. (2012), aventam que estas unidades têm a preocupação que as informações postadas sejam constantemente atualizadas, visto que assim, há a possibilidade dos usuários se apropriarem de informações de forma rápida e atualizada.

Notamos que apenas 2 (duas) bibliotecas das 27 que utilizam algum recurso web 2.0, usam a mídia de fotos *Instagram*. Este recurso é utilizado para divulgação de novos materiais adquiridos pela biblioteca como postagens de imagens e frases relativas a específicos livros e

[7] Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 130), DSI é uma "difusão automática, selecionada, permanente e personalizada de informações correntes, relativas a assuntos específicos [...]"

às leituras, e de respostas de outros perfis de *Instagram* em áreas afins. Segundo, Maness (2007) este tipo de mídia possibilita que os usuários fiquem sabendo e compartilhem simplesmente ao verem as coleções dos outros. Isto é, utilizam este recurso para divulgar livros em destaque e incentivar à leitura, além de colaborar com outros usuários e outras unidades através de seus perfis.

No caso do *Foursquare*, é um recurso um pouco diferente das plataformas web 2.0 tratadas no referencial. Pois, ele uma rede geossocial e um *microblogging* que possibilita através de "check-in" os usuários compartilharem informações em textos e imagens mostrando sua localidade, permitindo, portanto, a localização de contatos próximos da sua região local.

Assim, usuários de bibliotecas podem utilizar do *Foursquare*[8] para efetuar seus "check-ins" e interagir sua localidade com outros usuários. Isto é, realizar um "cheguei na biblioteca... Estou lendo", além compartilhar, claro com a própria unidade. Ou seja, a biblioteca fica sabendo quando seu usuário está presente. E dependo da interação, qual a leitura. É desse modo que se vem constituindo os novos conceitos de sociedade, especificamente, dentro de espaço complexos como são as bibliotecas, uma vez que as interações passam a ser entre diversos atores, sejam humanos (usuários) ou não humanos (celulares, mídias sociais) elementares, intersubjetivamente (TARDE, 2006).

Já o *Flickr* é um site que permite consideravelmente a formação de redes sociais, através do compartilhamento e interatividade de imagens. Além disso, possibilita o usuário indexar suas imagens por etiquetas – termos chaves que facilita a recuperação da imagem, mecanismo comumente chamado de *Folksonomia* (BLATTMANN; SILVA, 2007; ROSA, 2008).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que os usuários a cada dia estão presentes na internet e utilizando recursos web 2.0. Então, pode-se dizer que as bibliotecas precisam se inserir nesses espaços, visto que lhe são propiciadas novas ferramentas que possibilitam a adaptação e mudança de paradigmas dos produtos e serviços prestados à comunidade usuária.

É fato que as bibliotecas universitárias federais do Brasil utilizam consideravelmente alguns recursos web 2.0, em contraponto, há uma considerável insuficiência no uso tendo em

[8] Lembremos que atualmente, este recurso está dividindo em dois aplicativos. Sendo ele próprio direcionado às dicas de lugares como restaurante, locais diversos, ou seja, recomendações; e, o *Swarm*, este por sua vez, é mais direcionado aos serviços antes prestados pelo *Foursquare* de compartilhamento de localização geográfica.

vista a pluralidade de recursos com características e objetivos diferentes. Portanto, torna-se necessário que estas unidades estejam mais próximas aos seus usuários e, assim, se adaptarem com novos produtos e serviços, para que possam satisfazer às necessidades informacionais de seus usuários. E consequentemente, é preciso que os profissionais bibliotecários estejam atentos às mudanças em relação aos recursos de web 2.0.

Por fim, entendemos que há uma necessidade de maiores aprofundamentos nos elementos teórico-metodológicos e empíricos relacionados à temática, e consequentemente, ao estudo. De modo que se possa trabalhar as bases conceituais e teóricas, além de maiores detalhes nas observações em realização das técnicas e dos próprios objetos analisados. Se fazendo necessário, de fato, novas discussões em se tratando de uma temática tão dinâmica e atual.

REFERÊNCIAS

AMARAL, A.; NATAL. G; VIANA, L. Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital. **Cadernos da Escola de Comunicação**, Curitiba, 6, 2008. p. 1-12.

BAX, M. P. As bibliotecas na web e vice-versa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, 1998. p. 5-20. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/14/375>. Acesso em: 6 jan. 2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo. Ed. 70, 1977.

BLATTMANN, U. SILVA, F. C. C. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, 2007. p. 191-215.

CASEY, M. E.; SAVASTINUK, L. C. Library 2.0: Service for the Next Generation Library. **Library Journal**, v. 131, n. 14. 2006. Disponível em: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>. Acesso em: 13 dez. 2015.

CASTELLS, M. A sociedade em rede. In: _____. **A era da informação**: economia, sociedade e cultura. 4. Ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

GEERTZ, C. **Nova luz sobre a antropologia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

MUSSO, P. A filosofia da rede. In: PARENTE, A. (Org.). **Tramas da rede**: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2004.

OLIVEIRA, Â. M. A internet como ferramenta de marketing nas bibliotecas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 7, n. 2, 2002. p. 105-112. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1702/1453>. Acesso em 15 de fev. 2016.

O'REILLY, T. **What is web 2.0**: design patterns and business models for the next generation of software. 2005. Disponível em: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>. Acesso em: 8 fev. 2016.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na web 2.0. In: INTERCOM: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, Brasília, DF, 29. **Anais...** 2007. Disponível em: <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/153/154>. Acesso em: 12 fev. 2016.

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. 8. rev. São Paulo: Atlas, 2008.

ROSA, A. **Biblioteca 2.0**: aplicabilidade de ferramentas web 2.0 em bibliotecas. 2008. 84f. São Paulo. Trabalho de Conclusão de Curso, Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação, Universidade de São Paulo, São Paulo.

SCHONS, C. H. A contribuição dos wikis como ferramentas de colaboração no suporte à gestão do conhecimento organizacional. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 18, n. 2, 2008. p. 79-91. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1706>. Acesso em: 5 jan. 2016.

SILVA, K. R, ALBUQUERQUE, L. R., M. A, PAULA E OLIVEIRA, V. G P. Serviços oferecidos via twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 6, n. 3, p. 72-86. 2012. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6159/4791>. Acesso em: 26 fev. 2016.

TARDE, G. **Monadologia e sociologia e outros ensaios**. São Paulo: Cosac & Naify, 2006.

VIEIRA, D. V.; BAPTISTA, S. G; CERVERÓ, A. C. Adoção da web 2.0 em bibliotecas de universidades públicas espanholas: perspectivas de interação do bibliotecário com as redes sociais – relato de pesquisa. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 18, n. 2, 2013. p. 167-181. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362013000200011&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 4 mar. 2016.

Reestruturação de layout: impactos na biblioteca universitária da UFVJM - Campus Do Mucuri

Paulo Vitor Oliveira (UFOP) - paulo.vitoroliveira@yahoo.com.br

Gilson Rodrigues Horta (UFVJM) - gilsonmax@hotmail.com

Resumo:

Apresenta ações resultantes do trabalho de reestruturação do layout para reorganização do acervo realizado em uma das bibliotecas setoriais da UFVJM, situada no Campus do Mucuri em Teófilo Otoni - Minas Gerais. Trata dos processos de estudo de layout e modificação por transposição das obras entre as estantes para reorganização do acervo, visando acessibilidade da coleção ao usuário. Descreve sobre a aplicação da metodologia de trabalho, gestão de pessoas, expondo os impactos a partir dos resultados alcançados.
A adaptação e aceitação dos usuários frente às modificações ambientais realizadas na biblioteca foram imediatas. Houve um retorno positivo quanto à padronização do acervo, introdução de legendas nas estantes e a criação do mapa de sinalização.

Palavras-chave: *Organização do acervo. Layout. Biblioteca universitária.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Acessibilidade (produtos, serviços e tecnologia)*

1 Introdução

Na organização de bibliotecas e centros de documentação devemos dar ênfase a alguns aspectos, dos quais, o físico e o técnico. O aspecto físico envolve as condições de espaço ocupado pelo acervo seguindo determinado layout, enquanto o aspecto técnico envolve processos pelos quais é possível classificar, organizar, preservar, catalogar e indexar. Neste trabalho abordaremos sobre a atividade de transposição de obras entre estantes da biblioteca universitária do Campus do Mucuri para reorganização do acervo.

A biblioteca universitária do Campus do Mucuri é uma das setoriais que compõe o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e do Mucuri (UFVJM). O sistema é regido pela Superintendência de Bibliotecas – Sisbi. Composto pelas bibliotecas dos Campus I e Campus JK em Diamantina - MG, Campus Mucuri em Teófilo Otoni / MG, Campus Janaúba e Campus Unaí, ambos nas respectivas cidades que os denominam.

A Biblioteca atende principalmente aos cursos de Administração, Ciência e Tecnologia (BC&T), Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Hídrica, Matemática (Licenciatura), Medicina e Serviço Social e também a comunidade do Vale do Mucuri.

O acervo é constituído predominantemente de livros, com resquícios de alguns periódicos avulsos adquiridos por doação. Abaixo podemos visualizar a UFVJM em números, com destaque para o Campus do Mucuri:

DISCENTES					
Modalidade	**Qtde. de Cursos**	**Vagas Anuais**	**Matriculados**	**Diplomados em 2014**	**Total Diplomados Pelos Cursos**
Graduação Campus JK - Diamantina	27	1570	4860	600	5521
Graduação Campus do Mucuri - Teófilo Otoni	10	600	2131	275	950
Graduação Campus Janaúba	6	400	243	0	0
Graduação Campus Unaí	5	320	130	0	0
Subtotal 1 - Graduação Presencial	**48**	**2890**	**7364**	**875**	**6471**
Graduação Educação a Distância - EaD	4	435	735	0	0
Subtotal 2 - Graduação Presencial + EaD	**52**	**3325**	**8099**	**875**	**6471**
Pós-Graduação Stricto Sensu - Diamantina	15	256	388	120	435
Pós-Graduação Stricto Sensu - Teófilo Otoni	1	12	12	0	0
Pós-Graduação Lato Sensu	10	841	542	0	2
Subtotal 3 - Pós-Graduação	**26**	**1109**	**942**	**120**	**437**
Total Geral Graduação + Pós-Graduação + EaD	**78**	**4434**	**9041**	**995**	**6908**

Fonte: Portal UFVJM 2016

A missão da biblioteca do Campus do Mucuri está subordinada ao Sistema de Bibliotecas, tal qual, prover o acesso e uso da informação de forma eficiente e eficaz, subsidiando o ensino, a pesquisa e a extensão, contribuindo para a educação universitária e formação profissional do indivíduo, para que o conhecimento adquirido seja aplicado no desenvolvimento da sociedade.

O expediente é ininterrupto de segunda a sexta-feira das 8hs às 22hs, com sábados letivos das 8hs às 12hs. Ademais, as bibliotecas são abertas para consulta *in loco* pela comunidade externa e tem seu público alvo a comunidade acadêmica com acervo voltado especificamente para os cursos e disciplinas oferecidos na UFVJM. Podem registrar-se como usuários: docentes, discentes regularmente matriculados, técnico-administrativos e funcionários terceirizados.

A biblioteca do Campus do Mucuri presta os seguintes serviços aos usuários:

- ✓ Emissão de nada consta;
- ✓ Empréstimo/Devolução;
- ✓ Elaboração de fichas catalográficas;
- ✓ Orientação no uso de Normas ABNT/NBR para elaboração de trabalhos acadêmicos, monografias, dissertações, teses.
- ✓ Renovação/Reserva de títulos on-line;
- ✓ Atendimento a solicitação de artigos científicos, dissertações e teses através do Sistema de COMUT do IBICT e BIREME;
- ✓ Solicitação de carteira;
- ✓ Treinamento de usuários para uso da biblioteca e de seu software;
- ✓ Treinamento em pesquisa bibliográfica nas bases do portal de periódicos da CAPES;
- ✓ Marketing informativo da biblioteca e da UFVJM via *fanpage* do Facebook.

Conforme destaca Chiavenato (2005), os serviços nem sempre são tangíveis e visíveis. Não têm cores, formas ou tamanhos como os produtos, pois são atividades especializadas que as empresas oferecem ao mercado e podem assumir uma enorme variedade de características e especializações.

O Sistema de Bibliotecas possui seu acervo automatizado pelo software SIGA, que é a sigla para Sistema Integrado de Gestão Acadêmica. Trata-se de um sistema computacional para ser executado em ambiente *web*, encarregado de criar e gerir sistemas de informação. Tem quatro módulos básicos principais: ensino, administração, recursos humanos e biblioteca. Estes módulos são compostos por rotinas de cadastro, consulta, relatórios e outros tipos de transação. Podem ser acessadas pelos usuários do sistema, de acordo com as permissões específicas de cada tipo de gerência.

2 Revisão de literatura

Compactuando com as ideias de Silveira (2014), as bibliotecas universitárias são importantes produtoras de conhecimento científico, exercendo um papel fundamental no processo de ensino, pesquisa e extensão, tripé do Ensino Superior no Brasil. É na universidade que se percebe com mais clareza a produção do conhecimento científico e como este é influenciado pelo uso da tecnologia. No contexto da atual Sociedade da Informação – extremamente dinâmica, rápida e com intenso fluxo de informações –, as tecnologias da informação e comunicação são responsáveis por grande parte desses processos de produção e recuperação de informações e conhecimento.

A noção de layout trabalhada por Davok, Pereira e Ordovás (2011), diz respeito à disposição física de materiais, móveis e equipamentos em um ambiente, de forma a facilitar e aperfeiçoar os fluxos existentes nesse ambiente, racionalizando o aproveitamento dos espaços e recursos materiais disponíveis. Ademais, o estudo do layout é uma das partes fundamentais

do planejamento de organizações. Para tanto, deve-se desenvolver um estudo preliminar para identificar as necessidades, deficiências, pontos fracos e fortes, verificando documentos e levantando informações in loco, que possibilitem a elaboração de um diagnóstico da situação objeto do estudo de layout.

Definido por Silva e Rentes (2012), o layout ou arranjo físico do setor de produção de uma organização pode ser definido como a localização e a distribuição espacial dos recursos produtivos, como máquinas, equipamentos, pessoas, instalações, no chão de fábrica. Esta distribuição impacta diretamente o desempenho da unidade.

Dias (2009), descreve layout como uma proposição global inseparável em seus diversos elementos, já que a melhoria das condições de operação, em determinado setor pode ser completamente neutralizada se outro setor dependente não é beneficiado por esta ação.

Para Camargo *et al*. (2015), o desenvolvimento de um layout eficiente é primordial para o bom andamento da produção, por isso é necessário acompanhá-lo para que os ajustes sejam realizados, caso contrário, tal atividade não irá agregar valor ao produto. A otimização do layout possibilita a eliminação de uma série de desperdícios, como por exemplo, os referentes à movimentação e transporte de materiais e produtos. O arranjo físico ou layout de uma organização está relacionado com o posicionamento e distribuição dos recursos físicos.

Santos e Andrade (2010), entendem que as bibliotecas universitárias devem se adequar aos processos de reestruturação nos quais são fundamentais os redesenhos estruturais que possam acomodar as forças que surgem dessas interações, das novas práticas de gestão e dos aparatos tecnológicos que demandas por novos produtos e serviços.

Segundo Neuman e Scalice (2015), *apud* Camargo *et al*. (2015), o planejamento de layout pode melhorar a comunicação, aumentar a moral dos funcionários, evitar acidentes de trabalho, melhorar o acesso dos clientes e aumentar a eficiência da mão-de-obra e de máquinas.

Torna-se relevante compartilhar aqui as ideias de Segundo, Araújo e Lopes (2013), sobre o entendimento da biblioteca como um ponto de referência na organização, além dos serviços informacionais que oferece, sendo um espaço que promova acesso e troca de informações. De modo que as funções e serviços básicos de uma biblioteca, seja ela grande ou pequena, necessitam considerar itens como os fluxos informacionais, conforto, acessibilidade e segurança de suas atividades. De acordo com Pradella, Furtado e Kipper (2012), as organizações que quiserem prosperar na era da informação, devem utilizar metodologias de análise e redesenho de processos tendo como base as estratégias e capacidades da organização. Essa metodologia deve ser capaz de representar e traduzir os objetivos estratégicos em metas mensuráveis, por meio de processos consistentes, para que possa agregar maior valor ao cliente final e aos agentes do processo.

Silva e Rentes (2012) estabelecem um modelo de projeto de layout dividido em três macroetapas: *Levantamento da situação atual*: levantamento dos produtos oferecidos, definição dos produtos de maior representatividade, identificação das semelhanças entre os produtos, semelhanças entre processos, frequência e volume da demanda, tempo de ciclo do produto, construir o mapa da situação atual, quantificação as distâncias físicas percorridas e realização da análise crítica da situação atual; *Projeto da situação futura* (*Novo layout*): fazer o mapa do fluxo de valor da situação futura, identificar no mapa do fluxo de valor os ciclos de implantação e selecionar um para iniciar o projeto do layout, dimensionar o espaço físico necessário, utilizar conceito de célula de produção e projetar módulo em ciclos indicando os recursos restritivos internos, fixar o módulo de layout projetado em blocos, verificar se o módulo projetado é satisfatório, fazer análise da alternativa indicando as vantagens e desvantagens, verificar se a alternativa de layout é satisfatória; *Implantação e acompanhamento*: planejamento da mudança de ambiente, definição das ações, definição da equipe de mudança, acompanhamento para estabilização das mudanças, definição das medidas de desempenho.

Francischini e Gurgel (2010), abordam sobre as funções usualmente exercidas no Sistema de Administração de Materiais: a) classificação b) gerenciamento, c) aquisição, d)

armazenamento e, e) controle. Sendo as normas de administração de materiais, a atividade que redige, analisa, supervisiona, atualiza e regula o sistema, com o objetivo de estabelecer padrões uniformes de comportamento administrativo.

3 Materiais e métodos

Para mapeamento do ambiente e auxílio no planejamento estratégico para execução deste trabalho foi utilizado o software livre *Autodesk Homestyler*, criado pela Autodesk, sendo um serviço on-line gratuito que permite fazer criação e edição gráfica 2D e 3D de plantas e projetos para interiores de edificações. Utilizou-se também, o software *Adobe Photoshop CS6* para inserção de dados gráficos limtados ao Autodesk, visando facilitar a leitura da planta que representa a estrutura fisica da biblioteca e melhor entendimento da equipe da proposta sobre o modo de execussão da transposição dos livros entre as estantes.

Fizeram parte da equipe, um bibliotecário, quatro terceirizados e um assistente administrativo, no processo de transposição dos livros entre as estantes em uma jornada de trabalho que perdurou o total de trinta e duas horas e pouco mais de quatro dias de labore.

4 Indicadores de problemas no layout da biblioteca universitária do Campus do Mucuri

Foi detectado um problema grave na biblioteca que diz respeito à organização do acervo, tendo em vista que os livros não estavam acondicionados nas estantes de forma ordenada em conformidade com a Classificação Decimal de Dewey (CDD), utilizada pelo Sistema de Bibliotecas da UFVJM. Entendemos a organização do acervo pela ordem das classificações CDD e notação de autoria CUTTER como fator básico e primordial em bibliotecas e centros de documentação e/ou informação.

A carência de sinalização visual para orientação e a forma desordenada de acondicionamento do acervo nas estantes resultavam em dificuldades na localização das obras pelos usuários. Os desvios na rotina funcional de atendimento aos usuários por parte dos terceirizados para sanar as dúvidas recorrentes sobre a organização do acervo e o constante auxílio na localização das obras gerava grande desgaste, afetando a qualidade na prestação dos serviços.

Segundo Chiavenato e Sapiro (2003), conhecer a intenção estratégica de uma organização é necessário, mas não é suficiente, pois, para alcançar um desempenho excelente, a organização precisa identificar também a intenção estratégica dos clientes, fornecedores, parceiros e concorrentes. É necessário que haja algum mecanismo que consiga transformar a intenção estratégica em ação e que a torne realidade.

Vergueiro (2002), citando Peters (1987), elucida que, as pessoas em qualquer ambiente de trabalho têm a tendência de achar que tudo está bem quando as coisas estão funcionando na sua normalidade. Dão-se por satisfeitas quando não se registram problemas, descuidando-se de questões menores, pequenas e constantes imperfeições que solapam as atividades, aos poucos se tornando incontroláveis. No ambiente competitivo, essa postura tem se mostrado suicida para empresas que atuam no fornecimento de bens ou serviços, representando perdas até mesmo para conglomerados empresariais antes intocáveis.

Este dilema se assemelha a realidade em que se encontrava a Biblioteca do Campus do Mucuri até julho de 2015, conforme demonstra *Figura 1* abaixo:

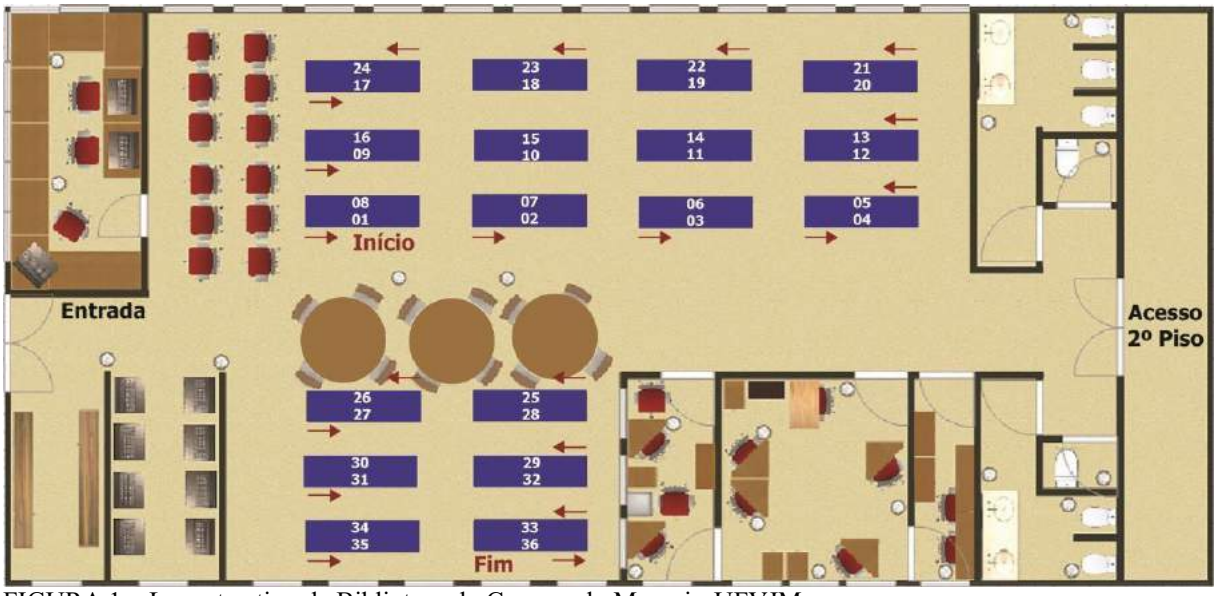


FIGURA 1 – Layout antigo da Biblioteca do Campus do Mucuri - UFVJM

Analisando a *Figura 1*, nota-se que não há uma linearidade no layout que configurava a biblioteca. A ordem de classificação iniciava da direita para esquerda partindo da entrada para o fundo da biblioteca, como visto na parte superior da figura, em uma sequência quebrada, com continuidade na parte inferior, sendo da esquerda para direita, partindo do fundo para a entrada.

5 Estratégias para o estudo do layout, implantação e acompanhamento

No processo de transposição dos livros entre as estantes, fizeram parte da equipe, um bibliotecário, quatro terceirizados e um assistente administrativo. Houve um entendimento inicial quanto ao remanejamento das obras nas estantes para fins de preservação física e ordem sequencial pela CDD. Apenas as estantes de 01 a 24, localizadas na parte superior da *Figura 1* tiveram suas obras remanejadas. O remanejamento se deu de forma cruzada, do ponto de início (estante 01) à extremidade na qual ocorreu a quebra (estante 24) de modo que houve uma divisão do trabalho em duplas. O espaço que era liberado em uma extremidade por uma dupla, era preenchido pela outra dupla na extremidade oposta e idem. A sincronia da equipe durante todo remanejamento foi crucial para que não ocorressem erros no processo de transferência. O trabalho perdurou numa jornada total de trinta e duas horas, resultando na organização exposta pela *Figura 2*, abaixo:

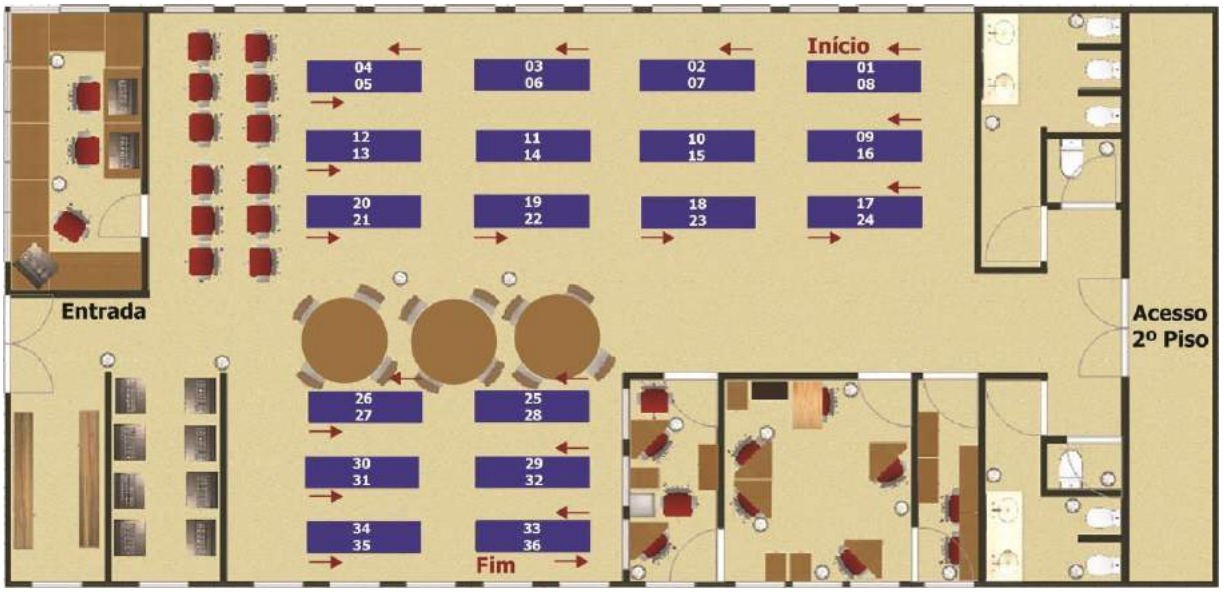


FIGURA 1 – Layout atual da Biblioteca do Campus do Mucuri - UFVJM

O *layout* padronizado conforme a CDD e notação de autoria CUTTER atualmente é ordenado de modo linear, permitindo aos usuários o entendimento que o número de chamada encontrado nas lombadas dos livros tem ordem regida por um sistema de classificação e relação direta entre assuntos abordados em outros diversos livros organizados na mesma estante, com numeração semelhante, conforme especificidades dos assuntos.

Aplicada aos livros, de acordo com Barbosa (1969), a classificação tem por finalidade primordial arranjar o acervo da melhor maneira para uso, não sendo considerada classificada uma coleção em que os livros estão apenas agrupados, sem obedecer a um princípio sistemático. A melhor maneira de organizar livros para uso, deve permitir: a) localizá-los dentro da coleção; b) retirá-los para consulta, com rapidez; c) devolvê-los à coleção, sem dificuldade; d) inserir novos livros aos já existentes, na coleção, sem que percam suas ordens lógicas; e) inserir novos livros, de novos assuntos, sem quebrar a seqüência.

6 Aspectos sobre adaptação dos usuários frente as modificações ambientais realizadas

Conforme esperado, as alterações no layout causaram maior impacto sobre os usuários mais antigos da biblioteca que sentiram notável dificuldade inicial no processo de localização dos livros, habitualmente mais consultados e, que mudaram de posição nas estantes. Por outro lado, houve retorno positivo destes usuários quanto à padronização do acervo, introdução de legendas nas estantes e criação do mapa (*ver apêndice*). De fato, a adaptação e aceitação dos usuários frente às modificações ambientais realizadas foram imediatas.

Faz-se necessário ressaltar que neste processo, preocupou-se estar em conformidade com a NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos visando atender os requisitos propostos:

> a distância entre estantes de livros deve ser de no mínimo 0,90 m de largura. Nos corredores entre as estantes, a cada 15 m, deve haver um espaço que permita a manobra da cadeira de rodas. Recomenda-se a rotação de 180º. (NBR 9050, 2004).

As bibliotecas universitárias devem concentrar seus esforços e investirem em infra-estrutura adequada para promover a acessibilidade dos usuários portadores de necessidades especiais visando um atendimento qualificado a este público.

7 Resultados e indicadores de desempenho

Após as alterações no layout para ordenação do acervo, houve grande redução na carga de trabalho dos terceirizados. Consequentemente percebeu-se maior satisfação destes no exercício de suas atividades, tal qual, melhorias no índice de desempenho e da qualidade na prestação de serviços. A comunicação entre terceirizados e usuários decorreu de forma mais satisfatória que anteriormente percebido, devido ao impacto das mudanças no layout, que na prática possibilitou maior autonomia dos usuários, reduzindo as demandas operacionais dos terceirizados. Para Vanz e Cuty (2012), o layout que prima pela simplicidade e facilidade na comunicação com o público torna o ambiente fácil de entender e convidativo para o uso. A disposição do acervo deve ser pensada com a intenção de facilitar o acesso. O uso de mobiliário que promova a acessibilidade e a exposição do acervo pode aumentar as taxas de uso e consulta dos documentos.

Segundo Tadeu e Salum (2012), o aperfeiçoamento de processos resume-se na realização de um conjunto de atividades complementares que induzem a um melhor desempenho das equipes de trabalho.

Na visão de Lima (2008), não basta planejar e implementar os planos de ação, pois, é preciso monitorar os resultados em relação às metas definidas de forma sistemática, sendo que, a etapa de acompanhamento dos resultados revela a eficácia das estratégias definidas e implementadas.

Concomitantemente, os usuários tornam-se independentes na medida em que adquirem a compreensão do ambiente e de seu funcionamento. Na concepção de Campello (2003), a função educativa da biblioteca torna-se visível com o aparecimento do "serviço de referência" (*reference service*) e se amplia com a introdução da "educação de usuários", conjunto de atividades que, ao contrário do serviço de referência, apresentam uma característica proativa, realizando-se por meio de ações planejadas de uso da biblioteca e de seus recursos. Assim sendo, os recursos visuais utilizados para orientação do uso da biblioteca tornam-se um meio facilitador que conduz os usuários ao acesso rápido à informação de modo prático facilitando sua pesquisa, otimizando a qualidade na prestação de serviços por parte da biblioteca.

8 Considerações finais

Trabalhos que envolvem práticas voltadas para atividades operacionais geralmente não tem grande visibilidade quanto às atividades técnicas. O caso específico da Biblioteca do Campus do Mucuri é uma exceção devido à especificidade situacional da biblioteca que possuía uma infraestrutura com condições ideais para funcionamento, mas sem a devida organização ou sinalização. É importante entender que a biblioteca, já informatizada, após cinco anos de funcionamento no prédio atual não possuía seu acervo alocado nas estantes de forma adequada, seguindo uma ordem de acordo com a CDD, sistema de classificação utilizado pelo Sisbi. Outra questão a ser considerada, parte da resistência da gestão quanto à aceitação das mudanças de layout para organização das estantes, resultando num embate devido ao impacto que tais mudanças causariam na conjuntura até então existente.

Segundo Fleury *et al*. (2007), quando o gerenciamento da cultura implica manutenção dos padrões vigentes, as possibilidades de planejamento e controle dos elementos simbólicos reforçadores do tecido cultural são maiores. A questão se torna bem mais complexa quando a proposta é de mudança de padrões culturais, pois, nestes casos, as resistências dos vários segmentos da organização são significativas.

Concluímos com a citação de Luckesi *et al.* (2005) que a universidade e todo o seu corpo deve ser constituído por pessoas capazes de refletir e abertas à reflexão, ao intercâmbio das ideias, à participação em iniciativas construtivas. De modo que, todo o corpo universitário, professores – alunos – administração, precisa comprometer-se com a reflexão, criando-a, provocando-a, permitindo-a e lutando continuadamente para conquistar espaços de liberdade que assegurem a reflexão.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004.

AUTODESK Homestyler: Serviço on-line grátis que oferece acesso a um software livre de edição gráfica 2d e 3d de plantas e projetos para interiores criado pela Autodesk, 2015. Disponível em: <http://pt.homestyler.com>. Acesso em: 24 jan. 2016.

BARBOSA, Alice Príncipe. *Teoria e prática dos sistemas de classificação bibliográfica*. Rio de Janeiro: IBBD, 1969.

CAMARGO, Felipe Vieira *et al*. Planejamento e Gestão do layout: Estudo de caso na biblioteca da Universidade Estadual de Santa Cruz. In: XXXV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUCAO, 35., 2015, Fortaleza. *Anais eletrônicos...* Disponível em: <www.abepro.org.br/sessao_tematica.asp?cod_sessao =574>. Acesso em: 26 jan. 2016.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação.* Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <http://marista.edu.br/bibliotecas/files/ 2010/03/o-movimento-da-competencia-informacional1.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. *Administração de materiais*: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. SAPIRO, Arão. *Planejamento estratégico*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DAVOK, Delsi Fries; PEREIRA, Carla Purcina de Campos; ORDOVÁS, Gleide Bitencurte. Estudo do layout da Biblioteca Pública de Santa Catarina. *Revista ACB*: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 16, n. 1, p. 341-357, jan./jun., 2011. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/751>. Acesso em: 27 jan. 2016.

DIAS, Marco Aurélio P. *Administração de materiais*: uma abordagem logística. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

FLEURY, Maria Teresa Leme *et al.* Cultura e poder nas organizações. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

FRANCISCHINI, G. Paulino; GURGEL, Floriano do Amaral. *Administração de materiais e do patrimônio*. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

LIMA, Paula Viviane Laudares. *Gestão estratégica*: o caminho para a transformação. Nova Lima: INDG, 2008.

LUCKESI, Cipriano *et al*. 14. ed. *Fazer universidade*: uma proposta metodológica. São Paulo: Cortez, 2005.

NEUMAN, C.; SCALICE, R.K. *Projeto de Fábrica e Layout*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

PETERS, Tom. *Prosperando no caos*. São Paulo: Harbra, 1987.

PRADELLA, Simone; FURTADO, João Carlos; KIPPER, Liane Mählmann. *Gestão de processos*: da teoria à prática. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTOS, Ana Rosa dos; ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. Padrões espaciais em bibliotecas universitárias no contexto da sociedade do conhecimento: revendo para adequar. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008. São Paulo. *Anais eletrônicos...* São Paulo: UNICAMP, 2010. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2887.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2016.

SEGUNDO, Sanderli José da Silva; ARAÚJO, Wagner Junqueira de; LOPES, Wendy-Anna Albuquerque. Projeto de layout de biblioteca assistido por ferramenta de software para criação de arranjo físico em 3d: estudo aplicado à biblioteca da faculdade idez. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 18, n.1, p. 184 – 205, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10115/pdf>. Acesso em: 15 fev. 2016.

SILVA, Alessandro Lucas da; RENTES, Antonio Freitas. Um modelo de projeto de layout para ambientes job shop com alta variedade de peças baseado nos conceitos da produção enxuta. *Gest. Prod.*, São Carlos, v. 19, n. 3, p. 531-541, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v19n3/07.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2016.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. *Revista ACB*: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.19, n.1, p. 69-76, jan./jun., 2014. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/923/pdf_88>. Acesso em: 05 fev. 2016.

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM. Disponível em: <www.ufvjm.edu.br>. Acesso em: 18 fev. 2016.

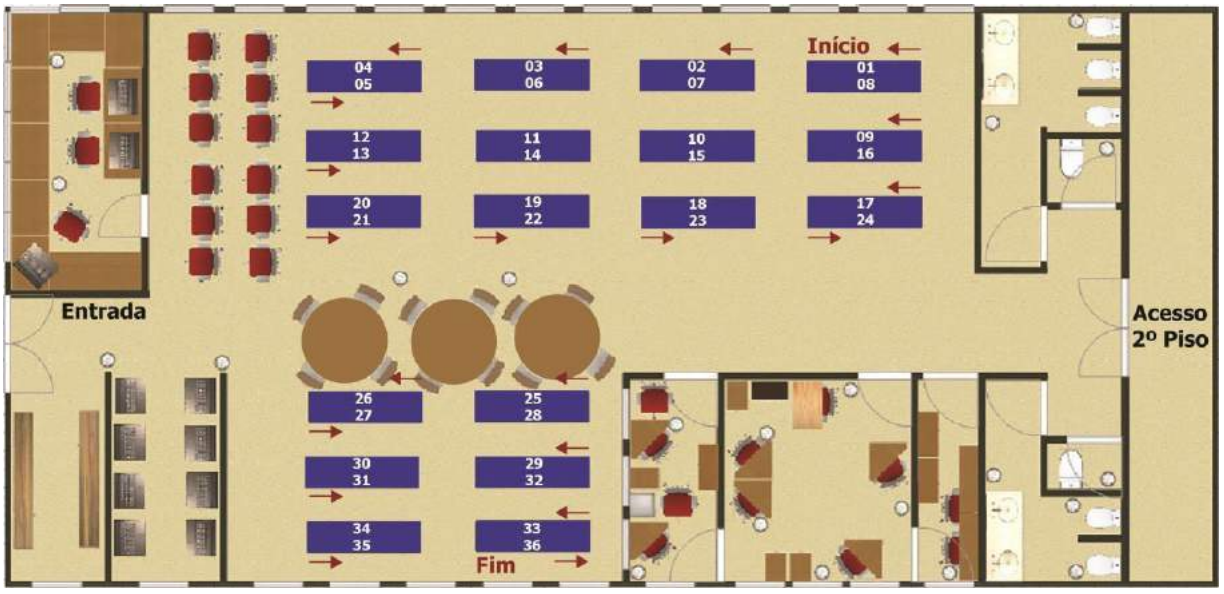
TADEU, Hugo Ferreira Braga; SALUM, Fabian Ariel. *Estratégia, operações e inovação*: paradoxo do crescimento. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

VANZ, Samile Andrea de Souza; CUTY, Jeniffer. *Alguns aspectos importantes para a gestão de espaços em unidades de informação*. Erechim: Biccateca, 2012. Disponível em: <http://www.biccateca.com.br/arquivos/padroes_infraestrutura_bibliotecas.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2015.

VERGUEIRO, Waldomiro. *Qualidade em serviços de informação*. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

Apêndice 1

LAYOUT DO ESPAÇO FÍSICO – BIBLIOTECA DO CAMPUS DO MUCURI



Legenda:

01 – 001.2 a 102	**19** – 543 a 572
02 – 104 a 192	**20** – 572 a 610.69
03 – 192 a 303.483	**21** – 610.69 a 616.047
04 – 303.483 a 320.981	**22** – 616.07 a 616.12
05 – 320.981 a 330.9	**23** – 616.33 a 618.1
06 – 330.9 a 334	**24** – 618.2 a 618.929
07 – 334 a 338.064	**25** – 620 a 621.252
08 – 338.064 a 342	**26** – 621.3 a 621.367
09 – 342 a 346.81	**27** – 621.381 a 624.153
10 – 346.810 a 362.740	**28** – 624.171 a 641.03
11 – 362.76 a 372.704	**29** – 650 a 657.450
12 – 372.72 a 510.7	**30** – 657.458 a 658.15
13 – 510.7 a 515	**31** – 658.15 a 658.403
14 – 515 a 515.35	**32** – 658.403 a 658.8
15 – 515.35 a 519.5	**33** – 658.8 a 691
16 – 519.5 a 530	**34** – 691 a 778.9
17 – 530 a 532	**35** – 780.092 a 910.285
18 – 532 a 543	**36** – 910.4 a 994.07

Apêndice 2

SINALIZAÇÃO ATUAL DA BIBLIOTECA DO CAMPUS DO MUCURI


Apêndice 3

SINALIZAÇÃO ATUAL DA BIBLIOTECA DO CAMPUS DO MUCURI



REFLEXÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DO MARKETING EM BIBLIOTECAS DA REDE FEDERAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL, CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA

Caroline da Rosa Ferreira Becker (IF Catarinense) - carolbecker@ifc-riodosul.edu.br

Resumo:

O artigo reflete sobre a utilização de ferramentas do marketing em bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT). O estudo foi feito por meio de uma fundamentação teórica sobre as bibliotecas da RFEPCT, sobre o marketing em bibliotecas e sobre ferramentas do marketing em bibliotecas. Tem o objetivo de sensibilizar bibliotecários e gestores sobre a importância da aplicação de algumas ferramentas do marketing para se oferecer produtos e serviços nas bibliotecas da Rede que realmente atendam e satisfaçam as necessidades e os desejos dos usuários. Analisa quais questões podem ser levantadas, analisadas e implantadas para se utilizar das ferramentas do marketing para se promover estas bibliotecas. Conclui que o uso das ferramentas do marketing em bibliotecas permite ao bibliotecário identificar as falas, anseios, necessidades e sentimentos "ocultos" dos usuários em relação às bibliotecas.

Palavras-chave: *Marketing em Bibliotecas; Bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica; Ferramentas do Marketing; Biblioteca 2.0.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Marketing da Sustentabilidade (Divulgação ou disseminação?)*

1 Introdução

Em virtude das transformações e mudanças que estão ocorrendo na sociedade, devido ao surgimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), da explosão da informação e da implosão do tempo, o marketing vem adquirindo um maior conceito em seus significados e abrangência na sua aplicação. Segundo Kotler e Keller (2012), a maior parte do marketing de hoje está se mudando do mercado para o ciberespaço.

No caso das bibliotecas, aonde os produtos e serviços oferecidos são informações, deve- se focar na satisfação dos usuários, descobrindo suas necessidades, desejos e anseios, para poder prover qualidade nos produtos e serviços. Para isso, tem-se que trabalhar para que haja reconhecimento, credibilidade e participação efetiva da biblioteca dentro do contexto organizacional. Um plano e o uso das ferramentas de marketing auxiliará o bibliotecário a verificar o quanto os produtos e serviços oferecidos apoiam as atividades da organização e são percebidas pelos usuários.

Os usuários possuem necessidades de leitura e uso, construção e colaboração do conhecimento que outrora não existiam, seja no caso da informação, como também no seu suporte. Em virtude disso, também as bibliotecas têm que se adequarem a esta nova demanda, oferecendo serviços e produtos de qualidade. Mas como medir a satisfação dos usuários? Como se antecipar aos desejos destes? E ainda mais: como criar desejos? Numa sociedade aonde a informação “parece” poder ser encontrada com um clique, as bibliotecas precisam repensar seus objetivos, metas e ações.

Nesse sentido, esta reflexão busca apresentar algumas ferramentas de marketing que poderão subsidiar o bibliotecário a encontrar caminhos para qualificar cada vez mais os produtos e serviços das bibliotecas que compõem a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT). Ouvir a voz do usuário, identificar e entender seus desejos, planejar, agir, controlar e refletir as ações e melhorar continuamente, é fazer a biblioteca cumprir com sua missão social de formar cidadãos conscientes de seu papel na sociedade de contribuir para um mundo mais justo e humano.

A RFEPCT possui em suas instituições bibliotecas dos mais variados tamanhos, com diferentes tipos de materiais no acervo, com produtos e serviços diferenciados, com bibliotecas recentes e também bibliotecas centenárias. Em virtude disso, é importante refletir sobre a qualificação, sobre a mudança, sobre novos tempos, sobre compartilhar saberes e melhores práticas.

Assim sendo, esta reflexão tem o objetivo de sensibilizar bibliotecários e gestores sobre a importância da aplicação de algumas ferramentas do marketing para se oferecer produtos e serviços nas bibliotecas da Rede que realmente atendam e satisfaçam as necessidades dos usuários. Analisa ainda, quais questões podem ser levantadas, analisadas e implantadas para se utilizar das ferramentas do marketing para se promover estas bibliotecas.

O referencial teórico foi elaborado por meio de uma fundamentação teórica sobre as bibliotecas da RFEPCT; sobre o marketing em bibliotecas; e sobre as seguintes ferramentas do marketing aplicadas em bibliotecas: Benchmarking, Servqual, SWOT, plano de marketing e pesquisa de marketing. Alguns caminhos para que se possa pensar e repensar as bibliotecas da RFEPCT e as aplicações destas ferramentas do marketing nestas bibliotecas são sugeridos a seguir.

2 As bibliotecas da RFEPCT

As bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica são compostas pelas bibliotecas pertencentes às seguintes instituições: Institutos Federais (IFs); Universidade Tecnológica Federal do Paraná; Colégio Pedro II e Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs) de Minas Gerais e do Rio de Janeiro. Como esta Rede foi

criada em 2008, porém possui instituições inclusive centenárias, houve uma reorganização destas antigas instituições que se transformaram em Institutos Federais e também se implantou novos Institutos Federais. Atualmente existem 38 Institutos Federais, os quais possuem mais de 562 unidades/campi localizados em todos os Estados brasileiros. Estas Instituições que compõem a RFEPCT oferecem cursos de educação profissional de todos os níveis; cursos de qualificação; ensino médio integrado; cursos superiores de tecnologia e licenciaturas, pós-graduações.

A preocupação com a organização das bibliotecas das Instituições que foram incorporadas aos IFs foi apresentada na literatura brasileira, a partir dos estudos de José Maria de Araújo Souza, que escreveu, em 1965, o livro "Instalação de bibliotecas em escolas técnicas industriais". E também de Dóris de Queiroz Carvalho, que escreveu, em 1966, o livro "Manual de serviços para bibliotecas de escolas técnicas industriais" e, em 1970, como atualização desta última obra citada, o livro "Bibliotecas de escolas técnicas industriais: manual de organização e funcionamento".

Segundo Carvalho (1970), existiam 23 bibliotecas instaladas nas Escolas Técnicas Federais. Os objetivos dessas bibliotecas também foram apresentados por Carvalho (1970) que afirmava possuírem elas um ambiente facilitador do ensino, que fornecesse acervo adequado para uso de professores e alunos; como um ambiente que desenvolvesse em professores e alunos o gosto pela boa leitura, e o hábito de utilizar os livros; como um ambiente que desenvolvesse em professores e alunos a capacidade de pesquisa, enriquecendo suas experiências pessoais e tornando-os mais preparados para progredirem nas suas profissões.

Como funções dos bibliotecários, a autora aborda a aquisição de material bibliográfico adequado e a organização desse material para uso dos alunos e professores; o fornecimento do acervo para ilustrar e enriquecer os programas escolares; a orientação aos alunos sobre como usar o acervo; o desenvolvimento nos alunos do prazer de ler e da capacidade da pesquisa. Ainda segundo Carvalho (1970), a biblioteca também deve oferecer as seguintes facilidades: acervo atualizado sobre as matérias do currículo; sala de estudos e pesquisa; livre acesso à biblioteca, onde o acervo encontra-se organizado de acordo com o assunto a que se refere; empréstimo do acervo; cursos de leitura, com sala e projetos de leitura em grupo; orientação de leitura e sala de vídeo para exibições de filmes educativos.

Há 46 anos já se pensou no que deveriam ser as bibliotecas das Instituições que compunham a Rede Profissional de Educação Profissional e Tecnológica: ambiente aconchegante e organizado, composto por acervo qualificado e em diferentes suportes; com profissionais comprometidos com a formação do leitor dos alunos e com o incentivo e orientação à leitura e à pesquisa; o livre acesso à informação; a liberdade de uso; os serviços oferecidos.

Entretanto, as bibliotecas têm passado por desafios na sociedade atual, entendida como Sociedade da Informação ou do Conhecimento, já que a busca, a pesquisa e o uso da informação que antes acontecia presencialmente no espaço físico da biblioteca, agora passa a acontecer também, e preferencialmente, virtualmente. Em virtude disso, as bibliotecas precisam fazer uso das novas Tecnologias da Informação e da Comunicação para dialogar, oferecer serviços e aproximar as relações com seus usuários. Além disso, os bibliotecários gestores devem ser proativos e buscar, como missão e objetivo primeiro da biblioteca, entender e satisfazer diariamente as necessidades dos usuários. Até porque em uma sociedade informacional aonde se convive com usuários nativos e outros imigrantes digitais, as bibliotecas precisam estar preparadas para atender ambos os grupos. A tabela abaixo, de Cassany e Ayala (2008, p.56), apresenta as características deste "antigo" e "novo" tipo de usuário:

Nativos digitais	Imigrantes digitais
Processamento paralelo: multiáreas	Processamento sequencial: monoáreas
Processamento e interação rápidos	Processamento e interação lentos
Acesso aberto: hipertexto	Itinerário único: passo a passo (linear)
Multimodalidades	Prioridade pela língua escrita
Conexão online com a comunidade	Trabalho individual, isolamento
Pacotes breves da informação	Textos extensos
Aprendizagem com diversão e jogos	Aprendizagem com trabalho sério e pesado
Autoaprendizagem mediante tutoriais interativos.	Atualização mediante consulta física (livros, revistas, cursos)

Como as bibliotecas da RFEPCT oferecem desde cursos de qualificação até cursos de pós-graduação, atendem estudantes nativos e também estudantes imigrantes digitais. Por isso o bibliotecário deve gerir a biblioteca de modo que consiga oferecer produtos, serviços, ambiente e tecnologia para ambos os grupos.

A criação da RFEPCT, e em consequência dos IFs, oportunizaram um repensar sobre a qualidade e como estão sendo gerenciadas as bibliotecas desta Rede, pois várias bibliotecas unem-se para fazerem parte de um mesmo Instituto, o que faz com que inicie-se um diálogo entre os bibliotecários atuantes nestas bibliotecas e um convergir das ações destes profissionais e dos encaminhamentos destas bibliotecas. No ano de 2011, foi criada a Comissão Brasileira das Bibliotecas da RFEPCT - CBBI (Fórum Nacional..., 2011), com representantes de todas as regiões do país, fato que demonstra a necessidade de se pensar e articular ações em prol destas bibliotecas.

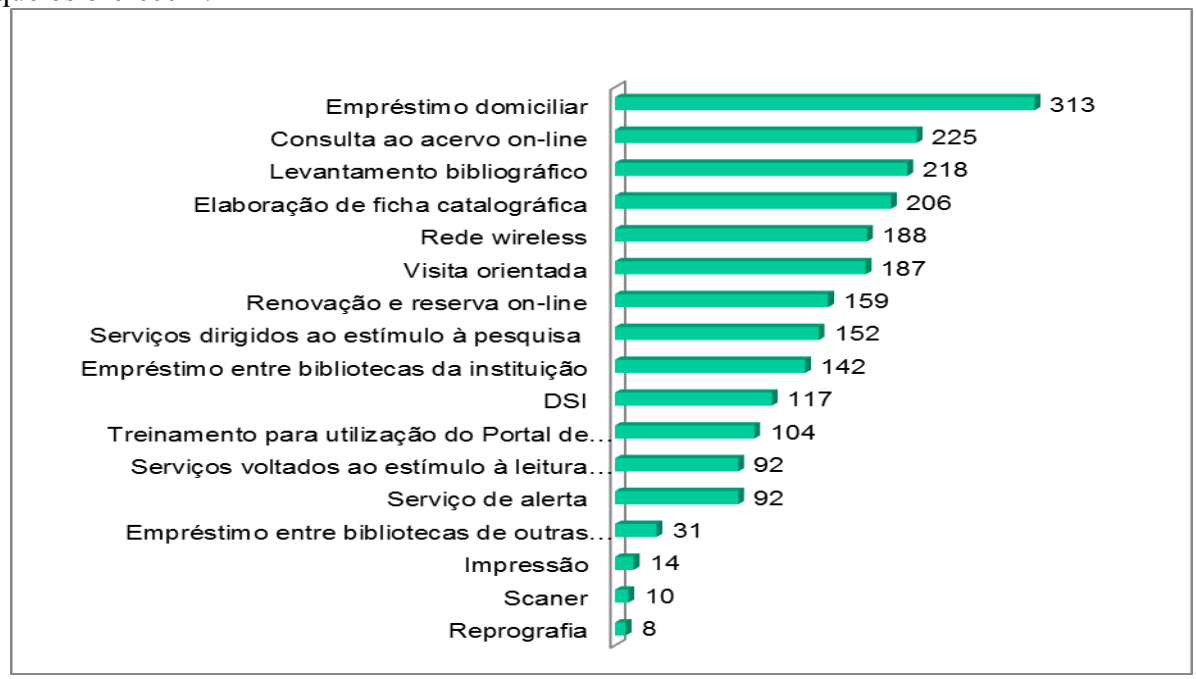
Pacheco (2009, p.8) enfatiza que os IFs "são caracterizados pela ousadia e inovação, necessárias a uma política e um conceito que buscam antecipar aqui e agora as bases de uma escola contemporânea do futuro e comprometida com uma sociedade radicalmente democrática e socialmente justa". Essa ousadia e inovação também refletem na qualidade destas bibliotecas, pois uma Instituição educacional contemporânea do futuro e comprometida com a sociedade, no mínimo, deve oferecer por meio das bibliotecas um ambiente informacional atualizado, organizado e planejado, que oportunize acesso à informação para todos em diferentes suportes, com bibliotecários que ensinem os usuários a entenderem, encontrarem, avaliarem, usarem e disseminarem a informação, em terem autonomia no uso da informação e que possam transformar essa informação em conhecimento, em qualidade de vida, em igualdade social.

Torna-se importante citar que as instituições que compõem a RFEPCT possuem bibliotecas e que, em praticamente todas, o bibliotecário é o profissional gestor. Portanto, são mais de 500 bibliotecas e de quinhentos bibliotecários em todo o Brasil e a pergunta é a seguinte: essas bibliotecas oferecem espaços, produtos e serviços de qualidade que realmente atendem as demandas dos usuários nativos e imigrantes digitais da atual sociedade da informação e do conhecimento?

Parece ser fácil se falar de qualidade em bibliotecas, porém é difícil se medir o quanto se está ou não satisfazendo as necessidades dos usuários, ainda mais com estudantes modernos e sedentos por inovação, informação e tecnologia, e outros estudantes mais tradicionais, sedentos por informação impressa, ambientes aconchegantes e silenciosos. E nem sempre as bibliotecas estão acompanhando as transformações da sociedade, o que faz com que, na maioria das vezes, a visita dos usuários na biblioteca seja destinada exclusivamente a atender alguma pesquisa para provas, trabalhos ou informação em materiais que não foram encontrados na Internet.

As bibliotecas oferecem serviços aos usuários, e estes são difíceis de serem medidos e mensurados, porque o ato de oferecer nem sempre pressupõe o satisfazer. Becker, Faquetti e Silva (2014), após um levantamento nacional em 317 bibliotecas que compõem a RFEPCT,

obtiveram os seguintes resultados sobre os serviços oferecidos e o quantitativo de bibliotecas que os oferecem:



Observando-se os resultados, percebe-se que a maioria das bibliotecas oferece apenas 7 tipos de serviços, dentre uma lista de 17 opções, que são: empréstimo domiciliar, levantamento bibliográfico, elaboração de ficha catalográfica, rede *wireless*, visita orientada, consulta, renovação e reserva de materiais de forma *online*. Mesmo assim, 33% das bibliotecas não oferecem acesso remoto de consulta ao acervo, 40% não oportunizam acesso à Internet aos usuários pelos seus computadores/tablets/celulares e 50% não oferecem a reserva e renovação online dos materiais que compõem o acervo.

Também Becker, Faquetti e Silva (2014) pesquisaram sobre os materiais que compõem o acervo das bibliotecas e um dado relevante apresentado é que todas as bibliotecas possuem acervo físico e apenas 9% das bibliotecas possuem assinatura de e-books (livros eletrônicos) e 3% possuem e-books compra perpétua.

Em virtude desse cenário, o uso de algumas ferramentas do marketing pode auxiliar o bibliotecário da RFEPCT a aproximar biblioteca e usuário, pois estas ferramentas tem a função de verificar a satisfação das necessidades, desejos e expectativas dos usuários.

3 Marketing em bibliotecas

Como os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas são informações, torna-se necessário apresentar algumas questões referentes à informação. A informação está presente nos mais diversos campos da atividade humana, tais como o científico, o técnico, o comercial, o organizacional e esse é um dos motivos para o seu crescente papel na vida social, cultural, política e econômica da sociedade contemporânea que a utiliza mais intensamente. Esses fatos têm despertado o interesse de pesquisadores para estudos sobre a produção, organização, acesso e uso da informação. O gerenciamento aperfeiçoado de uma informação mais qualitativa e difundida por toda a organização possibilitará a melhoria da inovação e consequentemente da competitividade. (CALAZANS, 2008). No caso das bibliotecas, quanto mais elas e seus produtos e serviços forem divulgados, maior será a visibilidade do setor, ampliando-se as condições de melhor entendimento do papel desempenhado por essas organizações na sociedade. (GRUPO, 2008).

Informações podem ser produzidas e comercializadas como um produto. É essencialmente isso que as bibliotecas produzem e distribuem, mediante um preço, aos seus

usuários. A busca, a produção, o estoque, a embalagem e a distribuição de informações constituem um dos principais setores econômicos da sociedade hoje. (KOTLER, KELLER (2012)).

Em tempos de globalização da economia, política, buscando novos caminhos calçados nos valores humanos, gestão da qualidade total, concorrência acirrada, privatizações, valorização do código de defesa do consumidor, aperfeiçoamento evolutivo das tecnologias aplicadas à informação, crescimento exponencial e obsolescência da informação, necessidades de informação múltiplas e diversificadas dos usuários, vale pensar no aperfeiçoamento das técnicas gerenciais dos recursos informacionais disponíveis, evidenciando as novas prioridades do marketing. (AMARAL, 1996).

O emprego de marketing em bibliotecas objetiva provocar trocas de informação onde não existem e estimular trocas onde existem, isto é, sensibilizar o usuário potencial para torná-lo beneficiário do sistema e incentivar a utilização pelos usuários efetivos. Atualmente, entende-se a função do marketing como a arte de bem fazer trocas. A implementação dessa função requer uma série de atividades administrativas ou gerenciais no sentido de analisar e identificar o mercado, definir estratégias mercadológicas visando a otimização do uso da informação, proporcionando interação com o setor produtivo. (SILVEIRA, 1993).

Corroborando com esta ideia, Amaral (2008) relata que a biblioteca orientada/que faz uso do marketing, requer uma mudança de atitude profissional, um conhecimento técnico, o comprometimento da alta direção, treinamento de pessoal e muito planejamento e gestão.

Através do marketing, poderá haver o reconhecimento da importância da biblioteca pela sociedade, e, por sua vez, poderá refletir-se em retribuição do mantenedor com o aumento do investimento na unidade de informação. (GRUPO, 2008).

Assim, as bibliotecas têm que mostrarem o valor dos produtos e serviços oferecidos, se não quiserem tornar-se obsoletas, ou deixarem de existir. Até porque em virtude da explosão informacional que vivenciamos na sociedade, as bibliotecas deveriam ser os locais onde há informação qualificada e atualizada, e o profissional da informação para tratar essa informação.

A modernidade contemporânea impõe aos bibliotecários que querem continuar com a existência das bibliotecas onde atuam, neste milênio, o desenvolvimento de duas habilidades de marketing essenciais: visão estratégica (bibliotecários bem-sucedidos sabem muito bem como utilizar sua capacidade pró-ativa e antecipatória, muito antes que seus concorrentes tenham condições de fazê-lo) e saber transformar a visão estratégica em ação estratégica (realizar e concretizar a ação por meio da iniciativa e do trabalho das pessoas). (MATOS; CHIAVENATO, 1999). “Trabalhar com marketing tem muito mais a ver com a predisposição das pessoas em aceitar e praticar, de fato, o princípio maior de satisfazer necessidades, anseios e expectativas das pessoas, do que simplesmente complicar as coisas”. (GRUPO, 2008, p.2).

O novo paradigma, voltado para o virtual, alterou os mecanismos de criação, organização e disseminação do conhecimento, levando as bibliotecas a realinharem seus produtos e serviços, voltando o foco na satisfação dos usuários, e não na burocracia. (REBELLO, 2004). Embora ainda o bibliotecário utilize grande parte do seu tempo de trabalho para a realização de tarefas burocráticas (um exemplo é o processamento técnico do acervo, que demanda tempo, análise e interpretação de cada material a ser incorporado ao acervo), os usuários requerem um atendimento rápido, especializado, de preferência online e que, contribua para o seu desenvolvimento educacional. Nesse sentido, o profissional deve repensar suas ações e ter como foco principal a satisfação do usuário.

Estas alterações no foco de ação podem ser visualizadas na tabela 1, que compara a biblioteca orientada para o produto (burocrática), com a biblioteca orientada para o marketing (satisfação do usuário):

PONTO DE PARTIDA	ORIENTAÇÃO PARA O PRODUTO	ORIENTAÇÃO PARA MARKETING
Atitude da biblioteca em relação aos usuários	Concentra-se na geração do produto/serviço de informação	Ajusta-se às necessidades informacionais dos usuários
Enfoque em relação aos usuários	Espera as solicitações dos usuários	Se antecipa, levando as informações aos usuários
Relação com os usuários	Instrumental (a mais breve possível)	Relação aberta e de disponibilidade em auxiliar
Prazo para obtenção do produto/serviço	Depende do processamento e da aquisição	Depende das atividades do usuário
Oferta de produto/serviço	Limitada ao que se encontra sobre o assunto	Aberta ao exterior e segundo o enfoque específico
Inovação	Direcionada para a redução dos custos de produção	Permite um melhor serviço aos usuários
Atitude frente aos produtos e serviços	A biblioteca oferece apenas o que produz	A biblioteca se esforça em produzir o que deve oferecer
Avaliação das necessidades de informação	Limitadas principalmente aos documentos impressos	Informação ampla e multivariada
Retroalimentação do produto/serviço	Em função sobretudo da eficiência operacional	Em função sobretudo da eficácia em relação aos usuários

Tabela 1: Diferenças entre a administração da biblioteca orientada para o produto e para o marketing, segundo Savard (Apud Amaral, 1993, p.102).

Como existem bibliotecas centenárias, mas também bibliotecas recentes nas instituições que compõem a RFEPCT, e isto não quer dizer que aquela biblioteca é melhor que esta, tem-se que procurar desenvolver estratégias para avaliar se os produtos e serviços que estão sendo oferecidos vão ao encontro das necessidades, anseios e desejos dos usuários. As ferramentas de marketing citadas a seguir podem ser um caminho para esta avaliação e também para que estas bibliotecas sejam frequentadas, e não se tornem ambientes obsoletos.

3.1 Ferramentas do marketing em bibliotecas

Segundo Amaral (2008, p.65), o uso das ferramentas do marketing em bibliotecas poderá fazer com que um novo tipo de biblioteca surja:

> Uma biblioteca que abra suas portas para o mundo; inove em conjunto com todos, sobretudo com os seus usuários, compartilhe recursos que antes eram guardados a sete chaves; utilize o poder da colaboração em massa e se comporte como biblioteca verdadeiramente global.

O uso de ferramentas e técnicas de marketing nas bibliotecas visa, não apenas a atrair os usuários para as instalações físicas da biblioteca, como também provocar-lhes o desejo de usar exaustivamente todos os recursos disponíveis. (SPINA; KLAES, 1993).

Almeida (2000, p.48), apresenta alguns questionamentos que podem levar a identificar problemas na biblioteca, que posteriormente poderão ser verificados através do uso das ferramentas do marketing:

- O pessoal da unidade de informação suspeita que exista algum problema?
- Há dados que sugiram problemas nessa área?
- O nível de desempenho baixou ou é inadequado comparado a desempenho anterior?
- O custo dos serviços aumentou substancialmente nos últimos meses?
- Houve mudanças na instituição, nos usuários ou em outros fatores externos, exigindo adequação dos serviços ou atividades?

- Os usuários manifestam insatisfação?
- Em que medida os serviços da biblioteca contribuem ao cumprimento dos objetivos da instituição?
- Em que medida esses serviços atendem as necessidades de informação de seus usuários?
- Os recursos necessários para o andamento desses serviços e atividades são bem aplicados?
- Qual o grau de mudança possível nesses serviços ou atividades?

Embora existam inúmeras ferramentas de marketing, algumas inclusive online, aqui se abordará as seguintes: o Benchmarking, o Servqual, o SWOT, a pesquisa em marketing e o plano de marketing, sendo todas estas ferramentas direcionadas para a aplicação nas bibliotecas.

O Benchmarking aplicado em bibliotecas é a arte de aprender com as bibliotecas que apresentam um desempenho superior em algumas tarefas. O objetivo é aprimorar ou copiar os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca com base em "melhores práticas" de outras bibliotecas. Pode-se utilizar como referência bibliotecas nacionais ou internacionais, do mesmo tipo ou semelhantes. O benchmarking deve ser realizado em sete etapas segundo Kotler e Keller (2012), aqui adaptado às bibliotecas: 1) a determinação dos serviços ou produtos aos quais aplicar o benchmarking; 2) a identificação das variações-chave de desempenho a serem identificadas; 3) a identificação das melhores bibliotecas nos quesitos avaliados; 4) a avaliação do desempenho das melhores bibliotecas nos quesitos avaliados; 5) a avaliação do desempenho da biblioteca; 6) especificação de programas e ações para acabar com as defasagens ou para a implantação de um serviço novo; 7) a implementação e o monitoramento dos resultados.

Em 1985, Parasuraman, Zeitham e Berry criaram um modelo da qualidade de serviços, que agruparam os problemas de qualidade em 5 lacunas ou Gaps. Estes Gaps identificados representam grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços. Por meio deste modelo, os autores afirmam que a qualidade de serviços percebida, é dependente diretamente da comparação entre o serviço esperado e o serviço percebido. Como esse modelo de Gaps não disponibilizou uma ferramenta para a medição da qualidade de serviços, os próprios autores criaram em 1988, uma escala de mensuração das percepções e expectativas dos clientes sobre a qualidade de serviços, chamada SERVQUAL. Esta escala tem por objetivo permitir analisar o grau de satisfação do cliente em relação à prestação de serviços oferecidos, sendo aplicável em todos os tipos de organizações do setor de serviços, podendo, segundo os autores, sofrer adaptações para que reflitam melhor a realidade de cada investigação.

A SERVQUAL utiliza um formato de comparação entre expectativas e percepções, sendo composta por 22 itens, que derivam de cinco dimensões da qualidade de serviços, apontadas como fundamentais na qualidade de serviços prestados: confiabilidade (habilidade de prestar um serviço de modo preciso e confiável conforme foi prometido, com exatidão); presteza (disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão); garantia (conhecimento e cortesia dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança e segurança aos clientes); empatia (grau de cuidado e atenção individualizada dispensada aos clientes); aspectos tangíveis (envolve a aparência das instalações, equipamentos, funcionários e material de comunicação). Freitas, Bolsanello e Carneiro (2007), apresentam um modelo da aplicação da ferramenta SERQUAL em bibliotecas universitárias:

Indique o grau que você acha que ***bibliotecas deveriam apresentar*** as características descritas em cada enunciado (itens 1 a 22). Se você **concorda totalmente** que bibliotecas devam ter uma certa característica, marque 5. Caso você **discorde totalmente** que bibliotecas devam ter tal característica, marque 1. Em situações **intermediárias**, marque valores entre 2 e 4. Não há respostas certas ou erradas.					
Discordo totalmente (1)		**Neutro (3)**		**Concordo totalmente (5)**	**E**
1. Bibliotecas devem possuir equipamentos modernos.					
2. Suas instalações físicas devem ser visivelmente adequadas.					
3. O espaço para estudo individual deve ser adequado e suficiente.					
4. O espaço para estudo em grupo deve ser adequado e suficiente.					
5. O ambiente de bibliotecas deve ser silencioso, iluminado e arejado.					
6. Se você tem problemas, os funcionários devem ser solidários e prestativos.					
7. Os livros e periódicos do acervo devem ser facilmente encontrados nas estantes.s					
8. Bibliotecas devem ser informatizadas para facilitar a busca (por título, autor, etc).					
9. Bibliotecas devem fornecer seus serviços em tempo adequado.					
10. O serviço de reserva de livro (agendamento) deve ser bem executado.					
11. Bibliotecas devem manter seus registros atualizados.					
12. Os serviços de consulta e empréstimos precisam ser confiáveis.					
13. Você deve ser atendido imediatamente pelos funcionários de bibliotecas.					
14. Os funcionários de bibliotecas nem sempre precisam estar dispostos a ajudá-lo.					
15. Os funcionários da biblioteca precisam conhecer bem o acervo.					
16. Você deve confiar nas informações dadas por funcionários de bibliotecas.					
17. Os funcionários de bibliotecas precisam ser gentis e educados.					
18. Os funcionários de bibliotecas devem apresentar boa aparência.					
19. Os funcionários precisam ter suporte técnico para executar bem as tarefas.					
20. Deve-se esperar que bibliotecas tenham computadores suficientes com *Internet*.					
21. Deve-se esperar que bibliotecas funcionem em horários convenientes a todos usuários					
22. Deve-se esperar que bibliotecas funcionem exatamente nos horários divulgados.					

Indique o grau que você acha que a biblioteca do CCT/UENF ***apresenta*** as características descritas em cada enunciado (itens 1 a 22). Se você **concorda totalmente** que a biblioteca do CCT/UENF possui uma certa característica, marque 5. Se você **discorda totalmente** que a biblioteca do CCT/UENF possui tal característica, marque 1. Em situações intermediárias, marque valores entre 2 e 4. Não há respostas certas ou erradas.					
Discordo totalmente (1)		**Neutro**		**Concordo totalmente (5)**	**P**
1. A biblioteca do CCT/UENF possui equipamentos modernos.					
2. As instalações físicas da biblioteca do CCT/UENF são visivelmente adequadas.					
3. O espaço para estudo individual é adequado e suficiente.					
4. O espaço para estudo em grupo é adequado e suficiente.					
5. O ambiente da biblioteca do CCT/UENF é silencioso, iluminado e arejado.					
6. Se você tem dúvidas, os funcionários da biblioteca do CCT/UENF são solidários/ prestativos.					
7. Os livros e periódicos do acervo são facilmente encontrados nas estantes.					
8. A biblioteca do CCT/UENF é informatizada. A busca (por título, autor, etc.) é facilitada.					
9. A biblioteca do CCT/UENF fornece seus serviços em tempo adequado.					
10. O serviço de reserva de livro (agendamento) é bem executado.					
11. A biblioteca do CCT/UENF mantém seus registros atualizados.					
12. Os serviços de consulta e empréstimo são confiáveis.					
13. Você não é atendido imediatamente pelos funcionários da biblioteca do CCT/UENF.					
14. Os funcionários da biblioteca do CCT/UENF nem sempre estão dispostos a ajudá-lo.					
15. Os funcionários da biblioteca do CCT/UENF demonstram conhecer bem o acervo.					
16. Você confia nas informações dadas pelos funcionários da biblioteca do CCT/UENF.					
17. Os funcionários da biblioteca do CCT/UENF são gentis e educados.					
18. Os funcionários da biblioteca do CCT/UENF apresentam boa aparência.					
19. Funcionários da biblioteca do CCT/UENF têm apoio técnico para executar bem as tarefas					
20. A biblioteca do CCT/UENF tem computadores suficientes com *Internet*.					
21. A biblioteca do CCT/UENF opera em horários convenientes para todos os usuários.					
22. A biblioteca do CCT/UENF funciona exatamente nos horários divulgados.					

A ferramenta de marketing, técnica ou análise *SWOT,* sigla em inglês para forças (*strenghs*), fraquezas (*weknesses*), oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*Threats*) é empregada no âmbito do planejamento estratégico. Para Araújo Junior (2005), a análise SWOT é uma espécie de "fotografia" das ocorrências nos ambientes organizacionais, daí a sua consideração de forças e fraquezas intrínsecas à organização, coletadas no ambiente interno e de oportunidades e ameaças extrínsecas à organização, coletadas no ambiente externo.

Os quatro elementos a serem coletados e analisados podem ser definidos como: 1) Forças ou pontos fortes: são como características internas que propiciam se reforçadas, amplas condições para a organização cumprir sua missão e atingir seus objetivos; 2) Fraquezas ou pontos fracos: são debilidades intrínsecas à organização que impõem obstáculos no cumprimento da missão e dos objetivos pré-estabelecidos; 3) Oportunidades: são condições ambientais externas que, se aproveitadas, podem ajudar a organização a cumprir com efetividade sua missão e os seus objetivos; e 4) Ameaças: são condições ambientais que impedem o cumprimento da missão e dos objetivos organizacionais (Araújo Júnior, 2005).

Na publicação sobre a Análise SWOT, da Escola Secundária Dr. José Afonso, de Portugal, em 2011, apresenta-se ideias e ações diante do cruzamento entre as 4 forças da matriz SWOT, conforme tabela a seguir:

Tabela 1: Matriz SWOT

		Análise Interna	
		S (*Strenghs*) Pontos fortes	**W (*Weaknesses*) Pontos Fracos**
Análise Externa	**O (*Oportunities*) Oportunidades**	**SO (maxi-maxi)** Tirar o máximo partido dos pontos fortes para aproveitar ao máximo as oportunidades detectadas.	**WO (mini-maxi)** Desenvolver as estratégias que minimizem os efeitos negativos dos pontos fracos e que em simultâneo aproveitem as oportunidades emergentes.
	T (*Threats*) Ameaças	**ST (maxi-mini)** Tirar o máximo partido dos pontos fortes para minimizadas efeitos das ameaças detectadas.	**WT (mini-mini)** As estratégias a desenvolver devem minimizar ou ultrapassar os pontos fracos e, tanto quanto possível, fazer face ameaças.

Assis, Magalhães e Oliveira (2014), apresentam na tabela abaixo, a aplicação da ferramenta SWOT em uma biblioteca universitária:

Quadro 1: Matriz SWOT da Biblioteca Universitária da UFLA

COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO ATIVIDADES: Empréstimo, devolução, reserva, renovação, e consulta ao material bibliográfico			
ANÁLISE INTERNA		**ANÁLISE EXTERNA**	
PONTOS FORTES	**PONTOS FRACOS**	**AMEAÇAS**	**OPORTUNIDADES**
Recuperação automatizada; Realização de treinamentos dos usuários quanto ao uso da biblioteca e Portal de Periódicos Capes; Acesso do usuário à internet e bases de dados nacionais e internacionais; Maior visibilidade do acervo via internet; Software integrado de funções (Pergamum); Reserva e renovação via internet; Instalações adequadas para deficientes físicos; Estrutura tecnológica de qualidade; Orientação aos usuários nos trabalhos acadêmicos; Qualificação dos servidores.	Poucas iniciativas para promoção da leitura à comunidade acadêmica e de Lavras; Falta de divulgação dos serviços oferecidos aos portadores de necessidades especiais; Falta de interação entre BU e comunidade Lavrense; Espaço físico insuficiente para as demandas informacionais; Dificuldades dos servidores de se adaptarem às mudanças; Falta de um sistema eletrônico de segurança que controle a saída do acervo por magnetização ou rádio frequência; Climatização, iluminação e ventilação inadequadas; Barreiras de servidores com relação à utilização de novas tecnologias; Mobiliário insuficiente para atender as demandas dos usuários, como mesas, cadeiras, etc.	Danos ao acervo; Vários servidores em via de aposentadoria; Existência de biblioteca em outro departamento, sem vínculo com a BU; Sistemas não interligados entre os departamentos (Pergamum, SIG, DRCA); Novas demandas dos usuários; Insuficiência de recursos orçamentários para atendimento das demandas existentes.	Atividades de promoção da leitura; Captação de recursos para aquisição de obras, por meio de projetos (Agências de fomento); Uso de canais de comunicação internos e externos como mídias sociais, TV, rádio e outros; Incentivos externos e internos para capacitação de servidores; Parcerias com outras instituições, pelo Sistema de Comutação Bibliográfica (SCAD/BIREME) e pelo Consórcio Sul Sudeste de Minas Gerais; Revisão do PDI UFLA (2011-2015); Nova vinculação da Biblioteca no organograma da UFLA (Assessoria para Desenvolvimento Acadêmico / Reitoria); Criação de novos cursos dentro da instituição; Incentivo público e privado à pesquisa.

Wallace (2004) enfatiza que há cinco elementos chave num plano de marketing estratégico para bibliotecas: pesquisa (para determinar o público alvo, as necessidades e desejos dos consumidores, e níveis de satisfação do cliente e para coletar outros dados relevantes); planejamento (para desenvolver serviços e métodos de entrega); estratégias (para implementar métodos efetivos para providenciar o serviço); comunicação (para construir conhecimento e transmitir o valor do que é oferecido) e avaliação (para monitorar a efetividade) . Nesse mesmo sentido, Spina e Klaes (1993, p.169), também traçam os passos que um plano de marketing deve seguir:

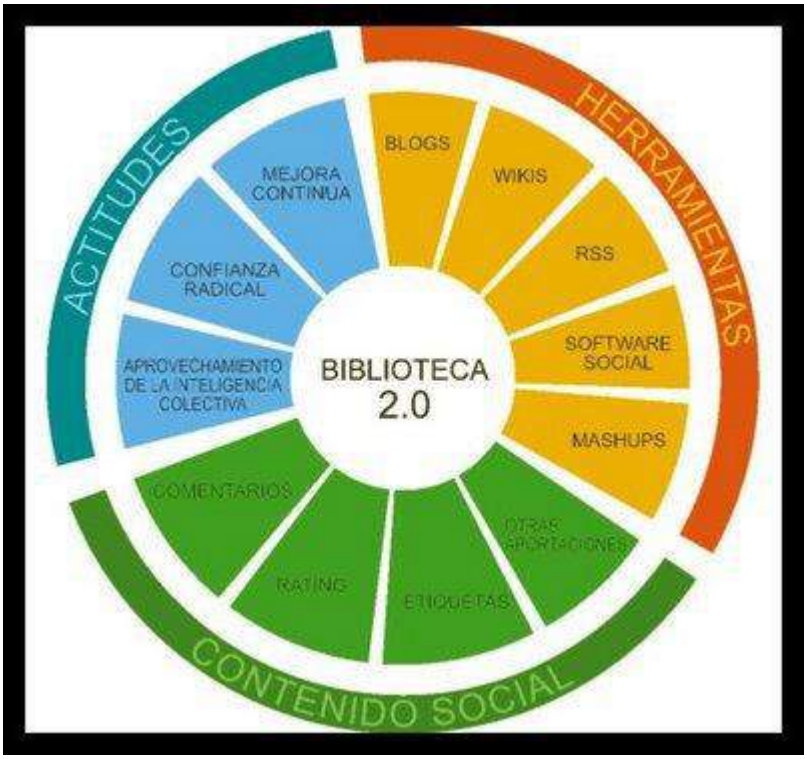
a) Estabelecer objetivos;
b) Inteirar-se dos problemas da biblioteca;
c) Escolher as informações específicas necessárias;
d) Definir um método de pesquisa;
e) Determinar o público (segmento de mercado) a ser atingido;
f) Determinar a amostra da população;
g) Aplicar recursos, métodos e técnicas para desenvolver o plano;
h) Estabelecer mecanismos de avaliação e controle.

A pesquisa de marketing corresponde à elaboração, à coleta, à análise e a edição de relatórios sistemáticos de dados e descobertas relevantes sobre uma situação específica de marketing enfrentada por uma empresa/organização.

Lubisco (2011) publicou livro que aborda sobre elementos, critérios e diretrizes para o planejamento, avaliação e gestão da biblioteca universitária, material muito rico que apresenta indicadores, conceitos e critérios de análise, em escala de 1 a 5, sendo a pontuação 5 o melhor conceito.

Todas estas ferramentas e técnicas citadas podem oferecer subsídios para um melhor desempenho das atividades e serviços prestados nas bibliotecas, mas principalmente podem evidenciar a necessidade da oferta de novas atividades e serviços requeridos por uma geração de usuários sedentos por informação, por tecnologia, por processos colaborativos, por aprendizagem colaborativa, por agilidade na busca, no uso e na disseminação da informação.

Nessa linha de pensamento, O'Reilly (2005) criou o conceito de Web 2.0 que faz referência a uma série de serviços web que se caracterizam por utilizar determinadas tecnologias (AJAX e RSS principalmente) ou ter uma certa atitude para o usuário. Os sites da Web 2.0 tornaram o usuário em um criador de conteúdos, não apenas em consumidor. A aplicação de tecnologias e a filosofia da Web 2.0 para coleções e serviços de bibliotecas, tanto virtuais como presenciais, foi descrita por Margaix Arnal (2008), como a roda da Biblioteca 2.0, apresentada a seguir:



Nota-se que na roda da biblioteca 2.0 há 3 eixos principais, cada qual com algumas tecnologias/habilidades/ideias de gestão, a saber: eixo 1) Atitudes: utilização de inteligência coletiva; confiança radical; melhora contínua; eixo 2) Conteúdo social: comentários; avaliação; rótulos; outras contribuições; e eixo 3) ferramentas: blogs, wikis, RSS, software social, mashups.

Em tempo de mudanças, também e principalmente nas bibliotecas para que possam acompanhar o desenvolvimento tecnológico e o surgimento de usuários com novas e diversificadas necessidades de informação, ACRL... (2014) elenca as principais tendências para as bibliotecas universitárias: dados; serviços com dispositivos digitais neutros; evolução da abertura do ensino superior; iniciativas de êxito dos estudantes; aprendizagem baseada em competências; altmetrics (bibliometria); e humanidades digitais.

Como as biblitoecas da RFEPCT oferecem também cursos superiores, podem se espelhar nestas iniciativas e tendencias das bibliotecas universitárias.

4 Procedimentos metodológicos

O estudo foi feito por meio de uma fundamentação teórica sobre os Institutos Federais e o histórico das suas bibliotecas, e sobre o marketing e algumas de suas ferramentas.
Como instrumento de coleta de dados utilizou-se a análise documental e realizou-se uma investigação bibliográfica sobre a criação dos IFs e também sobre suas bibliotecas, além disso, pesquisou-se sobre o marketing e aspectos da utilização de ferramentas do marketing em bibliotecas.

5 Considerações Finais

Apesar de terem sido criadas há sete anos, as instituições pertencentes à RFEPCT ainda estão em fase de implantação e consolidação de suas ações e, muito ainda se precisa melhorar. Não diferente desta situação estão as suas bibliotecas, que começam a serem estudadas e pesquisadas para que se consiga atender ao que está proposto nos objetivos, propostas e características da RFEPCT e, principalmente, se consiga pensar no usuário como razão de existir e de ser da biblioteca.

Nesse sentido, o artigo faz constatar que há muitos critérios analisados pelas

ferramentas de marketing que oportunizarão ao gestor da biblioteca identificar os desejos e anseios dos usuários e executar medidas que vão ao encontro das necessidades dos usuários, a saber: o Benchmarking oportuniza aprender, implantar, melhorar e desenvolver serviços a partir da aprendizagem com quem é/faz melhor; com o SERQUAL é possível identificar as expectativas e percepções dos usuários, comparando-as e tomando medidas para que se busque atender as expectativas do usuário, procurando não deixar uma lacuna muito grande entre aquilo que o usuário percebe e aquilo que ele possui de expectativa; a análise SWOT permite compreender o ambiente interno e externo das bibliotecas, por meio da identificação de oportunidades, ameaças, pontos fortes e pontos fracos; um plano de marketing permite pensar o presente e o futuro, repensar o passado, planejando as ações, organizando as etapas de execução; e a pesquisa em marketing que coloca o plano de marketing em prática e o avalia.

O uso das ferramentas do marketing em bibliotecas permite ao bibliotecário identificar as falas, anseios, necessidades e sentimentos "ocultos" dos usuários em relação às bibliotecas. Há muito que ser realizado nesta área do conhecimento, e o comprometimento dos bibliotecários é primordial para a implantação, desenvolvimento e continuidade de planejamentos e ações que satisfaçam, atendam e despertem as novas necessidades dos usuários num mundo globalizado aonde a implantação de bibliotecas 2.0 é urgente e emergente.

Por fim, parafraseando Cortez (1985), que há 31 anos teve a sensibilidade de extrair um conceito sobre como aproximar usuário e biblioteca por meio do marketing: são as mentes e as emoções das pessoas que precisam ser postas em movimento, se queremos movimentar a mercadoria = informação, até os usuários.

6 Referências

ACRL Research Planning and Review Committee. Top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education**. C&RL News**, June 2014. Disponível em: http://crln.acrl.org/content/75/6/294.full.pdf+html. Acesso em: 09 abr. 2016.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

AMARAL, Sueli Angélica do. Abordagem mercadológica em bibliotecas e serviços de informação. In: **Marketing em unidades de informação: estudos brasileiros**. Brasília: IBICT, 1993.

_____. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.3, 1996.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. O planejamento em unidades arquivísticas: uso da técnica SWOT na elaboração do diagnóstico estratégico. In: Congresso de Arquivologia do Mercosul, 6, Campos do Jordão, 17 a 20 de outubro de 2005. **Anais...**Campos do Jordão, 2005. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1003/1/EVENTO_PlanejamentoUnidadeArquivistica.pdf. Acesso em 10 mar. 2016.

ASSIS, Simone Medeiros; MAGALHÃES, Roberto; OLIVEIRA, Nivaldo. O Balancead Scorecard e sua aplicação em bibliotecas universitárias públicas: o caso da biblioteca universitária da UFLA. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. 18., 2014. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte, 2014. Disponível em: https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/trabalhos/index.php/sn_20_bu_14/sn_20_bu_14/paper/view/196/293. Acesso em: 31 jan. 2016.

BECKER, Caroline da Rosa Ferreira; FAQUETI, Marouva Fallgatter; MOREIRA, Artur. **Gestão de bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica:** resultados preliminares. In: Seminário Brasileiro de bibliotecas de instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Apresentação oral. Campus Pouso Alegre, 13 de março de 2014.

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. **Qualidade da informação**: conceitos e aplicações. Transinformação, Campinas, n.20, p.29-45, jan./abr.2008.

CARVALHO, Dóris de Queiroz. **Biblioteca de escolas técnicas industriais**: manual de organização e funcionamento. Brasília: Fundação IBGE, 1970.

Cassany, Daniel; Ayala, Gilmar. Nativos e inmigrantes digitales en la escuela. Estudios e investigaciones. **CEE Participación Educativa**, 9, noviembre 2008, pp. 53-71. Disponívem em: http://www.mecd.gob.es/revista-cee/pdf/n9-ayala-gilmar.pdf. Acesso em 22 abr. 2016.

ESCOLA SECUNDÁRIA DR. JOSÉ AFONSO. **Análise de pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças (análise SWOT) – 2011**. Portugal, 2011. Disponível em: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/6149/4/ulfpie039979_tm_Anexo_14.pdf Acesso em: 10 mar. 2016.

FÓRUM NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DOS INSTITUTOS FEDERAIS, VI. **Relatório do VI Fórum Nacional de Bibliotecários dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.** Petrolina, Instituto Federal do Sertão Pernambucano, 2011.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; CARNEIRO, Lucas Souto. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção. 27., 2007. Foz do Iguaçú. **Anais...** Foz do Iguaçú, 2007. p.1-11. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007_tr580443_9623.pdf. Acesso em: 27 jan. 2016.

GRUPO DE PESQUISA EM MARKETING DA INFORMAÇÃO. **O que é marketing**? Brasília, 2008. Disponível em: http://prossiga.ibict.br/marketing/htmls. Acesso em: 24 jul.2008

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. Ed. São Paulo: Pearson Education, 2012.

LUBISCO, Nídia M. L. (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/_Biblioteca.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2015.

Margaix Arnal, Dídac. **Informe APEI sobre web social**. Gijón: Asociación Profesional de Especialistas en Información, 2008. 63 p.

MATOS, Francisco Gomes de; CHIAVENATO, Idalberto. **Visão e ação estratégica.** São Paulo: Makron Books, 1999.

PACHECO, Eliezer. **Os Institutos Federais**: uma revolução na educação profissional e tecnológica. Brasília: Ministério da Educação, 2009.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, New York, v. 64, n. 1, p. 12- 40, Spring 1988. Disponível em: http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf. Acesso em: 10 maio 2016.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.2, n.1, p.80-100, jul./dez. 2004

SILVEIRA, Amélia. Marketing em sistemas de informação: visão geral. In: **Marketing em unidades de informação: estudos brasileiros**. Brasília: IBICT, 1993.

SPINA, Maria Julia Pereira; KLAES, Rejane Raffo. Marketing na biblioteca: agora mais do que nunca. In: **Marketing em unidades de informação: estudos brasileiros**. Brasília: IBICT, 1993.

WALLACE, Linda K. **Libraries, mission, & marketing**: writing mission statements that work. Chicago: American Library Association, 2004.

Relato da revitalização de uma biblioteca universitária

Clélia Junko Kinzu Dimário (USP/IQSC) - bibiqsc@iqsc.usp.br

Bernadete de Lourdes da Costa Barbosa Figueiredo Filho (USP/IQSC) - bernadete@iqsc.usp.br

Cibele Cristina David Baldan (USP/IQSC) - cibele@iqsc.usp.br

Eliana de Cássia Aquareli Cordeiro (USP/IQSC) - eliana@iqsc.usp.br

Wilneide do Carmo Marchi Maiorano (IQSC/USP) - wilneide@iqsc.usp.br

Fábio Boracini da Silva (USP/IQSC) - fabioboracini@iqsc.usp.br

Resumo:

O presente artigo visa compartilhar experiências das ações desenvolvidas no Serviço de Biblioteca e Informação do Instituto de Química de São Carlos e demonstrar como a mudança para uma nova postura de gestão pode transformar a biblioteca universitária em um espaço de socialização da vida acadêmica, com ambientes e recursos que favoreçam a criação do conhecimento e o apoio ao processo de ensino-aprendizagem. O conhecimento do modelo CRAI e a análise de seus conceitos, confirmou que os objetivos da equipe coincidiam com as propostas descritas, das quais muitas já haviam sido implantadas nesta biblioteca. Esta iniciativa foi fundamental para a visualização e o planejamento do que ainda pode ser implementado. A biblioteca que conseguir adotar uma postura proativa e dinâmica dará um passo à frente na inovação e nas mudanças necessárias, fazendo renascer assim, seu real sentido de existir e ser valorizada pela sua Instituição e toda a comunidade.

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária, Modelo CRAI, Inovação*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

1 Introdução

O avanço acelerado das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) continua exigindo mudanças constantes de comportamento do profissional da informação, para que seja possível acompanhar a evolução de um mundo interligado por apenas um clique.

As universidades estão inseridas nesta dinâmica social por atuarem na construção do conhecimento e, do mesmo modo, suas bibliotecas, por exercerem um papel fundamental na organização e na disseminação da produção intelectual.

Desta forma, o mediador da informação deve atuar na implantação de ações renovadoras, contribuindo com seus conhecimentos técnicos e com a interligação entre os recursos disponíveis e as necessidades dos usuários. Um novo olhar sobre o potencial de atuação de profissionais de bibliotecas implica na adoção de uma postura norteada pela abertura às mudanças e pela preocupação com a formação e socialização de seus usuários.

Desde o final da década de 90, o Serviço de Biblioteca e Informação do Instituto de Química de São Carlos (SBI/IQSC), da Universidade de São Paulo, tem tido a preocupação de acompanhar a evolução tecnológica na divulgação da informação, utilizando diferentes suportes, aplicativos interativos, produções audiovisuais e multimídia.

Nos últimos tempos, com a mudança de pensamento proveniente de um novo estilo de gestão, esta biblioteca tem promovido efetivamente ações em seu ambiente com a implementação de novas práticas e serviços, visando uma maior interação e engajamento com toda a comunidade acadêmica.

Assim sendo, o conhecimento do modelo europeu de *Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación* (CRAIs) veio ao encontro de uma realidade que o SBI/IQSC já vinha constatando em suas atividades cotidianas e no contato com seus usuários: a necessidade de transformar a biblioteca em uma extensão da sala de aula, oferecendo recursos e serviços diferenciados que possibilitem a integração e interação entre seus profissionais, docentes e discentes.

Em linhas gerais, o presente artigo visa compartilhar experiências das ações desenvolvidas no SBI/IQSC e demonstrar como a mudança para uma nova postura pode transformar a biblioteca em um espaço de socialização da vida universitária, com ambientes e recursos que favoreçam a criação do conhecimento.

2 Revisão de literatura

A biblioteca deve se pautar por uma atuação dinâmica, procurando sempre acompanhar as tendências sociais, culturais e científicas, e um dos seus maiores desafios atualmente é a percepção de que essa mudança deve ser constante e diária.

Por um tempo significativo a maior preocupação das bibliotecas foi com a organização do acervo; posteriormente, procurou-se promover o acesso à informação através da disponibilização de recursos automatizados, e atualmente verifica-se um movimento no sentido de utilizar seu espaço para facilitar a construção do conhecimento e a interação entre seus usuários.

Baseado nessa constatação, Powell (2002) sinaliza a tendência dos designers em bibliotecas para o século XXI, no sentido de criar ambientes que facilitem a aprendizagem, considerando mais especificamente a aprendizagem centrada no aluno e não mais no ensino.

O mesmo autor comenta que as TICs contribuíram bastante para essa tendência, e que as estruturas físicas das bibliotecas precisam estar preparadas para implantação das novas tecnologias, tendo em vista que seu *layout* deve possibilitar o oferecimento de espaços abertos, criando opções de acomodação flexíveis de acordo com as necessidades dos usuários.

Os espaços das bibliotecas centradas nos usuários devem se destacar por duas características: a **flexibilidade,** que consiste na capacidade de alterar o *layout* para adaptação às necessidades pontuais dos usuários e a **variedade,** que se refere à percepção da importância do oferecimento de diferentes áreas de estudo, de acordo com a finalidade de sua utilização (silêncio/ruído, individual/em grupo). Powell (2002) sugere assim a criação de múltiplos e diferenciados espaços, inclusive o chamado "*social space*", onde é permitido conversar com amigos, comer e beber, a fim de que, através da criação e gestão de um ambiente favorável, seja fornecido o apoio à aprendizagem vinculado à interação social.

Outra colocação interessante do mesmo autor é a importância do conhecimento *in loco* das experiências de outras bibliotecas, para que seja possível o intercâmbio de ideias e informações além de vivenciar na prática as diversas possibilidades.

Cunha (2010) relata esta nova tendência da biblioteca universitária em priorizar o atendimento aos alunos. Comenta também, que o desafio mais crítico talvez seja o de superar as dificuldades que a impedem de acompanhar as necessidades de usuários em constante mudança. Os recursos informacionais precisam estar disponibilizados nos mais diversos formatos, propiciando a acessibilidade em qualquer hora e local.

Em consonância com o exposto acima, verifica-se também a necessidade da universidade criar novas propostas de ensino-aprendizagem e de convívio sociocultural e, dessa forma, a biblioteca universitária precisa acompanhar este processo para que seja possível uma atuação conjunta e eficaz.

Neste sentido, Castro Filho (2011) nos apresenta o modelo europeu dos *Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación* - CRAIs.

Como *Centro* essa nova unidade de informação, é uma entidade física, que não só armazena documentos e equipamentos, mas se constitui como um espaço atrativo e de socialização, considerando que, com a grande expansão das bibliotecas virtuais, a biblioteca física se mantém como ponto focal e natural para a aprendizagem. (CASTRO FILHO, 2011, p. 32).

Quanto aos serviços diferenciados propostos no modelo CRAI, Castro Filho (2011), sugere a reorganização dos ambientes da biblioteca em:

- serviço e material de informática;

- serviço de salas equipadas com TICs;

- salas de aula com estações de trabalho com TICs para apresentação de trabalhos em grupo;

● salas de trabalho, de reuniões, exposições, debates e apresentações;

● espaços destinados à socialização da vida universitária;

● espaço para descanso.

Tendo como base estes conceitos, observa-se que as bibliotecas universitárias precisam se adequar às novas necessidades dos usuários a partir do oferecimento de tecnologias de informação e comunicação atualizadas, da readequação de sua estrutura física e de novas práticas de gestão, relacionadas principalmente à mudança e quebra de paradigmas de toda a equipe.

Castro Filho (2011), também enfatiza conceitos relevantes para a implantação do modelo CRAI nas bibliotecas universitárias do Brasil:

● Os gestores das bibliotecas universitárias precisam se conscientizar de que esse modelo será de grande utilidade para os usuários, uma vez que os serviços e recursos para o atendimento pessoal, virtual e tecnológico estarão disponibilizados em um único local;

● A universidade deve adotar uma postura de buscar novos processos metodológicos para o ensino, tendo em vista que o conceito apresentado preconiza a capacitação autônoma através do estudo virtual. Para tanto, é necessário que as bibliotecas também reorganizem sua gestão para que possam oferecer um atendimento qualificado aos usuários, sejam eles docentes ou discentes;

● Deve ser efetuada uma análise criteriosa dos recursos necessários e das características específicas da universidade, para viabilizar a centralização na biblioteca de produtos e serviços relacionados ao acesso à informação, assim como à formação dos alunos.

Além disso, uma gestão compartilhada em que toda a equipe tenha possibilidade de participar e opinar propicia um ambiente favorável à elaboração de práticas renovadoras e de empreendedorismo. De acordo com Bezerra (2016), pensar o empreendedorismo na Biblioteconomia é antes de tudo mudar o padrão de pensamentos dos bibliotecários, mudar o modelo mental acerca da profissão e pensar nas diferentes possibilidades de atuação,

O ponto de partida para que novas ações aconteçam será a mudança do modelo mental acerca da biblioteca e da atuação do profissional da informação. Para efetivar essas ações nesse novo tempo, é necessário assumir novos papeis que permitam disponibilizar diversos tipos de suportes da informação, maneiras de acessá-la.

Partindo desse princípio, torna-se fundamental promover a disseminação do conhecimento por meio de ideias e práticas renovadoras, que possibilitem o acesso à informação de maneira presencial ou virtual.

3 Materiais e métodos

A equipe do SBI/IQSC tem utilizado continuamente as seguintes práticas para a efetivação de ações renovadoras:

● Pesquisas de opinião com usuários através de ferramentas disponíveis em redes sociais e formulários do Google, a fim de promover uma maior interação com a equipe da biblioteca e a embasar a tomada de decisão sobre as ações a serem implantadas;

● Readequação de espaço físico e melhor distribuição do mobiliário. Foram realizadas visitas técnicas a outras bibliotecas para verificação da utilização dos ambientes de acordo com as demandas dos usuários locais;

● Análise de dados estatísticos de circulação de material e frequência de usuários como forma de comparar dados e verificar a necessidade de melhorias nos serviços oferecidos;

● Avaliação dos recursos físicos e tecnológicos disponíveis para realocação de acordo com a nova organização da biblioteca sem a utilização de recursos externos;

● Apoio da Comissão de Biblioteca e de outros setores do Instituto de Química de São Carlos, tanto as mudanças administrativas, bem como para a realização de atividades socioculturais;

● Parceria com a Seção de Informática para desenvolvimento de sistemas de informação e programas destinados à automatização dos produtos e serviços.

Somente com a participação de todos, os docentes, discentes e funcionários do Instituto de Química de São Carlos, tem sido possível desenvolver os projetos e colocar em prática as ações inovadoras.

É importante assinalar que atualmente as propostas elencadas pelo modelo CRAI têm sido norteadoras dos planejamentos e ações da biblioteca.

Para atingir resultados positivos tem sido necessário, acima de tudo, o envolvimento de toda a equipe na apresentação de ideias, sugestões e principalmente na adoção de uma cultura de mudança. Além disso, é fundamental o comprometimento de todos os colaboradores para tirar as ideias do papel e colocá-las em prática.

É importante ressaltar que o processo de transformação da biblioteca do SBI/IQSC encontra-se em desenvolvimento, pois é imprescindível a receptividade contínua a novos conceitos e ideias.

4 Resultados parciais/finais

O início desse processo de mudança ocorreu quando se teve a ideia de adequar um espaço na biblioteca para que os alunos tivessem a oportunidade de fazer uma leitura descontraída, visto que o acervo era constituído somente por livros didáticos na área de Química e Ciências Exatas. Não é que deu certo?

Atualmente este espaço está sendo utilizado com frequência, não somente pelos alunos do IQSC, como também pela comunidade externa. O resultado positivo ficou claro através de depoimentos espontâneos recebidos dos usuários, o que motivou a equipe a desenvolver outras ações voltadas à cultura e extensão universitária, com a finalidade de atender às demandas atuais.

O constante interesse por mudanças motivou a busca de embasamento na literatura para o direcionamento de novas ações na biblioteca. O conhecimento do modelo CRAI e a análise de seus conceitos, confirmou que os objetivos da equipe coincidiam com as propostas descritas, das quais muitas já haviam sido implantadas no SBI/IQSC. Esta iniciativa foi fundamental para a visualização e o planejamento do que ainda pode ser implementado.

Através dessa nova concepção de biblioteca, desenvolveu-se um novo conjunto de serviços, dentre os quais destacam-se:

- **Readequação do espaço físico**

Para acompanhar estes avanços foram criados espaços flexíveis, proporcionando aos usuários maior interação e também liberdade de escolha quanto ao local de preferência de estudo, ou seja, dependendo da atividade a ser realizada na biblioteca, é possível aos usuários optarem pelo espaço adequado.

Exemplificando as mudanças ocorridas na biblioteca, é descrito abaixo o novo *layout* do SBI/IQSC. Os três pisos da biblioteca foram divididos por nível de ruído com os seguintes propósitos:

Piso 1 – piso interativo e de fácil mobilidade para atividades como seminários, aulas com docentes, atividades extraclasse ou mesmo como um ponto de encontro.

Piso 2 – neste piso, o nível de ruído é moderado. As salas de estudo estão disponibilizadas para estudo individual ou em grupo, alguma inclusive com lousas. Estas salas têm sido utilizadas também para reuniões de professores, treinamentos para defesas, aulas de idiomas, entre outros. Para este fim, as salas administrativas deste piso foram remanejadas para que fossem liberados mais locais de estudo.

Piso 3 – foi estruturado para que os alunos pudessem estudar individualmente e em silêncio. Os usuários que precisam escrever artigos, redigir dissertações e teses têm utilizado com frequência este piso.

Com esta reestruturação do *layout* da biblioteca por nível de ruído (troca de ideias, moderado e silêncio), está sendo possível o atendimento dos usuários de acordo com suas necessidades de estudo. Constatou-se também que a utilização do espaço da biblioteca aumentou consideravelmente, e seu relacionamento com a equipe tornou-se muito mais amigável.

● **Sala multiuso**

Foi instalada uma sala com recursos de informática para oferecer assistência aos estudantes, professores e pesquisadores, tendo como objetivo oferecer local apropriado para treinamentos, aulas, cursos de capacitação tanto para alunos quanto para funcionários. Além disso, também pode ser utilizada como sala de informática quando outras atividades não estiverem sendo realizadas.

● **Mídias sociais e repositório institucional**

Além do blog já existente desde 2009, que não somente tem a função de canal de comunicação com o usuário, mas também possui a função website, foram desenvolvidos:

➢ Repositório institucional IQSC: contribui para ampliar a visibilidade das pesquisas desenvolvidas na unidade, bem como preservar sua memória intelectual.

➢ Facebook: Tendo em vista a crescente adesão por parte da população e das empresas de todos os setores por esse tipo de tecnologia, criou-se a fanpage da biblioteca do IQSC no Facebook. Esta mídia social tem se tornado uma das principais ferramentas de comunicação e divulgação de eventos da biblioteca. Além disso, através de aplicativos específicos para Facebook, que permitem a confecção de abas personalizadas em fanpages, foi possível implementar e oferecer ao usuário interfaces para sistemas corporativos, como o Portal de Busca Integrada e o SISWEEB.

● **Atividades de cultura e extensão**

➢ Artesanato solidário: Com a finalidade de integrar toda a comunidade do IQSC e da USP/São Carlos, foi realizada a Primeira Oficina de Artesanato, que contou com a participação de docentes, alunos e funcionários do IQSC e de outras Unidades, que confeccionaram peças artesanais. As peças produzidas foram vendidas e doadas para o Bazar de Artesanato Beneficente do Instituto de Câncer de São Carlos. Este evento possibilitou a integração nas dependências da biblioteca entre as pessoas que se reuniram para compartilhar ideias, conhecimentos e projetos como hobby.

➢ Exposição de trabalhos e atividades lúdicas: Como parte das Atividades da Semana do Livro e da Biblioteca, foi disponibilizada a área de exposições para as crianças que frequentam a Creche e Pré-Escola São Carlos – SAS/USP. Durante a exposição de seus trabalhos, promovida em conjunto com a Comissão de Cultura e Extensão, foram desenvolvidas várias atividades lúdicas.

➢ Workshop: Com a finalidade de oferecer atividades para a Graduação, a biblioteca promoveu, com o apoio da Comissão de Biblioteca e em parceria com a Comissão de Graduação, um evento de capacitação profissional para os alunos do 3º e 4º anos, a fim de capacitá-los para a participação de processos seletivos.

➢ **Aplicativos**

Criação e desenvolvimento: A maioria dos recursos e serviços oferecidos já estão automatizados, sendo que alguns foram elaborados pelo próprio SBI/IQSC e desenvolvidos pela Seção Técnica de Informática da Unidade, entre eles destacam-se:

➢ Sistema de gerenciamento de empréstimo entre bibliotecas (SISWEEB);

➢ Sistema de requisição de ficha catalográfica para teses e dissertações;

➢ Sistema de requisição de ficha catalográfica e página de rosto para solicitação de ISBN;

➢ Banco de sugestões de aquisição de livros.

Aquisição: Software anti-plágio: *Plagiarism Detector* destinado elaboração de trabalhos acadêmicos.

5 Considerações parciais/finais

Os resultados obtidos foram satisfatórios e são fonte de motivação para a continuidade do trabalho de readequação e revitalização da biblioteca em benefício da comunidade acadêmica. Novos projetos estão em processo de desenvolvimento para serem aplicados ainda neste ano, como, por exemplo, o novo *layout,* em fase de finalização por um arquiteto do Campus USP de São Carlos.

De acordo com a experiência vivenciada, pode-se afirmar que as bibliotecas universitárias precisam se adequar às novas necessidades de seus usuários, fazer uso de novas tecnologias de informação e comunicação, readequar sua estrutura física, com ou sem orçamento, usar a criatividade da equipe e quebrar paradigmas através de novas práticas de gestão.

A biblioteca que conseguir adotar uma postura proativa e dinâmica dará um passo a frente na inovação e nas mudanças necessárias, fazendo renascer assim, seu real sentido de existir e ser valorizada pela sua Instituição e toda a comunidade.

6 Referências

BEZERRA, F. Bibliotecários: é necessário queimar pontes. In: PRADO, J. **Idéias emergenciais em biblioteconomia**: atitudes. São Paulo : FEBAB, 2016. p. 55-59.

CASTRO FILHO, C. M.; VERGUEIRO, W. Convergências e divergências do modelo europeu do *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigacion* (CRAI) em relação às bibliotecas universitárias brasileiras. **Bibl. Univ**., Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 31- 40, jan./jun. 2011.Disponível em:<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/10/13> Acesso em: 10 abr. 2016.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro:a biblioteca universitária brasileira em 2010.**Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71- 89, jan./abr. 2000. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf >. Acesso em: 10 abr. 2016.

POWELL, M. Designing library space to facilitate learning: a review of the UK higher education sector. **Libri**, v. 52, p. 110 - 120, 2002. Disponível em: <http://www.librijournal.org/pdf/2002-2pp110-120.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2016.

RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SIGAA NAS BIBLIOTECAS DOS CAMPI DO IFAL

Aparecida Maria da Silva (IFAL / Campus Satuba) - cidaliberdade@gmail.com

Franciane Monick Gomes de França (IFAL) - franciane.monick@gmail.com

Robson Beatriz Souza (IF-AL) - robsonbiblio@gmail.com

Resumo:

Apresenta o relato da implantação do Sistema Integrado de Gestão Administrativa e Acadêmica (SIGAA), Módulo Biblioteca, no Instituto Federal de Alagoas, desde sua aquisição até sua homologação para funcionamento; sendo abordada a gestão de atividades do software, dentre elas o tratamento técnico: catalogação, indexação, etiquetagem e serviços de usuários. O presente trabalho baseia-se no relato de experiência do Grupo de Bibliotecários do IFAL, com objetivo de descrever como foi feito todo o processo de implantação do SIGAA - Módulo Biblioteca no IFAL, sob a ótica do profissional Bibliotecário, enfatizando a importância de um sistema de informação para as Bibliotecas do IFAL e seus benefícios para a instituição.

Palavras-chave: *Sistema de informação. Sistema de Bibliotecas. Bibliotecários. Instituto Federal de Alagoas.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão do Conhecimento e da Informação*

1 Introdução

O Instituto Federal de Alagoas (IFAL), constituído pela junção do Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET) e da Escola Agrotécnica Federal de Satuba (EAFS), conforme IFAL (2015) é, atualmente, constituído por 15 (quinze) Campi, nas cidades de: Arapiraca, Coruripe, Maceió, Maragogi, Marechal Deodoro, Murici, Palmeira dos Índios, Penedo, Piranhas, Rio Largo, São Miguel dos Campos, Santana do Ipanema, Satuba, Viçosa e a Reitoria.

Historicamente foi chamado de Escola de Aprendizes e Artífices, no ano de 1909, originando a Escola Técnica Federal de Alagoas (ETFAL), pela Portaria nº 331/MEC, no ano de 1968 (sendo esta, anteriormente denominada Escola Industrial Federal de Alagoas) e, posteriormente, Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET), conforme Decreto nº 2855, no ano de 1998. O IFAL foi "criado por meio da Lei nº 11.892/2008, que estabeleceu a implantação da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, com 38 Institutos, dois CEFET'S, uma Universidade Tecnológica e o Colégio Pedro II" (IFAL, 2015).

Quando da sua criação, ofertava cursos de Nível Médio e Técnico nas modalidades Integrado e Subsequente, agregando posteriormente cursos de Nível Superior nas modalidades Tecnológico, Licenciatura e Bacharelado, sendo os dois últimos títulos adquiridos com a transição para IFAL, até a modalidade *lato-sensu* de Pós-graduação.

A partir das transformações sofridas pela instituição no decorrer dos tempos, as bibliotecas evoluíram se adequando a novos perfis, antes, denominadas escolares, para serem então chamadas de universitárias, inseridas no contexto de ensino, pesquisa e extensão para os cursos superiores. Como uma instituição voltada para a educação profissional, permanece com a responsabilidade social de ser gestora do conhecimento, disseminadora da informação qualificada, ampliando e oferecendo assim seus serviços direcionados para as novas tecnologias de informação.

Atualmente, dos Campi do IFAL, 09 (nove) possuem biblioteca em pleno funcionamento tendo em seu quadro o profissional Bibliotecário, disponibilizando os serviços padrões como: Empréstimo, Referência, ambiente para estudos em grupo e individual, etc. Ressaltamos que, todas as bibliotecas possuem acervo compatível aos cursos oferecidos de cada Campus, porém, apenas 03 (três) possuem serviço automatizado de gerenciamento de acervo local, a saber:

1. Campus Maceió: Há o Sistema de Gerenciamento de Biblioteca (SisBib) implantando no ano de 2000, criado por servidores de Tecnologia da Informação (TI) e professores do curso de Informática do Campus, mas não atende aos padrões estabelecidos pela norma de catalogação, ou seja, não possui o formato MARC 21 (*Machine Readable Cataloging*), dessa forma apresenta sérios problemas devido a falta de atualização;
2. Campus Penedo: Utiliza no formato "demo", baixado inicialmente em 2014, o Biblivre, "licenciado como *General Public Licence da Free Software Foundation* (GPLv3), desenvolvido pela Sociedade dos Amigos da Biblioteca Nacional (SABIN) com apoio da COPPE/UFRJ, no desenvolvimento do projeto nas versões, 1.0 e 2.0." (BIBLIVRE, 2016);
3. Campus Arapiraca: Utiliza o Biblivre também;
4. As outras 06 (seis) bibliotecas organizam seus acervos no formato de planilha no "Excel".

Com a expansão do IFAL o número de profissionais se ampliou, assim foi criado o Grupo de Trabalhos dos Bibliotecários do IFAL (GT) em 2012, com um profissional

Bibliotecário a frente na Reitoria. Essa medida viabilizou para o grupo a mediação da informação e o compartilhamento dos problemas comuns, assim como favoreceu no direcionamento de ações para melhoria das bibliotecas seja as que estão em fase de implantação quanto as já existentes, surgindo dai a necessidade da aquisição de um Sistema Informatizado para bibliotecas.

Diante do exposto o objetivo desse trabalho foi descrever como foi feito todo o processo de implantação do SIGAA - Módulo Biblioteca, no IFAL, sob a ótica do profissional Bibliotecário, desde a compra, até a sua real efetivação. A relevância desse relato de experiência é significativa, pois se justifica na descrição para toda comunidade acadêmica e aos profissionais da área, do processo pelo qual passam algumas Bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional Científica e Tecnológica - RFEPCT, neste caso os Institutos Federais, frente aos interesses da gestão em adquirir um sistema de gerenciamento de documentos.

2. Revisão de literatura

No contexto organizacional do IFAL a partir das transformações sofridas na transformação das Bibliotecas escolares para universitárias, os serviços tradicionais oferecidos pelas mesmas necessitavam ser repensados e atualizados nos moldes vigentes das novas tecnologias informacionais; Assim, a viabilidade de um Sistema de Gestão de Bibliotecas integrando todos os Campi se faz imprescindível para uma boa circulação da informação, permitindo não só que os usuários transformem a informação recebida em conhecimento, mas também contribuindo para o enaltecimento da instituição perante a sociedade no tocante a seu papel técnico social.

Santos ([2012], p. 9) afirma que:

> "a biblioteca universitária, conectada às novas tecnologias é responsável pela integração entre usuários e fontes de informação, reforçando o desenvolvimento dos cidadãos. As tecnologias permitem o acesso ao conhecimento e as bibliotecas devem buscar ações e ferramentas que permitam localizar, filtrar, organizar e resumir informações que sejam úteis ao usuário independente do lugar em que eles se encontrem."

Mediante essa afirmação, as ferramentas tecnológicas tem seu papel fundamental de inserção desse indivíduo no sistema educacional e organizacional, portanto a aquisição de um Sistema de Gestão para uma Biblioteca Universitária de acordo com Dziekaniak (2008) precisa de análise e reflexão para contribuir com a comunidade acadêmica e social, atendendo seus anseios, subsidiando as atividades fundamentais, bem como estando de acordo com os princípios da instituição a qual está vinculada.

Assim sendo, as soluções apontavam para a viabilidade de compra de um sistema que envolvesse toda a instituição. Inicialmente fomos direcionados para o sistema Pergamum, este bem aceito nas universidades e de boa aceitação pela comunidade de profissionais envolvidos em Biblioteca. Entretanto, entendemos que o processo de gerenciamento de um sistema de automação precisa de subsídios para ser efetivada, e dessa forma a gestão de uma instituição direciona medidas compatíveis a real necessidade da organização, assim as diretrizes para a aquisição e implantação de um sistema de gerenciamento de documentos, bem como a tomada de decisão feita por unanimidade pela Gestão, e em conformidade com o Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) foi em utilizar o Sistema Integrado de Gestão de Atividades

Acadêmicas (SIGAA) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), essa seria a solução integradora, cuja finalidade era atender as demandas vigentes dos diversos setores, contemplando também a biblioteca.

Rowley (2002, p. 315) defende essa busca como uma "ferramenta essencial no suporte a serviços eficazes para clientes, gestão de acervos e, em geral, administração dos serviços prestados por bibliotecas". Neste caso tal justificativa para a escolha do SIGAA, feita pelo próprio responsável da DTI, foi de que "esse sistema foi reconhecido pela gestão como o mais maduro e completo".

3. Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - SIGAA

Foi criado pela Superintendência de Informática da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) com base numa plataforma WEB, com a finalidade de interligar todos os sistemas institucionais até então isolados e distintos da Universidade. (UFRN, 2016).

São três os sistemas principais criados e utilizados pela UFRN: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGARH) e o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA). Os dois primeiros constituem o que eles denominam de área administrativa ou meio, e o último constitui a área acadêmica.

Conforme consta no site da UFRN (Superintendência, 2016), a criação do Módulo Biblioteca se deu para atender as necessidades da biblioteca da UFRN, e proporcionar o controle de aquisição, catalogação e empréstimo de obras, além de gerar relatórios sobre uso e usuários.

A princípio foram liberados os sistemas SIPAC e SIGARH, e, em 2014, se deu início a implantação do SIGAA, com o fomento inicialmente do Módulo Acadêmico, em virtude do cadastro dos alunos, primeiramente nos cursos superiores, e, na sequência, do Módulo Biblioteca.

O cadastro, no Módulo Biblioteca, é realizado pelo aluno devidamente matriculado e inserido no SIGAA Módulo Acadêmico, por meio da criação de login e senha para acesso. O sistema auxilia nos serviços de renovação de obras, podendo o usuário renovar livros emprestados através do seu cadastro, em qualquer computador com acesso à internet, podendo renovar as obras por quantas vezes a Biblioteca tiver determinado, pelo prazo por ela deferido. Realiza solicitação de ficha catalográfica, impressão de nada consta, permite acesso aos acervos das outras Bibliotecas da Rede do IFAL, gera a referência das obras inseridas no sistema, bem como ficha catalográfica, e ainda relatórios de uso e usuário. A aba Circulação é a que gera o processo de empréstimo, funciona em computador sem internet, desde que haja funcionamento da intranet. A aba Catalogação não funciona sem acesso à internet. O sistema segue o Formato MARC 21, e podem ser criadas planilhas para diversos tipos de material.

A Catalogação é realizada por meio de inserção dos dados da obra em uma planilha devidamente elaborada, ou através de migração dos registros de acervo inserido em outra biblioteca. Há a opção de iniciar a catalogação com obras que possuem tombamento, termo utilizado para os números de patrimônio já inseridos no Módulo Patrimônio, onde algumas informações podem ser migradas. A outra opção é de catalogar livros sem tombamento, ou seja, que ainda não foram inseridos no Módulo Patrimônio ou não possuem o número de patrimônio.

O módulo Biblioteca está inserido no SIGAA conforme figura abaixo:

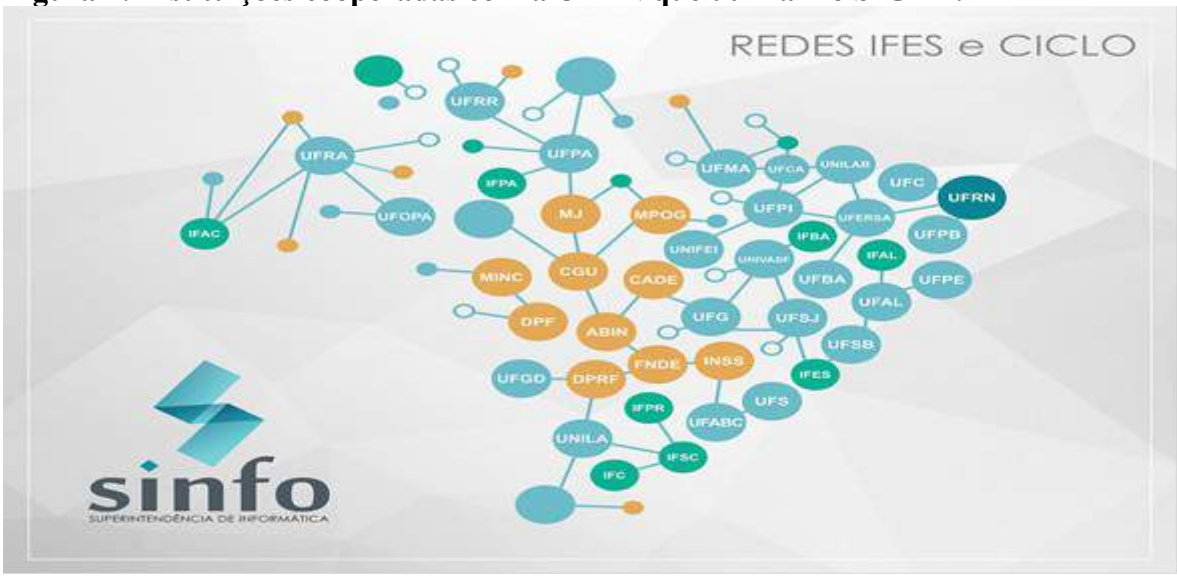
Figura 1: Layout do SIGAA.



Fonte: https://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:sigaa:visao_geral

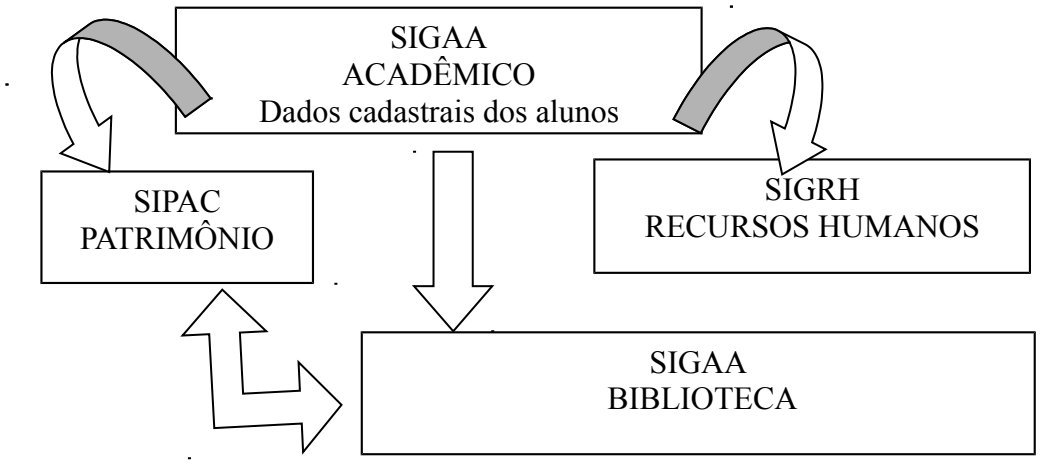
Da Rede de Institutos Federais, conforme pesquisa realizada na página da UFRN, link "Sistemas Integrados", alguns institutos adquiriram o SIGAA a saber: Instituto Federal do Acre, Instituto Federal da Bahia, Instituto Federal Catarinense, Instituto Federal do Espírito Santo, Instituto Federal do Pará, Instituto Federal de Santa Catarina, Instituto Federal do Pará e Instituto Federal do Paraná.

Figura 2: Instituições cooperadas com a UFRN que utilizam o SIGAA.



Fonte: http://www.sistemas.ufrn.br/portal/PT/sistemas_integrados/#.VypcfYQrKUm

Figura 3: O Sistema SIGGA.



O Módulo Biblioteca está interligado ao Módulo Acadêmico e ao Módulo Patrimônio, migrando do primeiro, os dados cadastrais dos alunos, e do segundo cadastro de obras, notas fiscais e relatórios.

O SIGAA Módulo Biblioteca é constituído pelas seguintes links: Cadastros, Processos Técnicos, Aquisições, Circulação, Informação e referência, Intercâmbio, Relatórios, Módulos Servidor, Teses e Dissertações.

Figura 4: Interface principal de entrada do SIGAA Módulo Biblioteca.



Fonte: SIGAA Módulo Biblioteca.

Esta é a página principal do módulo Biblioteca que possibilita o Bibliotecário a ter acesso as atividades técnicas de inserção de dados, mediante a liberação de senhas dadas pela DTI, que possibilita o profissional a iniciar e gerenciais as atividades de catalogação do acervo.

4 Materiais e métodos

Este trabalho consiste em uma pesquisa bibliográfica documental, onde foram utilizados como dados iniciais algumas fontes documentais de artigos científicos, livros da área técnica e sites específicos da internet. No embasamento, foi utilizado, também, a técnica da observação definida por Marconi e Lakatos (2008, p. 276) como "um tipo de coleta de dados que faz uso dos sentidos para obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar".

Por não ter um planejamento direcionado a observação assistemática por sua vez é denominada como espontânea, informal, simples, livre, ocasional e acidental, que:

> [...] consiste em recolher e registrar os fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos especiais ou precise fazer perguntas diretas. É mais empregada em estudos exploratórios e não tem planejamento e controle previamente elaborados. (MARCONI; LAKATOS, 2008, p. 276)

Os caminhos metodológicos percorridos foram direcionados por 02 (duas) etapas:

ETAPA 01: A problemática do processo de implantação do sistema de gerenciamento SIGAA – Módulo Biblioteca - com base nos ajustes entre a Gestão, o pessoal da Tecnologia da Informação (TI) e os Bibliotecários do IFAL.

1) **A Proposta inicial**: A necessidade de um sistema automatizado de gerenciamento de documentos e de informação que contemplasse a instituição como um todo, dando suporte também a administração das bibliotecas na gestão de acervos. Na ocasião foi feito um levantamento pelos bibliotecários sobre os sistemas informatizados de gerenciamento de bibliotecas existentes no mercado que poderiam atender a necessidade do IFAL, no entanto já estava em trâmite, pela gestão organizacional em curso, a viabilidade da aquisição do sistema da UFRN denominado SIGAA.
2) **Os critérios utilizados / Aquisição**: Foram elencados e discutidos pelos profissionais da instituição alguns critérios desejáveis sobre automação de bibliotecas que Côrte (1999, p. 243) tão bem enfatiza: "diagnóstico da biblioteca"; observância às diretrizes organizacionais; revisão de literatura na área de automação em bibliotecas; análise de catálogos, prospectos, folhetos e documentação sobre os softwares disponíveis no mercado, [...] etc." No entanto não houve essa democracia institucional por parte da instituição, apenas imposição e decisão final feita pelos gestores e pela própria TI na aquisição do sistema.

Quadro 1: Comparativo sobre o processo de implantação do Módulo Biblioteca.

ETAPAS DE AUTOMAÇÃO	PROFISSIONAIS DA TI	BIBLIOTECÁRIOS
a) Elaboração do diagnóstico das bibliotecas caracterizando acervo, usuários, capacidade institucional, serviços e produtos oferecidos;	Não fizeram nenhum levantamento	Não foram consultados
b) Observância às diretrizes organizacionais;	Sim	Não foram consultados

c) Capacidade tecnológica e parque computacional existente;	Sim	Não foram consultados
d) Revisão de literatura na área de automação em bibliotecas;	Não houve consulta	Não houve consulta
e) Análise de documentos que registram experiências semelhantes;	Não	Sim para escolha de um sistema
f) Participação em eventos técnicos na área;	Não	Sim
g) Análise de catálogos, prospectos, folhetos e documentação sobre os softwares disponíveis no mercado;	Não	Sim
h) Contatos com instituições que acompanham o mercado;	Não	Sim para saber a operacionalidade do sistema
i) Contatos com fabricantes de softwares;	Sim	Sim
j) Visitas a usuários para verificar o grau de satisfação, bem como os problemas detectados quando da implantação, acompanhamento e manutenção dos serviços;	Não houve	Não houve
k) Troca de informações com analistas de sistemas e bibliotecários de instituições públicas e privadas;	Sim após a implantação	Sim após implantação
l) Análise da idoneidade das instituições detentoras dos produtos, procurando evitar contratação de uma empresa sem história e credibilidade no mercado.	Sim conforme formalidade da instituição	Sim após visita técnica

Fonte: Autores.

3) **A ação / mediação Bibliotecária**: A gestão da instituição solicitou que os profissionais Bibliotecários realizasse uma visita técnica ao órgão detentor do sistema, neste caso a UFRN, para que os mesmos se familiarizassem com as potencialidades do SIGAA – Módulo Biblioteca e para dirimir quaisquer dúvidas vindouras, visto que não houve a participação do profissional Bibliotecário nessa escolha.

4) **O Relatório técnico:** Para direcionar as informações colhidas no ambiente pesquisado, tomamos como ponto de partida o critério final apresentado por Corte (1999, p. 243) sobre a troca de informações com os analistas de sistemas e Bibliotecários da instituição visitada, assim como da análise da idoneidade da instituição detentora do produto, neste caso a UFRN, para emissão de um relatório final a gestão sobre as vantagens e desvantagens do sistema citado e sob a ótica bibliotecária.

5) **A instituição (IFAL):** O Sistema SIGAA com todas as suas facetas (módulos) foi reconhecido pela atual gestão como o mais completo e de baixo custo e que atendia a necessidade geral de toda a instituição, assim em 2012 a UFRN fez a concessão do mesmo para o Instituto Federal de Alagoas, para ser implantados por etapas mediante os ajustes necessários com treinamento "in loco" direcionado a cada setor envolvido. Cabe a TI fazer a sua parte, pois desde o processo aquisitivo do sistema os seus analistas se empenham nas atividades e responsabilidades direcionadas para cada módulo, e por compreendemos que conforme Stair e Reynolds (2002, p. 18) estabelecem que:

> "Um Sistema de Informações Gerencial (SIG) abrange uma coleção organizada de pessoas, procedimentos, software, banco de dados e dispositivos que fornecem informação rotineira aos gerentes e aos

tomadores de decisão. O foco de um SIG é, principalmente, a eficiência operacional.".

ETAPA 02: A concretização do Sistema SIGAA – Módulo Biblioteca para os Bibliotecários

1) **A migração dos dados**: Foi solicitado pela TI, a todos os Bibliotecários que dispunham de algum sistema de gerenciamento de biblioteca, próprio, demo (livre) ou mesmo os em planilhas de excel, o envio dos dados para serem compilados no sistema SIGAA. Dos 15 Campi, apenas 04 campus participaram, a saber: Arapiraca (BibLivre), Maceió (Sisbib), Marechal Deodoro (Excel) e Penedo (Bibilivre).
2) **A liberação dos módulos**: Houve a liberação do acesso pela TI para os Bibliotecários mediante senhas individuais, para conhecimento e manuseio do sistema. Nessa etapa o acervo do campus Maceió serviu de base e laboratório para treinamento, visto que possuía um sistema criado e desenvolvido pelos servidores de Tecnologia da Informação (TI) e professores do curso de Técnico de Informática do próprio Campus, implantando no ano de 2000, denominado Sistema de Gerenciamento de Biblioteca – SISBIB.
3) **A adequação inicial ao sistema / Os Riscos migratórios**: Nessa etapa houve o acesso simultâneo, no entanto foram verificadas e encontradas inconsistências e incompatibilidades nos dados migrados, gerando assim expectativas, angústias e questionamentos iniciais como também resistência, favorecendo o aparecimento das barreiras tecnológicas e comunicacionais pelos profissionais envolvidos.
4) **A padronização / Processamento técnico**: Necessidade de uma linguagem documentária informacional baseada nos termos técnicos da área, e com critérios bem definidos quanto à utilização da AACR2 e da própria linguagem de indexação. Nessa etapa há de ficar estabelecido pelos profissionais parâmetros quanto à logística de inserção e manipulação do acervo bibliográfico.
5) **O Treinamento:** Foi solicitado a Gestão da instituição e a TI, visto que no processo de automação são imprescindíveis que sejam dadas condições mínimas de acesso, assim como a disponibilidade de manuais operacionais do sistema para que o profissional pudesse desempenhar as suas atividades de forma consciente e integrada, conhecendo as rotinas e as interfaces do sistema.

4 Resultados parciais/finais

O SIGAA - Módulo Biblioteca foi liberado para homologação em 2016, e pretende trazer uma série de benefícios para os gestores e seus usuários, através da possibilidade de utilizar uma linguagem padronizada e integrada, permissão de seu acesso a qualquer hora e lugar e promovendo à biblioteca uma maior confiabilidade e credibilidade nos seus serviços.

A implantação do SIGAA – Módulo Biblioteca foi validada, mas sem a devida consulta aos profissionais Bibliotecários, apenas a gestão aliou sua vontade aos interesses institucionais baseados simplesmente no conjunto organizacional. Foi indispensável, por parte dos profissionais Bibliotecários, padronizar a linguagem documentária, familiarizar-se com o sistema, entendendo todas as interfaces que o mesmo pode proporcionar e, sobretudo, a integração de todos os profissionais envolvidos em solucionar as dúvidas no decorrer de todo

processo de inserção de dados.

5 Considerações finais

Foram observadas algumas dificuldades na homologação do sistema, pois os Bibliotecários não possuíam experiência na utilização de Sistemas Integrados de Biblioteca, incluindo o Formato MARC 21, tampouco conhecimento aprofundado do SIGAA – Módulo Biblioteca, que possui suas particularidades; poucos Campi possuíam algum sistema de biblioteca e as migrações ocorridas não foram viáveis, pois apresentaram erros que dificultaram a inserção das obras; e não foi elaborado, previamente, as padronizações a serem utilizadas na catalogação.

Ou seja, consumiu-se muito dos bibliotecários do Instituto, pois não foi elaborado um roteiro específico para as questões prioritárias serem resolvidas, e havia uma preocupação permanente do grupo, quanto a padronização da informação, os serviços oferecidos e a satisfação do usuário.

É preciso compreender que a informatização das bibliotecas não depende apenas da instalação de um software, e sim de um conglomerado maior de ações e decisões onde a participação efetiva dos bibliotecários envolvidos é imprescindível. Mostramos aqui a participação efetiva dos bibliotecários envolvidos em querer solucionar a falta de um sistema até a chegada do mesmo e seus desafios de implantação.

Nesse cenário, destacamos a importância que tem o sistema SIGAA para as bibliotecas do IFAL, em virtude dos resultados esperados e as possibilidades que abrem para os usuários, direta ou indiretamente, pois proporcionará a visibilidade da informação e encurtamento de distâncias.

Ressaltamos que as potencialidades e benefícios do novo sistema ainda não podem ser mensurados, pois vivenciamos a fase inicial, inserção das obras do acervo, e a utilização do sistema permanecerá em observação, deixando um desafio natural que servirá de estudos futuros.

6. Referências

BONAN, Irene. **Da escola de aprendizes artífices ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas (1909/2009)**: cem anos de história do ensino profissionalizante em Alagoas. Maceió: EDUFAL, 2010.

CÔRTE, Adelaide Ramos. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 241-256, set./dez. 1999.

DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos. Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU): teoria e aplicação. **Biblios**, n. 31, abr.-jun. 2008. Disponível em: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n31/a04n31.pdf>. Acesso em: 05 maio 2016.

INSTITTUTO FEDERAL DE ALAGOAS. Reitoria. **História**. Maceió, maio 2015.

Disponível em: <http://www2.ifal.edu.br/ifal/reitoria/historia>. Acesso em: 02 maio 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008

O QUE é biblivre. Disponível em: <http://biblivre.org.br/index.php/sobre-biblivre>. Acesso em: 03 maio 2016.

STAIR, R.M.; REYNOLDS G. W.; **Princípios de Sistemas de Informações**: Uma abordagem Gerencial. 4. ed. São Paulo: LTC, 2002.

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

SANTOS, Marivaldina Bulcão dos. **Biblioteca universitária**: acesso à informação e conhecimento. Disponível em: < http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QHV.pdf>. Acesso em: 04 maio 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Sistemas integrados**. Disponível em: <http://www.sistemas.ufrn.br/portal/PT/sistemas_integrados/>. Acesso em: 30 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Superintendência de Informática. **Módulos Bibliotecas**. <https://www.info.ufrn.br/wikisistemas/doku.php?id=suporte:manuais:sigaa:biblioteca:lista#modulo_bibliotecas>. Acesso em: 04 maio 2016.

SEGURANÇA, GERENCIAMENTO E AUTOMAÇÃO DE BIBLIOTECAS: VANTAGENS E CRÍTICAS AOS RECURSOS DE AUTODEVOLUÇÃO DE MATERIAIS BIBLIOGRÁFICOS

Nivaldo Calixto Ribeiro (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

Márcio Barbosa de Assis (UFLA) - marcio.assis@biblioteca.ufla.br

Resumo:

Este trabalho tem como objetivo apresentar as vantagens e as principais críticas aos recursos de autodevolução de materiais bibliográficos adotados em bibliotecas universitárias. Foram selecionadas 16 instituições públicas ou privadas que divulgaram em páginas oficiais de suas bibliotecas a disponibilidade do recurso. Na pesquisa foi utilizada uma entrevista estruturada de caráter exploratório e de coleta de informações visando identificar a posição dos gerentes de bibliotecas Universitárias e/ou dos bibliotecários responsáveis pela preservação e conservação do acervo. Concluiu-se que apesar das barreiras, dificuldades e problemas identificados, o custo benefício da implantação é considerável e é recomendada a implantação dos recursos àquelas bibliotecas que buscam inovar seus serviços e dar mais autonomia aos seus usuários.

Palavras-chave: *Inovação em bibliotecas. Autodevolução de materiais bibliográficos. RFID. Bibliotecas Universitárias.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

1 Introdução

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Lavras (BU/UFLA) vem se consolidando, ao longo dos anos, como referência para as atividades de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvidas na UFLA. Além disso, por tratar-se de um organismo pertencente a uma instituição pública, a Biblioteca presta serviços para segmentos variados da população de Lavras e região, sobretudo aqueles vinculados ao sistema educacional. Assim, como forma de inovar o atendimento aos seus usuários, o projeto de autodevolução foi elaborado a partir da constatação da necessidade de aperfeiçoar os serviços prestados pela Biblioteca.

RFID é uma tecnologia composta por equipamentos (leitores e respectivas antenas) e tags (etiquetas) que se comunicam através da Rádiofrequência, que por intermédio de um software usado para "interpretar" os dados contidos nas tags, disponibiliza informações e potencializa a execução de inúmeras operações para o usuário final.

O RFID possibilita que dados sejam capturados mesmo que um determinado produto esteja em movimento, como na linha de produção. Essa tecnologia está sendo bastante utilizada para controlar o caminho dos produtos por toda sua cadeia de produção, ou seja, ele pode ser localizado desde a sua fabricação até o seu destino final.

O sistema de identificação funciona de uma forma muito simples, são colocadas etiquetas eletrônicas com um microchip no objeto, que pode ser rastreado por ondas de rádio. Para transmitir as informações, essas etiquetas respondem ao sinal de rádio de certo transmissor e envia de volta os dados de sua localização e sua identificação.

Diante dessa tecnologia e a crescente necessidade de aperfeiçoar os serviços oferecidos pela Biblioteca, foi elaborado o projeto para autodevolução. No final do ano de 2012, iniciou-se a aquisição e implantação de equipamentos com tecnologia RFID para automatizar diversos serviços da Biblioteca Universitária da UFLA, entre eles a autodevolução.

Os recursos de autodevolução buscam agilizar o processo de “devolução em tempo real” de materiais bibliográficos, por meio de interface simplificada, intuitiva e de fácil utilização pelo usuário. Assim, a proposta é que o tempo de retorno do item à prateleira reduza substancialmente, aumentando a produtividade da equipe e a satisfação do usuário. A tecnologia utilizada, RFID, possibilita a classificação dos itens nos carrinhos de devolução, oferecendo ainda tarefas administrativas como geração de recibos, relatórios e sistemas de diagnósticos.

Porém, mesmo com todos os recursos, ainda, existem críticas relevantes que devem ser observadas para o investimento nesse recurso por bibliotecas universitárias. Nesse sentido, o objetivo deste trabalho é apresentar as vantagens e as principais críticas aos recursos de autodevolução de materiais bibliográficos adotados em bibliotecas universitárias, para segurança, gerenciamento e automação de bibliotecas.

2 Referencial teórico

Há décadas, as empresas têm procurado otimizar seus processos, inserindo novas tecnologias, com o intuito de simplificar e agilizar os procedimentos e produzir maior segurança aos envolvidos e aos produtos, assim, buscam de forma sistemática atingir o máximo de eficiência operacional. As instituições de ensino fazem parte desse bojo tecnológico, desenvolvendo suas atividades inseridas e permeadas pela automatização tecnológica. Naturalmente as bibliotecas não poderiam ficar aquém das novas tecnologias, pois estão latentes em seu cotidiano, de modo a facilitar as rotinas do ambiente, assegurando aos profissionais, agilidade nos processos, sobretudo, os mais complexos, e também autonomia aos usuários na execução de procedimentos rotineiros. A tecnologia do sistema de autoatendimento desponta de maneira promissora, na perspectiva de revolucionar os serviços

de empréstimo e devolução das bibliotecas. A priori, esse sistema permite a execução das atividades sem a interferência do profissional, proporcionando ao usuário autonomia e praticidade.

Com o crescimento exponencial do número de publicações e de usuários nas bibliotecas, é mister e urgente que sejam implantadas formas eficazes para o gerenciamento do acervo, visando proporcionar agilidade no atendimento e credibilidade no armazenamento de dados (CAMARGO; BRITO, 2009). Paralelo a essa realidade, observa-se que as bibliotecas estão se deparando com um impacto significativo de novas tecnologias de informação e comunicação em suas atividades (VIERA; VIERA; VIERA, 2007).

Conforme Almeida (2011), Camargo e Brito (2009), Chen, Tavares e Silva (2007), França e Carvalho (2014), Messias et al. (2014) e Viera, Viera e Viera (2007), entre outros, a tecnologia de *Radio Frequency Identifier* ou Identificação por Rádio-Frequência (RFID), tem se apresentado como um grande avanço no controle de informações, associada a aplicações de acervos, como livros, periódicos, filmes, jornais, CDs, quadros etc. Ou seja, está sendo introduzida em várias bibliotecas do mundo, com o objetivo de proporcionar a gestão eletrônica dos acervos e a implementação de novos serviços.

O sistema de autoatendimento utiliza a tecnologia RFID, que se utiliza de uma etiqueta inteligente (*tag*), contendo um microchip que armazena os dados de identificação da obra. A onda de rádio-freqüência é captada por uma antena (com leitores) conectada a um *software* no computador, que gerencia as informações do sistema RFID (SOUSA, 2010).

Embora a tecnologia RFID seja recente na utilização das bibliotecas, há anos vem sendo utilizada por outros setores (VIERA; VIERA; VIERA, 2007). A introdução desta tecnologia surgiu na década de 40, contudo, sua epifania se deu por volta dos anos 90, surgindo como solução para automação na captura de dados. Diante dessa nova tecnologia, as empresas começaram a desenvolver seus modelos de negócios de forma automatizada, sendo que a RFID é uma das tecnologias que mais tem impulsionado esta automação, pois permite acesso em tempo real sobre a localização de bens e equipamentos (ALMEIDA, 2011; CHEN; TAVARES; SILVA, 2007; PINHEIRO, 2006).

A tecnologia RFID auxilia no armazenamento seguro de informações, na identificação automática de itens, no controle de inventários e possibilita serviços eficientes e eficazes, como o autoempréstimo e a autodevolução do acervo (SANTINI, 2008).

Viera, Viera e Viera (2007) apresentam que diversas bibliotecas, pelo mundo todo, substituíram seus sistemas de códigos de barra e os sistemas de segurança eletromagnéticos pela tecnologia RFID, com o intuito de agilizar as suas diversas atividades e fornecer novos serviços. Todos os itens do acervo, como livros, revistas, CDs etc. recebem etiquetas RFID. Segundo esses autores, inclusive bibliotecas públicas, como por exemplo, na Holanda e nos Estados Unidos também estão adotando a tecnologia RFID para gerenciamento, a fim de permitir o autoatendimento, e também garantir maior segurança contra furtos. Desta forma, o empréstimo e a devolução de materiais são feitos de maneira rápida e eficiente, e os colaboradores são liberados para outros serviços, como atendimento aos usuários, de forma mais personalizada, ou outras questões que demandam mais tempo (MESSIAS et al., 2014). Diversas bibliotecas já possuem balcões de autoatendimento, isso permite que os usuários realizem empréstimo e devolução dos materiais do acervo com autonomia.

Por meio desta tecnologia, as bibliotecas podem dispor de serviços de autoatendimento para empréstimo e devolução de materiais, sem a necessidade de intervenção dos funcionários (CAMARGO; BRITO, 2009).

Viera, Viera e Viera (2007) comentam que a implantação dos leitores RFID também torna a realização de inventários mais ágil e precisa, sem necessidade de remoção dos materiais. Além disso, esse equipamento é utilizado para procura de itens do acervo tornando mais ágil a localização.

Neste contexto, a implantação desta tecnologia pode complementar diversas atividades, como no armazenamento seguro das informações, na realização de inventários ou na identificação e rastreamento de materiais do acervo.

Segundo Viera, Viera e Viera (2007, p. 199), a adoção dessa tecnologia permite implementar novos serviços tais como: "serviços de autoatendimento para empréstimo e devolução de materiais para os usuários, classificação automática de materiais na devolução, serviço 24 horas de devolução de materiais".

Viera, Viera e Viera (2007) apresentam algumas vantagens na implantação da RFID nas bibliotecas:

a) redução do tempo gasto em procedimentos como, circulação de materiais, atividades de empréstimo e devolução de materiais;

b) agilidade na incorporação de novos itens ao acervo (processamento técnico);

c) grande redução de tempo na realização de inventários;

d) otimização dos procedimentos da equipe que trabalha na biblioteca;

e) possibilidade de implantação de sistemas de autoatendimento e autodevolução de materiais do acervo da biblioteca;

f) melhorias no gerenciamento do acervo, com a utilização de equipamentos para realizar inventários do mesmo, reduzindo o tempo na localização de materiais que se encontram em locais errados;

g) possibilita a implementação de equipamento de segurança contra furtos, com a identificação individual dos itens do acervo;

h) ampliação da autonomia aos usuários, pois podem utilizar as estações de autoatendimento, sem necessidade de assistência dos colaboradores da biblioteca;

i) redução de ocorrências de lesões por esforços repetitivos dos colaboradores da biblioteca;

j) agilidade do atendimento aos usuários, diminuindo as filas para empréstimo e devolução de materiais;

k) possibilita que as bibliotecas ofertem o serviço de devolução além do horário de atendimento, sem necessidade de gerar horas adicionais aos colaboradores.

Para Ceccotti, Sousa e Martins (2008), a maior vantagem dessa tecnologia na biblioteca é a agilidade e comodidade para os usuários, proporcionando mais satisfação dos mesmos em relação aos serviços da biblioteca.

Segundo Messias et al. (2014), tanto o procedimento de autoempréstimo quanto o de autodevolução é bastante simples de ser executado. Contudo, pode haver uma dificuldade quanto ao equipamento de autodevolução, pois a instalação do mesmo exige um ambiente amplo para a acomodação dos baús de coletas, da esteira e do computador; diferente do autoempréstimo, que é um aparelho que ocupa um espaço bem reduzido, semelhante a um *desktop* e um monitor de computador.

Os sistemas de gerenciamento da informação é uma realidade nas bibliotecas e centros de documentação. A modalidade de autoatendimento oferece um novo formato nos serviços de autoempréstimo e autodevolução, surgindo para dinamizar, simplificar e agilizar rotinas e procedimentos biblioteconômicos. Essa estrutura de atendimento assegura ao usuário autonomia e segurança nesses processos, garantindo aos colaboradores praticidade no gerenciamento do acervo (MESSIAS et al., 2014).

Nesse contexto, desde que foi concluídauma grande reforma, em 2008, a Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) passou a ser conhecida como "a biblioteca mais tecnológica da América Latina". Uma das ações estratégicas responsáveis por esse título se deve à implantação de um planejamento inovador que contou com vários recursos tecnológicos, entre eles, o uso de dois equipamentos de autodevolução de materiais bibliográficos na entrada do prédio da

Biblioteca, monitorados continuamente pela equipe de atendimento, utilizados pelos usuários que tem pressa e prefere não ir até o balcão. As máquinas contam com vários carrinhos onde são depositados automaticamente os livros devolvidos, de acordo com as áreas a que pertencem ou que estejam com alguma reserva (VICILI, 2010).

3 Metodologia

A pesquisa bibliográfica foi de grande importância, pois proporcionou aos pesquisadores o conhecimento necessário para embasar as argumentações durante a análise do estudo. Para Gil (1999, p. 65), a revisão bibliográfica foi desenvolvida, principalmente, a partir de material já elaborado, constituído de relatos de experiência apresentados em eventos.

A pesquisa proposta apresenta características de pesquisa descritiva. De acordo com Gil (1999, p. 44) "[...] as pesquisas descritivas a partir de seus objetivos, são adotadas para proporcionar uma nova visão do problema [...]".

Na pesquisa também foi utilizada uma entrevista estruturada de caráter exploratório e de coleta de informações visando identificar a posição dos gerentes de biblioteca Universitárias e dos bibliotecários responsáveis pela preservação e conservação do acervo de instituições que ofertam o recurso de autodevolução de materiais.

Em âmbito nacional, foram selecionadas 16 instituições públicas ou privadas que divulgaram em páginas oficiais de suas bibliotecas a disponibilidade do recurso.

Por fim, a análise de conteúdo foi de grande importância, e, documentos primários como portarias, decretos, relatórios e outros foram observados de forma que foi possível coletar dados significativos para o desenvolvimento deste trabalho.

4 Resultados

Para manter o sigilo das informações repassadas pelas instituições, os nomes originais foram substituídos, em ordem aleatória, pelo termo "Instituição", seguido de um indicativo em romano, na apresentação dos resultados. Com a implantação do sistema algumas ações foram desenvolvidas, também foram necessárias algumas alterações de rotinas da biblioteca .

É importante considerar que, para a implantação do recurso de autodevolução há a necessidade de reorganização estrutural, visto que requer planejamento de obras, iluminação e outros, para adequação das bibliotecas que desejam ofertá-lo. É relevante um diálogo muito próximo com os fornecedores para ajustar datas de entrega, data de montagem do equipamento e a adaptação do ambiente. Para mais eficiência nessa etapa sugerimos que a estrutura seja adaptada anteriormente à montagem do equipamento, com orientações do fornecedor, para evitar que poeira danifique o acervo ou o próprio equipamento, em função da sensibilidade das peças.

Com relação ao período de implantação do recurso de sistema de autodevolução, na **Instituição III**, segundo seus próprios relatos, o período durou aproximadamente um ano e meio. No caso dessa instituição, o sistema de autodevolução e autoempréstimo iniciou com a apresentação do projeto em uma chamada pública, por intermédio da pró-reitoria de pós-graduação e pesquisa da própria universidade, a qual foi contemplada. A partir da aprovação iniciou-se a pesquisa do melhor equipamento, negociação e pregão. Em seguida iniciou-se a preparação do local para instalação do equipamento, executando testes, aprovação e disponibilização do recurso para os usuários.

Já na **Instituição VI**, foi explanado que os equipamentos foram adquiridos por meio da apresentação de um Plano de Trabalho (PTA), muito comum no serviço público. Nessa instituição a implantação do projeto foi de aproximadamente 1 a 2 anos, tempo médio das demais instituições que implantaram o autoserviço.

Na **Instituição VII**, os responsáveis informaram que não utilizam uma máquina de autodevolução e sim computadores normais no autoatendimento de empréstimo. Nesse caso não foi possível identificar como é feito o controle de empréstimo e devolução, bem como as rotinas de controle do material devolvido no sistema e a reposição nas estantes.

Em outro caso, na **Instituição IV**, foi exposto que possui apenas o recurso de autoempréstimo, apresentando a diferença das duas, sendo que a de autoempréstimo faz empréstimos e devoluções. A de autodevolução, necessita da tecnologia RFID e deve ser instalada de maneira que os usuários possam devolver livros 24h por dia, sem necessidade da biblioteca estar aberta. Ela possui uma face para o exterior, onde as pessoas inserem os livros a serem devolvidos, e após a efetuação da devolução são encaminhados para diferentes carrinhos, de acordo com a classificação.

Do ponto de vista do usuário, a **Instituição IX** apontou que foi uma das melhores aquisições, por facilitar e agilizar a devolução do material emprestado. Segundo essa mesma instituição, para os servidores (colaboradores), inicialmente, houve o receio da implantação em função de suas preocupações com relação aos seus serviços prestados, pois imaginaram que seus postos de trabalho iriam se extinguir. Porém, após melhor conhecimento sobre a tecnologia, entenderam a sua função e gostaram muito.

Para a **Instituição XI**, o nível de aceitação foi satisfatório, sendo a tecnologia de fácil manuseio e compreensão, porém algumas pessoas necessitaram de auxílio, sendo fundamental o apoio do servidor/colaborador do atendimento na primeira experiência do usuário com a interface do recurso. Informaram que receberam vários elogios quanto aos quesitos de praticidade, rapidez e autonomia. Segundo essa mesma instituição o serviço de autoatendimento, que conta com uma tecnologia inédita na maioria das bibliotecas brasileiras, foi bem aceito entre os usuários, sendo que as dificuldades apresentadas foram pontuais e a falta de prática pelos usuários foi solucionada por meio da convivência com essa tecnologia que ainda é recente no país e nas universidades.

A **Instituição VI** citou que foi possível proporcionar liberdade para o usuário devolver o material emprestado a qualquer hora, durante 24 horas, sete dias da semana e sem ter que deslocar até o balcão de atendimento da biblioteca, pois o seu terminal foi implantado com interface do lado de fora da biblioteca, não sendo necessário guardar seu material para entrar na biblioteca. Possibilitou ainda a redução de fila para devolver o material. Situação confirmada pela **Instituição IX,** confirmando os benefícios do recurso de autodevolução.

Abaixo, destacamos algumas vantagens desse recurso, do ponto de vista de gestão e dos usuários, apontadas com mais frequência pelas instituições participantes desta pesquisa:

a) acelerar o retorno dos itens para as prateleiras;
b) aumentar a satisfação e fidelidade do usuário;
c) devolver o material em tempo real;
d) diminuir os riscos operacionais;
e) monitorar a quantidade de itens devolvidos;
f) obter informações acuradas para tomada de decisões;
g) obter maior confiabilidade na gestão de dados;
h) dimensionar o número de servidores/funcionários lotados no atendimento ao usuário;
i) monitorar e diagnosticar remotamente o funcionamento do equipamento, além do fluxo de usuários;
j) pode ser implementada em uma ampla gama de modelos arquitetônicos;
k) reduzir a execução de rotinas repetitivas de devolução de materiais;
l) solucionar problemas e obter estatísticas a partir de qualquer localização;
m) verificar e melhorar a eficiência de processos;
n) reduzir de filas.

Apesar da maior parte das instituições citarem a redução de filas como uma vantagem, a **Instituição VIII**, ponderou que a automação não agrega agilidade ao processo. Segundo essa instituição apenas substitui o servidor/colaborador. Porém, a atividade continua sendo individual, item a item, não inibindo formação de filas.

Além disso, foram apontadas outras barreiras ou dificuldades para implantação, entre elas, relacionadas ao programa ou código do sistema ou aplicativo (CIP) que nem todo Software de Biblioteca possui ou não é compatível, o que impede a sua implantação por completo, sendo necessários ajustes pelos técnicos em tecnologia da informação (TIs) da instituição. Outras estão relacionadas à infraestrutura como desocupação de sala, retirada de janela e recorte na parede, bem como toda infraestrutura lógistica necessária para trazer até ao local pontos de rede e de tomadas elétricas. Outras situações referem-se à preservação e à conservação do acervo. Além disso, apontaram as seguintes desvantagens:

a) danos aos livros, quando caem de mau jeito, devido ao arranque das alavancas organizadoras e da queda muito brusca entre a esteira e os carrinhos coletores;

b) livros que agarram na esteira;

c) custo ainda elevado, considerando a infraestrutura necessária para que a solução funcione: antenas, leitoras, *software* para tratamento da informação capturada, desenvolvimento de aplicativos, sistema de comunicação, etc.;

d) o campo magnético de um metal interfere na propagação da onda RFID, diminuindo muito a distância de leitura, reduzindo sua eficiência;

e) rotinas incompatíveis entre o *software* do equipamento de autodevolução e o sistema de gerenciamento da informação da biblioteca.

Entre as críticas ao recurso, a **Instituição VII,** expôs que modelos que recebem os livros e os encaminha por uma esteira para uma espécie de empilhadeira, a qual os desce até os carrinhos, como que um elevador são mais eficientes e interessantes. Nos formatos tradicionais adquiridos por algumas bibliotecas brasileiras, os livros são direcionados pela esteira e, literalmente caem/despencam nos "carrinhos coletores". Com isso as obras sofrem os danos causados pela queda, descolam lombadas, páginas, rompem costura etc.

Ainda, a **Instituição III**, apontou como barreira o custo e algumas características, como peculiaridades das etiquetas que envolvem desde a compra de *hardware*, *software* e materiais, como consultoria e treinamento de funcionários, bem como, a instalação dos equipamentos. No que diz respeito às etiquetas, algumas vezes é possível comprometer um sistema RFID, pois colocando dois ou mais itens de uma vez, as etiquetas são sobrepostas, anulando alguns sinais e assim dificultando a leitura.

Nesta mesma esteira, a **Instituição VIII** ressaltou que o sistema do fabricante/fornecedor do equipamento adquirido por aquela biblioteca não é compatível como o Sistema de gerenciamento de bibliotecas adotado, ou seja, ele não permite configurações como, por exemplo, de tamanho, peso ou limite do número de páginas permitidas para devolução.

De acordo com a **Instituição VII,** para solucionar a situação, foram realizados alguns acertos na esteira, pela empresa, trocando a caixa em que os livros ficam após passar pela autodevolução. Os atuais carrinhos possuem molas melhores e o fundo fica mais alto, e vai abaixando conforme o peso. Assim melhorou bastante. Nesse contexto, é entendimento da equipe que sempre vai ter o risco do livro cair de forma que prejudique sua encadernação, principalmente os livros maiores e mais pesados. Outra ação, segundo a **Instituição VII**, foi maior o investimento em serviço de reparo de livros.

Segundo a **Institução VIII,** apesar das campanhas educativas e dos avisos afixados próximos à entrada da máquina, o usuário se utiliza de artimanhas impossíveis de serem contidas. Temos conhecimento de usuários que, no caso de obras mais espessas, posicionam-na aberta. Com isso, qualquer material pode ser devolvido, causando ainda maior dano e,

dano é dano, em menor ou maior proporção gera necessidade de recuperação. Teoricamente livros maiores, mais pesados têm a possibilidade de serem mais danificados. Independente de tudo isso, quando a obra sofre danos, ela deve ser recuperada para voltar à circulação e isso gera custo. Ou seja, além do custo gerado pela aquisição, há o custo da recuperação, em muitos casos de obras novas, recém adquiridas.

Ainda, segundo essa mesma instituição, o serviço de recuperação é terceirizado, por não possuírem especialistas ou laboratórios na área de preservação e conservação próprio. O envio à terceirização requer controle minucioso do material, pois é patrimônio da instituição que sairá do seu espaço físico. Quanto ao envio, não se justifica o envio unitário. Isso implica em agrupar número suficiente e uma série de procedimentos a serem realizados antes e após o retorno do material ao acervo. Há um dispendioso serviço de vários colaboradores. Mas, o mais importante: o período que a obra fica afastada para empréstimo, desde o envio para recuperação até o retorno ao acervo, descumprindo sua função principal que é servir de fonte de informação para o usuário.

Contudo, a **Instituição III**, expôs que a tecnologia RFID nas bibliotecas deve ser considerada uma excelente opção na hora da atualização da infraestrutura tecnológica de gestão eletrônica do acervo, principalmente nas bibliotecas que possuem um grande volume de obras e usuários, pois é fundamental que os serviços acompanhem a evolução tecnológica e modernizem as rotinas de trabalho, visando oferecer qualidade nos produtos e serviços. Já a **Instituição VI**, expõe que, apesar do custo, não se deve adquirir a quantidade de "sorter" (carrinho) menor que 7, pois a distribuição por classe, reservas, devolução de outras unidades, material com algum problema, ficam comprometidas. Atualmente há outros modelos e marcas mais sofisticados no mercado internacional com muitas melhorias. Citou que visitou algumas bibliotecas no mundo que utilizam esses equipamentos, na Holanda na cidade de Delf, uma em Beleuve (Biblioteca KCLS)[1] próximo a Seattle que a considerou a melhor. Pois, além de separar, utiliza um carrinho que recebe o livro, colocando ele na classe, todos com a lombada do mesmo lado, e o mesmo carrinho coletor é o mesmo que utiliza para levar o material no acervo.

Segundo a **Instituição I**, um dos seus colaboradores teve a oportunidade de ver uma estrutura do recurso funcionando em uma biblioteca comunitária de Ottawa, Canadá. No seu relato expõe que essa estrutura ocupava uma sala inteira interligada com serviços de malote, inclusive com uma esteira para conduzir os documentos distribuindo-os em caixas box para o transporte. Expôs ainda que, para investimentos deste vulto é interessante visitar organizações que já usam o equipamento, observando *in loco* como é o funcionamento, a manutenção, a operação etc.

5 Conclusão

Em função da alta circulação de itens e do volume de usuários na Biblioteca Universitária da UFLA, bem como do tamanho da sua coleção, e do compromisso com a manutenção de acervo, e a necessidade de serviços de qualidade, em 2012, iniciou-se a automação de algumas rotinas com tecnologia RFID, entre elas o recurso de autodevolução, como uma opção viável de investimentos. Assim, foi possível eliminar esforços repetitivos e agilizar algumas atividades de responsabilidade dos colaboradores e alcançar outros benefícios com esse projeto. Nessa mesma esteira, outras bibliotecas têm voltado suas

[1] Automated Materials Handling at the Bellevue Library. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=NFSu6slB6oo>. Acesso em: 19 fev. 2015.

atenções para as vantagens dessa tecnologia, porém, identificamos algumas barreiras e ou dificuldades relatadas, por algumas instituições, nessa pesquisa.

As vantagens estão relacionadas em sua maioria a questões relativas à mobilidade e autonomia do usuário, pois, o recurso proporciona mais liberdade para a devolução de materiais, economia de tempo, redução de rotinas de colaboradores e a possibilidade de devolução 24 horas por dia. O que nem sempre é possível, em função da estrutura ou do local em que foram implantados os terminais de autodevolução em cada instituição.

As principais barreiras ou críticas estão relacionadas à dificuldade de adequar os espaços para instalação do equipamento, especialmente à conservação e preservação do acervo. Danos aos livros, quando caem de mal jeito, devido ao arranque das alavancas organizadoras e da queda muito brusca entre a esteira e os carrinhos coletores, livros que agarram na esteira foram problemas citados em boa parte das equipes das bibliotecas que oferecem o recurso.

Por fim, apesar de alguns pontos negativos, os resultados dessa pesquisa nos mostra que o recurso de autodevolução, bem como soluções de autoserviços com tecnologia RFID ou outra têm sido adotadas nas bibliotecas brasileiras a passos largos. Entendemos que os pontos positivos sobrepões às barreiras ou dificuldades identificadas nesse estudo. Cabe aos gestores de unidades de informação estabelecerem as prioridades e identificarem as melhores soluções que se adequem às suas bibliotecas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. C. de. **Aplicações da tecnologia de identificação por rádio freqüência - rfid**. 2011. 97 p. Monografia (Graduação em Engenharia de Teleinformática) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

CAMARGO, A. A. de S.; BRITO, D. de A. **Proposta de modelagem de um sistema para biblioteca utilizando Java e rfid**. 2009. 121 p. Monografia (Tecnólogo em Banco de Dados) - Faculdade de Tecnologia de São José dos Campos, São José dos Campos, 2009.

CECCOTTI, H. M.; SOUSA, D. D.; MARTINS, V. S. G. Auto devolução de materiais bibliográficos: serviço 24h relato de experiência da Biblioteca Central Cesar Lattes/UNICAMP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: SNBU, 1008. p. 1-8.

CHEN, R. C.; TAVARES, J. J. P. Z. de S.; SILVA, J. R. SGB: Sistema de gestão e controle da informação para bibliotecas com RFID. **Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação do CETAC-MEDIA**, Porto, n. 5, p. 47-66, 2007.

FRANÇA, M. N.; CARVALHO, A. M. G. Tecnologias da informação e comunicação no sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia: relato de pesquisa. In: Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación, 2014, Buenos Aires. **Anais...** Buenos Aires, 2014. p. 1-28.

MESSIAS, L. C. da S. et al. Implantação do sistema de autoatendimento na biblioteca da unesp do campus de Bauru: perspectivas de otimização nos serviços de empréstimo e devolução. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2014, São Paulo. **Anais...** São Paulo: SNBU, 1014. p. 1-9.

PINHEIRO, J. M. S. Identificação por radiofreqüência: aplicações e vulnerabilidades da tecnologia RFID**. Cadernos UniFoa**, Volta Redonda, ano 1, n. 2, nov. 2006. Disponível em: <http://www.unifoa.edu.br/pesquisa/caderno /edicao/02/18.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2016.

PUERTA, A. A. et al. Avaliação do uso do serviço de autoatendimento com tecnologia RFID na Biblioteca da Unesp - Câmpus de Rio Claro. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. p. 1095 - 1105. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1327/1328>.

PUERTA, A. A. et al. Experiência na implantação do autoatendimento com tecnologia RFID na Biblioteca da Unesp - Câmpus de Rio Claro. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais...** Gramado: UFRGS, 2012. p. 1-14. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QRS.pdf>.

SANTINI, A. G. **RFID:** conceitos, aplicabilidades e impactos. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2008. 96 p.

SOUSA, M. F. de. **RFID e suas aplicações:** um estudo de caso com prateleiras inteligentes. 2010. 105 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Teleinformática) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.

VICILI, M. Biblioteca tecnológica: equipamentos e *softwares* facilitam a vida dos usuários. **PUCRS Informação**, Porto Alegre, nº 151 • set./out. 2010.

VIERA, A. F. G.; VIERA, S. D. G.; VIERA, L. E. G. Tecnologia de identificação por radiofrequência: fundamentos e aplicações em automação de bibliotecas. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 24, p. 182-202, 2007. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/430/416>. Acesso em: 2 fev. 2016.

Questões levantadas

1. Quais as principais vantagens? E as desvantagens?
2. Como lidaram com as desvantagens?
3. Como foi a reação dos usuários? E dos colaboradores?
4. Houve alguma barreira ou dificuldade para implantação?
5. Com relação ao custo e benefícios. Você recomendaria a implantação dessa solução?
6. Há alguma informação relevante que gostaria de expor?

Sistema Inteligente de Indexação Automática de Ofícios do Departamento de Computação da UFVJM

Aline Pereira da Costa (UFJF) - alinenovaera@gmail.com

Victor Oliveira Almeida (UFVJM) - victor.almeida.ti@gmail.com

Cristiano Grijó Pitangui (UFSJ) - pitangui.cristiano@gmail.com

Alessandro Vivas Andrade (UFVJM) - prof.alessandrovivas@gmail.com

Luciana Pereira Assis (UFVJM) - lupassis@gmail.com

Resumo:

Este projeto tem por objetivo sanar uma deficiência do Departamento de Computação da UFVJM – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. Tal Departamento não possui um local tanto físico quanto digital para armazenar seus ofícios. A falta de uma organização eficiente e padronizada destes ofícios inviabiliza o acesso aos documentos e dispende muito tempo na localização e recuperação da informação, podendo trazer grandes prejuízos para a instituição. Visando solucionar o problema de recuperação e organização das informações contidas nos ofícios, propõe-se a criação de um Sistema Inteligente de Indexação Automática utilizando um vocabulário controlado, tesauro, para que seja possível localizar com rapidez o ofício desejado. É importante que o sistema esteja em ambiente virtual para que o acesso seja democratizado e o processo de tratamento de novos ofícios seja automatizado. O projeto permeia o espaço de 2011 a 2014, totalizando 239 ofícios, sendo estes a base para a criação do tesauro. Sendo positiva a implementação do projeto, sugere-se que os demais departamentos da UFVJM utilizem o mesmo sistema para organização dos seus documentos, ganhando agilidade nos processos e satisfação do usuário final na localização do que procura.

Palavras-chave: *Vocabulário Controlado 1. Tesauro 2. Sistema Inteligente 3. Indexação 4.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Preservação de acervos digitais*

1 Introdução

Diante do conceito de informação, faz-se necessário delimitar o contexto de sua aplicação para utilizá-la de maneira mais adequada. A proposta deste estudo trata da informação que se localiza em ambiente administrativo e organizacional. Rousseau e Couture (1998) consideram que a informação deve ser tratada, numa empresa, como um recurso tão importante quanto os recursos humanos, materiais ou financeiros

Essas informações aliadas às novas tecnologias assumiram um papel importante no compartilhamento do conhecimento. Trata-se de grandes volumes de informação e conhecimento, que são utilizados e compartilhados por inúmeras pessoas ao mesmo tempo. Em uma instituição pública, grande parte da informação gerada são correspondências oficiais denominadas ofícios. Entende-se por ofício uma correspondência oficial, enviada normalmente a funcionários ou autoridades públicas. É o tipo mais comum de correspondência oficial expedido por órgãos públicos. Seu destinatário pode ser outro órgão público, como particular.

Este trabalho tem o objetivo de, através do uso de vocabulário controlado, criar um Sistema Inteligente de Indexação Automática para localização dos ofícios do Departamento de Computação da UFVJM – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. Os ofícios recebidos e expedidos neste departamento discorrem sobre solicitações, deferimentos, aquisições e diversas outras ações e recomendações importantes para o andamento das rotinas e processos desenvolvidos no departamento.

Para que este projeto fosse desenvolvido, foi necessário lidar com o controle do significado das palavras e escolher os melhores termos para a construção do vocabulário controlado. Este processo é tecnicamente chamado de indexação que, segundo a NBR 12676, é: “o ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento com termos representativos dos seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação”.

A indexação possui como finalidade principal traduzir a linguagem natural utilizada pelos usuários para uma linguagem documental padronizada, aumentando a eficiência na entrada de dados no sistema e a recuperação da informação.

Espera-se que com a conclusão do projeto, o usuário final tenha acesso aos ofícios do Departamento de Computação da UFVJM e que consiga localizar o que necessita com agilidade na hora da busca.

Este trabalho se organiza como segue. A seção atual, a introdução, apresenta e justifica os objetivos do projeto. A segunda seção apresenta uma revisão da literatura e expõe os fundamentos teóricos nos quais este trabalho se baseia. A terceira seção descreve a metodologia utilizada na execução do trabalho. A quarta seção apresenta os resultados parciais já alcançados. Finalmente, a última seção, indica os próximos passos a serem seguidos visando a implantação completa do sistema.

1.1 Justificativa

Identificou-se que o Departamento de Computação da UFVJM não possui um local onde seja possível pesquisar os ofícios já expedidos. Quando há uma determinada demanda em localizar um ofício, recorre-se a e-mails enviados ou a alguma pasta arquivada no computador ou fisicamente - o que dispende muito tempo na busca. Surgiu então, a necessidade de procurar uma solução para este problema: arquivar os ofícios de uma forma que seja mais fácil e mais rápida sua recuperação.

Para sanar tal deficiência na busca pelos ofícios, propõe-se o desenvolvimento de um tesauro, tipo de vocabulário controlado. Vocabulário controlado é definido por Naves (2004, p. 10-11), “como um tipo de linguagem artificial. Esta é construída cuidadosamente, através

do processo minucioso da escolha dos termos a serem usados, o significado de cada um e as relações que apresentam.". O tesauro servirá como base para uma indexação automática dos documentos e, assim, classificar os ofícios, de tal maneira que o usuário localize o que procura.

Após a construção do vocabulário controlado, será necessário indexar os ofícios utilizando os termos definidos no tesauro.

Segundo Lancaster (2004, p. 84) a prioridade da indexação precisa ser o usuário final, pois:

> a indexação de assuntos é normalmente feita visando a atender às necessidades de determinada clientela, ou seja, é preciso que se tome uma decisão não somente quanto ao que é tratado no documento, mas que por ele se reveste de provável interesse para determinado grupo de usuários. (LANCASTER, 2004, p. 84).

A necessidade de informação do indivíduo é expressa no momento da busca. Este processo pela busca da informação é cíclico: digamos que um usuário está em um centro de informação (biblioteca, arquivo) e necessita de uma informação. Ele então irá procurar o especialista da informação, um bibliotecário, por exemplo, e diante do diálogo entre os dois, será feito um pedido, uma solicitação do usuário, para o bibliotecário do que ele deseja. Diante deste pedido, o especialista da informação prepara uma estratégia de busca, utilizando para isso os termos da indexação. A estratégia de busca será então confrontada em uma Base de Dados. Após a busca, alguns itens serão recuperados. O especialista da informação fará uma filtragem e apresentará ao solicitante somente as informações pertinentes ao seu pedido. Tal ciclo é representado na Figura 1.

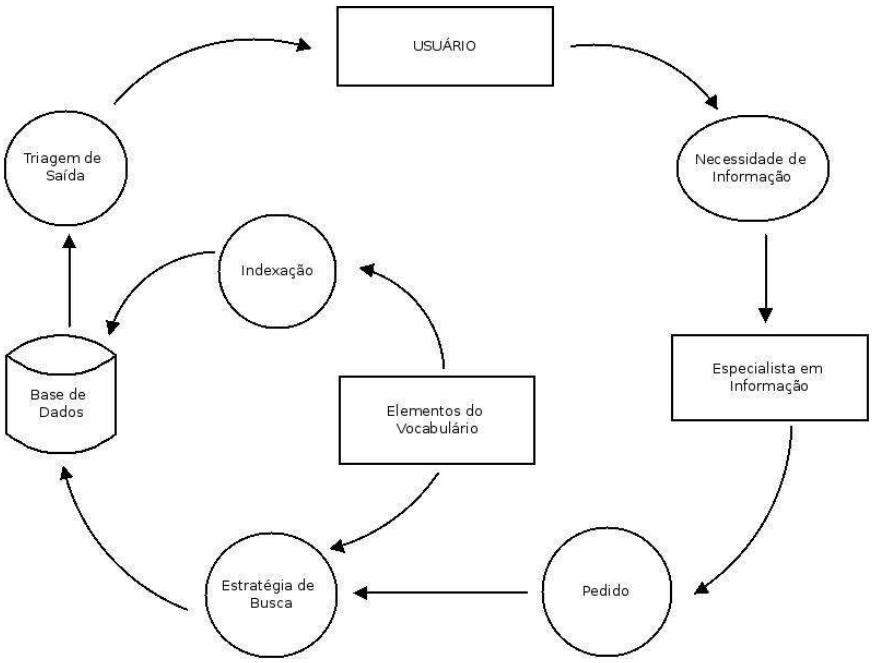


Figura 1 – Fatores que influem nos resultados de uma busca pela informação em uma Base de Dados

O grande desafio para a gestão documental e do conhecimento nas empresas é, corroborando com Araújo (2006, p. 62), estabelecer métodos que ofereçam ao usuário "documentos que sejam realmente relevantes para ele, que contribuam para satisfazer suas necessidades de pesquisa e, desse modo, a construção do conhecimento" de forma eficiente e rápida, diminuindo o gasto de recursos e tempo. Neste contexto, elaborar eficientes políticas de indexação e um sistema de recuperação são imprescindíveis para o sucesso da gestão da informação no meio organizacional.

Com o intuito de otimizar o acesso, a busca e a recuperação da informação, propõe-se neste trabalho um Sistema Inteligente de recuperação de informação que utilize um vocabulário controlado elaborado através do conjunto representativo dos ofícios do Departamento de Computação da UFVJM, emitidos no período de 2011 a 2014.

1.2 Objetivo geral

Propor a criação de um Sistema Inteligente de Indexação Automática, através do uso de vocabulário controlado, para localização dos ofícios do Departamento de Computação da UFVJM.

1.3 Objetivos específicos

- Construir um tesauro como instrumento base para a indexação automática do sistema;
- Propor um método de ranqueamento dos ofícios, para que a busca retorne em primeiro lugar o que o usuário solicita.
- Criação de um Sistema Inteligente de Indexação Automática online para implementar o objetivo específico acima citado e armazenar/recuperar os ofícios.

2 Revisão de literatura

Para que este projeto fosse desenvolvido, foi necessário lidar com o controle do significado das palavras para uma futura recuperação dos termos para a construção do vocabulário controlado.

O vocabulário controlado é um instrumento que através de termos previamente determinados, isto é, uma linguagem padronizada, permite a representação e a recuperação de documentos. Segundo (SOUZA, 2010), os vocabulários controlados são:

> utilizados desde 1950 principalmente nas agências dos governos dos Estados Unidos e dos países da Europa com o objetivo de gerenciar melhor a explosão do conhecimento registrado na literatura científica e tecnológica de áreas especializadas. (Souza, 2010).

Existem diferentes tipos de vocabulários controlados como mostra a Figura 2. São eles: lista, anel de sinônimo, taxonomia e tesauro. O direcionamento da régua mostra um aumento da complexidade das estruturas existentes. Essa complexidade é determinada pelas formas de relacionamentos que cada tipo de vocabulário possui.

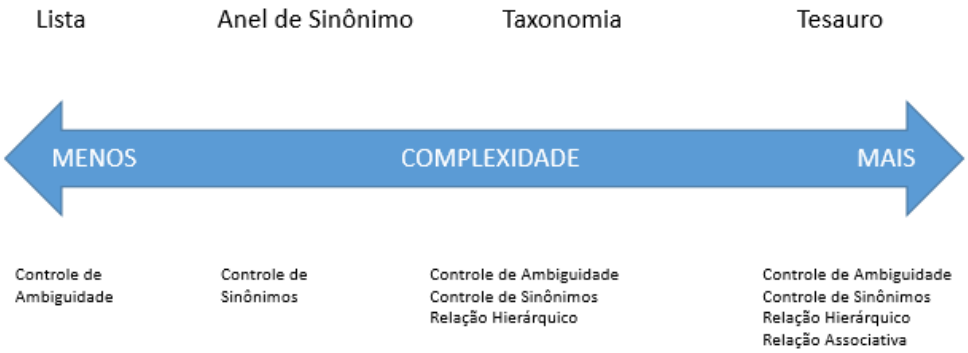


Figura 2 – Crescimento estrutural da complexidade
entre tipos de Vocabulário Controlado

Observando-se a Figura 2, percebe-se que taxonomia e o tesauro são os tipos mais complexos, enquanto que a lista e o anel de sinônimos são mais simples. Enquanto o tesauro possui vários tipos de controles e relacionamentos em sua estrutura de termos, tais como ambiguidade, sinonímia, relações hierárquicas e associativas, a lista considerada simples, é uma lista de palavras em ordem alfabética ou em outra lógica evidente, sem nenhum outro tipo de controle ou relacionamento. Segundo a ANSI/NISO Z39.19 (2005), as listas são utilizadas para descrever aspectos do conteúdo de objetos ou entidades que tem um número limitado de possibilidades.

Este trabalho utiliza o tesauro, tipo de vocabulário controlado, devido à complexidade (ambiguidade dos termos, sinonímia, relações hierárquicas e associativas) dos ofícios.

Em 1990, a Norma Internacional de Elaboração de tesauros ANSI/NISO Z39-19-1993, publicada pela *National Information Standards Organization* (NISO), sediada nos Estados Unidos, define tesauro como:

> um vocabulário controlado organizado em uma ordem conhecida na qual as relações de equivalência, de homografias, hierárquicas e associativas entre os termos são claramente exibidas e identificadas por meio de indicadores de relação padronizadas, que devem ser empregados de forma recíproca (ANSI/NISO Z39-19-1993)

É, portanto, como salienta Sales (2008, p. 103), "uma linguagem documentária caracterizada pela especificidade e pela complexidade existente no relacionamento entre os termos" que representam uma determinada área do conhecimento.

Quanto à funcionalidade dos tesauros, a norma ANSI-NISO Z39. 19-2003 define quatro funções distintas: a tradução, meio pelo qual a linguagem natural dos autores, indexadores e usuários é traduzida para um vocabulário controlado usado na indexação e recuperação da informação. A consistência que promove a coerência na escolha dos termos no processo de indexação. A indicação de relacionamentos, que indica os relacionamentos semânticos, ou seja, de sentido e significado entre os termos. E a recuperação, que serve como auxílio na busca e na recuperação de documentos.

Lancaster (1993) sugere como método para construir vocabulário controlado:

- Gerar vocabulário empírico com base em um conjunto representativo de documentos.
- Modificar um vocabulário existente.
- Extrair o vocabulário de outro já existente.
- Reunir termos de diferentes fontes: especialistas, dicionários, glossários, índices, etc.

Como mostra a Figura 3, para a elaboração de um vocabulário controlado é necessário que a linguagem natural do usuário seja traduzida para uma linguagem padronizada construída através de termos/descritores que sintetizem o conteúdo do documento através do processo de indexação. A partir destes termos são elaborados índices que norteiam a construção das linguagens documentárias. A partir desta linguagem documentária obtém-se o vocabulário controlado e, consequentemente, o tesauro.

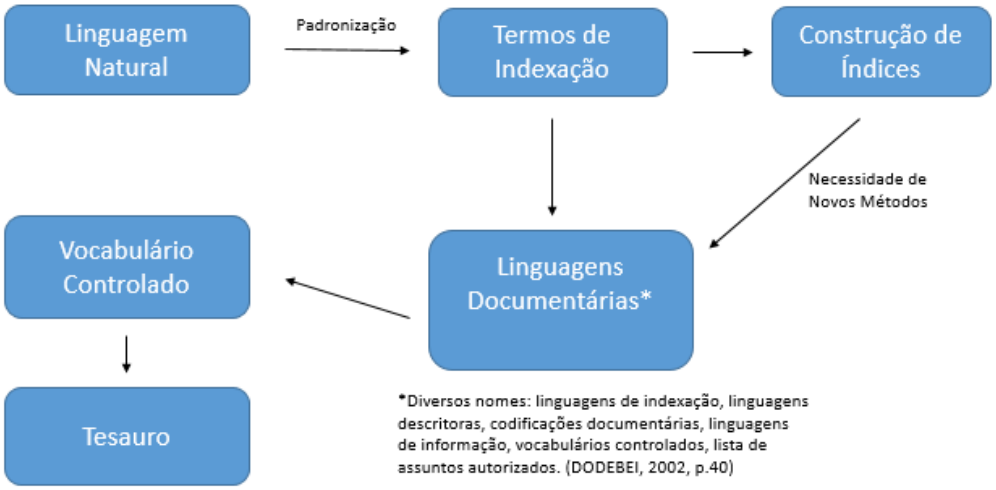


Figura 3 – Construção de vocabulário controlado

Em 2005, a norma ANSI/NISO Z39.19, estabeleceu diretrizes e convenções consideradas como "um conjunto de recomendações baseadas em técnicas e procedimentos preferenciais" utilizadas para o conteúdo, visualização, construção, ensaios, manutenção e gestão dos vocabulários controlados. A elaboração do vocabulário controlado deve ser efetivada observando três importantes princípios:

- Definição do escopo ou significado dos termos;
- Relação de equivalência de sinônimos e quase sinônimos;
- Distinção entre homógrafos.

Essas diretrizes visam nortear e padronizar a construção de vocabulários controlados para facilitar o processo de recuperação da informação.

No entanto, segundo Lancaster (2004, p. 88-89), alguns fatores podem afetar a qualidade do processo de indexação e consequentemente a elaboração do vocabulário controlado. Estes fatores podem estar ligados ao: indexador, vocabulário, documento, processo e ambiente.

A inexistência de conhecimento prévio sobre o assunto, a excessiva ou falta de experiência no ato de indexar, o nível de capacidade de concentração em processos minuciosos e cansativos e da capacidade de leitura, compreensão e síntese dos textos, são fatores que podem influenciar negativamente a qualidade da indexação realizada pelo profissional indexador.

O tipo de sintaxe utilizada para a criação do vocabulário controlado, a falta de controle da ambiguidade ou imprecisão dos termos, a eficiência da estrutura de classificação dos termos escolhidos e a falta da disponibilidade de instrumentos auxiliares, por exemplo, dicionários e glossários especializados, afetam diretamente o processo de indexação.

O processo de indexação também pode ser influenciado de acordo com as regras estabelecidas para a indexação, o nível de produtividade exigida para a tarefa, a exaustividade da indexação, definida por Lancaster (2003, p. 23) como sendo "[...] o emprego de termos em número suficiente para abranger o conteúdo temático do documento de modo bastante

completo", e o tipo de indexação escolhida: por atribuição, onde os termos são selecionados a partir do vocabulário controlado ou por extração, que utiliza a linguagem natural empregada pelo autor do documento.

Vale ressaltar ainda, que a qualidade da indexação pode ser afetada por fatores ambientais que agem diretamente no processo intelectual e na capacidade de concentração do profissional indexador: temperatura (frio/calor), iluminação, ruídos, entre outros.

De acordo com Oliveira (2008) os Sistemas de Recuperação da Informação (SRIs) foram criados para atender as necessidades de organização, gestão, acesso e recuperação da informação de forma que as demandas informacionais sejam sanadas com maior rapidez. Portanto, a qualidade da indexação e da construção do vocabulário controlado é de vital importância para a alimentação do sistema e para nortear as estratégias de busca.

Os SRIs, em instituições, têm como objetivos coletar, organizar, preservar e disponibilizar informações e a produção do conhecimento organizacional. Elaborar um Sistema Inteligente em ambiente virtual proporciona uma maior visibilidade dos documentos recebidos e produzidos, e viabiliza o acesso em qualquer tempo e lugar de forma rápida e eficiente.

Essa disponibilidade de informações de fácil acesso em um único repositório contribui para que as necessidades informacionais do usuário final sejam atendidas prontamente, e a gestão documental se torne mais eficiente, segura e ágil. No entanto, para que o sistema possa recuperar informações relevantes relacionadas a necessidade informacional, é de extrema importância que os documentos sejam indexados de acordo com uma linguagem padronizada; um vocabulário controlado. O vocabulário controlado tem por finalidade categorizar, organizar e representar o conteúdo dos documentos e se torna um instrumento imprescindível para ampliar a eficiência na recuperação da informação por Sistemas Inteligentes.

A análise do acesso de informações relacionadas a legislação e especificadamente a portarias em alguns SRIs de instituições públicas que utilizam vocabulários controlados na indexação de seus documentos mostraram alguns aspectos importantes que valem ser ressaltados: no site do INMETRO[1] por exemplo, foi observada a existência de várias bases de dados distintas em um único repositório e campos com possibilidades de buscas padronizadas que diminuem a polissemia dos termos e melhoram as chances de sucesso e precisão na recuperação da informação. Já no portal da UFJF[2] a categorização deste tipo de informação é realizada apenas por ano e/ou número da portaria, sem campos que orientem ou possibilitem uma busca avançada. Isto é um aspecto que limita o acesso ao documento, pois, o usuário precisa ter um conhecimento prévio para ter acesso à informação desejada. Na UFSC[3] a pesquisa por portarias pode ser feita através de várias possibilidades de categorização e critérios de pesquisa/classificação que podem refinar a procura, apresentando, assim, maior relevância dos resultados obtidos. A UFAL[4] também possui um sistema com campos padronizados para estabelecer as estratégias de busca por portarias, o que favorece a autonomia do usuário no processo de recuperação da informação.

O vocabulário controlado, portanto, é uma ferramenta importantíssima para a representação da informação e padronização da linguagem a ser utilizada no momento da busca. Os termos definidos na política de indexação e utilizados por SRIs norteiam o usuário nas estratégias de busca, favorecendo a autonomia no acesso à informação, a ampliação da relevância, precisão dos resultados, e agilidade no processo.

---

[1] Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO. Disponível em: <www.inmetro.gov.br/legislacao/>.

[2] Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF. Disponível em: <http://www.ufjf.br/portal/legislacao/portariasufjf/>.

[3] Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Disponível em: <http://notes.ufsc.br/aplic/portaria.nsf>.

[4] Universidade Federal de Alagoas – UFAL. Disponível em: <http://sistemas.ufal.br/portarias/>.

3 Materiais e métodos

3.1 O Sistema Proposto

Diante dos problemas encontrados no Departamento de Computação da UFVJM, tais como a falta de organização dos ofícios, falta de padronização no armazenamento e, consequentemente, difícil recuperação desses ofícios, foi proposto um Sistema Inteligente de Indexação Automática, que possibilita o armazenamento de forma organizada, padronizada e digital, facilitando a recuperação dos ofícios. O Sistema de Indexação foi uma estratégia encontrada com o propósito de sanar essas deficiências, e se utiliza de estudos aprofundados das Ciências da Informação junto às Ferramentas Computacionais que apoiam em todo o processo.

A metodologia aplicada a este projeto foi uma pesquisa documental embasada nos ofícios do Departamento de Computação da UFVJM para dar suporte ao Sistema de Indexação Automática. Para o sistema proposto foi utilizada a linguagem de programação JAVA *Standard Edition* e JAVA *Enterprise Edition,* bem como o banco de dados MYSQL para armazenamento dos dados referentes aos atributos do sistema.

3.2 O algoritmo simplificado do sistema

Inicialmente, foi feita a construção de um vocabulário controlado, extraindo todos os termos relevantes dos 239 ofícios, compreendidos entre o período de 2011 e 2014. Esse vocabulário deu suporte a toda implementação do Sistema Inteligente de Indexação Automática de ofícios do Departamento de Computação da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. O conjunto de termos extraídos dos ofícios, chamado de Tesauro, foi inserido no banco de dados do sistema, uma vez que ele define a união dos termos mais representativos de todos os ofícios analisados do Departamento de Computação, e todas as relações existentes entre estes termos, que serão utilizados para representar (indexar) os ofícios. As relações de cada termo são definidas no Tesauro, assim, cada termo pode possuir ou não termos afins. Por exemplo, o termo docente é definido no Tesauro possuindo os termos afins: mestres, doutores, gestor, representante, avaliadores, professores, professor substituto, professor avaliador, professor adjunto, professor assistente, professor temporário, professor palestrante, e professor visitante.

3.2.1 Indexação de um Ofício

Quando um novo ofício é inserido, o sistema recupera todos os termos presentes neste ofício e todo o conjunto de termos representativos do Tesauro (presente no banco de dados). Os termos do ofício que acabam de ser inseridos no sistema são comparados aos termos do Tesauro existente. Logo, todos os termos em comum, pertencentes aos dois conjuntos, são selecionados para a criação de um novo Tesauro.

Após feita a interseção e criação do novo Tesauro, serão escolhidos três termos (valor arbitrário e sujeito a mudança em estudos posteriores), mediante à pertinência dos mesmos, que é definida por meio da contagem individual da ocorrência de cada termo em todos os ofícios indexados na Base de Dados do Sistema. Quanto menor o número de ocorrências para um determinado termo, pressupõe-se uma especificidade maior para aquele termo, já que ele está inserido em um número menor de ofícios, tornando-o mais representativo.

Posteriormente, é feito um *ranking* com todas as pertinências e selecionado os três primeiros termos do *ranking* – considerados os mais representativos do novo ofício a ser indexado – e, então, o ofício é indexado a estes três primeiros termos e aos seus termos

interligados, pré-definidos no Tesauro.

3.2.2 Recuperação de um Ofício

Para a recuperação de um ofício, o usuário precisará entrar com dados do expedidor, data do ofício e termos chaves. O número de termos chaves desejados será escolhido pelo usuário arbitrariamente (num total de no máximo cinco). Em seguida, com a ajuda do sistema, que irá propor opções de termos chaves baseadas no Tesauro, e também possíveis expedidores baseados nos usuários já cadastrados no sistema, o usuário preencherá os dados.

Após a inserção destes dados, o sistema realizará uma busca ao banco de dados, recuperando todos os ofícios que se "ligam" (casam) a todos os dados fornecidos pelo usuário. Ademais, o sistema ordenará o resultado de acordo com o peso de cada "ligação" individual entre ofício e termo, que é definida pela combinação da pertinência do termo (explicado anteriormente como a frequência do termo dentre todos os ofícios cadastrados no sistema)

3.3 Exemplo de Indexação e Recuperação de um Ofício

Para exemplificar, foi feita a inserção de um ofício no sistema - conforme a Figura 4, e em seguida, automaticamente, foi capturado todos os termos do ofício que fazem intersecção com o conjunto representativo de termos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI
DIAMANTINA – MINAS GERAIS
www.ufvjm.edu.br
UFVJM

Ofício nº 26 / 2012 / DECOM

Diamantina, 04 de outubro de 2012.

À Sua Senhoria, o Senhor
Prof. Alexandre Ramos Fonseca
Diretor do DTI / UFVJM

Assunto: **Aquisição de impressoras multifuncionais para o Departamento de Computação.**

Prezado Diretor,

Com o objetivo de adequar os gabinetes dos docentes e demais dependências referente ao Departamento de Computação, venho por meio deste, solicitar de Vsa à aquisição de 21 (vinte e uma) impressoras multifuncionais para o referido Departamento. Informo também que estas impressoras deverão ser adquiridas com recursos do PDTI.

Atenciosamente,

Figura 4 – Modelo de ofício

Dentre os termos intersecionados pertencentes aos conjuntos ofício e Tesauro, estão: docentes, computação, gabinetes, e impressoras multifuncionais.

O sistema identificou quais dos termos mencionados acima possui menos ocorrências no conjunto total de ofícios armazenados no sistema, para então conseguir analisar a pertinência de cada termo e criar um *Ranking*. Neste caso, os três primeiros termos do *Ranking* foram: impressora multifuncional, computação e gabinetes; o sistema excluiu o termo docentes, pois este possui um número relativamente alto se comparado aos outros termos, tornando-o um termo fraco para a indexação.

Em seguida, o sistema busca no Tesauro por todas as palavras interligadas aos três primeiros termos do *Ranking*. Neste exemplo, os termos interligados foram: renovação de garantia, decom, ufvjm e cômodos. Essas ligações e termos estão definidos em nosso Tesauro, sendo o termo renovação de garantia ligado ao termo impressoras multifuncionais, decom e ufvjm ligados à departamento de computação, e gabinetes ligado a cômodos.

Após a indexação do ofício aos três termos ranqueados e a todos os seus afins, qualquer usuário poderá recupera-lo facilmente. Para recuperar o ofício indexado basta inserir os dados relativos a esse ofício, que no caso seriam os termos indexados ao ofício, citados acima. A Figura 5 mostra uma busca que retornaria o ofício indexado.



Figura 5 – Modelo da tela de busca do ofício

Nesse exemplo, foi inserido a data do ofício, expedidor e alguns dos termos indexados – definidos pelo algoritmo do sistema quando o ofício foi adicionado – que neste caso foram: cômodos e computação. Como mostra na Figura 5, à medida que é digitado os termos desejados, o sistema propõe termos para guiar o usuário ao acesso direto do Tesauro do Sistema, o que faz a busca se tornar eficaz.

3.4 Algumas telas do Sistema de Indexação Automática

Conforme apresenta a Figura 6, o sistema tem como página principal uma tela para *login* que permite o acesso ao sistema.



Figura 6 - Página principal do sistema de indexação

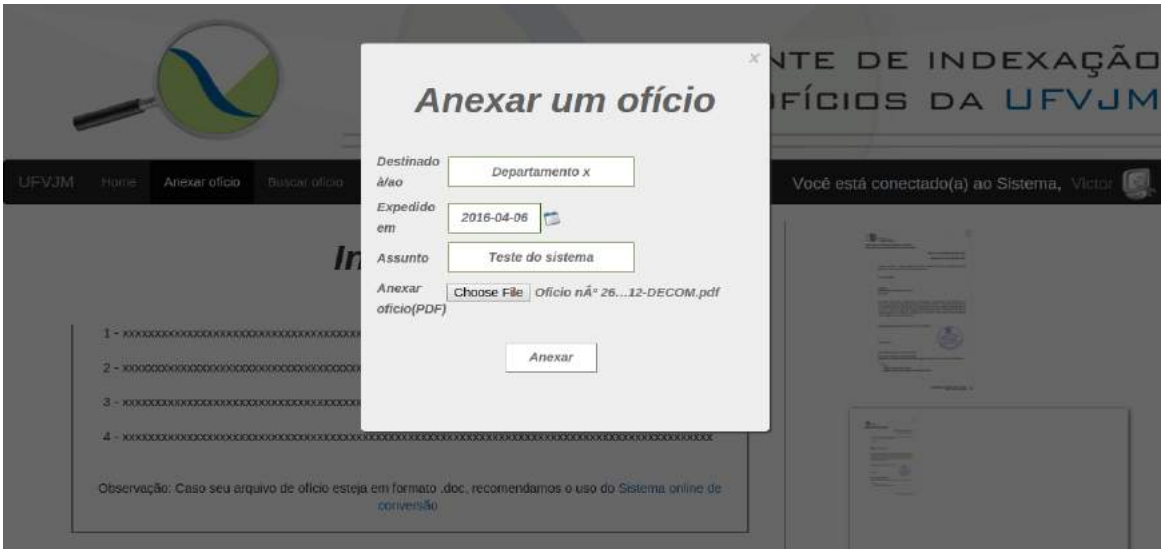


Figura 7 – Página de inserção de novo ofício no sistema

Conforme apresenta a Figura 7, o Sistema possui três caixas de entrada na aba de *anexar ofício*: Destinatário, Data de Expedição, Assunto, e o botão para carregar ofício. A indexação de um ofício só poderá ser efetuada por algum usuário cadastrado no sistema.

3.3 Pendências do Sistema

Na medida em que novos ofícios são inseridos, novos termos podem se tornar eficazes para representação dos ofícios do Departamento, e, portanto, terão de ser inseridos no Tesauro do Sistema. Devido a necessidade de mecanismos para prover a atualização constante do Tesauro, devido ao aumento de ofícios e, consequentemente, o aumento de novos termos que possam vir a representar novos conteúdos, está-se desenvolvendo um algoritmo que propõe a auto alimentação do Tesauro ao longo do ciclo de vida do Sistema, com a análise de relevância de novos termos em novos ofícios que advirão.

Acredita-se que com esta metodologia será possível sanar a deficiência do Departamento de Computação da UFVJM de maneira rápida e satisfatória.

4 Resultados parciais/finais

Os resultados parciais deste projeto são: o Tesauro, que já está concluído e o Sistema Inteligente de Indexação Automática que está sendo desenvolvido. O desenvolvimento do Sistema precisa ser concluído, alimentado e implantado, para verificar sua utilidade e precisão na recuperação dos ofícios desejados.

5 Considerações parciais/finais

A partir do estudo sugerido neste projeto, elaborou-se um Sistema Inteligente de Indexação Automática (ainda em desenvolvimento), através do uso de um vocabulário controlado. O Sistema foi construído utilizando-se técnicas da biblioteconomia e de técnicas computacionais, sendo um sistema que utiliza tanto das análises qualitativas – feita inicialmente para a construção do vocabulário controlado por uma bibliotecária – quanto das análises quantitativas – utilizadas no algoritmo de auto alimentação do vocabulário controlado.

Sendo positiva a implementação do projeto, sugere-se que demais departamentos da UFVJM utilizem do mesmo sistema para organizar seus documentos. Espera-se, com isso, agilidade nos processos, bem como a satisfação do usuário final ao localizar o que procura.

6 Referências

ARAÚJO, Vera Maria Araújo Pegozzi de. Documentação, terminologia e linguística: uma interface produtiva. Porto Alegre, 2006. Disponível em: <www.ufrgs/termisul/biblioteca/dissertacoes/dissertacao_2006_ARAUJO.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 12676*: Métodos para análise de documentos – determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A identificação de conceitos no processo de análise para indexação. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 1, n. 1, p. 60-90, jul./dez. 2003. Disponível em: < www.unesp .br/revistadigital>. Acesso em: 10 abr. 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: 2003. 311p.

LANCASTER, F. W. *Indexação e resumos*: teoria e prática. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

NAVES, Madalena M. L. Estudo de fatores interferentes no processo de análise de assunto. *Persp. Ci. inf*., Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 189 -203, jul./dez. 2001.

NAVES. Madalena M. L. Estudo de fatores interferentes no processo de análise de assunto. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 189-203, jul./dez. 2001.

OLIVEIRA, Carla Cristina Vieira de. **A interação dos usuários da UFMG com o catálogo online do sistema Pergamum**. Belo Horizonte, 2008. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais – Escola de Ciência da Informação.

ROUSSEAU, Jean Yves; COUTURE, Carol. *Os fundamentos da disciplina Arquivística*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998. 356 p.

SALES, Rodrigo de; CAFÉ, Ligia.. Diferenças entre tesauros e ontologias. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 99-116, jan./abr. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362009000100008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 22 mar. 2016.

SOUZA, Geraldo Magela.Taxonomias: o que são e para que servem. *Websinder*. [S. l.], maio. 2010. Disponível em: <http://webinsider.com.br/2010/05/11/taxonomias-o-que-sao-e-para-que-servem-1/ >. Acesso em: 20 de mar. 2016.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E MÍDIAS SOCIAIS: o papel das bibliotecas e dos bibliotecários do Instituto Federal Goiano

Johnathan Pereira Alves Diniz (IF Goiano) - johnathan.diniz@ifgoiano.edu.br

Resumo:

Aborda o surgimento da Sociedade da Informação, bem como as transformações e avanços na comunicação que este movimento trouxe às sociedades globais. Procura-se verificar o papel que a informação tem na sociedade e as principais mudanças de modo de vida em geral. Dentro deste contexto, enfatiza-se qual seria o papel das bibliotecas e dos bibliotecários do Instituto Federal Goiano (IF Goiano) no processo de ação cultural. O intuito é verificar como as bibliotecas e os bibliotecários do IF Goiano estão usando as mídias sociais para interagir com a comunidade escolar e acadêmica, promovendo a visibilidade de suas ações nesses meios de comunicação. Os produtos e serviços criados, e os que poderão surgir, a partir dessas experiências e os relatos de usos de mídias sociais com maior frequência pelas bibliotecas e pelos os usuários, como recurso estratégico na comunicação e na melhoria de produtos e serviços, observando suas vantagens, dificuldades de manutenção e o que agrega ao papel de agentes culturais que as bibliotecas naturalmente possuem. Pretende-se analisar a estrutura e a dinâmica das práticas culturais em bibliotecas, e sua inserção no novo contexto informacional. Todos esses aspectos são analisados numa abordagem bibliográfica e de campo, sob o olhar biblioteconômico.

Palavras-chave: *Sociedade da Informação. Mídias sociais. Práticas culturais em bibliotecas. IF Goiano.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

Compreender a sociedade da informação não é tarefa fácil, para isto é preciso contextualizar os aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais das nações, para entender o impacto que a Sociedade da Informação pode ganhar. O conceito de Sociedade da Informação adquiriu importância em escala mundial, fundamentado na crença de que sua consolidação favorece a integração global. A Sociedade da Informação também pode ser definida como um estágio do desenvolvimento social caracterizado pela capacidade de cidadãos, empresas e administração pública – obter, difundir e compartilhar informação, de forma simultânea e imediata.

Em que pese à globalidade implícita no conceito "Sociedade da Informação", deve-se levar em conta que cada país apresenta suas próprias particularidades em aspectos tão variados como o da economia, da sociedade, da geografia e da cultura.

Por isso é imprescindível que o desenvolvimento da Sociedade da Informação se adapte às particularidades de cada um, respeitando-as e até mesmo potencializando-as. À medida que esse desenvolvimento avance, essas diferenças tenderão a se reduzir como consequência da globalização, ocasionando uma convergência entre todos os modelos em longo prazo.

Diante desse cenário de globalidade e uso de tecnologias da informação e comunicação cada vez mais frequentes, teve-se o anseio de investigar o papel das bibliotecas e dos bibliotecários do Instituto Federal Goiano (IF Goiano), e suas respectivas práticas culturais, no processo de integração da sociedade nessa ênfase de informação, posto às novas formas de comunicação, as ditas mídias socais.

O IF Goiano é uma instituição federal de ensino, ligada ao Ministério da Educação (MEC) e oferece cursos técnicos, de nível médio até a pós-graduação (mestrados e doutorados). A instituição possui campus no interior do Estado de Goiás, tendo somente a Reitoria (órgão administrativo) na capital. No contexto da dinâmica dos Institutos Federais, as bibliotecas tem ganhado um novo papel, pois são unidades híbridas, que atendem a praticamente todos os níveis de ensino e a comunidade em geral. Por isso estas unidades não podem ficar mais isoladas e estáticas, pois mais importante que priorizar o desenvolvimento do acervo, é promover a capacidade do usuário no acesso a informação e produção de novos conhecimentos.

Inicialmente será feita uma contextualização sobre o que é Sociedade da informação, enfocando a sociedade, o Estado e a cultura na integração de redes para a comunicação da informação. Serão abordados, também, os papéis dos das bibliotecas e dos bibliotecários do IF Goiano no desenvolvimento de práticas e ações culturais que podem ser desenvolvidas em ambiente rede, com foco na comunidade escolar e acadêmica. Será dado enfoque as habilidades e competências do profissional bibliotecário e os meios socioeconômicos que podem ser utilizados no desenvolvimento de praticas culturais dessas unidades.

A ação cultural não se limita somente a disponibilização dos bens culturais, outrossim, deve possibilitar a participação e a criação de novos bens culturais e conhecimento. As bibliotecas devem proporcionar um ambiente para que o usuário se pronuncie, no sentido de opinar, formular e criar.

Por quais meios às bibliotecas possam oferecer seus serviços e produtos e como os bibliotecários devem preparar essas condições fornecendo recursos, utilizando as mídias sociais, na qual seu público-alvo possa explorar e expressar suas capacidades criadoras e disseminá-las em seu círculo de amizades.

2 Revisão de literatura

São muitas as percepções dadas por estudiosos para se entender melhor a Sociedade da Informação. Um das percepções mais interessantes é a que situa a Sociedade da informação como o terceiro elo do estágio de evolução da sociedade moderna. O primeiro salto qualitativo foi o da revolução industrial, que permitiu a aquisição de bens de consumo. O segundo passo foi o pós-industrial, com a oferta de serviços. Finalmente, chegamos à fase da Sociedade da Informação, que por intermédio da tecnologia facilita o processo comunicativo e disponibiliza o acesso e a troca de informação e de conhecimento.

Os choques entre culturas e difusão dos meios de comunicação e informação impulsionaram o mundo a direcionar para um novo modelo de organização, no qual o controle e a melhoria dos processos industriais eram substituídos pelo processamento e manejo da informação como 'chave' econômica. Iniciava-se assim, a globalização, um dos principais elementos que constituem a Sociedade da Informação.

Segundo Pepulin (2001, p.2) à medida que os primeiros obstáculos, físicos e geográficos foram eliminados, a informação começou a ganhar 'peso' e valor. O valor econômico da informação parte do pressuposto de que a informação gera conhecimento e esse, quando acumulado, possibilita a produção científica e tecnológica responsável pela geração de bens e serviços. Por isso a Sociedade da informação é pautada na importância em saber como tratar a informação para seu usuário, dentro de um processo comunicativo eficiente.

Como enfatiza Pereira (2013 apud KAPLAN 1993), a comunicação é um elemento estratégico que permeia as ações e favorece o alcance dos objetivos das instituições e organizações. Uma boa comunicação consiste na emissão e recepção de informações junto ao público-alvo. Essa é a premissa básica da Sociedade da Informação.

O conceito de Sociedade da Informação, ainda, não é bastante claro para a maioria das pessoas. Uma das possíveis razões é a utilização de uma expressão similar denominada inclusão digital que é empregada como divulgação da Sociedade da Informação entre as classes menos favorecidas.

Sociedade da Informação é denominada por Telefônica (2003) como "um estágio de desenvolvimento social caracterizado pela capacidade de seus membros (cidadãos, empresas e administração pública), de obter e compartilhar qualquer informação, instantaneamente de qualquer lugar e da maneira mais adequada".

Tarapanoff (1999, p. 28) define como:

> Uma sociedade que surge, com nova estrutura, novos canais de comunicação, novas formas de atuação social e de trabalho. Muda a estrutura de poder, as instituições e nova cultura e comportamento se instalam compreendidos e assimilados, de forma mais completa com maior interesse e de forma mais intuitiva pela nova geração.

Assim:

> Rapidamente nos adaptamos a essas novidades e passamos a viver na sociedade da informação, uma via em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais (TAKAHASHI (org.), 2000 p. 3).

O cenário mundial sofreu transformações sociais, políticas e econômicas. Portanto "as mudanças sociais são tão drásticas quanto o processo de transformação tecnológica e econômica" (CASTELLS, 2010 p.40).

A Sociedade da informação caracteriza-se especialmente pelo o acesso ilimitado a informação. A sociedade deste período, como afirma Castells (2010), recebe vários tipos de

informações, culturas, modos de vida graças às novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) que estão interagindo com o mundo interligado em redes globais e instrumentalidade.

A consequência do surgimento de uma sociedade em rede originou um termo denominado por Castells (2010) de "aldeia global". Como o próprio nome já diz se trata de um lugar onde a sociedade capta as informações do mundo e as envia para outras sociedades, criando redes de relacionamentos e difundidos culturas e costumes antes restritos àquela região. As pessoas dessa aldeia global podem estabelecer contatos no mundo inteiro com a mesma facilidade dos contatos com os vizinhos de sua mesma localidade. As relações comunicativas entre as pessoas de diferentes etnias, crenças, costumes se tornou um ponto estratégico para a globalização.

As redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada integrando novos "nós", desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, compartilhem os mesmos códigos de comunicação. Castells (2010, p. 566) afirma que:

> Redes são instrumentos apropriados para a economia capitalista, baseada na inovação, globalização e concentração descentralizada; para o trabalho e trabalhadores e empresas voltadas para a flexibilidade e adaptabilidade para uma cultura de desconstrução e reconstrução continuas.

O princípio da Rede é englobar todos os indivíduos e sociedades para que estas interajam uma com as outras, obtendo informações e consequentemente, produzindo conhecimento.

A sociedade em rede representa uma transformação qualitativa da experiência humana, pois o conhecimento hoje é sinônimo de poder. Uma nação se desenvolve pelo fato de ter capacidade de coletar, distribuir, processar informações e também agir com base nelas.

Dentro desse contexto temos de um lado, o bibliotecário, um dinamizador preocupado em recuperar e armazenar a informação em qualquer tipo de suporte e, do outro lado, temos a Sociedade da Informação, fruto da produção de conhecimento, um ato contínuo e dinâmico inerente ao ser humano. O bibliotecário teve que redefinir seu perfil profissional na Sociedade da informação, transformando-o assim em gestor da informação.

Davenport (2001) afirma que a gestão da informação é um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como às instituições produzem, obtêm, distribuem e usam a informação, tendo a tecnologia como facilitador do processo. O bibliotecário gerencia a informação e não mais se apega ao documento físico, no caso o livro. Consequentemente a biblioteca viu-se redefinida não como um lugar (como estaria a sugerir a sua etimologia), mas como um serviço de informação integrado em redes e sistemas de informação a partir da experiência de cooperação desenvolvida e graças às tecnologias impostas na montagem de sua infraestrutura (MIRANDA, 2003 p.52).

As TIC afetam as bibliotecas, dinamizando as formas de trabalho e inserindo os conteúdos em novos contextos interdisciplinares. Evidencia-se, o real objetivo das TIC, que é gerenciar o uso do "objeto transformador": a informação. A informação e o conhecimento são elementos essenciais em um mundo cada vez mais conectado, pois permitem novos padrões e possibilidades de comunicação. Entre elas, destacam-se as mídias sociais, agregando ainda mais valor ao conteúdo informacional desejado, devido às possibilidades de suporte e de transmissão desta informação.

Telles (2010) afirma que mídias sociais são "Ferramentas online que são usadas para divulgar conteúdo ao mesmo tempo em que permitem alguma relação com outras pessoas". Nesta perspectiva, é possível afirmar que as mídias sociais têm um sentido mais amplo, sendo ferramentas de interação social, e que tem como base pessoas que se juntam e interagem por alguma razão onde é possível a produção de conteúdo descentralizado.

A adoção das mídias sociais entre os usuários têm surgido, nos últimos anos, como a grande novidade para bibliotecas e bibliotecários que, aos poucos, se aproximam e se apropriam destas ferramentas. Aranalde (2005) destaca uma nova realidade cultural, onde a cultura escrita cede lugar à cultura digital. Nesta realidade, o bibliotecário deve se adaptar a esta nova exigência, desenvolvendo novas competências, responsabilidades e habilidades.

> A cultura digital cria imperativos de adaptabilidade e de capacidade de transformação e enfatiza um começar de novo a cada instante. Tal cultura tem como consequência a característica mais marcante da sociedade de informação, a saber, a ausência de comprometimento a longo prazo. Assim, temos que a rapidez e a flexibilidade acabam ultrapassando os limites de sua aplicação ao campo da tecnologia, sendo inseridas como imperativos de ação. Desse modo, mesmo no âmbito das relações humanas, a flexibilidade é a nova ordem frente à rapidez com que as mudanças se processam. Entretanto, isso é um caminho de duas vias, pois a exigência por flexibilidade acaba acelerando os processos de mudança (ARANALDE, 2005, p. 342).

A busca crescente de respostas aos processos de interação e adaptação as novas TIC, tem despertado a preocupação de organizações de ensino, no que se refere à conectividade das instituições com o seu público, utilizando as mídias sociais. Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, inseridos na rede federal de educação profissional, científica e tecnológica e vinculados ao Ministério da Educação (MEC), representam os anseios locais e regionais da população brasileira, estão distribuídos por todo o território brasileiro, funcionam em estrutura *multicampi* e oferecem cursos de educação básica, profissional e de educação superior (BRASIL, 2008). Foram criados por meio da Lei Federal nº 11.892 de 28 de dezembro de 2008. Dentro dessa Rede, se constituiu o Instituto Federal Goiano (IF Goiano), juntamente com outros 37 (trinta e sete) Institutos Federais.

As bibliotecas, neste contexto, atuam como agentes fundamentais na concretização da missão dos Institutos Federais (IF's), atendendo plenamente às necessidades de seus diferentes tipos de público, e reforçando a ideia de ensino público de qualidade. Por isso as bibliotecas, e consequentemente, os bibliotecários têm papel importante na promoção e desenvolvimento da cultura.

Para que as bibliotecas possam ser referência dentro da instituição de ensino, é necessário construir meios de preservação, conservação e divulgação desses novos conhecimentos e de Patrimônio Cultural, seja ele tangível ou intangível, se apropriando das mídias sociais e estas possibilitem novas criações, despertando o interesse pelos usuários que frequentam estas unidades, deixando de serem apenas lugares de rede de Internet com *wifi* gratuito

3 Materiais e métodos

Para estudar o tema proposto neste artigo, foi realizado um levantamento de dados de variadas fontes. Esse material-fonte geral foi útil não só por trazer conhecimentos ao campo de interesse, como também delimitar o objeto a ser estudado. Para determinar quais procedimentos seguir, é necessário o pesquisador possuir métodos de pesquisa que satisfaçam seus reais objetivos. Um método de pesquisa é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que com maior segurança e economia, permite ao pesquisador alcançar o objetivo, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

A metodologia utilizada no estudo se baseou no método qualitativo, pois “permite ao pesquisador estar próximo aos dados, desenvolvendo de outra forma, os componentes analíticos, conceituais e categóricos da explicação a partir dos próprios dados” (BRENNER apud SOUZA, 1989).

Com uma contribuição às tentativas de fazer distinção entre os termos, podemos dizer que o método se caracteriza por uma abordagem mais ampla (abstrata) ou mais restrita (concreta). Para este estudo foi empregado uma abordagem restrita, baseada em fatos reais e verídicos. Esta abordagem também é denominada de método de procedimento. Um método de procedimento constitui uma etapa mais concreta da investigação, "com finalidade mais restrita em termos de explicação geral dos fenômenos menos abstratos. Pressupõem-se uma atitude concreta em relação ao fenômeno e estão limitadas a um domínio particular" (LAKATOS; MARCONI, 2010 p. 204).

Um método de procedimento está intimamente ligado às Ciências Sociais, que estudam fatos concretos para explicar a existência dos fenômenos. Existem diversos métodos de procedimento aplicados às Ciências Sociais. Para este estudo será usado o método de procedimento estruturalista que "caminha do concreto para o abstrato e vice e versa, dispondo, na segunda etapa, de um modelo para analisar a realidade concreta dos diversos fenômenos" (LAKATOS; MARCONI, 2010 p. 93).

Nesse caso, o concreto são as práticas culturais das bibliotecas e dos bibliotecários do IF Goiano podem oferecer aos seus usuários potenciais (as comunidades escolar e acadêmica). O termo abstrato seria de que forma as mídias sociais seriam agregadas a prática cultural das bibliotecas, e dos bibliotecários, na promoção de produtos e serviços disponibilizados pelos mesmos.

Assim a pergunta a ser respondida foi: investigar o papel das bibliotecas e dos bibliotecários do Instituto Federal Goiano, como agentes culturais, frente às TIC, em um mundo cada vez mais globalizado e conectado pelas mídias sociais na era da Sociedade da Informação.

A pesquisa foi realizada, no intuito de verificar o perfil dos bibliotecários, como agentes culturais, das bibliotecas como centros de promoção de ação cultural e da comunidade como ela vê o papel da biblioteca nesse processo de difusão cultural por meio das mídias sociais. Portanto o estudo abordou as bibliotecas do IF Goiano nos contextos educacional, científico e cultural e o seu papel cultural dinamizador nas novas formas de comunicação.

4 Resultados parciais/finais

A partir dos procedimentos adotados, será apresentada a análise dos dados e sua interpretação a guisa da compreensão dos questionamentos que fundamentaram este estudo. Com o advento de novos aparatos tecnológicos, cada vez presentes na sociedade, permitindo a internacionalização e a globalização da informação, encurtando distâncias ao acesso a informação favoreceu a ocorrência de nos hábitos e padrões culturais.

As bibliotecas do IF Goiano estão interligadas em formato de Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI). O SIBI tem como objetivo, atender as necessidades e demandas da comunidade do IF Goiano e assessorar as bibliotecas dos campi, a fim de estabelecer condições e procedimentos para a utilização dos serviços, materiais e instalações, de forma a garantir o perfeito funcionamento de suas atividades e a qualidade do acervo e dos serviços oferecidos, com foco no atendimento aos usuários.

O Sistema atualmente possui contas nas principais redes socais (*Facebook, Instagram* e *Twitter*), porém a atuação das bibliotecas nas redes sociais é pequena, sendo que o número de seguidores das redes sociais representa cerca de quinze por cento (15%) dos usuários efetivos das bibliotecas do IF Goiano.

Referindo-se aos benefícios observados pelo uso das mídias sociais nas bibliotecas apontam benefícios na utilização das Redes, entre os benefícios destacam-se as seguintes vantagens:

- Aumento na interação com o usuário;
- Maior nível de informação sobre a biblioteca por parte dos usuários;
- Facilidade na divulgação de serviços e notícias;
- Comunicação em tempo real entre biblioteca e usuários;
- Aumento no compartilhamento de informações.

Observando ainda o fator central de comunicação propiciado pelas mídias sociais, foi apontado que a divulgação dos serviços das bibliotecas do SIBI é escasso e pouco divulgado, apesar de haver constantes postagens na rede social Facebook, elas só replicam notícias de outras páginas e ocasionalmente produz conteúdo próprio, o que impede do usuário conhecer os serviços disponíveis de cada biblioteca. A criação dos perfis do SIBI nas mídias sociais foi uma alternativa que as bibliotecas vislumbraram para manterem-se atuantes, participativas e com um processo de comunicação ativo com seus usuários em potencial.

Referindo-se aos tipos de informações a *fan page* do SIBI veiculou no *Facebook* observou-se que:

- Em geral circulam novidades sobre o SIBI como um todo;
- Circulam informações sobre notícias oriundas de outros perfis e páginas;
- As informações sobre eventos e ações que acontecem na biblioteca também são disseminadas;
- Raramente circulam informações sobre funcionamento, regras e horários;
- Apresenta informações sobre eventos na área de Biblioteconomia e da própria Instituição.

No entanto, o total de seguidores da *fan page* ainda é pequeno, se comparado som outras páginas destinada aos estudantes e servidores do IF Goiano. Atualmente a página é controlada pela maioria dos bibliotecários da instituição, porém devido ao acúmulo de trabalho nas bibliotecas, muitas vezes a página na rede social Facebook fica vários dias sem qualquer movimentação, o que ocasiona o movimento de debandada de seguidores o que impede a promoção das atividades e a interação com o usuário.

O que se pretende ressaltar é que o novo contexto da Internet pode ser utilizado como ferramenta pelo bibliotecário na prática cultural. Esses ambientes de personalização e colaboração, criado e mantido por comunidades de indivíduos compartilhando interesse comum, é um campo que pode ser explorado pelo profissional da informação, tanto no tratamento e organização da informação, como projetando novas interfaces de navegação com caráter dinâmico e colaborativo, tornando-a um veículo de expressão e valores culturais.

É necessária a visão crítica por parte dos bibliotecários, para que o mesmo possa oferecer possibilidades individuais de criação e difusão da informação, expandir as possibilidades individuais, e ao mesmo tempo não interferir nesse processo, e sim trabalhar como mediador da informação. As bibliotecas precisam abrir a interação com o usuário, sendo localmente na biblioteca, seja nas mídias sociais. A informatização de bibliotecas vai muito além do simples catálogo online, vai à criação de produtos e serviços eficientes e na promoção da leitura, seja em que plataforma for, visando à disseminação de informação e produção de conhecimento.

Contudo nessa constatação, será preciso investigar a fundo o papel cultural dos bibliotecários, mapeando as necessidades de leituras dos usuários, para isso essa pesquisa se transformará em uma dissertação de mestrado que abrangerá elementos cruciais que apontarão caminhos pelos quais as bibliotecas e bibliotecários do IF Goiano vão trilhar, como agentes culturais, na promoção da leitura em um ambiente mediado pelas mídias sociais e tradicionais.

5 Considerações parciais/finais

Conforme discutido, a ação cultural não se limita a disponibilização de informação, só isso não é suficiente, os bibliotecários devem trabalhar essa informação com objetivo de gerar novos conhecimentos, criar oportunidades e apresentar caminhos para que os envolvidos reflitam e sejam capazes de criar conclusões e gerar novos conhecimentos.

Outro ponto abordado, de grande importância, é a necessidade de o profissional criar parcerias, ter uma Política Cultural bem definida, pois vemos que a prática cultural, tem caráter transformador na sociedade, tanto no desenvolvimento econômico como aspectos sociais. práticas culturais, combinando representações, mapeamentos e interfaces que promovam a interatividade e o processo de criação do indivíduo.

Ao adotar o marketing cultural em bibliotecas, os bibliotecários deve atentar-se que o usuário é encarado como consumidor de informação, o objeto cultural se torna, no entanto um produto cultural. Nesse caso, o foco está no desejo e a necessidade do usuário, e a partir disso, irá orientar o produto cultural para suprir essa necessidade.

Em relação às mídias sociais, constata-se que no IF Goiano existe uma iniciativa de manter um diálogo com usuários, utilizando as mídias sociais, porém estas ainda não fazem parte da paisagem das bibliotecas, considerando-se o baixo percentual de bibliotecas que as utilizam.

Contudo, tanto no que se refere à construção dos ambientes virtuais, quanto aos efeitos da presença das ferramentas colaborativas nas bibliotecas para os serviços realizados por estas – quer sejam voltados para a organização da informação quer para o atendimento das demandas informacionais dos usuários – aponta-se para a necessidade de estudos qualitativos.

Nesse sentido, para além de saber se as bibliotecas estão presentes no ambiente de rede ou se utilizam as mídias sociais, é necessário o desenvolvimento de pesquisas que visem investigar quais tem sido os usos e as apropriações que bibliotecas e demais equipamentos informacionais vêm fazendo dessas ferramentas e dos ambientes virtuais.

Para tanto esse artigo se transformará em Projeto de Pesquisa para que seja submetido a um curso de Mestrado para que possa investigar com maior amplitude o real papel dos bibliotecários e das bibliotecas, como agentes culturais. Para isso o foco recairá nos usuários, neles serão feitos mapeamentos sobre suas necessidades e anseios, para depois retornar às bibliotecas e avaliar as reais potencialidades que os agentes culturais natos possam oferecer a seus usuários.

6 Referências

ARANALDE, Michel Maya. A questão ética na atuação do profissional bibliotecário. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 337-368, jul./dez. 2005.

BRASIL. Lei n° 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília-DF, 30 dez. 2008b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm.> Acesso em: 08 jan. 2016.

BRENNER, M. Problems in collecting social data: a review for the information researcher. **Social Science Information Studies,** *1*(3):139-51, abr. 1981.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução [de] Roneide Venâncio Majer. 7. ed. rev. e ampl. v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 2010. 698 p.

DAVENPORT, Thomas. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. Tradução [de] Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 2001. 316 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p.

MIRANDA, Antônio. Sociedade da informação: conteúdos e acessos em perspectiva. In:_____. **Ciência da Informação**: teoria e metodologia de uma área em expansão Organização [de] Elmira Simeão. Brasília, DF: Thesaurus, 2003. p. 49-58.

PEPULIN, Maria Elizabeth Horn. O Bibliotecário e a Sociedade da Informação. In: **Encontros BIBLI**: revista eletrônica de Biblioteconomia. n. 12. Florianópolis, SC: dez. 2001. p. 1-9.

PEREIRA, Daniel Augustin. "Quem não se comunica, se trumbica!". In:_____. **Mídias sociais como estratégia de comunicação em instituições de ensino**: o caso do Instituto Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC: IFSC, 2013. p. 13-26.

SOUZA, Cassandra Lúcia de Maya Viana. A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em Biblioteconomia e Documentação: uma revisão de literatura. In: Ciência da Informação. n. 18, vol. 2, p. 174-182. Brasília, DF: jul/dez 1989.

TARAPANOFF, Kira. O profissional da informação e a Sociedade do Conhecimento: desafios e oportunidades. In: **Transinformação**. v. 11, n. 1. Brasília, DF: jan/abr 1999. p. 27-38.

TELEFÔNICA. Parte 1: situação em 2002. In:_____. **Sociedade da Informação no Brasil**: presente e perspectivas. São Paulo: Telefônica, 2003. p. 16-47.

TAKAHASHI, Tadao (org.). A sociedade da informação. In:_____. **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 203 p.

TELLES, André. **Definição de rede social e mídia social**. 2010. Disponível em: <http://www.midiatismo.com.br/comunicacao-digital/qual-a-diferenca-entre-redes-sociais-e-midias-sociais>. Acesso em: 22 dez. 2015.

SOCIEDADE DO CONHECIMENTO E O PAPEL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Katiussa Nunes Bueno (Unilasalle - UFRGS) - katybueno@bc.ufrgs.br

Tamara Cecilia Karawejczyk (UNILASALLE CANOAS) - tamara.karawejczyk@unilasalle.edu.br

Resumo:

O presente artigo cotextualiza as mudanças nas relações econômicas, sociais, de trabalho e organizacionais que ocorreram a partir da crise gerada pela implantação dos modelos taylorista e fordista. Aborda algumas questões relacionadas às novas exigências quanto ao emprego do capital humano, dentre as quais a da necessidade de o trabalhador investir mais em formação de nível superior para aquisição de conhecimento. A biblioteca universitária está inserida como mediadora no processo de formação e é influenciada pelas novas tecnologias da informação. A questão central deste artigo está focada no entendimento quanto ao papel da biblioteca universitária nessa nova sociedade do conhecimento e à sua relação com as tecnologias.

Palavras-chave: *sociedade do conhecimento - biblioteca universitária - fordismo/taylorismo – tecnologias da informação.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1. Introdução

As formas de produção de bens e serviços sofreram uma grande mudança a partir da década de 70 com a crise do modelo taylorista-fordista. Segundo Harvey (1992), esses dois modelos eram formas de maximizar a produção e o lucro, o que era feio sem haver uma preocupação com o trabalhador, que era explorado e considerado como um ser não pensante. Essa crise gerou um novo modelo de acumulação chamado de modelo flexível, que implicou grandes mudanças econômicas, sociais, de trabalho e organizacionais.

Entre as grandes mudanças no século XX, podem-se destacar as novas exigências de capital humano e o desenvolvimento tecnológico. Como sugere Antunes (1999), o modelo de acumulação flexível trouxe o estímulo à competitividade, exigindo um trabalhador mais competente, que desenvolvesse várias atividades e que tivesse novas habilidades.

No final do século XX, houve a valorização do conhecimento e do saber do trabalhador, o que tornou essa época conhecida, por muitos autores, como a da "Sociedade do Conhecimento" ou "sociedade da informação" e "era da informação" (STEWART, 1998). Nesse contexto, passou-se a dar valor ao capital intelectual das organizações e exigir um indivíduo mais qualificado e preparado para competir no mercado de trabalho. A informação e o conhecimento passaram a ser o principal ativo das organizações no lugar da matéria-prima e dos ativos físicos. O conhecimento e a informação predominavam na cadeia de valor.

Com essas novas exigências de "capital humano", como define (STEWART, 1998), somadas ao avanço das tecnologias e à valorização do conhecimento, houve uma busca por qualificação, especificamente em cursos superiores. No Brasil, esse movimento relaciona-se ao do crescimento na oferta e demanda de matrículas no Ensino Superior. De acordo com dados do Ministério da Educação/Inep, durante os anos de 2009 a 2012, o número de alunos matriculados nesse nível de ensino passou de 2.065.082 para 2.747.089.

No âmbito das Instituições de Ensino Superior, as bibliotecas universitárias são indispensáveis como mediadoras no processo de formação esperado pela Sociedade do Conhecimento. As bibliotecas, que representam espaços de interação em que são disponibilizadas novas tecnologias e serviços, constituem um recurso inestimável no que diz respeito ao ensino e à pesquisa, à preservação e ao auxílio na construção do conhecimento. Como elas se inscrevem nesse novo modelo de sociedade, que preconiza mudanças de comportamento, proatividade e domínio de tecnologias da informação?

Este artigo tem a intenção de responder a essa questão, avaliando o papel da "nova" biblioteca universitária e investigando a forma pela qual esta deve se adaptar a chamada sociedade do conhecimento na era da informação. Para tanto, esta pesquisa organiza-se em três seções: na primeira, discute a crise do modelo Taylorista-Fordista; na segunda, faz-se uma relação entre essa crise e as novas exigências do capital humano e, na terceira, aborda-se o papel das bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento.

2. A crise do modelo Taylorista- Fordista: mudanças econômicas, sociais, de trabalho e organizacionais.

No século XX, foram criadas formas para maximizar a produção e o lucro nas fábricas. Iniciado por Frederick Winslow Taylor, o método conhecido como Taylorismo visava à execução de tarefas num menor tempo possível sem a necessidade de o trabalhador ter conhecimento de toda a produção. Esse modelo defendia a hierarquização: havia um gerente que coordenava e fiscalizava o tempo que o operário deveria levar na sua operação e que aplicava possíveis repreensões e punições àqueles que não cumprissem o determinado. Taylor acreditava na divisão do trabalho entre intelectual e mecânico, considerando como inferiores intelectualmente os que executavam as tarefas:

> Um tipo de homem é necessário para planejar e outro diferente para executar o trabalho. [...] em quase todas as artes mecânicas, a ciência que rege as operações do trabalho é tão vasta e complexa que o melhor trabalhador adaptado a sua função é incapaz de entendê-la, quer por falta de estudo, quer por insuficiente capacidade mental (TAYLOR, 1990, p. 43).

O trabalho tornava-se repetitivo, padronizado e controlado por alguém hierarquicamente superior. Em um processo de continuidade do Taylorismo, Henry Ford criou um modelo que ficou conhecido como Fordismo. Ele introduziu a linha de montagem em que cada operário era responsável por uma atividade (como, por exemplo, apertar um parafuso). Nesse modelo, a máquina acabava determinando as relações de trabalho. Na linha de montagem, o trabalho era realizado mediante a utilização de uma esteira, o que envolvia uma sincronicidade de movimentos repetitivos a serem realizados pelo trabalhador responsável pela continuidade dessa operação: caso houvesse atraso nessa atividade, todo o restante da produção seria prejudicado.

Como sugere Harvey (1992), os dois modelos têm princípios que tiravam dos trabalhadores o controle da produção, desvalorizando o raciocínio e impedindo que estes pudessem intervir na elevação da produção. Há características marcantes nas duas formas de organização, que dão continuidade a um modelo de acumulação capitalista, concentrado na expropriação da força de trabalho.

Um dos aspectos diferenciais do Fordismo em relação ao Taylorismo é o de que, no fordismo, a linha de montagem gerava não apenas uma produção em série, com controle de tempos e movimentos, mas um consumo em massa. Conforme Harvey,

> O propósito do Fordismo do dia de 8 horas e cinco dólares só em parte era obrigar o trabalhador a adquirir a disciplina necessária à operação do sistema de linha de montagem e dar a eles renda e tempo de lazer suficientes para que consumissem os produtos produzidos em massa que as corporações fabricavam em grandes quantidades. (HARVEY, 1992, p.122)

Há um reconhecimento explícito de que produção de massa significa consumo de massa. Havia a promessa de que a elevação da produtividade resultaria em aumentos salariais, pois, dessa forma, o trabalhador teria condições econômicas para consumir o que havia sido produzido.

As formas de organização capitalista e o consumo em massa geram, até hoje, desigualdades sociais, que, segundo Braz (2012), representam uma das consequências do que ele chama de "capitalismo contemporâneo". O autor fala da má distribuição de renda, de alimentos e das diferenças sociais que são gerados pela forma de organização capitalista. Braz (2012, p.475) comenta que a padrões de consumo exagerados podem trazer um esgotamento dos recursos naturais:

> Segundo especialistas, se continuarmos nesse ritmo para atender aos padrões de consumo atuais, e se a massa populacional da China, da Índia, do Brasil e de alguns países africanos (como África do sul) consumir em proporções mais ou menos semelhantes à dos países centrais, precisaremos de pelo menos mais dois planetas Terra para suprir essa demanda.

Esse modo de produção e consumo em massa, além de levar ao esgotamento dos recursos naturais, também não beneficia a todas as classes sociais.

Ainda segundo Harvey (1992), um dos problemas do fordismo era a rigidez do modelo, porque havia rigidez nos mercados, nos contratos de trabalho e dos investimentos de capital fixo de larga escala e de longo prazo em sistemas de produção em massa (impedindo, assim, a flexibilidade do planejamento). Essa rigidez passou a gerar descontentamento nos operários, pois o processo gerava a intensificação da jornada de trabalho extenuante e a eliminação do saber do indivíduo como elemento constitutivo do todo. De acordo com Harvey

(1992), o fato de os trabalhadores se acumularem em fábricas de larga escala (típicas do fordismo) trazia a ameaça de uma organização trabalhista mais forte, o que poderia contribuir para o aumento de poder da classe trabalhadora.

De acordo com Antunes (2002), a produção tinha como base o trabalho parcelado e fragmentado e a decomposição de tarefas. Reduzia a ação operária a um conjunto repetitivo de atividades. Dessa forma, o trabalhador não era incentivado a se desenvolver intelectualmente. O operário não se identificava com o trabalho por não entender o processo final, e sim, somente uma parte em separado, o que gerava pouca satisfação.

Por outro lado, com a intervenção do Estado, que arrecadava impostos assegurando direitos trabalhistas, e dos patrões, que se comprometiam em pagar salários mais altos pela produtividade, os trabalhadores suportaram, por algum tempo, as explorações impostas pelo modelo fordista/taylorista. Por conta dos problemas gerados por esse modelo ao trabalhador, esse período foi marcado por lutas e resistências nos locais de trabalho. Começaram a ocorrer movimentos sociais, mobilizações nas fabricas e nas ruas, o que veio a desencadear uma crise no modo de regulação do trabalho. Com o acirramento das lutas de classes e a recusa dos trabalhadores em se submeter ao modelo fordista, instaurou-se uma crise contra esse regime, que defendia a acumulação intensiva, baseada na produção e o consumo em massa.

A década de 70 foi marcada pela crise do modelo fordista, iniciada pela contrariedade dos operários ao modelo gerando, segundo Harvey (1992), o surgimento de novas necessidades no que se refere ao consumo, crise que se manifestou fundamentalmente pela falta de demanda efetiva de produtos. Essa crise conduz à ascensão de um novo modelo de acumulação, que, de acordo com Harvey (1992), foi chamado de regime de acumulação flexível, no qual houve a substituição do modelo de acumulação baseado na rigidez produtiva por um regime baseado na flexibilidade dos processos de produção, consumo e organização do trabalho. Neste regime, a fabricação de produtos opera em pequenas quantidades, com estoques reduzidos, diferentemente do que ocorria na produção em massa do fordismo. Alguns autores denominam essa mudança de pós-fordismo e Toyotismo. Essa nova forma de organização da estrutura produtiva teve como características, de acordo com Harvey:

> [...] o surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. (HARVEY, p.140, 1992)

A produção em pequenas quantidades visava garantir que o sistema produtivo operasse em contextos que exigissem mudanças rápidas, o que tornaria possível adaptar continuamente as variações de demanda. No mercado de trabalho, houve reestruturações relevantes, como diz Harvey:

> a acumulação flexível parece implicar níveis relativamente altos de desempregos estrutural, rápida destruição e reconstrução de habilidades, ganhos modestos (quando há) de salários reais e o retrocesso do poder sindical". Este período foi marcado pelo aumento da competitividade no mercado com o estreitamento das margens de lucro e os patrões tirando proveito do fato de os sindicatos estarem enfraquecidos e a mão de obra ser excedente para impor contratos de trabalhos mais flexíveis. (Harvey,1992, p.141).

O modelo de acumulação flexível envolve, portanto, uma organização e controle particular do trabalho, bem como um novo perfil de trabalhador. A seção seguinte aprofunda esses dois tópicos e oferece as bases para o que se pode chamar de "Sociedade do conhecimento".

3. Novas exigências de capital humano

Além da crise do modelo Taylorista-fordista e da criação do Toyorismo, a década de 80 foi marcada pelo avanço da ciência e da tecnologia. O uso de computadores e tecnologias de informação nas fábricas passou a ser o principal ativo estratégico das empresas. Stewart (1998, p.45-46) reafirma e complementa essa ideia quando diz:

> A exploração do conhecimento científico e técnico, a rápida difusão e o poder crescente e veloz da tecnologia da informação, a participação cada vez maior do conhecimento no valor agregado da empresa, a acessão do trabalhador do conhecimento levam a importantes novos tipos de modelos organizacionais e novos métodos gerenciais.

Nesse contexto, criaram-se novas formas de organização do trabalho, com novas exigências para o trabalhador. De acordo com Antunes (1999), o toyotismo estimulou a competitividade e a competência, exigindo do trabalhador a realização de diversas atividades ao mesmo tempo e a aquisição de novas habilidades. Essa forma de organização do trabalho gerou, como consequência, marcantes índices de desemprego. Dessa forma, o trabalhador viu-se obrigado a buscar novas formas de qualificação e operar novas funções dentro do local de trabalho, o que contribuiu para estimular seu espírito de empreendedorismo e de investimento em si próprio.

Com a criação desse novo modelo de produção (toyotismo) e o avanço das tecnologias, as empresas passaram a depender mais das habilidades do trabalhador. A esse respeito, Antunes (1999) traz o conceito de capital humano, referindo-se às habilidades e destrezas humanas como capital em potencial. Para o autor, esse tipo de capital envolve uma nova subjetividade do trabalhador, que modifica a exploração da força de trabalho, intensificando as formas de flexibilização típicas do toyotismo e a precarização por meio do trabalho intelectual abstrato.

Em Ruíz (2007, p.15), o capital humano é

> [...] um conjunto de capacidades, destrezas e talentos que, em função do avanço do capitalismo, deve se tornar valor de troca. Para isso acontecer, esses atributos humanos precisam, de certa maneira, ser abstraídos das pessoas concretas que os detêm, das concretas das quais existem, e precisam se articular em função de um fim externo a elas. Argumentaremos, portanto, que o "humano", um conjunto de habilidades, destrezas e aptidões próprias dos homens, adquire valor de mercado e se apresenta como forma de "capital"- entendido este como uma soma de valores de troca que serve de base real a uma empresa capitalista.

Segundo Ruíz (2007), o ser humano é o detentor de ativos importantes para a empresa – por isso se torna um "capital" imprescindível, um ativo produtivo que exige investimento. A partir de Stewart (1998), pode-se definir o capital humano como capital intelectual. O autor retoma a ideia de "material intelectual", que está presente na definição de Klein e Prusak: "material intelectual que foi formalizado, capturado e alavancado a fim de produzir um ativo de maior valor" (KLEIN E PRUSAK citados por STEWART, 1998, p.61). Nesse sentido, o capital humano torna-se tangível e compartilhável: o material intelectual está em "um endereço em um pedaço de papel, um relatório que caiu atrás da estante, um *brainstorming* durante o trajeto até o trabalho, uma noticia urgente ouvida por um representante de vendas que não tem como chegar ao telefone" (STEWART, p.61).

Stewart (1998) defende que o conhecimento tornou-se o componente mais importante da atividade de negócio com a chamada era da informação ao final do século XX. Para ele, este se tornou mais importante que a matéria-prima e, até mesmo, que o dinheiro. O autor afirma que, "considerados produtos econômicos, a informação e o conhecimento são mais importantes que automóveis, carros, aço e qualquer outro produto da era industrial". Isso porque o conhecimento permite descobrir melhores formas de desenvolver produtos de maneira sustentável.

Considerando as relações entre a definição de capital humano e o conhecimento como matéria-prima para as novas formas de produção, pode-se dizer que o início do Século XXI é a Era do Conhecimento. Neste período, houve a substituição de materiais e ativos físicos pelo conhecimento e pela predominância da informação na cadeia de valores. Para a economia, as fontes de riquezas, que, na era fordista-taylorista, estavam centradas nos recursos naturais e no trabalho físico, passaram a ser representados pelo conhecimento e pela comunicação. No fordismo-taylorismo, o trabalho era manual, medido e remunerado por alguma espécie de pontuação numérica; hoje, os profissionais são avaliados não pelas tarefas, mas pelos resultados alcançados (STEWART, 1998).

Stewart (1998, p.62) diz, ainda, que "grande parte do capital intelectual consiste em conhecimento tácito, não expresso – como, por exemplo, o conhecimento especializado e os relacionamentos que um vendedor constrói ao longo de anos de trabalho em um território". Esse conhecimento tácito é o que ele chama de intuições, regras gerais, mentalidades, regras não escritas e valores inconscientes. Trata-se de um conhecimento adquirido ao longo dos anos pelas pessoas – sem que estas se lembrem de tê-los adquirido -, que lhes permite desenvolver habilidades, informações e formas de trabalhar, as quais são internalizadas por elas. "A maior virtude do conhecimento tácito é que ele é automático, exigindo pouco ou nenhum tempo ou reflexão" (STEWART, 1998, p.65).

Se a economia na Era do conhecimento depende dos investimentos em capital humano, Viana e Lima (2010) trazem à tona a relação com a educação formal. Segundo os autores, "a educação torna as pessoas mais produtivas, aumenta seus salários e influencia o processo econômico" (Viana e Lima, 2010, p. 138). Os autores defendem esse investimento no capital humano em nível educacional para a atividade econômica por ajudar a melhorar o nível de produtividade, reduzir as desigualdades econômicas, amenizar as discrepâncias salariais e impactar no sistema econômico como um todo. Segundo os autores,

> Investir em capital humano parte do princípio de que uma força de trabalho instruída, com qualidade de vida, com acesso aos serviços sociais básicos e plena cidadania será mais produtiva e eficaz nas suas atividades. (VIANA e LIMA, 2010, p. 146).

Segundo Paiva (2001), a necessidade de níveis mais elevados de escolaridade já se dava nos anos 80 para possibilitar um enfrentamento adequado às novas características que o capitalismo estava adquirindo. O autor diz que, "do ponto de vista do trabalho (assalariado ou não), níveis formais mais elevados de escolaridade começam a ser exigidos, seja do ponto de vista da diplomação, seja do ponto de vista de conteúdos".

As mudanças no mundo do trabalho ao longo dos últimos 40 anos estão relacionadas às novas exigências desse chamado capital humano, que passou a ser um ativo importante para o crescimento e desenvolvimento das organizações e da economia. O investimento em educação formal – e, sobretudo, de nível superior – é um tema que dialoga diretamente com esse contexto sócio-histórico. Na seção seguinte, esse diálogo é aprofundado, tomando por referência o papel das bibliotecas universitárias com espaços privilegiados de interação com novas tecnologias e serviços.

4. Sociedade do conhecimento: o papel da biblioteca universitária

Na Era da informação e do conhecimento, alteraram-se as formas como os produtos e serviços são produzidos. Passou-se a depender de investimento em capital humano e em material intelectual com vistas à elaboração e circulação de novos produtos, para a inovação e para o desenvolvimento social. Cunha (2000, p.87) fala da importância das universidades para a aquisição de conhecimento e, com isso, reforça seu papel no que diz respeito à melhoria da qualidade de vida de uma população:

> Esta claro que, à medida que um povo educado e com conhecimento se transforma no elemento chave da prosperidade, segurança e bem estar social, a universidade nessa era de transformações rápidas, destaca-se como uma das mais importantes instituições do nosso tempo.

As universidades destacam-se na sociedade do conhecimento pelo duplo papel de formar pessoas e gerar inovações. Segundo Santos (2000), a finalidade das universidades, desde o século XIX, é a de assegurar a excelência da produção de conhecimento científico. De acordo com Santos (2000, p.199), "A busca desinteressada da verdade, a escolha autônoma de métodos e temas de investigação, a paixão pelo avanço na ciência constituem a marca ideológica da universidade moderna". A universidade tem o papel de avançar na ciência por meio da pesquisa científica, e a sua reputação é medida pela produtividade no domínio da investigação. Cunha (2000) previu um futuro em que as universidades seriam geradoras de conhecimento:

> A evolução para uma educação centrada no aprendiz é irresistível e desafiadora. Como resultado, a educação superior poderia transformar-se em um sistema de faculdades e universidades, que, de fato, podiam organizar-se em uma verdadeira "indústria" do conhecimento e aprendizado. Considerando que, paulatinamente, as nações reconhecem a importância da educação superior, essa indústria, certamente, terá uma abrangência mundial e será uma das mais promissoras do futuro. (CUNHA, 2000, p.73)

Cunha (2000, p.75) defende que a missão das universidades vai além do que está contida na trindade ensino, pesquisa e extensão. Para ele, "esses papéis podem ser vistos como uma simples manifestação do século XX e ligados aos papéis fundamentais de criação, preservação, integração, transmissão e ampliação do conhecimento".

É visível o crescimento, desde a década de 80, do número de instituições de nível superior (IES) no Brasil, pois as demandas por informação e conhecimento forçaram esse aumento, conforme pode ser observado na tabela 1, abaixo, mostra esse crescimento.

Tabela 1

Aumento do número de IES nas esferas pública e privada no Brasil.

Ano	Quantidade total de IES (públicas e privadas)
1980	882
1990	918
2009	2.314
2010	2.378
2011	2.365
2012	2.416

Fonte: Ministério da Educação/Inep

Em 1980, eram 882 IES e, pelo último dado encontrado no INEP, em 2012, eram 2.416. Nos anos de 2010 para 2011, houve um decréscimo nesse número, que poderá ter ser dado por fusões ou aquisições de instituições pelos concorrentes. Outro dado interessante, que ilustra o aumento do interesse em qualificação e conhecimento no Brasil, é o número de ingressantes no ensino superior, que cresce a cada ano. A tabela 2 mostra esse crescimento de 2009 a 2012.

Tabela 2

Número de ingressantes no ensino superior de 2009 a 2012 nas esferas pública e privada. Corresponde ao total de ingressantes em todas as formas de seleção/ingresso.

Ano	Número de ingressantes
2009	2.065.082
2010	2.182.229
2011	2.346.695

2012	2.747.089

Fonte: Ministério da Educação/Inep

De 2009 a 2012, houve um aumento de 682.007 ingressantes no ensino superior (graduação) no país. Na esfera pública, o que também pode ter contribuído para esse aumento foi a criação do programa de apoio aos planos de reestruturação e expansão das universidades federais (REUNI), decreto n° 6.096 de 24 de abril de 2007. Entre as ações desse programa, está o aumento de vagas nos cursos de graduação e a ampliação da oferta de cursos noturnos.

Inseridas no contexto de ensino, pesquisa e extensão, as bibliotecas universitárias são indispensáveis como mediadoras no processo de produção de conhecimento. Cunha (2000, p.73) traz esse raciocínio dizendo que "através dos séculos, o ponto focal das universidades tem sido a biblioteca, com seu acervo de obras impressas preservando o conhecimento da civilização". Contudo, as bibliotecas universitárias vêm mudando seus serviços e seus acervos, pois as tecnologias da informação têm exigido novas formas de preservar conhecimento e acessar informação. Cada vez mais, há formas digitais e virtuais de acessar informações.

Santos e Andrade (2008, p.3) falam dos desafios das bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento citando o envolvimento e desenvolvimento das tecnologias da informação:

> Nessa nova sociedade os padrões devem estar pautados no novo, no flexível. Parece contraditório e é. São esses os novos desafios que as tecnologias da comunicação e informação nos apresentam. E a biblioteca universitária deve estar pronta para desempenhar uma das suas funções primordiais que é disponibilizar informação científica acadêmica, de qualidade. Destaca-se ainda que o papel não é mais o seu suporte principal, os formatos eletrônicos, e principalmente a internet, que vem sendo suporte preferido pela academia. Garantir acessibilidade com qualidade continua a ser a missão biblioteca.

Para os autores, ainda que a influência das tecnologias tenha mudado a forma de acesso dos usuários a informação, o papel da biblioteca continua sendo o de disponibilizar a informação de qualidade, o que implica a necessidade de esta estar preparada para isso. Bazillion (2001), apud Santos e Andrade (2008), diz que "a biblioteca do futuro deverá estar preparada para oferecer instalações especiais para as novas tecnologias de comunicação e informação, transformando-se em um componente com valor agregado na educação superior".

Cunha (2000) cita que, já em 1970, foram implementados os catálogos em linha e o acesso a banco de dados e que, na década de 80, era possível recuperar referências bibliográficas e textos completos através do CD-ROM. Estes foram, possivelmente, os primeiros registros dos avanços tecnológicos que estavam por vir. O autor faz uma previsão de que, até 2010, os serviços de desenvolvimento de coleções teriam grandes transformações, devido aos avanços que a tecnologia teria, e que aquele era um momento de integração crescente das fontes eletrônicas aos acervos e serviços existentes nas bibliotecas.

As demandas informacionais no século XXI passam a ser cada vez mais presentes no ciberespaço. Os usuários são mais autônomos para buscar informação, e as bibliotecas precisam se adaptar a essa nova realidade. Serra (2013) comenta que futuro das bibliotecas, com base nos avanços tecnológicos, dependem de certos fatores que devem ser considerados, como o que envolve uma mudança no comportamento dos usuários, pois eles são mais independentes para buscar informação; é preciso levar em consideração a explosão de informação existente e que são diversas as fontes e suportes de pesquisa; a possibilidade de múltiplos acervos de forma remota (de qualquer lugar e horário). Todas estas questões têm o foco na mudança do tipo de usuário que busca informação, o qual, por intermédio das

tecnologias, torna-se autônomo. Para que a biblioteca se adapte a essas questões, segundo Serra (2013), é necessário fazer uso de conteúdos digitais e virtuais privilegiando a informação através de interfaces de busca alinhadas com as tecnologias da Web 2.0.

Santos e Andrade (2008) relacionam que as mudanças trazidas pela sociedade do conhecimento para as bibliotecas universitárias oferecem possibilidades de crescimento e melhorias da oferta de produtos e serviços, por causa das tecnologias da informação, as quais permintem agilidade na produção e disseminação do conhecimento com ampliação nas possibilidades de acesso e interação por parte de produtores e consumidores de informação.

Costa (2007) apresenta uma alternativa para promover a generalização do acesso à sociedade da informação e do conhecimento: a dos consórcios entre instituições. A autora apresenta o projeto Biblioteca do Conhecimento on-line (b-on), que é um consorcio do qual varias instituições fazem parte e por meio do qual estas têm acesso a conteúdos como artigos de periódicos e e-books. Segundo a autora, esse tipo de negociação e aquisição proporciona a facilitação a artigos em texto integral de um conjunto relevante de publicações científicas, publicadas por editoras e titulares de bases de dados internacionais, explorando economias de escala possibilitadas pela compra centralizada de conteúdos.

5. Conclusão

A partir da década de 70, têm ocorrido grandes transformações nas formas de produção de bens e serviços. Antes desse período, os modelos existentes serviam para maximizar a produção e o lucro nas fábricas: deixando o bem estar do trabalhador era deixado de lado e a este era sugerindo que deixasse de pensar para executar suas tarefas. Com a desvalorização do trabalhador, os modelos de produção entraram em crise, mudando a forma de se produzir e até mesmo de se relacionar com os operários.

Juntamente com as mudanças na forma de produção e consumo, decorrentes da criação do toyotismo, houve o avanço das tecnologias da informação e comunicação. Assim, foram criadas novas formas de organização do trabalho, com novas exigências para o trabalhador. O capital humano passou a ter mais valor que os ativos físicos. As habilidades do trabalhador passaram a ser consideradas para a execução do seu trabalho. A informação e o conhecimento tornam-se fontes de riqueza para as organizações. Com isso, passaram, a ser criadas novas exigências de capital humano, que demandam formação de nível superior, acesso à cultura e ao conhecimento. O ser humano (trabalhador), que, durante o período fordista/taylorista, não precisava pensar, a partir de então, viu-se obrigado a buscar conhecimento, ter habilidades e mostrar resultados.

Com as novas exigências de capital humano, houve um crescimento do número de instituições de ensino superior e também do número de ingressantes. Inseridas neste contexto, as bibliotecas da IES tornaram-se fontes imprescindíveis para o ensino, pesquisa, preservação e construção de conhecimento. O avanço das tecnologias e a mudança no perfil do usuário representam um ponto de partida para a criação de uma nova biblioteca universitária, voltada para o virtual e digital.

A biblioteca universitária, na sociedade do conhecimento, na era da informação, está voltada também para o ciberespaço e para o virtual, pois o avanço das tecnologias gerou essa exigência. Com isso, o perfil do usuário também mudou, passando a ser mais autônomo, proativo e com melhor domínio das tecnologias.

Para que a biblioteca se adapte a essa nova sociedade, voltada para a informação e o conhecimento, e para que esta garanta informação científica acadêmica de qualidade com acessibilidade, é necessário fazer uso de mais conteúdos virtuais e digitais com alinhamento das tecnologias da web 2.0.

O consórcio entre instituições desponta como uma importante alternativa para as IES, uma vez que tal recurso possibilitará um melhor acesso a mais conteúdos virtuais e digitais a um custo mais acessível.

6. Referencias

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2002.

BRAZ. M. Capitalismo, crise e lutas de classes contemporâneas: questões e polêmicas. **Serv. Soc. Soc.** São Paulo, n.111. p. 468-492, jul/set. 2012.

COSTA, M.T. Biblioteca do Conhecimento online: pela construção da sociedade do conhecimento. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9, Ponta Delgada, 2007. **Anais**...Ponta Delgada, 2007.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Ed. Loyola, 1992.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Disponível em: < http://portal.inep.gov.br/> Acesso em: 12 nov. 2015.

PAIVA, V. Sobre o conceito de "Capital Humano". **Cadernos de pesquisa**. n. 113. p. 185-191, jul. 2001.

RUÍZ, O. L. **Os executivos das transnacionais e o espírito do capitalismo**: capital humano e empreendedorismo como valores sociais. Rio de Janeiro: Azougue Editorial, 2007.

SANTOS, A.R.; ANDRADE, M.V.M. Patrões espaciais em bibliotecas universitárias no contexto da sociedade do conhecimento: revendo para adequar. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008. **Anais**...São Paulo, 2008. Disponível em: < http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/trabalhos-orais.php> Acesso em: 10 dez. 2015.

SANTOS, B. de S. Da ideia de universidade à universidade de ideias. In: SANTOS B. de S.. **Pela mão de Alice**: o social e o político na pós-modernidade. São Paulo: Cortez, 2000. p. 187-226.

SERRA. Liliana G. Bibliotecas do futuro e o foco no usuário. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 11-19, ago. 2013.

STEWART, T. A. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TAYLOR, F. W. **Princípios de administração científica**. São Paulo: Atlas, 1990.

VIANA, G.; LIMA, J. F. de. Capital humano e o crescimento econômico. **Interações**. Campo Grande, v. 11, n. 2 p. 137-148, jul./dez. 2010.

Suporte à pesquisa e gerenciamento de dados: proposta de concepção de serviço para Biblioteca Universitária da UFSC

Karyn Munyk Lehmkuhl (UFSC) - karyn.lehmkuhl@ufsc.br
Edson Mario Gavron (UFSC) - edson.gavron@ufsc.br
Roberta Moraes Bem (UFSC) - roberta.bem@ufsc.br
Maria Bernardete Martins Alves (UFSC) - m.alves@ufsc.br
Luciana Bergamo Marques (UFSC) - luciana.b@ufsc.br
Tatiana Rossi (UFSC) - tatiana.rossi@ufsc.br

Resumo:

Este artigo presenta as primeiras iniciativas para a concepção de um serviço de suporte à pesquisa e gerenciamento de dados de pesquisa na BU/UFSC. Inicialmente realizou-se um levantamentodaliteraturasobreotemavisandoelucidar oestadoatual dasdiscussõesacerca dos serviços de gerenciamento de dados de pesquisa, curadoria de dados e o papel das bibliotecas universitárias e bibliotecários nesse contexto. As discussões estão em fase inicial. Há uma comissão de trabalho envolvida no projeto, a qual aponta asprincipaisaçõesa serem realizadas: equipe e parceiros, diagnóstico institucional, sensibilização e criação de políticas, estrutura de tecnologia da informação, softwares e aplicação de um projeto piloto.

Palavras-chave: *Gerenciamento de dados de pesquisa. Suporte à pesquisa. Curadoria de dados. e-Science.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 Introdução

Toda pesquisa científica envolve custos os quais, muitas vezes, inviabilizam avanços científicos. As tecnologias de informação e comunicação (TIC) oferecem os meios para que muitas inovações consumam menos tempo e recursos financeiros, principalmente no que tange à obtenção de dados. Sob o ponto de vista das TIC, pode-se dizer que não há limites para a interação entre os pesquisadores e para o compartilhamento de informações. O que ocorre é o desconhecimento de que isso pode ser legal e deve ser estimulado, assim como preconiza o programa Horizon 2020 (EUROPEAN COMMISSION, 2016).

Há uma tendência global em compartilhar dados, seja para acelerar o processo de descobertas científicas, seja para possibilitar que pesquisas com poucos insumos financeiros possam ser realizadas. Conforme Davenport (1998) na ecologia da informação a atenção deve se voltar ao uso eficiente de certo montante de dados, em detrimento da produção descontrolada.

Tendo em vista esse contexto, a proposta da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) é criar uma infraestrutura para a gestão dos dados de pesquisa, proporcionando o depósito dos dados de forma organizada e a comunicação com e entre grupos de pesquisa. Tem-se o objetivo de aperfeiçoar a produção de dados no âmbito da instituição, evitando o retrabalho e ainda promovendo a transparência necessária à validação dos resultados frente às publicações científicas renomadas.

Os acadêmicos necessitam de profissionais aptos a lhes prover soluções para que seus projetos atendam a requisitos como acesso aberto e garantia de preservação dos dados. O profissional da biblioteca universitária, na medida em que conhece os grupos de pesquisa de sua instituição e as ferramentas tecnológicas disponíveis para o acompanhamento dos projetos - desde a sua concepção e conquista de fontes de financiamento, até a fase de curadoria de dados digitais -, tem grande responsabilidade na condução desses grupos à visibilidade e ao crédito por um trabalho colaborativo.

Pretende-se sensibilizar a comunidade acadêmica para uma preocupação constante com a preservação dos dados produzidos em suas atividades, sendo preciso, para tanto, entender as principais dificuldades dessa população na aderência a um programa de gestão de dados e curadoria digital. A partir disso, poder-se-á apresentar aos pesquisadores as possíveis contribuições de diferentes setores da universidade para o melhor aproveitamento do seu trabalho, propondo softwares customizados, ou desenvolvidos conforme as suas necessidades de registro e utilização. Dessa forma, procura-se contribuir para produção científica mais organizada, com ampliação do seu rol de aplicações e maior rendimento dos recursos investidos em pesquisa.

Assim, o presente artigo aborda os passos iniciais para a concepção de um serviço que visa dar suporte aos projetos de pesquisa desenvolvidos na Universidade Federal de Santa Catarina, colocando a biblioteca universitária não apenas como colaboradora, mas como parceira dos pesquisadores.

2 Revisão de literatura

As tecnologias de informação e comunicação trouxeram relevantes contribuições ao fazer científico. Do planejamento à comunicação das descobertas, há ferramentas que facilitam a colaboração, a coleta e análise de dados e ampliam a visibilidade do que é produzido. Segundo Hey, Tansley e Tolle (2009) a ciência deixou os paradigmas mais experimentais e teóricos e está no quarto paradigma, o qual é marcado por intensa colaboração, é mais computacional e voltado a dados.

Esse é o cenário da *e-Science*. Conforme Costa e Cunha (2014) trata-se do ponto em

que as TIC encontram-se com a pesquisa cientifica, caracterizando a importância das TIC no ambiente atual do pensar a ciência.

Gore (2011) define a *e-Science* como uma nova metodologia a qual se utiliza dos avanços tecnológicos disponíveis hoje a serviço da ciência. O uso intensivo de dados e a existência de redes de pesquisadores são suas principais características.

Além de revolucionar as atividades relativas ao trabalho de pesquisa, os avanços tecnológicos também possibilitam uma geração de dados de forma exponencial, tanto em tamanho como na variedade de formatos.

Isto posto, passou-se a atribuir grande importância a preservação desses dados, sua divulgação e mesmo a reutilização. O dado de pesquisa, por si só, constitui informação essencial para validar os estudos e ainda pode fomentar novas pesquisas, agilizando as descobertas e o avanço da ciência. Nesse sentido, Hey, Tansley e Tolle (2009) afirmam que a *e-science* deve ir além do armazenamento de dados e sistemas fechados, esforçando-se para permitir o acesso aos dados das pesquisas àqueles que têm interesse, disponibilizando fontes e interfaces para a comunidade científica.

Ademais, o compartilhamento de dados tem fomentado um nível sem precedente de iniciativas de acesso aberto entre cientistas, promovendo o trabalho em equipes interdisciplinares para solução de problemas complexos, e tem permitido que outros cientistas utilizem os dados para objetivos além daquilo que foi planejado inicialmente (E-SCIENCE..., 2014).

A importância dos dados e as possibilidades que os mesmos representam para o avanço científico chamaram a atenção de diversas agências de incentivo à pesquisa com relação ao destino dos dados brutos. Afinal, eles compõem um rico conteúdo gerado com seu apoio financeiro. Como exemplo, em 2011 o National Science Foundation (NSF), EUA, começou a requerer planos de gerenciamento de dados na maioria dos pedidos de financiamento. Nesses planos é necessário informar os dados a serem coletados, os metadados a serem adotados, os procedimentos de coleta, e as políticas e mecanismos para compartilhamento dos dados quando necessário (HEIDORN, 2011). Assim como a NSF, o National Institutes of Health (NIH) começou a cobrar planos de gestão de dados ante as propostas de concessão de recursos para operar as pesquisas.

Como consequência dessas exigências, surge a preocupação em criar ferramentas e serviços que promovam a coleta, organização e preservação dos dados de pesquisa. Considerando que esses dados já nascem em formato digital, uma alternativa é a criação de repositórios de dados ou mesmo o armazenamento de dados nos repositórios institucionais já existentes.

Ademais, algumas publicações também estão exigindo a submissão e/ou a disponibilização dos dados como pré-requisito para o aceite e publicação dos artigos. Em junho de 2014 o Grupo Nature Publishing, lança o primeiro número da revista Scientific Data, a qual é uma revista de acesso aberto, revisada por pares, cujo objetivo é publicar os descritores de dados (*data descriptors*), dados simples ou conjuntos de dados de pesquisa. Segundo informações da própria revista o objetivo é promover o compartilhamento e o reuso dos dados, além de atribuir crédito aos produtores de dados que nem sempre recebem crédito na publicação dos resultados da pesquisa (SCIENTIFIC DATA, 2016). Embora armazene somente os descritores de dados, a revista sugere uma lista de repositórios confiáveis para o armazenamento dos dados, caso os pesquisadores não tenham repositórios próprios.

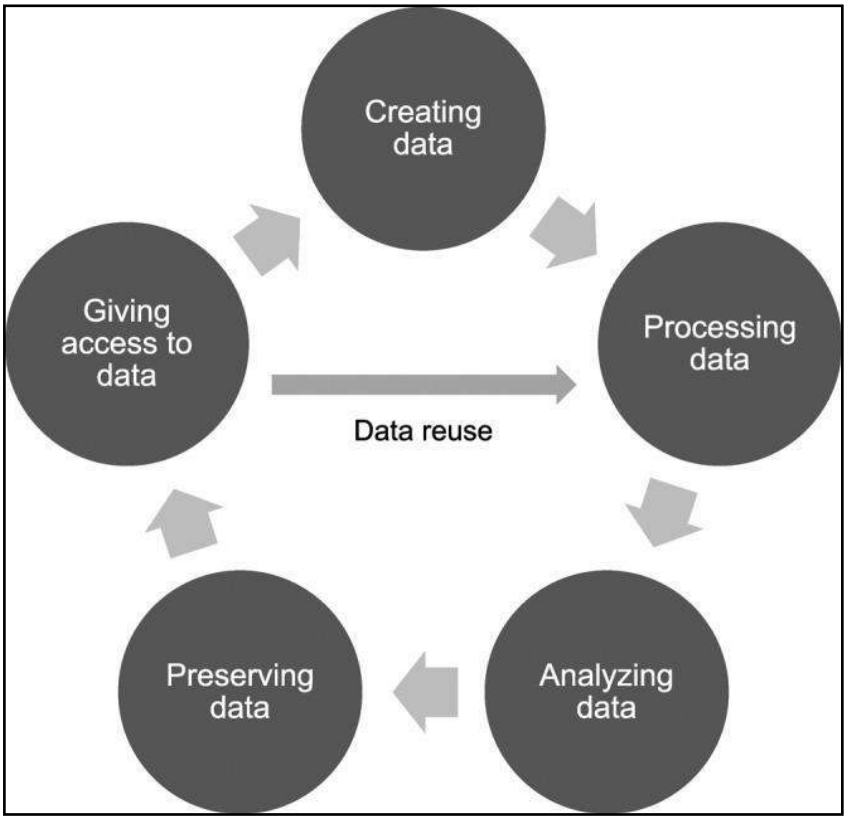
Outra importante iniciativa para a gestão dos dados foi a criação do Data Citation Index (DCI), criado pela Thomson Reuters em 2012. Esta base de dados recolhe dados dos artigos indexados na Web of Science, fazendo um *link* entre a base e os repositórios dos dados científicos oriundos das pesquisas. São considerados na indexação dos dados de pesquisa os seguintes metadados: autores, instituições, palavras-chave, citações e outros metadados. (THE

DATA… 2016).

Seja para disponibilização dos dados em repositórios ou mesmo sua submissão no processo de comunicação científica, é preciso criar estratégias para gestão adequada de dados. De acordo com Surkis e Read (2015), a gestão de dados garante que a história do processo de coleta de dados de um pesquisador seja organizada, compreensível e transparente.

Portanto, as ações para assegurar a gestão adequada de dados devem permear todo o ciclo de vida dos dados. Conforme a Figura 1, as etapas do ciclo compreendem a criação dos dados, seu processamento, análise, preservação e disponibilização. Após a disponibilização pode ocorrer o reuso dos dados, dando início a um novo ciclo.

Figura 1 - Ciclo de vida dos dados de pesquisa



Fonte: Adaptado de UK Dara Archive por Surkis e Read (2015)

Na gestão de dados estão implícitas atividades relacionadas a curadoria digital. Lee e Tibbo (2007) definem curadoria digital como a gestão ativa na preservação dos recursos digitais ao longo do ciclo de vida de interesse acadêmico e cientifico, e ao longo do tempo, para usuários atuais e futuros. Os mesmos autores ainda defendem que é necessária a criação de processos capazes de uma boa gestão de dados, e agregar valor a estas novas fontes de informação e conhecimento.

Para Abbott (2008), a ideia de curadoria digital de dados de pesquisa vai além da gestão dos dados, pois, compreende todo o processo envolvido no ciclo de vida dos dados, da criação ao reuso, isto implica um plano de gestão que garanta a seleção, indexação e disponibilidade para novos reusos, adotando formatos de citação e referência que garantam maior visibilidade aos dados de pesquisa.

Devido a natureza dos serviços prestados pelas bibliotecas e seus profissionais, as atividades de curadoria digital e a consequente gestão dos dados de pesquisa passam a ser naturalmente incorporadas por elas. Conforme reforça Heidorn (2011) as bibliotecas são escolhas lógicas para servir de repositório do conhecimento da sociedade e estão entre as

poucas instituições com capacidade para realizar a curadoria de muitos tipos de dados.

Mais importante que as ferramentas em si, são os profissionais que irão conduzir esse trabalho. Diversas atividades inerentes à curadoria de dados não fazem parte do arcabouço de habilidades dos pesquisadores. Para Surkis e Read (2015) o gerenciamento de dados representa uma nova oportunidade para bibliotecários oferecerem suporte no processo de pesquisa. A experiência com a organização da informação e, sua consequente disponibilização, são habilidades necessárias para oferecer serviços de gerenciamento de dados, atuando como parceiros dos pesquisadores.

Já Cunha (2010) acredita que ao tomar para si a responsabilidade da gestão dos conteúdos e recursos informacionais gerados nas universidades, os bibliotecários precisam conhecer, não apenas os tradicionais conteúdos geridos pelas bibliotecas, mas também aqueles hospedados nos laboratórios de pesquisa.

As oportunidades e desafios apresentados pela *e-Science* são encontrar novas formas de comunicar o valor das habilidades que os bibliotecários já possuem e desenvolver papéis que inicialmente não estavam associados a eles, por exemplo, o entendimento do ciclo de vida dos dados de pesquisa (GORE, 2011).

Chiware e Mathe (2015) apontam as competências necessárias aos bibliotecários atuantes no suporte à pesquisa, como conhecimento de ferramentas e gerenciadores bibliográficos, bibliometria, processo de publicação, direitos autorais, *open access*, tecnologias de comunicação. Os autores são afiliados à Biblioteca Universitária da Cape Peninsula University of Technology, África do Sul, a qual já está promovendo ações para implantação de um serviço de suporte a pesquisa e gerenciamento de dados. Nessa instituição já foi criado um plano de aperfeiçoamento para os bibliotecários o qual pretende, no prazo de três anos, capacitar os profissionais para atuar nesse serviço.

No Brasil, as discussões já ocorrem, porém ainda não há iniciativas ou relatos de práticas com relação ao suporte à pesquisa e ao gerenciamento de dados de pesquisa envolvendo bibliotecas universitárias.

Em 2014 a Revista da FAPESP (MARQUES, 2014) abordou a exigência das revistas científicas da Public Library of Science (PLoS) de condicionar a aceitação de novos artigos à divulgação em repositórios públicos dos dados de pesquisa. São apresentadas também algumas poucas iniciativas de natureza semelhante por parte de publicações brasileiras.

Outra iniciativa nacional é o Guia de gestão de dados de pesquisa para bibliotecários e pesquisadores, editado pela Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN), com o objetivo de "[...] apresentar os elementos básicos, conceitos, ferramentas, referências e melhores práticas para o planejamento da gestão dos dados de pesquisa e para a efetiva ação ao longo de todo o ciclo de vida dos dados." (SAYÃO; SALES, 2015, p. 6).

Por fim, é necessário mencionar que Costa e Cunha (2014) já discutem o papel do bibliotecário no contexto da *e-Science* e questionam as habilidades a serem desenvolvidas pelos profissionais da informação brasileiros.

3 Materiais e métodos

Para a realização deste trabalho foram identificadas publicações sobre o tema, visando analisar os aspectos que possam elucidar o estado atual das discussões acerca dos serviços de gerenciamento de dados de pesquisa, curadoria de dados e o papel das bibliotecas universitárias e dos bibliotecários nesse contexto.

Para contextualizar a origem da proposta, em 2013 a BU/UFSC tornou-se membro da International Association of University Libraries (IATUL). A IATUL oferece diversas iniciativas para o fortalecimento do *networking* entre seus membros, dentre elas está o Programa Internacional de Estudos.

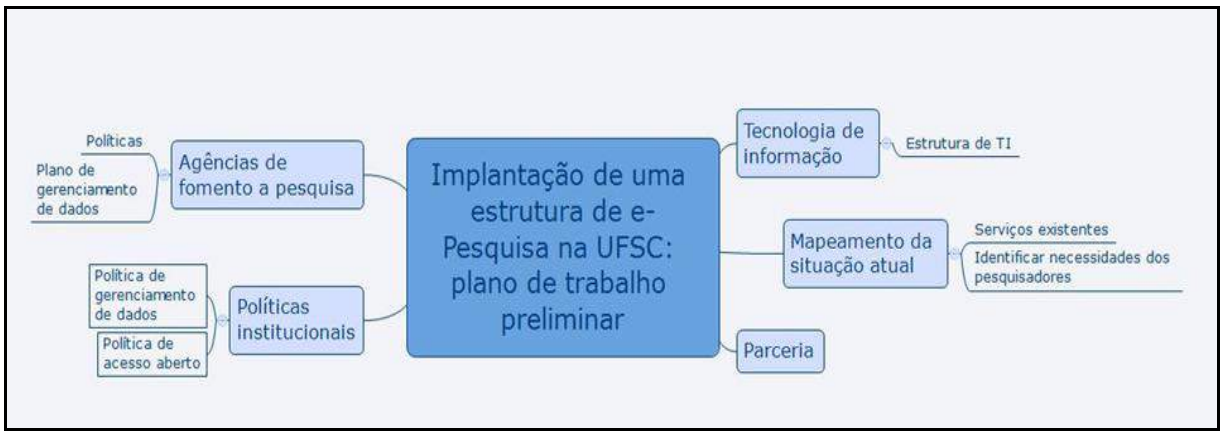
Nesse programa é possível que um bibliotecário visite e realize um estágio técnico de pelo menos duas semanas em uma das bibliotecas-membro. A intenção do programa vai além da possibilidade de conhecer o funcionamento e a realidade da unidade de informação visitada, sendo necessário desenvolver um projeto que traga benefícios mútuos, especialmente para a biblioteca de origem do visitante.

Assim sendo, houve a possibilidade, em 2015, da participação de uma bibliotecária da BU/UFSC no Programa. A proposta no momento da candidatura foi conhecer a Biblioteca Universitária da Technischen Universität München (TUM), na cidade de Munique, Alemanha. Essa biblioteca está em fase avançada de implantação de um serviço de suporte a pesquisa e gerenciamento de dados, por meio de uma iniciativa chamada eResearch - Communication and Infraestructure (eRIC).

Assim, de 1º de junho a 03 de julho foi possível conhecer, *in loco*, os serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária da TUM, com enfoque na iniciativa eRIC. As atividades englobaram diversas reuniões com pessoas chave naquela Biblioteca e outras bibliotecas parceiras da iniciativa.

Nesse período também foi possível delinear uma estratégia para iniciar as discussões na UFSC, conforme mapa mental apresentado na Figura 2. A estratégia engloba os principais aspectos a serem analisados para dar os primeiros passos na concepção, e posterior implantação, de um serviço de suporte à pesquisa e gerenciamento de dados.

Figura 2 - Plano para a formalização do serviço de apoio à pesquisa e gerenciamento de dados na UFSC



Fonte: Lehmkuhl (2015)

Em outubro do mesmo ano o projeto foi apresentado às Pró-reitorias de Pesquisa e de Pós Graduação, em reunião com a direção da BU/UFSC. Em fevereiro de 2016 foram retomadas as discussões e em março é criada a comissão de Concepção do Serviço de Suporte e Gerenciamento de Dados de Pesquisa.

4 Resultados parciais

O ponto de partida para os trabalhos da comissão foi a socialização das informações obtidas durante o Programa de Estudos, além de apoio na literatura para aprofundar os conhecimentos relacionados à *e-Science* e iniciativas de bibliotecas universitárias quanto ao suporte à pesquisa, gerenciamento de dados de pesquisa e curadoria digital. Essa etapa foi fundamental para nivelar o conhecimento dos integrantes da comissão quanto ao tema.

Como resultados parciais estão a identificação dos principais pontos a serem discutidos, que vão ao encontro do que foi esboçado na Figura 2, apresentada anteriormente.

4.1 Equipe e parceiros

A equipe a integrar a comissão é composta por bibliotecários, os quais, em sua maioria, possuem conhecimentos-chave para o projeto em virtude de sua experiência como ministrantes no Programa de Capacitação da BU/UFSC. A equipe conta, ainda, com bibliotecários das áreas de desenvolvimento de coleções e TIC.

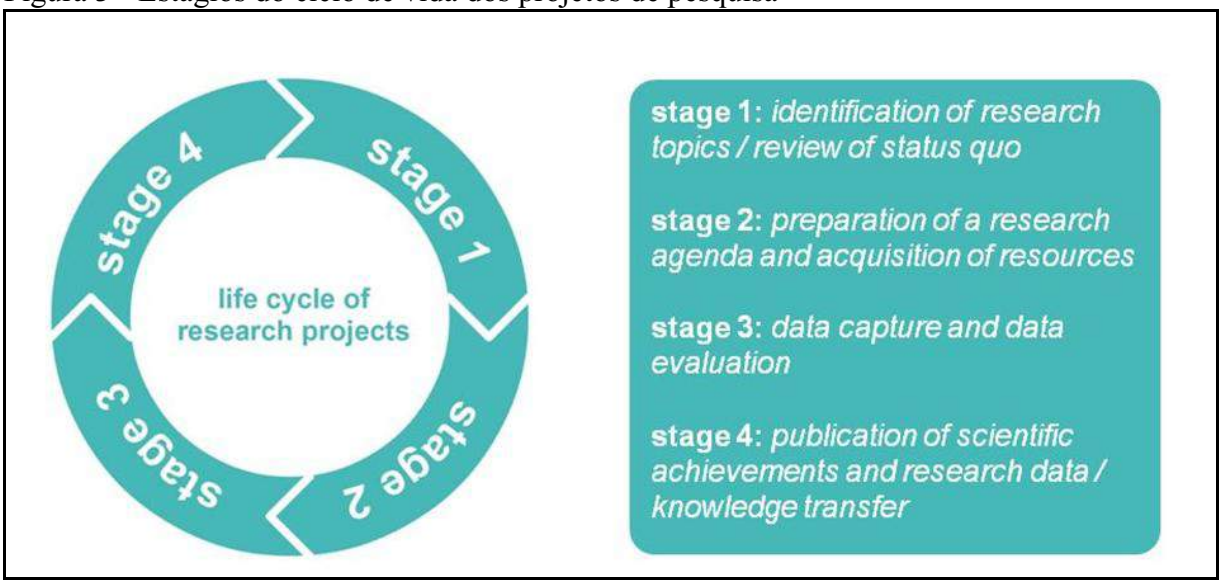
Para concretização de uma iniciativa dessa magnitude será fundamental o envolvimento de outros parceiros dentro da universidade. São eles a Pró-reitoria de Pesquisa (PROPESQ/UFSC) e a Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação da UFSC (SeTIC/UFSC). A Pró-reitoria de Pós-Graduação (PROPG/UFSC) também deverá ser incluída, pois a maioria das pesquisas realizadas na universidade ocorre em seu âmbito.

Além dos parceiros internos, a intenção é contar com o apoio de outras instituições. Aproveitando o contato realizado com a TUM, pretende-se seguir as diretrizes do eRIC e tornar-se membro efetivo de tal iniciativa.

No eRIC, o suporte à pesquisa envolve o acompanhamento de todo o ciclo de um projeto pesquisa (Figura 3), o qual compreende quatro estágios:

a) estágio 1: identificação dos tópicos da pesquisa e revisão do *status quo*;
b) estágio 2: preparação de um cronograma e aquisição de recursos;
c) estágio 3: coleta de dados e análise;
d) estágio 4: publicação dos resultados e dos dados, transferência de conhecimento.

Figura 3 - Estágios do ciclo de vida dos projetos de pesquisa



Fonte: Mitscherling (2014).

Assim, essa iniciativa vai além de ações de curadoria digital e gerenciamento de dados. A biblioteca é parceira em todos os momentos e, por isso, os bibliotecários precisam estar capacitados para ofertar o auxílio necessário de acordo com cada estágio.

4.2 Diagnóstico institucional

Com o estabelecimento da comissão de trabalho e definição de parceiros, o próximo passo lógico é o diagnóstico da instituição. É preciso conhecer a realidade da UFSC e as

necessidades de seus pesquisadores. Alguns aspectos a serem identificados são os tipos de dados produzidos e as atuais práticas de gestão desses dados.

Pretende-se utilizar o instrumento de pesquisa adotado na Universidade do Minho como base para criação de um questionário a ser submetido aos pesquisadores da universidade (RODRIGUES et al., 2014).

4.3 Sensibilização e criação de políticas institucionais

A sensibilização da comunidade acadêmica já deverá acontecer antes mesmo do diagnóstico, tendo continuidade nas ações futuras.

A aplicação do questionário será precedida pela apresentação do projeto às Câmaras de Pesquisa e de Pós-Graduação da UFSC, explicando a intenção da BU/UFSC e reforçando a importância dos pesquisadores nesta iniciativa.

Com os resultados do diagnóstico, o próximo passo será a criação de políticas institucionais para armazenamento dos dados. Nessa etapa são previstas discussões acerca de dados abertos e acesso aberto. Na sequência, serão definidos os papéis de cada setor da universidade envolvido no serviço de suporte e gerenciamento dos dados de pesquisa, especialmente as funções a serem assumidas pela biblioteca universitária.

A realização de um *workshop* voltado aos pesquisadores e bibliotecários integrará as estratégias de sensibilização e esclarecimento da iniciativa, antes da aplicação de um piloto com um projeto de pesquisa.

4.4 Estrutura de TI e *softwares*

A estrutura de TI é fundamental para a implantação de um serviço de suporte a pesquisa e gerenciamento de dados. Na primeira reunião com as pró-reitorias, a segurança dos dados e a confiabilidade dos *softwares* adotados foram as principais preocupações. Porém, no momento, a comissão de trabalho entende que é uma discussão precoce já que decisões a esse respeito deverão ser tomadas em estágios mais avançados do trabalho.

Sobre o aspecto tecnológico, os primeiros passos são: o estabelecimento da parceria com a SETIC/UFSC, com a participação de um representante desse setor na comissão, e análises preliminares de *softwares* que atendam aos requisitos necessários para o serviço.

Pensando na sustentabilidade do projeto estão sendo reunidas informações acerca de opções de acesso aberto as quais serão apresentadas na sequência:

a) eRIC software: plataforma de comunicação e interação que acompanha todos os estágios do ciclo de vida dos projetos de pesquisa. É *open source*, podendo ser moldada de acordo com as necessidades de cada projeto e/ou instituição parceira (E-RIC, 2016);

b) mediaTUM: é o repositório da Technische Universität München (TUM), servindo para armazenamento de documentos digitais e dados primários de pesquisa. O *software* foi desenvolvido no âmbito da universidade, é totalmente interoperável com as demais soluções de repositórios existentes atualmente. Além disso, já possui componentes pensados para o gerenciamento de dados de pesquisa (TECHNISCHE UNIVERSITÄT MÜNCHEN, 2016);

c) DSpace: *software* livre que possibilita a criação de repositórios digitais com funções de armazenamento, gerenciamento, preservação e visibilidade da produção intelectual. O sistema foi criado de forma a ser facilmente adaptado. Os repositórios DSpace permitem o gerenciamento da produção científica em qualquer tipo de material digital, dando-lhe maior visibilidade e garantindo a sua acessibilidade ao longo do tempo. (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E

TECNOLOGIA, 2016).

4.5 Projeto piloto

O passo final para implantação do serviço de suporte a pesquisa será a execução de um piloto contemplando um projeto de pesquisa real. Com isso será possível ter uma dimensão da dinâmica do trabalho para assim realizar os ajustes necessários.

5 Considerações finais

O Serviço de apoio à pesquisa e gerenciamento de dados da BU/UFSC está em fase inicial, ainda definindo escopo, diretrizes e parceiros. Há um longo caminho pela frente. Todavia a equipe está motivada e trabalhando para tal. Parcerias estratégicas como a área de Tecnologia e de Pesquisa da universidade são primordiais para impulsionar o projeto.

Entende-se que é uma área inovadora de atuação, a qual não se tem muitos estudos e relatos de experiência brasileiros. Por outro lado, trata-se de uma tendência global considerando que as agências de fomento e a área de comunicação científica cada vez mais se preocupam em conhecer e manter os registros e etapas do processo de pesquisa.

Invariavelmente a gestão desses dados e o acompanhamento desse processo irão recair sobre a responsabilidade de alguém. Nada mais lógico que seja de responsabilidade da biblioteca, considerando que é da natureza desta instituição a gestão dos mais variados recursos de informação.

Além disso, é uma nova e promissora possibilidade de atuação dos bibliotecários em uma era em que não só a gestão de acervos e a disponibilização de espaços físicos pelas bibliotecas são suficientes, fazendo-se necessário investir em serviços inovadores.

6 Referências

ABBOTT, Daisy. **What is digital curation?** Edinburgh: Digital Curation Centre, 2008. Disponível em: <http://www.dcc.ac.uk/resources/briefing-papers/introduction-curation/what-digital-curation>. Acesso em: 8 mar. 2016.

CHIWARE, Elisha; MATHE, Zanele. Academic libraries' role in Research Data Management Services: a South African perspective. **South African Journal of Libraries and Information Science**, Boordfontein, v. 81, n. 2, p. 1-10, 2015. Disponível em: <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/1563/1445>. Acesso em: 28 abr. 2016.

COSTA, Maira Murrieta; CUNHA, Murilo Bastos Da. O bibliotecário no tratamento de dados oriundos da e- science: considerações iniciais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 189–206, 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária da encruzilhada. **DataGramaZero**: revista de ciência da informação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/14869>. Acesso em 03 de maio de 2016.

THE DATA citation index: connecting the data to the research it informs. Thomson & Reuters, 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/Berna/Dropbox/GestaoDados/RepositoriodadosThompson.html>. Acesso em: 22 abr. 2016.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

ERIC: e-research infrastructure and communication. **ERIC initiative**. 2016. Disponível em: <http://eric-project.org/>. Acesso em: 07 abr. 2016.

E-SCIENCE Portal for New England Librarians: a Librarian's link to e-Science Resources. **Evolution of e-Science**. Disponível em: <http://escience library.umassmed.edu/about/evolution-esci>. Acesso em: 20 abr. 2014.

EUROPEAN COMMISSION. Horizon 2020. **What is Horizon 2020?** Disponível em: <https://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/what-horizon-2020>. Acesso em: 2 maio 2016.

GORE, Sally A.. E-science and data management resources on the web. **Medical Reference Services Quarterly,** [s.l.], v. 30, n. 2, p.167-177, 25 abr. 2011. DOI: 10.1080/02763869.2011.562778.

HEIDORN, P. Bryan. The emerging role of libraries in data curation and e-science. **Journal of Library Administration**, [s.l.], v. 51, n. 7-8, p. 662-672, out. 2011. DOI: http://dx.doi.org/10.1080/01930826.2011.601269.

HEY, Y Tony; TANSLEY, Stewart; TOLLE, Kristin. **Fourth**. Washington: Microsoft Corporation, 2009. Disponível em: <http://research.microsoft.com/en-us/collaboration/fourthparadigm/4th_paradigm_book_complete_lr.pdf> Acesso em: 8 mar. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT). **Sobre o DSpace.** [2016]. Disponível em: <http://www.ibict.br/pesquisa-desenvolvimento-tecnologico-e-inovacao/Sistema-para-Construcao-de-Repositorios-Institucionais-Digitais>. Acesso em: 20 abr. 2016.

LEE, Christopher A.; TIBBO, Helen R. Digital curation and trusted repositories*:* steps toward success. **Journal of Digital Information**, v. 8, n. 2, 2007. Disponível em: <https://journals.tdl.org/jodi/index.php/jodi/article/view/229/183>. Acesso em: 8 mar. 2016.

LEHMKUHL, Karyn M.. **Suporte a e-pesquisa na UFSC**: proposta de implantação. Florianópolis, 2015. 11 slides, color. Apresentado à equipe da Biblioteca Universitária e Pró-Reitorias de Pesquisa e de Pós-Graduação da UFSC.

MARQUES, Fabrício. Ciência transparente. **Revista Pesquisa FAPESP,** São Paulo, n. 218, p.54-58, abr. 2014. Disponível em: <http://revistapesquisa.fapesp.br/2014/04/24/ciencia-transparente/>. Acesso em: 10 jun. 2015.

MITSCHERLING, Christoph. Integrated communication - and service- infrastructure for libraries. In: IATUL CONFERENCE, 35., 2014, Espoo, Finland. **Proceedings... .** [S.l.]: Purdue University, 2014. p. 1 - 10. Disponível em: <http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2014/servicedesign/2>. Acesso em: 10 jun. 2015.

RODRIGUES, E. et al. **Análise dos resultados do inquérito sobre dados científicos produzidos na Universidade do Minho.** Braga: Universidade do Minho, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/29948>. Acesso em: 20 abr. 2016.

SAYÃO, Luis Fernando; SALES, Luana Farias. **Guia de gestão de dados de pesquisa para**

bibliotecários e pesquisadores. Rio de Janeiro: CNEN, 2015. Disponível em: <http://www.cnen.gov.br/component/content/article?id=160>. Acesso em 22 de março de 2016.

SCIENTIC DATA. **Nature Publishing Group**. Disponível em: <http://link.periodicos.capes.gov.br.ez46.periodicos.capes.gov.br/sfxlcl41?url_ver=Z39.88-2004&url_ctx_fmt=infofi/fmt:kev:mtx:ctx&ctx_enc=info:ofi/enc:UTF-8&ctx_ver=Z39.88-2004&rfr_id=info:sid/sfxit.com:azlist&sfx.ignore_date_threshold=1&rft.object_id=352000000003984>. Acesso em: 22 abr. 2016.

SURKIS, Alisa; READ, Kevin. Research data management. **Journal of The Medical Library Association,** [s.l.], v. 103, n. 3, p.154-156, jul. 2015. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4511058/>. Acesso em: 22 abr. 2016.

TECHNISCHE UNIVERSITÄT MÜNCHEN (TUM). **MediaTUM**: media server. 2016. Disponível em: <https://mediatum.github.io/en.index.html>. Acesso em: 19 abr. 2016.

SUSTENTABILIDADE E VISIBILIDADE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA: A CONSTRUÇÃO DO PORTAL DE PERIÓDICOS ELETRÔNICOS CIENTÍFICOS DA UNICAMP

Gildenir Carolino Santos (UNICAMP) - gilbfe@unicamp.br

Resumo:

Após 350 anos da descoberta dos primeiros periódicos científicos, a área da comunicação científica acompanhou a transformação mundial da tecnologia da informação referente às publicações periódicas, despontando consideravelmente nas instituições públicas como as universidades. Sendo assim, é possível perceber que os periódicos eletrônicos por si só já operam grandes mudanças nos ambientes de pesquisa, construindo um elo entre a prática e a teoria referenciadas nos artigos científicos. Este trabalho tem como objetivo apresentar os critérios e procedimentos metodológicos que foram utilizados para a construção do Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos (PPEC) na Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) ao longo da existência dos seus 50 anos de criação. Em consonância dessa implantação, o PPEC teve grandes resultados como na participação na Rede Brasileira de Preservação Digital Cariniana, sendo parceiro integral da rede, aquisição de DOI para todos os periódicos vinculados ao Portal, e reconhecimento como um portal de indexação por possuir o protocolo OAI-PMH, das publicações ingressantes do Portal da Universidade.

Palavras-chave: *Portal de periódicos eletrônicos. Publicações periódicas. Produção científica*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

SUSTENTABILIDADE E VISIBILIDADE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA: A CONSTRUÇÃO DO PORTAL DE PERIÓDICOS ELETRÔNICOS CIENTÍFICOS DA UNICAMP

Resumo:
Após 350 anos da descoberta dos primeiros periódicos científicos, a área da comunicação científica acompanhou a transformação mundial da tecnologia da informação referente às publicações periódicas, despontando consideravelmente nas instituições públicas como as universidades. Sendo assim, é possível perceber que os periódicos eletrônicos por si só já operam grandes mudanças nos ambientes de pesquisa, construindo um elo entre a prática e a teoria referenciadas nos artigos científicos. Este trabalho tem como objetivo apresentar os critérios e procedimentos metodológicos que foram utilizados para a construção do Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos (PPEC) na Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) ao longo da existência dos seus 50 anos de criação. Em consonância dessa implantação, o PPEC teve grandes resultados como na participação na Rede Brasileira de Preservação Digital Cariniana, sendo parceiro integral da rede, aquisição de DOI para todos os periódicos vinculados ao Portal, e reconhecimento como um portal de indexação por possuir o protocolo OAI-PMH, das publicações ingressantes do Portal da Universidade.

Palavras-chave: Portal de periódicos eletrônicos. Publicações periódicas. Produção científica. Ferramentas de comunicação e colaboração

Abstract
After 350 years of the discovery of scientific journals former, the area of scientific communication accompanied the global transformation of related information technology to periodicals, blunting considerably in public institutions such as universities. So you can see that the electronic journals alone already operate major changes in research environments, building a link between practice and theory in scientific articles referenced. This paper aims to present the criteria and methodological procedures that were used to build the Portal of Scientific Journals Electronics (PPEC) at the State University of Campinas (Unicamp) throughout the life of its 50 years of creation. In consonance of this implantation the PPEC had great results as the participation in the Brazilian Network of Digital Preservation Cariniana, being full partner network, acquisition of DOI for all journals linked to the Portal, and recognition as a portal for indexing by having the OAI -PMH, the freshmen publications of the University Portal.

Keywords: Portal electronic journals. Periodicals. Scientific production. Tools of communication and collaboration

1 Introdução

Após 350 anos da descoberta dos primeiros periódicos científicos, a área da comunicação científica acompanhou a transformação mundial da tecnologia da informação referente às publicações periódicas, despontando consideravelmente nas instituições públicas como as universidades. Sendo assim, é possível perceber que os periódicos eletrônicos por si só já operam grandes mudanças nos ambientes de pesquisa, construindo um elo entre a prática e a teoria referenciadas nos artigos científicos. (SANTOS, 2015).

Cada vez mais, as universidades desenvolvem e implantam seus portais de periódicos para agregar em massa as produções científicas. De modo geral, um portal é uma página específica na internet, que serve como ponto de acesso direto a outros conjuntos de serviços e informações, contendo subdivisões específicas sobre determinado tema ou área do conhecimento. No que se refere a periódicos científicos, um portal exerce a função agregadora e funciona como um índice, tendo por objetivo ajudar os pesquisadores a encontrar informações específicas acerca de autores, títulos, temas, etc.

Um portal de periódicos, além da função de agregar informações, aplicações e serviços relevantes aos usuários − bem como de organizar a informação periódica −, realiza o filtro de várias informações por meio de uma interface única, garantindo a visibilidade da produção institucional.

Hoje em dia, com os sistemas de gerenciamento editoriais é possível administrar em qualquer parte do planeta uma ou mais publicações que estejam configuradas em um desses sistemas. Como exemplo bem-sucedido de software gratuito para organização de periódicos e portais, citamos o Open Journal Systems (OJS), ferramenta de gerenciamento de publicações periódicas on-line que foi lançado em 2002 como software de código aberto distribuído pelo Public Knowledge Project (PKP). No Brasil, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) – batizou-o de Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), oferecendo o ambiente customizado de acordo com a identidade visual da instituição. (SANTOS; FERREIRA, 2014).

Assim como temos o Repositório Institucional da Produção Científica da Universidade, foi criado também, com o propósito de garantir a visibilidade da produção científica relatada em publicações seriadas, o Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos da UNICAMP, que tem como finalidade a reunião dos periódicos da Universidade no mesmo local.

O objetivo principal dele, portanto, é garantir e apoiar a qualificação e a visibilidade das publicações periódicas científicas vinculadas aos institutos, faculdades, centros, núcleos de pesquisa e órgãos complementares da UNICAMP, arbitrados por pares e institucionalmente ligados à Universidade, garantindo a diversidade institucional e regional e o livre acesso a toda comunidade científica.

Dessa forma, o Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos da UNICAMP − idealizado a partir do projeto de pós-doutorado do autor e mantido pela Coordenadoria Geral da Universidade e pelo Sistema de Bibliotecas (SBU) − nasce da necessidade de se ter, em uma única plataforma, a reunião de todos os periódicos editados e produzidos no âmbito da Universidade.

2 Revisão de literatura

A comunicação científica que continua passando por processos de mudanças sempre teve como principal função dar continuidade ao conhecimento científico. (MEADOWS, 1999).

Segundo Grants, Oliveira e Phillipi (2011, p.5),

> A produção científica como fruto da construção do conhecimento individual ou coletivo propicia a potencial visibilidade evolutiva dos delineamentos teóricos gerados pelos pesquisadores bem como contribui para o enriquecimento de novos

> saberes. No entanto, como uma atividade eminentemente social, precisa ser comunicada para que alcance o seu reconhecimento entre seus pares e também motive outras descobertas.

Essas descobertas científicas, traduzidas para a produção científica no âmbito das universidades procuram promover cada vez mais investimentos nas formas de armazenamento dessa produção em diversos ambientes acessíveis buscando a visibilidade dos trabalhos realizados por essas universidades.

"A introdução do periódico significou a formalização do processo de comunicação, tornando-se o canal formal de divulgação, permitindo que as pesquisas fiquem disponíveis por longos períodos de tempo para um público amplo." (MEADOWS, 1999 apud SOUZA, 2002, p.23).

Nessa mesma proporção, os portais de periódicos refletem alterações, tanto nas atividades de busca quanto nas atividades de disseminação de informações contidas nas publicações seriadas, visto que os portais periódicos modificam as estruturas de comunicação, ampliando as possibilidades de estratégia de buscas precisas e sofisticadas diretamente nos artigos de vários periódicos (SOUTO, 2007 apud GARRIDO; RODRIGUES, 2010).

De acordo com Grants, Bem e Alves (2014, p.2),

> As publicações eletrônicas decorrem do desenvolvimento de Tecnologias de Informação e Comunicação" (TIC's), que alcançaram grande avanço nas últimas décadas possibilitando, através de recursos eletrônicos, a disponibilização dessas publicações. Elas lembram que sob o prisma da atividade editorial, tanto em termos das publicações tradicionais, quanto das eletrônicas percebe-se o empenho em tornar as informações cada vez mais acessíveis e "assimiláveis" (sentidas) pelos diversos públicos.

Um portal de periódicos, além da função agregadora de informações, aplicações e serviços relevantes aos usuários, tem como vantagem o filtramento de variedades de informação por meio de uma interface única.

A definição de portal de periódicos, segundo Alves et al. (2012), está classificada como ambientes estruturados que reúnem e/ou integram diversas fontes de informação. Além disso, muitos deles utilizam protocolo OAI-PMH e mecanismo de busca para a recuperação de um artigo ou uma publicação de forma completa.

No campo da indexação, os portais se diferem das bases de dados, mas às vezes se confundem com os diretórios. Eles são sites na Internet que funcionam como centros distribuidores de conteúdo para uma série de outros sites ou subsites dentro, e também fora, do domínio ou subdomínio de uma instituição ou empresa gestora do portal. (SANTOS, 2015).

Hoje em dia, com o avanço dos sistemas de gerenciamento editoriais é possível administrar em qualquer parte do planeta qualquer publicação que esteja configurada em um desses sistemas. Citando um exemplo bem sucedido e um software fantástico para organização de portais é o Open Journal Systems (OJS), plataforma de gerenciamento de publicações periódicas on-line que foi lançado em 2002 como software de código aberto distribuído gratuitamente pelo Public Knowledge Project (PKP), que traduzido no Brasil pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) configurou-se

em Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), com o ambiente customizado de acordo com a identidade visual da instituição. (PKP, 2014).

Esse sistema além de gerenciar uma publicação pode ser instalado para a estruturação de Portais de Periódicos/Revistas em qualquer instituição que deseja dar visibilidade em suas publicações, ou seja, a utilização do software é pública e gratuita.

Araújo (2012) apud Grants, Bem e Alves (2014, p.2) "considera a biblioteca universitária como um importante componente no sistema de comunicação científica".

> Ela informa que "o papel do bibliotecário no processo de editoração de periódicos vai além de fazer a divulgação do portal e, por conseguinte, dos periódicos e dar suporte aos editores e outros usuários. Pois, ele pode ocupar também os cargos: de gestor do portal de periódicos, de avaliador técnico das revistas, de capacitador de editores, etc.

Portanto, os portais como gerenciador de periódicos é uma grande ferramenta consolidada atualmente para sustentar e dar visibilidade as produções científicas armazenadas nas publicações periódicas.

3 Materiais e métodos

O Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos (PPEC), como dito anteriormente, é fruto do projeto de pós-doutorado, concluído em 2012, do autor deste trabalho, o qual, em companhia de sua supervisora do pós-doc, agendaram uma reunião com o vice-reitor e responsável pela Coordenação Geral da Universidade para fosse apresentada a funcionalidade do Portal, o qual teve aceitação unânime e foi aprovado para implantação imediata na Universidade. A partir de então, foi criada, por intermédio da Portaria GR-012/2014, instituída pela Reitoria da UNICAMP, o Grupo de Trabalho (GT) para a elaboração de diretrizes e procedimentos com a condição de selecionar esses periódicos para ingresso no Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos da UNICAMP (PPEC). Dessas diretrizes, surgiram 13 requisitos básicos para credenciamento de periódico no Portal, descritos abaixo:

> - publicar artigos originais de caráter científico;
> - possuir abrangência nacional e/ou internacional quanto aos autores e conselho editorial;
> - publicar no mínimo cinco artigos originais por fascículo;
> - apresentar, na identificação do periódico, as seguintes informações: escopo, política editorial e instruções aos autores, preferencialmente em português, inglês e espanhol, além de filiação completa dos autores, acompanhada de e-mail do autor correspondente;
> - contemplar a máxima diversidade institucional e regional de autores nacionais e internacionais, evitando a concentração de autores locais;
> - estar classificado no Qualis/CAPES, nos estratos A e B;
> - ter tempo de existência de três (3) anos;
> - possuir número internacional normalizado para publicações seriadas (ISSN e/ou E-ISSN);
> - possuir padrões nacionais e internacionais de normalização para publicação de periódicos e trabalhos científicos;
> - ter periodicidade mínima semestral, com pontualidade na publicação dos fascículos;
> - publicar artigos com título, resumo e palavras-chave, no idioma do texto do artigo e no idioma inglês, quando este não for o idioma do texto;
> possuir, preferencialmente, indexação em base de dados nacional ou internacional;
> - ter implementado o gerenciamento do periódico a partir do SEER – Sistema de

> Editoração Eletrônica de Revista / OJS – Open Journal System, pois esse software é parametrizado para a atribuição do DOI. Porém, os periódicos que utilizam outras formas de gerenciamento também poderão aderir ao termo, adequando-os às condições do Portal. (UNIVERSIDADE..., 2016).

No levantamento realizado na pesquisa de pós-doutorado, foram detectados 67 títulos de periódicos, dos quais apenas 45 dos títulos apresentavam condições para ingressar no Portal por estarem em situação corrente e ainda publicando edições. Nessa distribuição por área de conhecimento, encontrados em todo o *campus* da Universidade, a maior concentração de periódicos foi evidenciada na área de Humanas, conforme gráfico 1 abaixo:

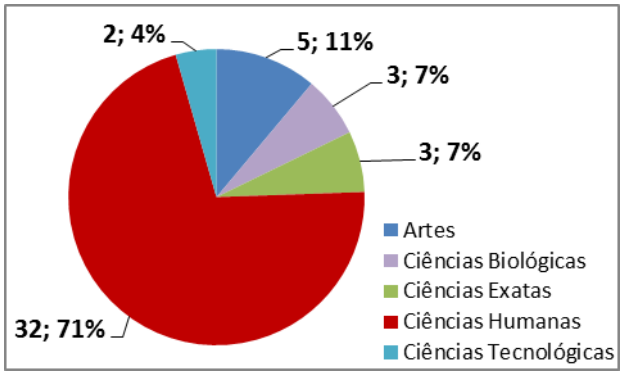


Gráfico 1 – Distribuição dos periódicos por área do conhecimento
Fonte: Santos, 2012.

Na primeira fase foram convidados para se integrar ao PPEC os editores de periódicos que utilizavam a plataforma OJS/SEER, pois já possuíam mecanismos que permitissem a interface com o Programa LOCKSS[1] (Stanford University), da Rede de Serviços de Preservação Digital Cariniana (IBICT) − a UNICAMP é integrante dessa rede como parceiro integral com mais nove instituições −, e também pela facilidade de atribuição do Digital Objetc Identifier (DOI) que foi adquirido junto à CrossRef/ABEC (Associação Brasileira de Editores Científicos) para atender a todos os periódicos vinculados ao Portal. Dos 45 títulos selecionados, 29 estavam instalados na plataforma OJS/SEER. Os demais possuíam sites próprios e sete deles pertencentes ao SciELO, conforme gráfico 2 abaixo:

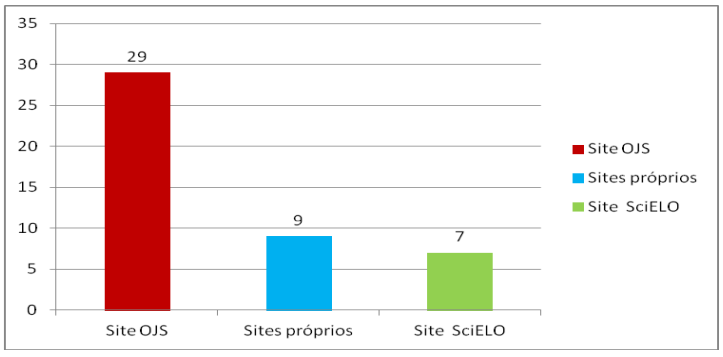


Gráfico 2 – Distribuição dos periódicos por plataforma de hospedagem
Fonte: Elaboração do autor.

[1] LOCKSS – acrônimo de Lot of Copies Keep Save and Security.

Tendo detectado os possíveis periódicos que comporiam o Portal por meio da utilização do OSJ/SEER, a coordenação contatou os editores, e por meio de um termo de adesão, apresentou-lhes as vantagens e os compromissos que cada um deles teria ao entrar no Portal.

Para que a página inicial do PPEC possuísse uma entrada interativa, e nos mesmos moldes do Portal de Revistas da USP, a coordenação do *Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos da UNICAMP* junto com a equipe técnica de analistas de sistema, coordenação do SBU e um programador colaborador da Assessoria de Comunicação da UNICAMP, estruturou em WordPress uma página com o código fonte cedido pela USP para que os editores acessassem diretamente da página principal, o seu periódico, bem como foram agregadas informações funcionais que deixassem o Portal mais dinâmico e moderno com banner de informações aos editores e comunidade, links de acesso aos dados sobre o Portal e equipe, etc. como podemos observar na figura1 a seguir:



Figura 1 – Site estruturado em WordPress do Portal
Fonte: http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs

Hoje, o PPEC possui 25 títulos de periódicos em todas as áreas, conforme quadro 1 a seguir, aguardando a adesão de demais editores para compor a sua totalidade de 45 títulos mencionados inicialmente.

Quadro 1 – Periódicos integrados ao Portal

Título do periódico	Unidade/Centro/Núcleo/Órgão	Área de Conhecimento
Brazilian Journal of Oral Sciences	Faculdade de Odontologia de Piracicaba	Ciências da Saúde
Cadernos de Estudos Linguísticos	Instituto de Estudos da Linguagem	Linguística
Cadernos Pagu	Núcleo de Estudos de Gênero Pagu	Ciências Humanas
Conexões	Faculdade de Educação Física	Ciências da Saúde
ETD - Educação Temática Digital	Faculdade de Educação	Ciências Humanas
Filosofia e Educação	Faculdade de Educação	Ciências Humanas
Labor & Engenho	Faculdade de Engenharia Civil	Ciências Tecnológicas
LIAMES: Línguas Indígenas	Instituto de Estudos da Linguagem	Linguística

Americanas		
Opinião Pública	Centro de Estudos de Opinião Pública	Ciências Humanas
PARC Pesquisa em Arquitetura e Construção	Faculdade de Engenharia Civil	Ciências Sociais Aplicadas
Pitágoras 500	Instituto de Artes	Artes
Pró-Posições	Faculdade de Educação	Ciências Humanas
RDBCI: Rev. Digital de Biblioteco-nomia e Ciência da Informação	Sistema de Bibliotecas	Ciências Sociais Aplicadas
Remate de Males	Instituto de Estudos da Linguagem	Linguística
Resgate	Centro de Memória	Interdisciplinaridade
Revista Arqueologia Pública	Núcleo de Estudos e Pesquisas Ambientais	Ciências Humanas
Revista HISTEDBR On-line	Faculdade de Educação	Ciências Humanas
RUA	Laboratório de Estudos Urbanos	Linguística
Segurança Alimentar e Nutricional	Núcleo de Estudos e Pesquisas em Alimentação	Interdisciplinaridade
Serviço Social & Saúde	Serviço Social – HC	Interdisciplinaridade
Terrae Didatica	Instituto de Geociências	Ciências Humanas
Trabalhos em Linguística Aplicada	Instituto de Estudos da Linguagem	Linguística
URBANA: Rev. Elet. Centro Interd. Estudos sobre a Cidade	Instituto de Filosofia e Ciências Humanas	Ciências Humanas

Fonte: PPEC, 2015.

Em relação à equipe técnica que fomenta a gestão do Portal está estabelecida, da seguinte forma:

- **Coordenação**: bibliotecário do projeto da construção do *Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos da UNICAMP* foi designado como coordenador responsável pelas atividades do Portal. A princípio o bibliotecário não existia para essa função, mas em comum acordo entre as unidades e o compromisso da Coordenação Geral da Universidade em criar a vaga, para designar o responsável pelo Portal.

- **Comitê Consultivo**: constituído pelos próprios membros que iniciaram os trabalhos pelo GT instituído pelo Reitor e inclusão após a elaboração das diretrizes da coordenação do SBU. É formado pelos docentes assessores da PRP, PRPG, CGU, pesquisadora que supervisionou o projeto e bibliotecários (coordenadora do SBU e idealizador do projeto).

- **Equipe técnica**: constituída por um bibliotecário, um bolsista, um estagiário e conta também, com o auxílio técnico especializado do analista de sistemas da Diretória da Tecnologia da Informação do SBU.

Indiretamente, faz parte também da equipe do PPEC, os editores dos periódicos, pois os mesmos estão vinculados aos institutos, faculdades, centros, núcleos e órgãos complementares da Universidade. As responsabilidades deles permanecem as mesmas do fluxo editorial de qualquer periódico, tendo apenas como compromisso com o PPEC o de participarem das reuniões, treinamentos e convocações extras, além de manterem atualizados os metadados das publicações no Portal.

Em relação às instalações físicas e à logística do PPEC, foram adquiridos mobiliários e equipamentos de informática para configurar o ambiente físico no prédio da Biblioteca Central da Universidade. O servidor que abriga o Portal está instalado na Diretoria da Tecnologia da Informação do SBU, sendo exclusivo para essa finalidade, monitorado pelo administrador de redes, com realização de backups diários e também preservados digitalmente na Rede Cariniana.

Os periódicos estão assegurados sob a licença de uso do *Creative Commons*, que não permite a utilização do material para fins comerciais e garante seu livre acesso.

4 Resultados parciais/finais

Como resultados desse trabalho, vale a pena informar que o PPEC é o único Portal no Brasil a ser registrado no Centro Brasileiro do ISSN, sob o número 2446-5267, assim como outros portais internacionais: Portal do Latindex[2], Portal do ROAD – Directory of Open Access Scholarly Resources[3], entre outros.

Apesar de ser uma fonte indexadora restrita, o PPEC é considerado também um indexador para as suas publicações, pois permite a cada uma delas que sejam nele instaladas e baseadas no protocolo OAI-PMH, oferecendo mecanismos de busca, serviços à comunidade e possuindo os metadados, que seguem o padrão Dublin Core de registros.

Preocupada com o reconhecimento da sua produção científica, a UNICAMP encontra-se afiliada à CrossRef/PILA (Publishers International Linking Association), por meio da ABEC – Associação Brasileira de Editores Científicos, para a aquisição e atribuição do DOI em suas publicações, garantindo assim, a efetivação e persistência dos seus registros em qualquer ambiente digital da internet, e isso, comprovadamente, é um passo importante para a internacionalização da publicação.

É esperado que o PPEC pudesse apresentar a produção científica registrada nele de modo mais visível para a comunidade, uma vez que anteriormente encontravam-se divulgados internamente em sites dos institutos, faculdades, centros e núcleos (destaque para estes dois últimos pelo motivo da grande concentração dos periódicos) de forma mais tímida. A partir da implantação do PPEC, o marketing institucional começa a possuir mais visibilidade e consistência detectada em uma única plataforma de localização e recuperação das fontes originais de pesquisas reconhecidas e publicadas nos periódicos efetivamente destacados no Portal.

Outro grande resultado benéfico com a implantação do PPEC é a utilização do software OJS/SEER para portais, pois além de ser gratuito, sem ônus e implementado por uma equipe colaborativa do PKP – Public Knowledge Project, a Universidade não teve custo algum em reinventar a roda ou realizar gastos com a aquisição de um software proprietário para a elaboração do seu Portal. Apenas, agregou-se à equipe criada um bibliotecário coordenador transferido de outra unidade para coordenar os serviços do Portal. Além disso, como citado anteriormente, a UNICAMP faz parte como parceiro integral, da Rede Brasileira de Preservação Digital Cariniana, preservando inicialmente todos os títulos de periódicos que utilizam o software OJS/SEER.

[2] Disponível em: http://www.latindex.unam.mx/
[3] Disponível em: http://road.issn.org/

Com isso, é notório que todos esses itens citados anteriormente e o relato da metodologia utilizada permitiram a consolidação de um serviço que era necessário para a Universidade há muito tempo, permitindo demonstrar, dessa forma, a potencialidade de uma equipe de funcionários motivados em colaborar no crescimento e expansão desse serviço como uma extensão universitária, visto que a mesma está prestes a completar 50 anos de existência, presenteada pela fomentação e implantação do Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos.

5 Considerações parciais/finais

Espera-se que o PPEC, inaugurado oficialmente em 02 de dezembro de 2015 pela reitoria e o SBU, consolide-se em um modelo a ser seguido de organização da informação, de forma prática e simples. Sabemos que existem outros portais mais experientes e com mais tempo de existência, mas o que pretendemos aqui é ampliar esse quadro e destacar a possibilidade e importância de se ter um portal de periódicos eletrônicos preocupado em permitir a visibilidade de sua produção científica em um suporte tão evidenciado em todo o planeta, como os periódicos.

Entretanto, convenhamos que ainda exista entre algumas universidades estranheza na forma de conceber seu portal de periódicos. É fato que surgem muitas questões e desafios no desenvolvimento de portais de periódicos institucionais, tais como: a definição de políticas envolvendo tipologias das seções a serem implementadas numa publicação periódica, disponibilização dos trabalhos para o uso da comunidade, sistema de validade e edição dos metadados, gerenciamento dos textos completos, preservação digital e, principalmente, a questão dos direitos autorais. No entanto, podemos assegurar que os gerenciadores eletrônicos de periódicos, como o exemplo adotado pela UNICAMP, como o OJS/SEER é uma plataforma ideal e gerenciável para todos esses questionamentos, garantindo a estabilidade e a sustentabilidade da publicação pelo editor pela adoção do movimento do acesso livre de publicações.

Com tudo isso, podemos concluir que os portais de periódicos eletrônicos são instrumentos essenciais para promoção da visibilidade da produção científica das instituições acadêmicas e de pesquisa, já que viabilizam o acesso e uso dos conteúdos de forma eficiente, democrática e gratuita na maioria das vezes.

6 Referências

ALVES, M. B. M. et al. **Fontes de informação on line**: nível básico. Florianópolis, 2012. 54 slides, color. Disponível em: <http://www.bu.ufsc.br/design/pptOficialNivelBasico.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2016.

GARRIDO, I. dos S.; RODRIGUES, R. S. Portais de periódicos científicos online: organização institucional das publicações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.15, n.2, p.56-72, maio./ago. 2010. Disponível em: http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/ view/943/732>. Acesso em: 5 maio 2016.

GRANTS, Andréa Figueiredo Leão; OLIVEIRA, Alexandre Pedro de; PHILIPPI, Tatyane Barbosa. **Sistema eletrônico de editoração de revista (SEER)** : processo editorial.

Florianópolis : UFSC/Biblioteca Central , 2011. Disponível em: <http://www.bu.ufsc.br/design/e-book-seer-ufsc-unisul-1.pdf>. Acesso em: 8 maio 2016.

GRANTS, A.F. L.; BEM, R.M. de; ALVES, B. M. Competência informacional do editor de periódicos científicos e o papel educacional da biblioteca e do bibliotecário na disponibilização de conteúdos com qualidade: o Portal de Periódicos da UFSC. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/46105/4QT4.pdf?sequence=1>. Acesso em: 5 maio 2016.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília (DF): Briquet de Lemos, 1999.

PKP – Public Knowledge Project. **OJS** – Open Journal System. Disponível em: <https://pkp.sfu.ca/ojs/>. Acesso em: 5 maio 2016.

SANTOS, G. C. Visibilidade e vantagens na publicação de periódicos em portais institucionais. **Newsletter ABEC Brasil**, Botucatu, Ano 1, N.14, out. 2015. Disponível Em: <http://www.abecbrasil.org.br/index.asp?include=noticias_newsletter&id=15&parte=2>. Acesso em: 5 maio 2016.

SANTOS, G. C; FERREIRA, D. T. Gestão editorial: do conceito ao gerenciamento eletrônico. In: Souto, Leonardo Fernandes (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro, RJ: Interciência, 2014. p.221-242. Cap.11.

SOUZA, M. F. S. **Periódicos científicos eletrônicos**: apresentação de modelo para análise de estrutura. 2002. 154 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, SP, 2002.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Sistema de Bibliotecas. **Portal de Periódicos Eletrônicos Científicos**. Disponível em: <http://periodicos.sbu.unicamp.br>. Acesso em: 5 maio 2016.

SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL: CAMPANHA PELO SILÊNCIO NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFU

Maira Nani França (UFU) - mairanani@hotmail.com

Guilherme Augusto da Silva Gomes (UFU) - guilhermeaugg@gmail.com

Resumo:

As universidades, e consequentemente suas bibliotecas, como espaços públicos urbanos fomentam a interação social de distintos grupos de indivíduos. Na busca de se conquistar um ambiente equilibrado, adequado e agradável, em 2013, foi implantado o Projeto Campanha pelo Silêncio e uso adequado das bibliotecas do SISBI, objeto de estudo deste trabalho. Motivados pelos resultados obtidos e pela temática deste XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (Manaus, 2016): A Biblioteca Universitária como agente de sustentabilidade institucional, com este trabalho propõe-se compartilhar com os demais colegas uma das ações de sustentabilidade desenvolvidas pelo SISBI/UFU, bem como disponibilizar a arte do material gráfico, em arquivos abertos, utilizado na campanha educativa para que outras bibliotecas possam implementá-la, caso tenham interesse.

Palavras-chave: *Poluição sonora. Educação de Usuários. Espaço e Uso das Bibliotecas. Campanha pelo Silêncio. Sustentabilidade institucional.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

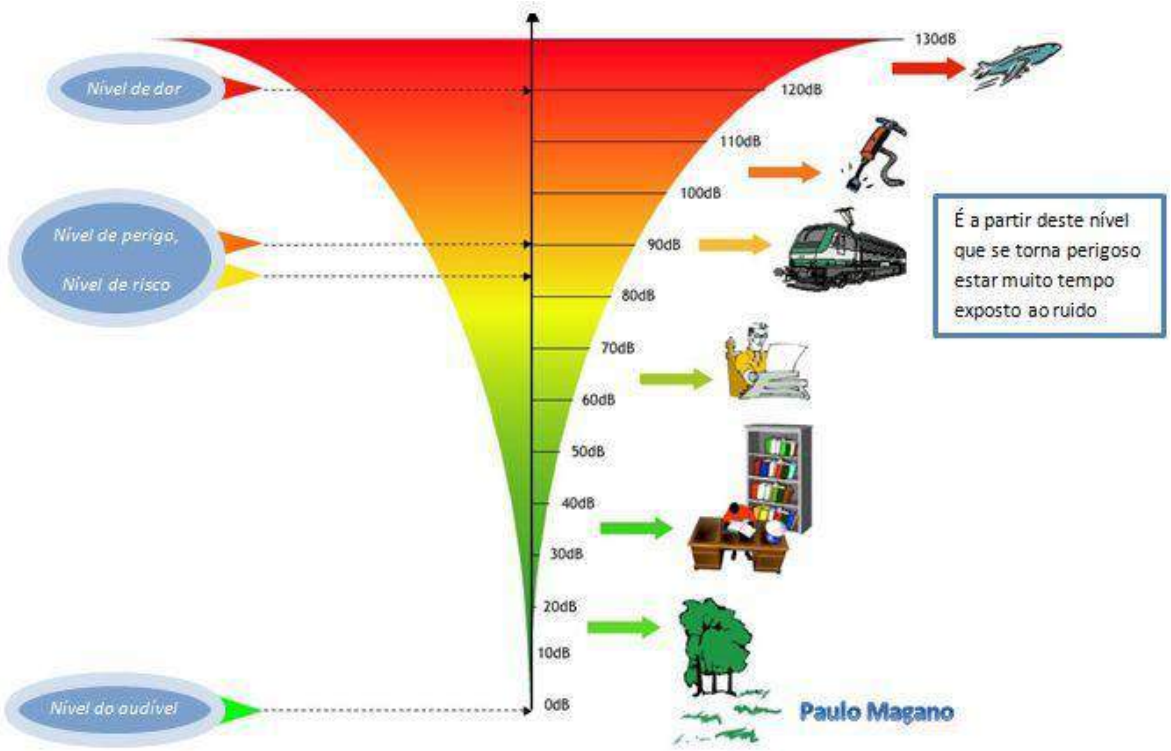
1 Introdução/Revisão de Literatura

As universidades, e consequentemente suas bibliotecas, como espaços públicos urbanos fomentam a interação social de distintos grupos de indivíduos. A concentração populacional nos grandes centros urbanos, por um lado, sempre contribuiu diretamente para sua evolução, porém este "inchaço" cada vez mais tem interferido negativamente na sustentabilidade ambiental.

Desde 1994, a Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho do Ministério do Trabalho estabeleceu a obrigatoriedade de toda instituição identificar os riscos ambientais e, elaborar e implementar um programa de prevenção "visando a preservação da saúde e da integração dos trabalhadores, através da antecipação, reconhecimento, avaliação e consequente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho" (BRASIL, 1994), ancorada nas três premissas básicas que definem a sustentabilidade: o viés econômico, social e ambiental. A normativa indica os cinco principais riscos ambientais, a saber: os físicos (ruídos, vibrações, frio, umidade, etc.), químicos (poeiras, fumos, gases, etc.), biológicos (fungos, parasitas, etc.), ergonômicos (postura inadequada, esforço físico, etc.) e de acidentes (iluminação e armazenamento inadequados, animais peçonhentos, etc.).

Dentre as variáveis que condicionam as ações e atividades humanas que visam suprir suas necessidades, destaca-se o ambiente sonoro em constante transformação, cada vez mais ruidoso nos espaços públicos, com recorte específico, neste trabalho, para as bibliotecas universitárias. As bibliotecas que integram o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia (SISBI/UFU) vêm enfrentando, principalmente, nos últimos anos, um grande problema em relação ao excesso de ruídos nos espaços destinados para estudo, quase sempre desrespeitando o limite máximo de decibéis permitidos normatizado pelo Ministério do Trabalho, Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), conforme apontado na Figura 1.

Figura 1 – Escala de decibéis



Fonte: Magano (2012).

Infelizmente não há uma cultura pelo silêncio e uso adequado estabelecido para estes ambientes. Inúmeras são as reclamações recebidos pelos gestores, tanto pelos servidores da unidade, quanto pelos usuários registradas através de e-mails, pessoalmente e pela avaliação da Comissão Própria de Avaliação (CPA)[1], que somadas às orientações de consultores de parceiros em busca de um melhor ambiente de trabalho e de estudo, já realizadas pelo SISBI/UFU, evidenciaram a necessidade de intervenção para mitigação dos efeitos ambientais, sociais e econômicos do ruído nas bibliotecas. Na busca de se conquistar um ambiente equilibrado, adequado e agradável, em 2013, foi implantado o Projeto *Campanha pelo Silêncio e uso adequado das bibliotecas do SISBI*, objeto de estudo deste trabalho. Motivados pelos resultados obtidos e pela temática deste XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (Manaus, 2016) *A Biblioteca Universitária como agente de sustentabilidade institucional*, com este trabalho propõe-se compartilhar com os demais colegas uma das ações de sustentabilidade desenvolvidas pelo SISBI/UFU, bem como disponibilizar a arte do material gráfico, em arquivos abertos, utilizado na campanha educativa para que outras bibliotecas possam implementá-la, caso tenham interesse.

2 Materiais e Métodos

2.1 O projeto

A *Campanha pelo Silêncio* foi planejada, como uma campanha a ser aplicada semestralmente nas bibliotecas da UFU, para educar os usuários para a cultura de silêncio e a utilização consciente do espaço das bibliotecas.

Definiu-se como *objetivo principal* a reeducação dos usuários sobre a forma de utilização do espaço das bibliotecas do SISBI, conscientizando-os sobre a necessidade de manutenção do silêncio e objetivos secundário:

a) criar condições para que os usuários possam refletir sobre os inconvenientes do excesso de barulho;
b) propor parceria com usuários para aumentar a tranquilidade no ambiente das bibliotecas, incentivando-os a manterem silêncio nos locais de estudo;
c) propiciar aos usuários um ambiente adequado para estudo e leitura.

Como *público alvo* apontou-se a integralidade dos usuários de todas as bibliotecas do SISBI/UFU e também os transeuntes desse ambiente, como foco na comunidade universitária das Bibliotecas do campus Santa Mônica e do Pontal, onde o problema do excesso de ruído é mais a acentuado.

Por entender que o processo educativo é algo contínuo planejou-se a *implantação da campanha* por meio de ações intercaladas semestralmente divididas em três fases.

a) Fase 1 e 3 – Silêncio nas bibliotecas (15 a 26/07/13 e 11 a 22/11/13);
b) Fase 2 e 5 – Pausa das atividades. Desenvolvimento da Campanha Preservação do acervo e da Biblioteca;
c) Fase 4 e 6 – Retomada da Campanha para o Silêncio (9 a 28/09/13 e 17/02 a 01/03/14).

O *material gráfico* utilizado na campanha foi composto de expositores (*displays*) afixados nas mesas de estudo das bibliotecas, no formato de prisma, em quatro modelos, com nome, símbolo, *slogan* e mensagens relacionadas ao tema da campanha (Anexo A); marcadores de livro com o tema da campanha (Anexo B), distribuídos aos usuários no Setor de Circulação; cartaz com informações sobre a campanha (Anexo C); banner representativo

[1] Comentários de discentes, docentes e técnicos administrativos, a respeito do excesso de barulho nas bibliotecas: 2010 – 5 registros; 2011 – 10 registros; 2012 – 6 registros.

da campanha, simbolizando o pedido por silêncio (Anexo D) e *cards* de advertência e parabéns. O material utilizado na Campanha foi confeccionado na gráfica da universidade, conforme descrição, especificação e distribuição indicadas abaixo:

a) displays de mesa[2] – 1.000 unidades, sendo 250 de cada modelo (Quadro 1);
b) marcadores de livro[3] – 5.000 unidades, sendo 2.500 de cada modelo (Quadro 2);
c) cartazes[4] – 150 unidades (Quadro 3);
d) banners[5] – 8 unidades;
e) cards[6] – 1.800 unidades, sendo 900 de cada (Quadro 4);
f) camisetas – 250 camisetas, sendo 2 para cada servidor das bibliotecas do SISBI.

Ficou definido que os *displays* seriam afixados sobre as mesas de estudos em grupo ou individual com uma fita adesiva. O posicionamento do prisma (centro, lado esquerdo ou direito) ficaria a critério da equipe do Setor de Referência. Cada biblioteca receberia uma quantidade a mais em relação à quantidade de mesas existentes para reposição, se necessário, de algum prisma que pudesse ser danificado ou extraviado.

Quadro 1 - Quantidade de display de mesa por modelo e por biblioteca

Texto do Modelo	Quantidade por Biblioteca								
	MON	UMU	FIS	ESB	HCU	PON	MTC	PAT	TOTAL
Evitar conversas pelo cel...	120	70	10	5	2	25	10	10	252
Falar mais perto...	120	70	10	5	2	25	10	10	252
Esticar as pernas...	120	70	10	5	2	25	10	10	252
Silêncio, paz e estudo...	120	70	10	5	2	25	10	10	252
Total	480	280	40	20	8	100	40	40	1008

Recomendou-se que os *marcadores de livros* fossem preferencialmente distribuídos nos Setores de Circulação das bibliotecas após o empréstimo de obras.

Quadro 2 - Quantidade de marcadores de livro por biblioteca

Texto do Modelo	Quantidade por Biblioteca								
	MON	UMU	FIS	ESB	HCU	PON	MTC	PAT	TOTAL
O barulho incomoda...	1.200	500	100	200	20	280	100	100	2500
Cada um tem seu jeito...	1.200	500	100	200	20	280	100	100	2500
Total	2400	1000	200	400	40	560	200	200	5000

Os *cartazes* foram encaminhados à secretaria das Bibliotecas Santa Mônica e Umuarama e aos responsáveis pelo Setor de Referência das demais bibliotecas setoriais, para que se responsabilizassem com o envio às coordenações de curso de seus respectivos campus, ao DCE[7], bem como, garantir que o cartaz fosse afixado em locais de grande visibilidade, como biblioteca, cantina, centro de convivência, entre outros. O Setor de Comunicação e RH (SECOM) da biblioteca central se responsabilizaria pelo envio do material a Reitoria/Vice-Reitoria e demais pró-reitorias.

[2] F/11 x 38,5 cm (aberto). F/11 x 15,5 cm (fechado) com 7cm de base. 4x0 cores. Papel Duplex 350g. 3 dobras. Vincos. Acabamento com cola.
[3] F/6x20 cm. 4x0 cores. Duplex 350g. Corte reto.
[4] F/29,7 x 42,0 cm. 4x0 cores. Couchê fosco 170g.
[5] F/0,90 x 1,40m. Impressão digital em lona. Acabamento com tubete, ponteira e cordão.
[6] F/ 10 x 5 cm. 4x0 cores. Couchê fosco 230g.
[7] Biblioteca Central Santa Mônica e setoriais Umuarama e Itutiutaba.

Quadro 3 - Quantidade de cartazes por biblioteca

Modelo	Quantidade por Biblioteca								
	MON	UMU	FIS	ESB	HCU	PON	MTC	PAT	TOTAL
Cartaz	80	15	10	5	5	15	10	10	150

Os *banners* deveriam ser disponibilizados dentro da biblioteca em um local de grande visibilidade, de preferência próximo à área de maior foco do problema: ambientes de estudo em grupo e os *cards* distribuídos aleatoriamente por alunos indicados pelo DCE, em horários esporádicos, pré-determinados, a ser combinado com a chefia do Setor de Referência de cada biblioteca.

Quadro 4 - Quantidade de *cards* por biblioteca

Texto do Modelo	Quantidade por Biblioteca								
	MON	UMU	FIS	ESB	HCU	PON	MTC	PAT	TOTAL
Advertência	300	70	65	70	5	250	70	70	905
Parabéns	300	70	65	70	5	250	70	70	905
Total	600	140	130	140	10	500	140	140	1800

A equipe definiu que as *camisetas* (Anexo F) a serem utilizadas na segunda fase da campanha seriam adquiridas por meio de patrocínio.

Durante o período de aplicação da campanha, foi previsto *intervenções* nas bibliotecas por colaboradores voluntários da comunidade acadêmica[8]. Para a primeira fase definiu-se que: em períodos pré-determinados seria atribuído um cartão que incentivasse a colaboração pelo silêncio, a partir do comportamento dos usuários. Por exemplo, era entregue um *card* (Anexo D1), aos usuários que estavam conversando com o volume de voz alterado e um *card* (Anexo D2) para aqueles que estavam contribuindo com a cultura do silêncio nos ambientes destinados a estudo e apresentação de vídeo educativo com uma passagem do filme *Asas do Desejo*[9], do diretor Wim Wenders, lançado em 1987, nos monitores de WebTVs disponibilizados nas bibliotecas. Para o segundo semestre previu-se além das atividades planejadas para a primeira fase, a utilização de *camisetas personalizadas* com o mote da

[8] Discentes indicados pelo Diretório Central dos Estudantes (DCE) de Uberlândia e Ituiutaba e discentes dos cursos de teatro, dança e artes de Uberlândia.

[9] "O filme se desenvolve no interior da Biblioteca Estatal de Berlim e arredores [...]. Os anjos [...] caminham (deslizam) pelos corredores. [...]. Leitores, estantes e mesas enfileiradas. Passeamos com eles e, aos poucos, vemos outros anjos na Biblioteca. Sabe-se que são anjos porque se cumprimentam com leves sorrisos e com movimentos assertivos de cabeça. [...] Anjos-bibliotecários que guardam os leitores e auxiliam os estudantes. [...] demonstram gostar daquele ambiente, sentem-se à vontade na biblioteca. Ouvem-se murmúrios, sussurros. Vozes mentais dos leitores que, num crescente, formam uma Babel. [...] De repente, um velho sobe pelas escadas. É Homero, um contador de histórias. [...] é o único a quem podemos ouvir. Cansado, ofegante, lamenta não ter mais a quem contar histórias: "Com o tempo, aqueles que ouviam a mim, tornaram-se meus leitores. Não sentam mais em círculo, mas a sós. E um não sabe nada do outro. Sou um velho de voz fraca, mas o conto ainda surge do fundo." A biblioteca não é somente o lugar da memória. É o único lugar onde se consegue um átimo de paz em meio à cidade arruinada. O lugar da concentração. É também a "nave da narrativa" onde mora a palavra que tem os anjos como sentinelas. (Breschand, 1997, p. 99) [...] Homero folheia um livro de imagens. Retratos de velhos. Imagens do século no livro de August Sander, *Hommes du XXe Siècle*. Assim, além de preservar a memória, a biblioteca se transforma também no lugar da reminiscência (Breschand, 1997, p.101). [...] A biblioteca de "Asas do desejo" é o lugar da humanização (dos anjos) e da cultura. Lugar onde a memória não apenas está guardada, mas de onde ela se desprende para circular entre os leitores. Lugar que abriga a palavra e que acolhe e torna possível a narrativa". Cf. http://www.ofaj.com.br/imagemsemelhancas_conteudo.php?cod=2.

campanha pelos servidores das bibliotecas, além de *performance* de pedido de silêncio, realizada pelos discentes do curso de teatro, dança e arte da universidade e mobilização para que todos os usuários e servidores, em uma data pré-determinada, fossem estudar/trabalhar com uma camiseta branca, em prol do silêncio nas bibliotecas.

Planejou-se *divulgar* a campanha na página eletrônica da UFU e da biblioteca, nas redes sociais do SISBI (Facebook e Twitter), correio eletrônico[10], chamadas no rádio e na TV universitária e material gráfico (cartazes, *displays* de mesa, marcadores de livro, *totens*, adesivos). Também foi previsto o *lançamento oficial* da campanha durante as atividades de recepção dos ingressantes dos *campi*, antecedido pelo *lançamento interno* nas bibliotecas do SISBI, como uma ação de marketing institucional voltada para o público interno (endomarketing), com objetivo de apresentar o projeto aos servidores do SISBI, conscientizá-los da importância e dimensão do projeto e convidá-los a serem parceiros/multiplicadores desta ideia.

Ao final da campanha previu-se uma avaliação pelo público por meio de uma enquete a ser disponibilizada na página eletrônica da biblioteca e do Facebook, bem como uma avaliação interna a ser realizada pelos servidores através de um pequeno questionário divulgado na lista de discussão do SISBI.

A etapas de planejamento, execução, acompanhamento e avaliação da campanha foi composta por uma equipe interdisciplinar a saber: bibliotecários de referência (responsáveis pelo acompanhamento das etapas da campanha, reedição do projeto), assistentes administrativos (responsáveis pela criação e elaboração da parte gráfica e marketing e, preparação e execução da campanha); bibliotecária coordenadora de atendimento (responsável pela coordenação e supervisão da campanha), representante docente (responsável pela idealização do projeto, acompanhamento e aconselhamento) e representantes discentes (parceiros na divulgação e conscientização dos discentes).

2.2 Defesa da Identidade visual da comunicação

A *Campanha pelo Silêncio* na consecução de sua proposição contou com reuniões para discussão do mote e da proposta para formulação das ideias para a identidade visual. Nas dinâmicas de grupo utilizadas para concepção e desenvolvimento desta etapa – a *brainstormings*, na terminologia da administração e marketing – realizados, suscitou-se a necessidade de uma campanha educativa que passasse aos usuários das bibliotecas da UFU uma ideia de paz e calma e da necessidade de silêncio no ambiente, que fosse de uma comunicação de forma educativa e não coercitiva.

Para o tema da campanha foi definido que seriam utilizadas as imagens de anjos. A inspiração para esse tema surgiu a partir do filme *Asas do Desejo*, no qual continha a cena de uma biblioteca que as pessoas estudavam em silêncio e os anjos se faziam presentes. A imagem de anjos também pode ser associada com a tradição judaico-cristã que considera esses seres entidades mensageiras de Deus. Sendo mensageiro do que se considera divino na cultura da maioria dos usuários das bibliotecas, a imagem de anjos na campanha visava geração de impacto positivo com a comunicação visual e sua proposta de silêncio. Em alguns momentos, foram utilizados anjos também com fones de ouvido, fazendo alusão ao barulho no espaço da biblioteca.

Na parte não-verbal da campanha, ou seja, nas imagens, foram utilizados dois anjos um com livro nas mãos para remeter especificamente ao espaço da biblioteca e outro com fones de ouvido, aludindo a um barulho mínimo, mas que ainda assim incomodava o outro.

[10] Envio de memorando com cartazes à Reitoria, vice-reitora, Pró-reitorias, diretorias de unidades acadêmicas/administrativas e DCE.

Nas cores, optou-se pela utilização do azul claro em contraste com branco primordialmente e verde/rosa para a roupa dos anjos. O azul, a partir da psicodinâmica das cores em comunicação, possui associação afetiva com paz, serenidade, espaço, infinito e sentimento profundo. O branco com limpeza, paz e divindade. Dessa forma, essas cores predominantes e associadas, conferiam a intenção de comunicação pelo silêncio.

Para as letras utilizadas no *layout*, no título optou-se por fontes não-serifadas. As serifas são os traços finais nas letras que conferem a elas pontas ou linhas que estilizam as letras de forma a parecer mais próximas de uma caligrafia, como exemplo, a fonte Times New Roman. As fontes não-serifadas são mais curvilíneas e com menos traços, dando assim mais leveza e fluidez às peças, como exemplo a fonte Arial. Além disso, optou-se por uma escrita não cursiva, dando mais conforto ao *layout* e leitura para quem visse a comunicação mais distante. Para a parte verbal da campanha optou-se pelo título "Asas do Silêncio", inspirada pelo filme *Asas do Desejo*, citado anteriormente. A associação, ao ler o título, deveria ser do ponto fundamental da campanha, portanto, a palavra "silêncio" foi indispensável. E, para ligar as imagens da comunicação com os textos, a palavra "asas" foi escolhida por ser uma imagem associativa com leveza e com os anjos.

Nos textos explicativos, a linguagem utilizada foi a coloquial, bem como nos balões de expressões de pensamento de um dos anjos foi utilizada a linguagem da internet de *hashtags* e de uma abreviação bastante utilizada da expressão "só que não": "sqn", comumente utilizada de forma irônica para repreender ou ironizar a atitude de alguém, no caso da comunicação do anjo que fazia barulho. Os grifos estavam ligados às palavras importantes na mensagem e que estavam contrastados na campanha como: "barulho incomoda e atrapalha", "aprender e se concentrar", "ambiente harmônico e de paz" e "evite grupos muito grandes e conversas".

Todos os elementos combinados deram origem às peças de comunicação definidas como fundamentais para alcance da campanha aplicada nas bibliotecas da UFU, incentivando o silêncio e a paz nos espaços de estudo.

3 Resultados parciais/finais

Ao avaliar a *Campanha pelo Silêncio* a equipe conclui que esta iniciativa cumpriu o objetivo de conscientizar os usuários sobre a importância do silêncio e do uso adequado das unidades do SISBI/UFU. Seu desenvolvimento permitiu a criação de condições para que servidores e usuários pudessem refletir sobre os inconvenientes do excesso de barulho; envolver os usuários, como corresponsáveis no processo de aumentar a tranquilidade no ambiente das bibliotecas, incentivando a preservação do silêncio nos locais de estudo e propiciando um ambiente adequado para leitura.

Foi possível confeccionar todo *material gráfico* (displays de mesa, marcadores de livro, cartazes, *banners* e *cards*). Por falta de patrocinador, as camisetas não foram confeccionadas. Das intervenções, durante a aplicação da dinâmica de *distribuição dos cards*, que até então seriam entregues pelos discentes do DCE, os servidores dos setores de referência, motivados pelo resultado da campanha se organizaram e participaram ativamente desta etapa de reeducação direta. Não foi possível firmar parceria como os cursos de teatro, dança e artes, para o desenvolvimento das *performances*, considerando o excesso de atividades extracurriculares programadas anteriormente.

Além da observação *in loco*, constatou-se por meio de análise dos relatórios da autoavaliação institucional, que a categoria *silêncio no ambiente das bibliotecas* não tem sido uma das fragilidades do SISBI/UFU como constado nas reclamações de 2011 a 2013, com destaque para o ano de 2012, em que de acordo como relatório a categoria em questão foi apontado pelos discentes que participaram do processo como um dos piores itens de avaliação da universidade, classificado como péssimo/regular (UFU, 2012a). No *Caderno de Respostas*

publicado pela CPA, em 2012, a partir dos comentários dos gestores das unidades avaliadas, é possível identificar que a *Campanha pelo Silêncio* foi uma das ações propostas pelo SISBI/UFU a fim de transformar suas fragilidades em potencialidades, conforme exemplificado no trecho a seguir:

> Outro exemplo a ser citado são os comentários referentes ao barulho na biblioteca, os quais apareceram em quantidade significativa na avaliação institucional dos anos de 2010, 2011 e 2012. No próximo semestre letivo (1º sem./2013), o SISBI, em 90 parceria com docentes dos cursos de Filosofia, Teatro, Dança e o Diretório Central de Estudantes (DCE), lançará a campanha pelo silêncio "Asas do Silêncio" nas bibliotecas. O objetivo é educar e conscientizar os usuários quanto à necessidade de se usar adequadamente os espaços de estudo oferecidos pelas bibliotecas (UFU, 2012b, p. 89-90).

O lançamento da referida Campanha foi publicado no *Relatório* da CPA, de 2013, a saber: "Barulho - O SISBI lançou, em 2013, a Campanha "Asas do Silêncio", em parceria com docentes e discentes [...]. (UFU, 2013, p. 73). No mesmo documento é possível identificar uma melhor avaliação das bibliotecas, pela comunidade universitária (discentes, docentes e técnicos administrativos), na categoria *silêncio no ambiente das bibliotecas*, com destaque para a Biblioteca Setorial Monte Carmelo que neste quesito foi considerada uma potencialidade (81,3% - discentes; 89,7% - docentes; 89,2% - técnicos administrativos) (Quadros 5 a 7). Na avaliação dos técnicos administrativos, além da Biblioteca Setorial Monte Carmelo, as bibliotecas Setorial Patos de Minas (88,5%), Setorial Itutiutaba (Pontal) (72,2%) e Setorial Umuarama (70%), também foram consideradas potencialidade, na categoria em análise (Quadro 7).

Quadro 5 - Avaliação dos discentes dos cursos de graduação presencial em relação à "biblioteca" nos campi da UFU

Campus	Avaliação dos respondentes (%)			
	Ótimo/ Bom	Regular	Fraco/ Péssimo	Não conheço
Umuarama	**85,3**	8,5	3,1	0,0
Silêncio no ambiente da biblioteca				
Educação Física	57,1	25,4	14,3	0,0
Monte Carmelo	**81,3**	11,3	4,0	0,0
Patos de Minas	59,0	19,3	11,8	3,1
Pontal	55,0	20,9	19,9	1,0
Santa Mônica	45,6	26,8	23,0	1,6
Umuarama	50,2	27,0	20,1	0,0

Fonte: UFU (2013).

Quadro 6 - Avaliação dos docentes das Unidades acadêmicas ou Especiais de Ensino em relação à "biblioteca" nos campi da UFU

Silêncio no ambiente da biblioteca				
Educação Física	59,1	18,2	18,2	0,0
Monte Carmelo	**89,7**	5,1	2,6	2,6
Patos de Minas	64,9	27,0	5,4	2,7
Pontal	49,2	23,1	20,0	4,6
Santa Mônica	52,6	26,0	15,4	5,1
Umuarama	65,3	16,3	9,9	7,1

Fonte: UFU (2013).

Quadro 7 - Avaliação dos técnicos administrativos das unidades em relação à "biblioteca" nos campi da UFU

Campus	**Avaliação dos respondentes (%)**			
	Ótimo/Bom	**Regular**	**Péssimo/Fraco**	**Não conheço**
Educação Física	55,6	22,2	0,0	16,7
Monte Carmelo	**89,2**	0,0	0,0	2,7
Patos de Minas	**88,5**	3,8	0,0	3,8
Pontal	**72,2**	5,6	5,6	11,1
Santa Mônica	68,5	12,3	6,3	7,6
Umuarama	**70,0**	9,8	4,7	10,9

Fonte: UFU (2013).

Comparando os relatórios da autoavaliação institucional da CPA, no período de 2010 a 2014, é possível concluir que inicialmente a biblioteca era avaliada pela comunidade universitária em 5 categorias, das quais o silêncio não era diretamente avaliado: instalações físicas, atendimento ao usuário, equipamentos, automação do sistema e horário de atendimento (UFU, 2010). P partir do relatório de 2012, observa-se ampliação das categorias de avaliação, de 5 para 12, sendo o *silêncio no ambiente* uma delas:

> Em relação às Bibliotecas, qual sua avaliação sobre: Iluminação; Ventilação; Mobiliário e Equipamentos; Acessibilidade; **Silêncio no ambiente**; O atendimento ao usuário; Automação do sistema; Qualidade e atualidade do acervo; Disponibilidade da bibliografia básica; Horário de atendimento; Acesso à base de dados científicos; Penalização por atrasos na devolução [...]. (UFU, 2012a, p. 6/8, destaque nosso).

Após análise dos documentos publicados pela CPA, em 2014, é possível constatar que a *Campanha pelo Silêncio* promovida pela SISBI/UFU, a partir de 2013, contribuiu consideravelmente com o problema de excesso de ruído nos ambientes de estudo das bibliotecas, uma vez que a categoria *silêncio no ambiente* não foi apontada como uma fragilidade, conforme apresentado nos Quadros 5 a 7. Pelo contrário, identificou-se melhoria

neste quesito, uma vez que algumas bibliotecas foram apontadas como potencialidades nesta vertente.

4 Considerações parciais/finais

Realizar campanhas permanentes de conscientização para a responsabilidade no uso das bibliotecas é uma das ações de fluxo contínuo propostas pelo SISBI/UFU, registradas no Plano Institucional de Desenvolvimento e Expansão (PIDE) da universidade (UFU, [2015]).

Ao propor esta *Campanha pelo Silêncio* a equipe do SISBI/UFU pode alcançar seu objetivo geral de reeducar seus usuários sobre a forma de utilização do espaço das bibliotecas, conscientizando-os sobre a necessidade de manutenção do silêncio, uso adequado e preservação do ambiente. O projeto apresentado e analisado foi pautado em princípios básicos como:

a) RESPEITO: se vamos pedir respeito, devemos começar pelo exemplo dando respeito aos outros, mesmo com quem esteja fazendo barulho ou com outro comportamento inadequado;
b) PAZ: que seja uma campanha não-violenta, incondicionalmente pacífica;
c) PACIÊNCIA: o processo de educação, que implica a mudança da cultura organizacional, é um trabalho que exige paciência, pois os resultados não serão imediatos. Quando se trata de alterar a opinião pública é preciso um longo trabalho de esclarecimento e campanhas dirigidas para os valores éticos e não para a razão;
d) DETERMINAÇÃO: a campanha deve ser intensa nos períodos de matrícula, início e término de semestre, quando o uso da biblioteca é maior, com manutenção dos sistemas de comunicação (avisos e instruções) constantes durante os intervalos.

Ao compartilhar os problemas[11], anseios e resultados obtidos em uma prática sustentável, orgânica e cíclica, os gestores das bibliotecas promovem ciclos de desenvolvimento e ações de divulgação, conscientização e capacitação, na busca de se conquistar um ambiente equilibrado, adequado e agradável no que se refere às questões de responsabilidade social e sustentabilidade socioambiental das instituições de ensino superior.

5 Referências

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho. Portaria nº 25, de dezembro de 1994. Aprova o texto da Norma Regulamentadora nº 9: riscos ambientais. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 30 dez. 1994. Seção 1, p. 21.280-21.282. Disponível em: <http://acesso.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEA44A24704C6/p_19941229_25.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2016.

MAGANO, Paulo. Decibéis: escala. In: CORREIA, Manuela. **Opus 5**. 14 out. 2012. Disponível em: <http://opus5dc.blogspot.com.br/2012/10/poluicao-sonora.html>. Acesso em: 20 mar. 2016.

[11] Notas dos autores: com a aprovação deste trabalho, toda a arte gráfica da Campanha será disponibilizada e compartilhada na página do SISBI/UFU, para que outras bibliotecas, que tenham interesse, possam alterar apenas a logo da instituição, imprimir os produtos e aplicar o projeto.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Comissão Própria de Avaliação. **Acompanhamento das metas (2010 a 2014) do Plano Institucional de Desenvolvimento e Expansão (PIDE) da Universidade Federal de Uberlândia**. Uberlândia, [2015]. Disponível em: <http://www.cpa.ufu.br/sites/cpa.ufu.br/files/Acompanhamento%20das%20Metas%20do%20PIDE.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Comissão Própria de Avaliação. **Autoavaliação institucional da Universidade Federal de Uberlândia**: 2010. Uberlândia, 2010. Disponível em: <http://www.cpa.ufu.br/sites/cpa.ufu.br/files/Relatorio-AutoAvaliacaoInstitucional-UFU-2010.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

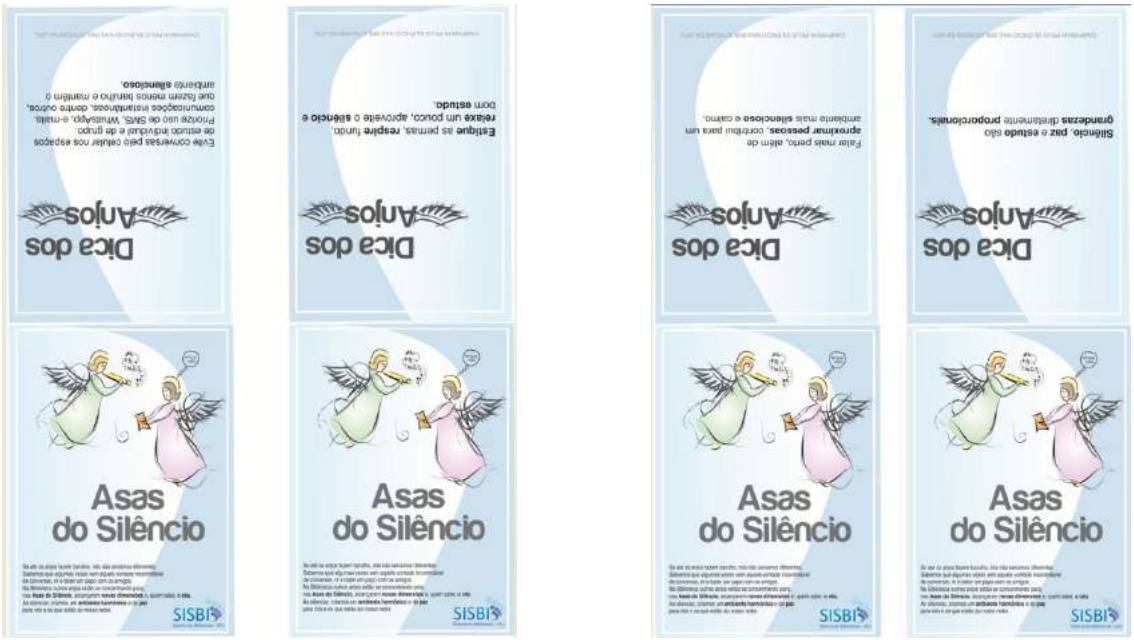
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Comissão Própria de Avaliação. **Autoavaliação institucional da Universidade Federal de Uberlândia**: 2012. Uberlândia, 2012a. Disponível em: <http://www.cpa.ufu.br/sites/cpa.ufu.br/files/Relatorio-AutoAvaliacaoInstitucional-UFU-2012.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Comissão Própria de Avaliação. **Caderno de respostas**: autoavaliação institucional da Universidade Federal de Uberlândia: 2012. Uberlândia, 2012b. Disponível em: <http://www.cpa.ufu.br/sites/cpa.ufu.br/files/Caderno_de_Respostas_-_Autoavaliacao_Institucional_UFU_-_2012.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Comissão Própria de Avaliação. **Relatório parcial de autoavaliação institucional da Universidade Federal de Uberlândia**: 2013: primeira etapa do ciclo avaliativo. Relato institucional: parte 1. Uberlândia, 2013. Disponível em: <http://www.cpa.ufu.br/sites/cpa.ufu.br/files/Relatorio-Parcial-Autoavaliacao-Institucional-UFU-2013_1.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

Anexos

Anexo A – Modelos dos displays de mesa



Anexo B – Modelos dos marcadores de livro



Anexo C – Modelo do cartaz

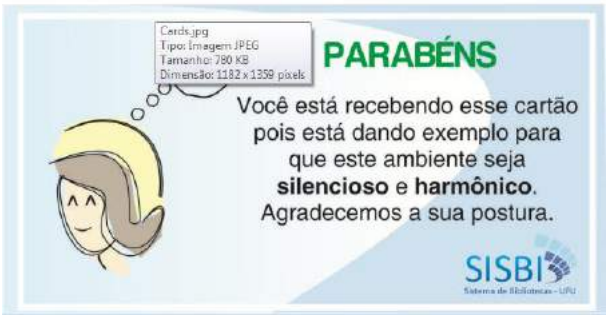


Anexo D – Modelo do banner



Anexo E – Modelos de cards





E1 – Card Advertência
E2 – Card Parabéns

Anexo F – Modelo da camiseta





F1 – Camiseta Lateral
F2 – Camiseta Frente e Costas

TENDÊNCIAS DAS PESQUISAS DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GEOCIÊNCIAS (GEOQUÍMICA) DA UFF

Verônica de Souza Gomes (UFF) - veronisg@yahoo.com.br

Resumo:

O presente trabalho apresenta o levantamento dos temas abordados nos trabalhos de dissertações e teses do Programa de Pós-Graduação em Geociências (Geoquímica) da Universidade Federal Fluminense (UFF), através de metodologias que utilizam indicadores para analisar e medir a produção científica de uma área do conhecimento. Foi levantado e analisado o total de oitenta e seis trabalhos defendidos, dos quais foram extraídos dos resumos trezentas palavras-chave ao final da exclusão das palavras repetidas. Desse número, destacou-se os vinte e seis termos mais abordados, e a análise realizada permitiu a visualização do desenvolvimento das pesquisas dentro das linhas do programa no período abrangido. Concluiu-se que é de suma importância a realização e a frequência de estudos que demonstrem as características, as tendências e as relações de uma área do conhecimento, por meio dos levantamentos estatísticos da produção científica, a fim de orientar nas possíveis demandas e nas políticas de CTI.

Palavras-chave: *Produção científica; Indicadores de produção científica; Mapeamento temático; Geoquímica.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

A Ciência gera diferentes conhecimentos, além disso, ela precisa mostrar para a sociedade a sua importância e os seus avanços. Contudo, para visualizar o seu progresso, se faz necessário à realização de uma constante avaliação. Uma das formas de se avaliar a Ciência é por meio da produção científica de uma determinada área do conhecimento. A produção científica é um dos indicadores que demonstra o quanto o conhecimento produzido têm se transformado em informação acessível para a sociedade, já que de alguma forma esse conhecimento foi publicado.

A Biblioteca de Pós-Graduação em Geoquímica (BGQ), desde sua criação em 1978, tem sido responsável pela organização e armazenamento de toda a produção científica gerada pelo Programa de Pós-Graduação em Geociências (Geoquímica) – PPG-Geo da Universidade Federal Fluminense – UFF. No entanto, percebe-se a falta de estudos que avalie as tendências das pesquisas realizadas pelo programa, bem como estudos que contribuam na verificação do nível de produção e no seu reconhecimento pela sociedade.

Sabendo da importância dos indicadores gerados a partir dos estudos que procedem da Biblioteconomia, por fornecer metodologias que possibilita identificar o nível de desenvolvimento, a produtividade, as tendências, as características de um campo. Pois os resultados obtidos a partir do uso de métodos qualitativos e quantitativos para realizar as análises necessárias podem influenciar nas tomadas de decisões que subsidiam os programas das Universidades. O que motivou a realização da pesquisa foi a preocupação em verificar a representação do campo da Geoquímica – que trata da Química da Terra como um todo e de seus componentes, no Programa de Pós-Graduação em Geociências (Geoquímica) da UFF, uma área de conhecimento que abrange disciplinas de diversas áreas, com a intenção de identificar informações representativas que faça o programa refletir sobre o seu desempenho e desenvolvimento, contribuindo assim para a construção e divulgação da Ciência.

A configuração da produção científica do campo também se justifica por ser um dos cursos mais tradicionais de Pós-Graduação na área de Geociências do Brasil, tendo iniciado suas atividades em 1972 com o curso de Mestrado e em 1991 com o curso de Doutorado. Na última avaliação foi classificado com nível 6 pela CAPES e conta com um corpo docente de formação interdisciplinar, como: químicos, geólogos, biólogos, entre outros. Com o passar dos anos o programa adquiriu uma grande representatividade não só no contexto institucional, como também nacional e internacional.

Partindo do pressuposto da importância de ter ciência dos avanços de uma área, e que para isso as mesmas precisam ser acompanhadas, estudadas, a fim de serem mensuradas e avaliadas, pois tais estudos podem subsidiar os investimentos, as medidas que se devem adotar, as políticas a serem empregadas, foi levantada a seguinte questão: Qual a tendência das pesquisas abordadas nos trabalhos finais dos discentes e sua relação com as linhas de pesquisa do PPG-Geo no período de 2011 a 2015?

Deste modo o objetivo principal da pesquisa é verificar os temas abordados nos trabalhos finais dos discentes do PPG-Geo da UFF no período de 2011 a 2015, a fim de identificar a tendência das pesquisas produzidas pelo Programa. Os objetivos específicos da pesquisa são: mapear os temas dos trabalhos defendidos do Programa de Pós-Graduação em Geociências (Geoquímica) da Universidade Federal Fluminense; e averiguar a relação das temáticas apresentadas com as linhas de pesquisa do Programa, fazendo uma possível ligação aos professores do PPG-Geo.

Espera-se que essa pesquisa contribua para a visualização do progresso, das tendências das pesquisas científicas realizadas nos últimos cinco anos pelo Programa de Pós-Graduação em Geoquímica da UFF, e que também forneça para o programa e a autora subsídios para estudos futuros, a partir do levantamento realizado neste trabalho.

2 Revisão de literatura

É difícil mensurar o valor que as produções científicas têm exercido sobre o desenvolvimento da ciência e para a sociedade, pois através do conjunto de trabalhos produzidos dentro das universidades, propagados por meio de livros, artigos de periódicos, dissertações e teses, trabalhos apresentados em eventos, entre outros, é que as pesquisas buscam cumprir o seu papel – de divulgar os resultados encontrados para a sociedade, a fim de demonstrar o progresso da ciência.

Estudos relacionados à investigação científica vêm crescendo desde a década de 90, demonstrando assim a maturação da área (OLIVEIRA, 2004). Segundo Meadows (1999) a produção científica de um pesquisador está relacionada à qualidade e a quantidade do que se produz e se comunica. E de acordo com Velho (2011) ocorre nas políticas de ciência, tecnologia e inovação (CTI) a necessidade de um controle de qualidade "no contexto de aplicação e incorpora interesses sociais, econômicos e políticos." Devendo combinar relevância com excelência acadêmica.

Segundo Kobashi e Santos (2008, p. 108) na área da Ciência da Informação há grandes discussões a respeito das relações entre os métodos quantitativos e qualitativos. Para os autores "o conhecimento qualitativo pode ser objetivado por relações quantificadas, provindas de técnicas bibliométricas." E que o conhecimento qualitativo não exclui a quantidade, mas serve "como meio para compreender e explicar, de modo a quebrar a clivagem entre o modo quantitativo e o modo qualitativo de analisar objetos."

Desta forma, os estudos realizados por meio da produção científica de um campo possibilitam a identificação do desempenho, as tendências e os avanços de uma determinada área do conhecimento, através de uma metodologia capaz de gerar indicadores que subsidiam a tomada de decisão. E conforme Kobashi e Santos (2008, p. 109) "o mapeamento e avaliação da ciência são questões consideras cruciais, na sociedade contemporânea, principalmente a partir de sua caracterização como fator de produção."

> Quanto mais ativo e produtivo o ambiente científico, mais freqüentes e rigorosas são as rotinas de avaliação vigentes. Estes processos avaliativos se fundamentam, principalmente, em duas metodologias: a avaliação qualitativa, feita pelos pares, fortemente ancorada na reputação adquirida pelo avaliado; e a que se deriva de critérios quantitativos, baseados em métodos bibliométricos e cientométricos (VANZ; STUMF, 2010, p. 67).

Conforme Glänzel (2014) é preciso estar atento em quando se deve ou não fazer uso das técnicas bibliométricas, pois as mesmas precisam ser utilizadas num contexto apropriado e serem relacionadas com os "métodos qualitativos". E a melhor forma de se aplicar essa combinação de métodos pode ser no estudo do perfil da carreira e do contexto de trabalhos dos pesquisadores. Ainda de acordo com Glänzel (2014), a utilização dos dados bibliométricos visualmente e numericamente retratam aspectos relevantes quanto o desenvolvimento de um cientista.

A bibliometria é uma metodologia usada para o levantamento das atividades científicas e correlatas, através de análise de dados que apresentem as mesmas características. Essa metodologia possibilita quantificar os trabalhos publicados: em um período pré-determinado, pelo autor, pelo campo, área de conhecimento ou por instituição, entre outros elementos. Pode-se também, levantar "dados para comparar e confrontar os elementos presentes em referências bibliográficas" das publicações (KOBASHI; SANTOS, 2008, p. 109).

De acordo com Silva e Bianchi (2011), como forma de mensurar o progresso científico, a fim de que as distribuições de recursos e os investimentos na ciência sejam feitos

de forma mais eficaz, a cientometria é outro método utilizado para analisar e medir de forma quantitativa as atividades, a produção e por fim o progresso da ciência.

Para Kobaschi e Santos (2008) os indicadores são parâmetros utilizados para medir as atividades da pesquisa científica e fornecem subsídios para a compreensão do que foi proposto na pesquisa, da estrutura do campo, e dos impactos causados na sociedade, na política e na economia de um país.

Licht, Mello, e Silva (2007) tratam das bases científicas da Geoquímica, o seu desenvolvimento ao longo dos séculos XVIII, XIX, XX, e ressalta que foi em 1838 que o termo "geoquímica" foi apresentado pela primeira fez a sociedade por meio de um artigo do químico e professor Christian Friedrich Schönbein. Mason (1971) define de forma simples a geoquímica "como a ciência que trata da química da Terra como um todo, e de suas partes componentes" e que "trata da distribuição e da migração dos elementos químicos dentro da Terra no espaço e no tempo."

Conforme Novo (2007) a Geoquímica nasceu com a evolução da ciência e suas disciplinas, a partir do momento em que buscaram tornar a Geologia mais quantitativa, em que se incluiu em suas disciplinas estudos de Química, Física e da Matemática – "chamadas ciências básicas", para resolver problemas geológicos e "descobrir leis que controlam a distribuição dos elementos individuais". É um campo interdisciplinar, de muitas facetas, pois aborda estudos que vão das Ciências Exatas e da Terra, às Ciências Humanas. De acordo com a Tabela de Áreas do Conhecimento da CAPES[1], a Geoquímica é uma subárea da Geologia e está dentro da grande área Geociências.

Segundo Rohde (2008, p. 39), a geoquímica tida como clássica "é uma disciplina que dividiu a realidade em compartimentos que vão desde o cosmo até os solos, passando pelas rochas. E está voltada para as "questões de abundância, distribuição e valores limites ou limiares dos elementos químicos nos diversos compartimentos terrestres".

E cabe ressaltar que as pesquisas que envolvem estudos métricos, como os indicadores bibliométricos, que se preocupam em medir a produção do conhecimento são de suma importância para as Universidades e instituições financiadoras de pesquisa. Pois esses estudos permitem analisar a produção desenvolvida pelos pesquisadores de uma determinada área de conhecimento e traçar metas a partir das tendências das pesquisas.

3 Materiais e métodos

Trata-se de uma pesquisa do tipo exploratória, que utilizou da abordagem qualitativa e quantitativa para sua realização. O campo empírico representado na pesquisa foi o Curso de Pós-Graduação em Geociências (Geoquímica) da UFF, e o objeto de estudo para o levantamento dos dados foram as dissertações e teses do PPG-Geo defendidas no período de 2011 a 2015.

Deste modo, foram estabelecidas as etapas a serem seguidas para o tratamento dos dados:

- Levantamento do número de trabalhos por ano e sua especificação (tipo);
- Mapeamento dos temas abordados pelos discentes nos resumos dos seus trabalhos de dissertações e teses nos últimos 5 (cinco) anos;
- Cruzamento das temáticas apresentadas com as linhas de pesquisa do Programa e posteriormente relaciona-las com a atuação dos professores do PPG-Geo;

A coleta de dados foi realizada de forma manual, consultando o acervo de dissertações

[1] A tabela está disponível em: http://www.capes.gov.br/avaliacao/instrumentos-de-apoio/tabela-de-areas-do-conhecimento-avaliacao.

e teses registrado na Biblioteca de Pós-Graduação em Geoquímica da UFF. Essa etapa não foi dificultosa, visto que a biblioteca possui um espaço reservado para a "Produção intelectual" do PPG-Geo, mantendo um exemplar dos trabalhos defendidos, e os mesmos estão organizados por ordem cronológica. A seguir, foram localizados 86 (oitenta e seis) trabalhos defendidos no PPG-Geo. De onde foram elencadas todas as palavras-chave localizadas nos resumos, os respectivos títulos e orientadores destes trabalhos. Os dados coletados foram listados e trabalhados em planilhas do *Software Excel*.

Assim sendo, a análise dos dados foi feita por meio do método bibliométrico, utilizando-se indicadores pertinentes para alcançar os objetivos propostos. Que tornou possível a visualização das tendências das pesquisas realizadas nesse período e uma possível prospecção dos estudos futuros.

4 Resultados parciais/finais

A partir da localização dos 86 trabalhos defendidos no Programa de Pós-Graduação em Geociências (Geoquímica) da Universidade Federal Fluminense, foi realizada uma breve análise para identificar o tipo dos trabalhos (dissertação ou tese) e a respectiva quantidade distribuída pelo período de abrangência da pesquisa – 2011 a 2015, como mostra a **(Tabela 1)**. Apesar da pesquisa não ter o intuito de analisar o número dos trabalhos defendidos ao longo desse período, pode-se perceber que houve um decréscimo das produções relacionadas aos trabalhos defendidos no programa.

Tabela 1 – Trabalhos defendidos no PPG-Geo de 2011 a 2015

Ano	Dissertações	Teses	Total de trabalhos
2015	9	4	13
2014	10	7	17
2013	10	7	17
2012	13	8	21
2011	12	6	18
Total	54	32	**86**

Fonte: Elaborada pela autora, 2016.

Com fundamento nos 86 (oitenta e seis) resumos avaliados, reuniu-se um total de 423 (quatrocentos e vinte e três) palavras-chave citadas. Sendo que após a exclusão de algumas palavras que se repetiam, chegou-se ao total de 300 (trezentos) palavras-chave, o resultado demonstra a variedade dos assuntos apresentados nas pesquisas dos discentes do PPG-Geo no período abordado.

Assim, do total final das palavras-chave elencadas, foram selecionadas as 26 (vinte e seis) mais citadas **(Tabela 2)**. Na tabela a seguir, percebe-se que os termos mais citados nesse período referem-se a "Matéria orgânica", seguido de "Metais", a região de "Cabo Frio (RJ)", e a "Baía de Guanabara (RJ)".

Os demais termos que não foram relacionados na tabela abaixo, apresentaram um total de 45 (quarenta e cinco) palavras-chave citadas 2 (duas) vezes, como: Água intersticial, Análise de Componentes Principais (ACP), Arquipélago das Cagarras, Arsênio, Bacia Amazônica, Baía de Sepetiba, Contaminação ambiental, Estuários, Gases do efeito estufa, Paleoambiente, entre outras. E as demais foram citadas apenas 1 (uma) vez, totalizando 229 (duzentos e vinte e nove), dentre elas estão: Acumulação de carbono, Água subterrânea, Amazônia, Avaliação ambiental, Biomonitores, Contaminação por metais, Erosão, Gestão

ambiental, entre outros.

Tabela 2 – Termos mais citados

Palavras-chave	Vezes citadas
Matéria orgânica	8
Metais	7
Cabo Frio (RJ)	6
Baía de Guanabara (RJ)	5
Intemperismo	5
Isótopos	5
Esteróis	4
Foraminíferos bentônicos	4
Isótopos estáveis	4
Metais-traço	4
Mineralogia	4
Nutrientes	4
Óxido nitroso	4
Ressurgência	4
ACAS (Água Central do Atlântico Sul)	3
Bioensaio	3
Biomarcadores	3
Cádmio	3
Elementos-traço	3
Estado trófico	3
Extração seqüencial	3
Holoceno	3
Mineração	3
Nitrogênio	3
Sedimento	3
Várzea	3

Fonte: Elaborada pela autora, 2016.

Na pesquisa de Novo (2007) que buscou analisar e evidenciar a interdisciplinaridade da área da Geoquímica dentro do PPG-Geo, por meio da classificação de áreas de conhecimento a partir das palavras-chave apontadas nas teses defendidas e das definições dos seus conceitos no período de 1999-2005, a autora levantou 123 (cento e vinte e três) palavras-chave. Destas palavras foi possível verificar que apenas 29 (vinte e nove) **(Quadro 1)** permaneceram entre as 300 (trezentos) levantadas no período de abrangência desta pesquisa, mostrando que houve o aumento de 271 (duzentos e setenta e um) novos termos utilizados na representação do domínio da área da Geoquímica**,** apoiados nos novos interesses de pesquisa. Esta análise faz refletir à necessidade de uma nova pesquisa para cobrir o período (2006-2010) que não foi contemplado pelas pesquisas descritas, a fim de ter uma visualização sequencial das mudanças dos termos ocorridas no campo.

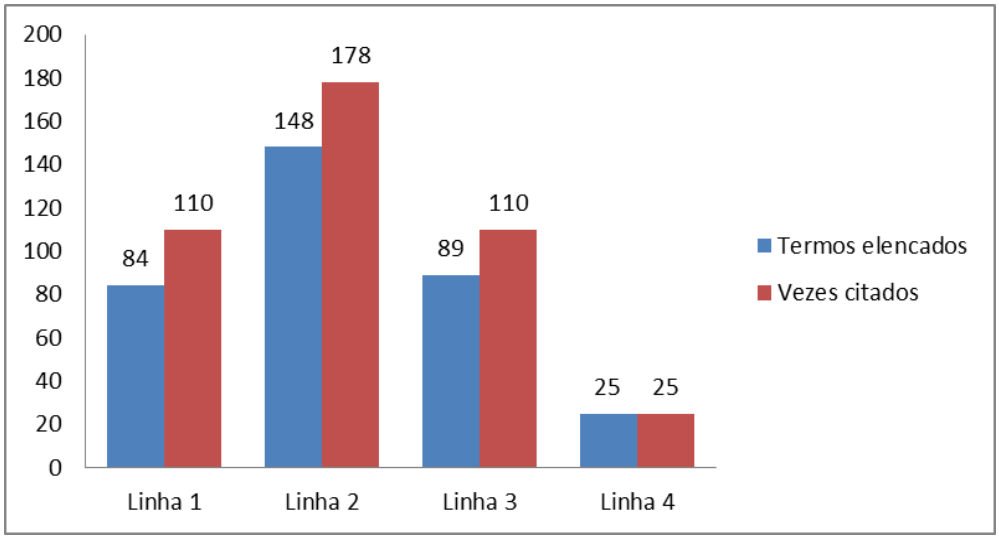
Quadro 1 – Termos que permaneceram entre a pesquisa destacada e a realizada

Água subterrânea	Contaminação	Metais pesados
Bacia Amazônica	Elementos-traço	Óxido nitroso
Bacia de drenagem	Erosão	Paleoambiente
Bactéria	Especiação	Paleoclima
Baía de Guanabara (RJ)	Eutrofização	Peixe
Baía de Sepetiba	Geoquímica	Sedimentação
Bioacumulação	Gestão ambiental	Sedimento
Biodisponibilidade	Manguezal	Sensoriamento remoto
Biofilme	Mercúrio	Solo
Biomarcadores	Metais	----

Fonte: Elaborada pela autora, 2016.

Esta pesquisa além de possibilitar a identificação dos termos mais citados nas pesquisas defendidas pelos discentes do PPG-Geo permitiu a visualização da distribuição dos termos dentro das linhas do programa[2], vigentes no período da pesquisa: 1- Biogeoquímica ambiental; 2- Contaminação, degradação e recuperação ambiental; 3- Paleoambiente, paleoclima e mudanças globais; 4- Técnicas analíticas aplicadas à problemas ambientais. O gráfico abaixo apresenta o número de termos levantados e o número de vezes que os termos foram citados (visto que alguns termos aparecem mais de uma vez em diferentes trabalhos) por linha de pesquisa **(Gráfico 1)**. Também demonstra que a "Linha 2- Contaminação, degradação e recuperação ambiental" é a que abrange uma maior concentração do número de termos, que a "Linha 1" e a "Linha 3" possuem números bem próximos com relação aos termos elencados e o mesmo número de vezes citados, e que a "Linha 4" fica bem abaixo com números iguais no levantamento realizado.

Gráfico 1 – Número de termos por Linha de pesquisa

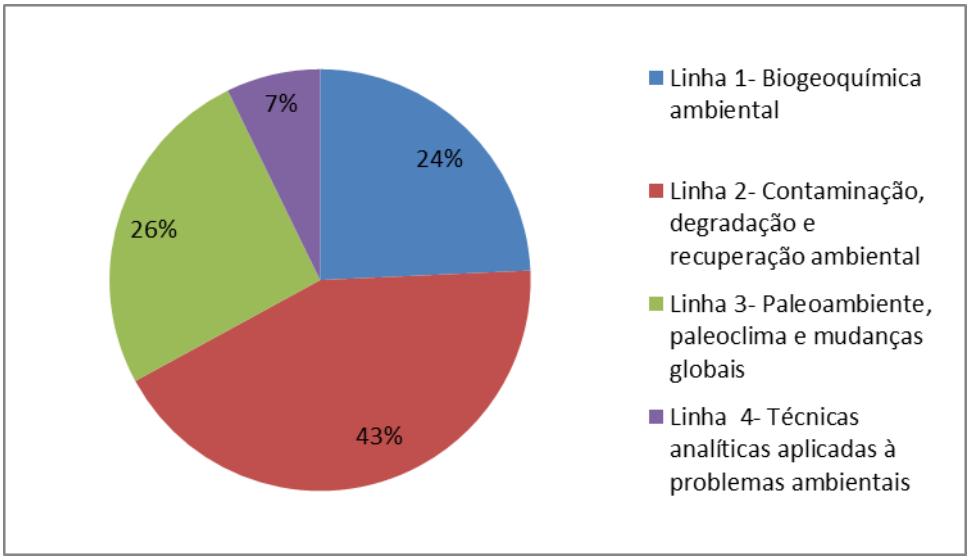


Fonte: Elaborado pela autora, 2016.

[2] Fonte: http://www.geoquimica-uff.org/.

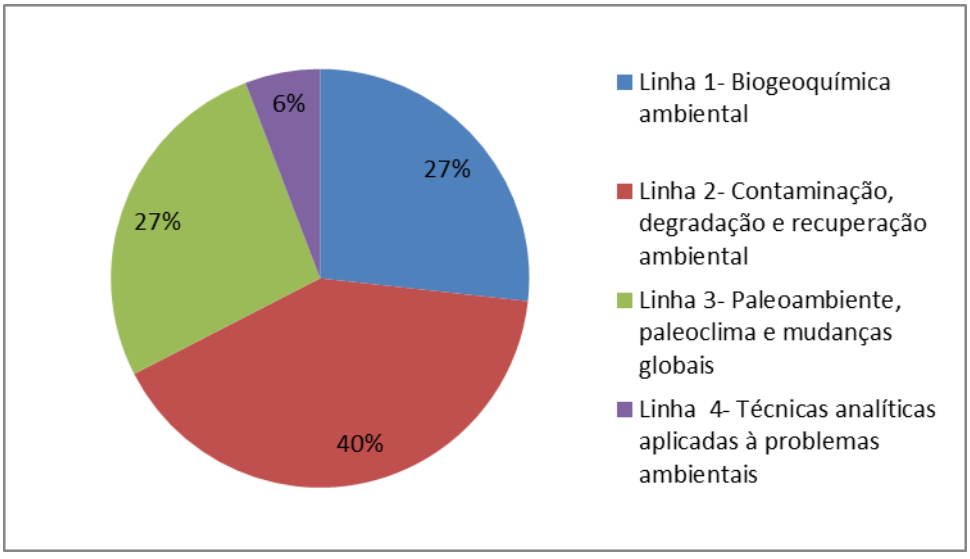
Diferente do gráfico anterior, os gráficos a seguir servem para comparar percentualmente os 346 (trezentos e quarenta e três) termos elencados **(Gráfico 2)** com os 86 (oitenta e seis) trabalhos **(Gráfico 3)** nas respectivas linhas de pesquisa do PPG-Geo, onde foi possível notar uma pequena diferença nas representações. Assim, evidência ainda mais que as pesquisas do PPG-Geo estão concentradas na "Linha 2- Contaminação, degradação e recuperação ambiental", demonstrando a atual preocupação do programa em realizar estudos que tratam das questões ambientais, mais precisamente de temas relacionados a processos de contaminação e degradação de sistemas terrestres, costeiros, e também do desenvolvimento de estratégias de monitoramento, gestão, valorização e recuperação ambiental. Também pode-se perceber que a "Linha 4- Técnicas analíticas aplicadas à problemas ambientais" foi pouco abrangida nas pesquisas do PPG-Geo, tornando sua produção quase que imperceptível nos últimos anos. O que levou o fim da linha de pesquisa no final do ano de 2015.

Gráfico 2 – Percentual dos termos por Linha de pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora, 2016.

Gráfico 3 – Percentual de trabalhos por Linha de pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora, 2016.

Embora esta pesquisa não tenha conseguido realizar o levantamento das temáticas da área de conhecimento da Geoquímica, por meio dos termos identificados – por serem muitos e de uma abrangência interdisciplinar, e nem cruzar as temáticas com as linhas de pesquisa do programa e relaciona-las com os professores do PPG-Geo da UFF. O levantamento realizado possibilitou um estudo inicial das tendências das pesquisas e demonstrou a interdisciplinaridade da área do campo da Geoquímica dentro do PPG-Geo da UFF, desta forma pretende-se em estudos futuros concluir os objetivos que não foram alcançados neste trabalho.

5 Considerações parciais/finais

Diante do que foi apresentado e a protuberância dos estudos biblométricos nas análises das produções científicas dos programas das universidades, faz-se necessário à realização de um estudo mais aprofundado dos termos relacionados. Que busque visualizar as temáticas mais abordadas e as relações com as linhas de pesquisa e com os professores do Programa de Pós-Graduação em Geociências (Geoquímica) da Universidade Federal Fluminense. De forma a perceber as características e as tendências do campo da Geoquímica no PPG-Geo da UFF.

Com um olhar prospectivo, observa-se que no período abordado pela pesquisa, o PPG-Geo teve suas pesquisas direcionadas às mudanças climáticas e ambientais, contaminações e poluições, com aspectos muito relacionados aos efeitos da química na atmosfera e aos ambientes aquáticos. Também pode-se observar que a região onde ocorreu o maior número de pesquisas se deu principalmente no Estado do Rio de Janeiro.

Ainda que não tenha sido possível atingir todos os objetivos propostos neste trabalho, este estudo possibilitou a identificação dos temas mais abordados nos trabalhos de dissertações e teses, no período de 2011 a 2015, através do levantamento das palavras-chave identificadas nos resumos dos trabalhos dos discentes do PPG-Geo. Também foi possível relacionar os termos e os trabalhos com as linhas de pesquisa do PPG-Geo, identificando assim a linha mais produtiva do programa.

Nesse sentido, constatamos o quanto é importante à realização de estudos que demonstrem as características, as relações, por meio dos levantamentos estatísticos da produção científica de uma área do conhecimento. E poder compreender o progresso da Ciência através desses estudos, possibilita orientar as possíveis demanda das políticas de CTI e verificar as tendências para a produção de novos conhecimentos de uma área. Contudo, o estudo só se torna eficaz quando as análises de avaliação são contínuas.

6 Referências

KOBASHI, N. Y.; SANTOS, R. N. M. Arqueologia do trabalho imaterial: uma aplicação bibliométrica à análise de dissertações e teses. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2008. p. 106-115. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13nesp1p106/868>. Acesso em: 02 mar. 2016.

KUNSCH, M. M. K. A produção científica em relações públicas e comunicação organizacional no Brasil: análise, tendências e perspectivas. **Boletín Comunicación**, ALAIC, v. 3, n. 11, 2003. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/alaic/boletin11/kunsch.htm>. Acesso em: 16 set. 2015.

MASON, Brian**. Princípios de geoquímica**. Tradução de Rui Ribeiro Franco. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo; Editora Polígono, c1971.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Tradução de Antonio Angenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1999. p. 79-115.

NOVO, Hildenise Ferreira. **A elaboração de taxonomia**: princípios classificatórios para domínios interdisciplinares. 2007. 172 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Niterói, 2007.

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GEOCIÊNCIAS – GEOQUÍMICA. Disponível em: <http://geoquimica-uff.org>. Acesso em: 15 ago. 2015.

OLIVEIRA, H. V. de. Fatores influentes na visibilidade internacional da comunicação científica de pesquisadores de instituições da Amazônia brasileira. **Rev. Cult. Pará**, Belém, v. 15, n. 1, p. 61-141, 2004.

ROHDE, Geraldo Mario. **Geoquímica ambiental e estudos de impacto**. 3. ed. São Paulo: Signus Editora, [2008]. 174 p.

SILVA, José Aparecido da; BIANCHI, Maria de Lourdes Pires. CIENTOMETRIA: A MÉTRICA DA CIÊNCIA. **Paidéia,** v. 11, n. 20, p.5-10, 2001.

VANZ, S. A. de S.; STUMPF, I. R. C. Procedimentos e ferramentas aplicadas aos estudos bibliométricos. **Informação & Sociedade**: Estudos, v. 20, n. 2, p. 67-75, 2010.

VELHO, Léa. Conceitos de Ciência e a política científica, tecnológica e de inovação. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 13, n. 26, jan./abr. 2011, p. 128-153.

TEORIA ATOR-REDE SOB A LUZ DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO: ANÁLISE DA PÁGINA WEB DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPB

Edna Gomes Pinheiro (UFPB) - ednagomespi@yahoo.com.br

Marynice Medeiros Matos Autran (UFPB) - marynice.autran@gmail.com

Rosilene Agapito da Sliva Llarena (UFPB) - lenellarena@gmail.com

Gabriella Domingos de Oliveira (UFPB) - gabryellaholiveirah@gmail.com

Eliane Bezerra Paiva (UFPB) - paivaeb@gmail.com

Resumo:

Este artigo reflete a Teoria Ator-Rede (TAR) e a gestão da informação (GI) em inter-relações sobrepostas no âmbito da Ciência da Informação. Apresenta contribuições teórico-metodológicas e conceituais no âmbito da página web da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba (SISTEMOTECA). A pesquisa tem como objetivos: a) tecer considerações sobre a GI e TAR interligando-as entre si; b) levantar ações de GI voltadas para a questão das redes, baseadas em autores de referência; c) relacionar ações de GI estabelecidas na página web da biblioteca central da UFPB; d) relacionar as ações de GI na citada página e de que forma elas podem interconectar-se com a TAR efetivando a missão, visão e objetivos do SISTEMOTECA da UFPB em sua página web; e) construir um desenho organizacional das citadas ações. Caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva. Utiliza a análise de conteúdo como procedimento de análise dos dados. Os resultados da pesquisa apontam que a TAR pode se configurar como uma teoria da agência, uma teoria do conhecimento e uma das teorias das máquinas, unindo num mesmo propósito humanos e não-humanos; explora o caráter da organização como efeito ou consequência de uma interação e os efeitos sociais que envolvem estrutura da própria organização, denunciando, assim, o ponto de ligação entre a TAR e a GI.

Palavras-chave: *Teoria Ator-Rede. Gestão da Informação. Páginas web. Bibliotecas Universitárias. Ciência da Informação*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Arquitetura da informação (usabilidade, ergonomia, entre outros)*

1 Introdução

Neste estudo procuramos refletir sobre as possíveis contribuições que a Gestão da informação (GI) voltada para a Teoria Ator-Rede (TAR) pode oferecer para as bibliotecas universitárias. Embora complexa, a relação entre a TAR e a GI, pode ser estabelecida de maneira que os entrelaçados teórico-conceituais e metodológicos emerjam diante das reflexões que contribuem com seu *corpus e* que se fazem entrelaçados nas redes dos conceitos (ARAÚJO, 2014). A gestão em si é a grande responsável pela sua efetividade e, junto a TAR, pode permitir a disseminação do conhecimento científico de modo que os atores que compõem a biblioteca universitária (bibliotecários, usuários e tecnologias) se entrelacem para alcançar seus objetivos.

O fio condutor deste artigo é constituído pelas reflexões estabelecidas em um grupo de pesquisa por meio das discussões sobre a gestão da informação frente à utilização de tecnologias, especificamente a página *web* do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (SISTEMOTECA). Se agregada à TAR, como aquela que entende que humanos e não-humanos, ou seja, homem e máquina se entrelaçam de maneira em que máquina e vida se confundem nessa relação (a exemplo dos ciborgues), para compor uma característica contemporânea que estabelece novas relações sociais na busca pela informação e pelo conhecimento (LATOUR, 2012), a GI pode adquirir novo significado quando percebe e estuda a informação em recursos tecnológicos surgidos junto à evolução histórica da humanidade.

Este fio condutor busca novos horizontes de pesquisa e delineia sua pertinência nos estudos relacionados às dinâmicas e artefatos informacionais no interior da Ciência da Informação, onde a GI e a TAR ocupam seu lugar no contexto epistemológico, com possibilidades multi ou até mesmo interdisciplinares.

Nesse contexto, este estudo preza-se por uma problemática central: **De que maneira a GI, relacionada à TAR, pode ser percebida no estudo da página *web* do SISTEMOTECA?**

Para responder à essa problemática, determinamos como objetivos desta investigação: a) tecer considerações sobre a GI e TAR interligando-as entre si; b) levantar ações de GI voltadas para a questão das redes, baseadas em autores de referência; c) relacionar ações de GI estabelecidas na página *web* da UFPB; d) relacionar quais as ações de GI na citada página e de que forma elas podem interconectar-se com a TAR efetivando a missão, visão e objetivos

do sistema de biblioteca da UFPB em sua página *web*; e) construir um desenho organizacional das citadas ações.

2 A TAR no âmbito da GI

Também conhecida como 'sociologia da tradução', a TAR caracteriza-se por um corpo teórico e empírico que trata das relações sociais, incluindo o poder e a organização, como efeitos de rede. Trata-se de uma abordagem das ciências sociais cuja essência está em descrever e explicar estruturas sociais, organizacionais, científicas e tecnológicas, processos e eventos, dos quais, independentemente de seus componentes (humanos e não-humanos) formam uma rede de relações heterogêneas que podem ser mapeadas e descritas, simultaneamente, entre coisas e conceitos (materiais e semióticas), numa mesma linguagem, analisados nas mesmas condições, estabelecendo uma única rede em busca de objetivos pertinentes às suas necessidades.

Para Latour (1994) a TAR se faz presente no entendimento do 'eu' social, do sujeito/indivíduo, ou o ator que compõe as redes estabelecidas socialmente, passando continuamente do local ao global, do humano ao não-humano, estabelecendo os nós da rede de práticas e de instrumentos, de documentos e traduções de linguagens adaptadas aos sistemas de uma organização ou instituição, para refletir a questão do sujeito/indivíduo e seu papel social. É na subjetividade humana, envolta pelas transformações culturais, que as interconexões são refletidas e o estabelecimento de novas relações e novas aprendizagens se configuram pela busca da informação e do conhecimento por meio de técnicas que evoluem com a história da humanidade.

A TAR utiliza-se de dois princípios: o da simetria generalizada e o da imparcialidade. O primeiro, visa justificar que a natureza e a sociedade devem ser descritas da mesma maneira, com os mesmos termos. Este princípio propõe manter sob o mesmo arcabouço de análise elementos humanos e não-humanos, natureza e cultura, crença ingênua e ciência, aquele que estuda e aquele que é estudado, teoria e prática, coisa e representação, interioridade e exterioridade, ciências da natureza e ciências humanas, entre outras, evitando falsas dicotomias e visões compartimentalizadas da realidade (DOSSE, 2003). O segundo, visa explicar o sucesso e o insucesso, assim como o verdadeiro e o falso na mesma proporcionalidade. A utilização desses dois princípios permearão os resultados dessa pesquisa junto às ações de GI na análise que nos propomos.

Na Ciência da Informação (CI), a TAR busca entender os fenômenos da realidade na perspectiva das redes, cujas interações humanas e não-humanas também estabelecem

processos de traduções e interpretações. O fato da CI ter nascido no período moderno, em meio ao crescimento exponencial de informação científica e técnica, possibilita refletir com maior propriedade como ela e as ciências sociais estabelecem uma nova relação para a questão do conhecimento: o envolvimento entre o sujeito e o objeto, de forma que o objeto torna-se uma extensão do sujeito e vice-versa, viabilizando a relação entre a TAR e a CI (ARAÚJO, 2014).

A GI assume o conceito de estudo dos processos informacionais, do modo como a informação pode ser organizada, armazenada, recuperada e utilizada para a tomada de decisões e para a construção do conhecimento (DUARTE, 2011). Caracteriza-se por um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo (VALENTIM, 2004).

3 A GI no âmbito das Bibliotecas Universitárias

A Sociedade do Conhecimento modificou as formas de produção de bens e serviços. O trabalho intelectual e as competências das pessoas são; o capital humano torna-se essencial, pois o ser humano é o único elemento capaz de assimilar informação, desenvolver-se e compartilhar ideias e experiências. As organizações foram impelidas a investir no capital humano, ao reconhecerem que o conhecimento é um recurso vital para a sua sobrevivência.

Nessa nova configuração, as bibliotecas universitárias "são consideradas estratégicas, pois contribuem para aumentar a capacidade das nações de gerar conhecimento e convertê-lo em vantagens competitivas, o que representa riqueza e crescimento" (DIB; SILVA, 2006, p.21), podendo, assim, serem consideradas um dos pilares da vida acadêmica, uma vez que têm a função de apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade fornecendo recursos informacionais seletivos, diversificados e organizados (SILVEIRA, 2009). Desempenham papel preponderante no desenvolvimento da sociedade, ao atuarem como mediadoras no processo de geração e produção do conhecimento acadêmica (PAIVA, 2002). Ademais, representam um fenômeno social e são caracterizadas como organismos dentro de um organismo maior, tornando-se, ao mesmo tempo, beneficiárias e vítimas da infraestrutura das instituições em que estão inseridas (MIRANDA, 1980).

O modelo usual das bibliotecas universitárias é o de "não possuir estratégias próprias e agir em função das demandas, muitas vezes desorganizadas, provenientes de diversos grupos

existentes dentro da universidade" (HEEMAN; COSTA; MATIAS, 2000 *apud* DIB; SILVA, 2006, p.21), mas, sim, fortalecer sua imagem, renovando-se, adotando práticas gerenciais modernas e monitorando o ambiente em que está inserida (DIB; SILVA, 2006).

Aliar às práticas cotidianas da biblioteca universitária a gestão da informação, que é um processo que se configura como "um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas identificam as necessidades informacionais, obtém, distribuem e usam a informação" (DAVENPORT, 2002, p.50).

Uma robusta proposição desta pesquisa é que a GI torna-se parte integrante da TAR, no que concerne às suas ações de gestão estratégica e gestão de tecnologia da informação (TI). Sobre a gestão estratégica, as ações explicitadas por Amorim e Tomaél (2011) estabelecem: o desenvolvimento de projetos de responsabilidade social referente aos serviços oferecidos à comunidade acadêmica e a toda a sociedade; a gestão de relacionamentos com o público; a avaliação da utilização dos serviços oferecidos etc. Quanto à gestão de TI, a GI se efetiva quando: estabelece portais corporativos com tecnologia livre; gestão eletrônica de documentos, disponibilização dos conteúdos na Internet; sistemas de busca e acessibilidade e compartilhamento e uso das informações.

Essa reflexão pressupõe que a TAR estabelece conexão com GI à medida que as redes estabelecidas são responsáveis por construírem conhecimentos que devem ser utilizados de maneira apropriada. Para tanto, o contexto onde ela se dá, neste caso, o ambiente *web*, precisa ser gerenciado na medida em que fluxos, circulações, alianças, tensões, movimentos, são constituídos através de seres animados e inanimados, conectados e agenciados, se materializando na informação.

Para Ramalho (2006), uma página da *web* é utilizada pelas organizações para comunicar, ligar, trocar, intercambiar ideias, pensamentos, conhecimentos, informações ou teorias de maneira atraente aos usuários. Nas organizações públicas, torna-se grande aliada à gerências de recursos de informação (GRI), caracterizando-se como parte integrante no processo de efetividade dos seus objetivos.

3.1 *Arquitetura da informação e usabilidade*

Segundo Agner (2012), a arquitetura da informação se propõe a identificar as necessidades de informação dos usuários e representar essas necessidades durante a elaboração do *design* e desenvolvimento do projeto. Isto significa a organização da informação de um *website* em rótulos, agrupamentos, hierarquia, menus de navegação, ou seja, a estrutura do conteúdo do website, o sistema de busca e navegação etc.

A usabilidade, por sua vez, corresponde à capacidade de um produto ser "[...] usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002, p.3). A norma ISO 9241 refere-se à usabilidade e foi publicada pela *International Organization for Standardization* (ISO) em 1998. Conforme a referida norma, são características de qualidade de *software*: funcionalidade, confiabilidade, eficiência, portabilidade e possibilidade de manutenção (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002).

É no cenário da arquitetura da informação e usabilidade, aliadas a GI e à TAR que pretendemos analisar o *website* do SISTEMOTECA da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

A UFPB lançou sua primeira *Home Page* no ano de 1996. Inicialmente, conhecida como *site* da UFPB, exibia apenas informações institucionais, porém sem nenhuma menção ao Sistema de Bibliotecas (SISTEMOTECA). Em 2000, o *website* da UFPB, passou a exibir novo formato, dispondo novos *links*, entre eles, o da biblioteca central. Os usuários eram conduzidos a um Localizador Padrão de Recursos (URL)[1] que exibia informações sobre o SISTEMOTECA, contudo não permitia nenhuma interação com o usuário. No ano de 2002, foi adicionado um *link* ao Portal de Periódicos da CAPES. Em 2003, com novos *layout* e *links*, os usuários passaram a ter acesso ao acervo do SISTEMOTECA.

Em 2005 a página foi substituída, passando a ter nova URL[2] e no mesmo ano ocorreu nova mudança para a URL[3], a qual se mantém até os dias atuais. A página disponibiliza acesso às coleções de livros, dissertações, teses, periódicos, multimeios, portais de periódicos digitais e bases de dados de *e-books*. De acordo com as informações colhidas no próprio *site*, a inscrição nas Bibliotecas do Sistema deve ser feita diretamente pelo Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA)[4] da UFPB.

3 Materiais e métodos

A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, exploratória e descritiva. Para a análise da página *web* da biblioteca central da UFPB utilizamos os critérios da usabilidade na perspectiva da GI e da TAR.

---

[1] http://www.sistemoteca.ufpb.br,
[2] http://www.iblioteca.ufpb.br/
[3] http://www.biblioteca.ufpb.br/
[4] https://sistemas.ufpb.br/sigaa/verTelaLogin.do

Para responder à questão da investigação e cumprir com os objetivos propostos, adotamos a análise de conteúdo de Bardin (2004) como procedimento de análise dos dados.

Ao analisarmos a referida página, por meio de observação direta, procuramos concentrar as percepções em três categorias:

- ✓ **CATEGORIA 1** – Ações de GI baseadas em autores de referência.

A escolha de tais autores, cujas ações são descritas no Quadro 1, justifica-se em razão de serem os mais citados na literatura sobre GI.

Quadro 1: Ações de GI propostas pelos autores de referência.

Modelo proposto por Choo (2003) etapas:	Modelo proposto por Davenport (2002) etapas:	Modelo proposto por McGee e Prusak (1994) etapas:
Identificação das necessidades de informação	Determinação de exigências de informação	Identificação de necessidades e requisitos de informação
Aquisição de informação	Obtenção de informação	Aquisição e coleta de informação
Organização e armazenamento da informação	Distribuição da informação	Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação
Desenvolvimento de produtos informacionais e serviços	Utilização da informação	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação
Distribuição da informação		Distribuição e disseminação da informação
Uso da informação		Análise e uso da informação

Fonte: Baseado em Souza; Duarte, 2011.

- ✓ **CATEGORIA 2** – Descrição das ações de GC baseadas na estrutura da página. Para tanto elencamos duas subcategorias:

  a) **Arquitetura da informação, distribuição das informações disponíveis e facilidade de uso e originalidade** – Trata-se da distribuição e organização das informações da maneira como são consideradas pela organização, de modo a garantir a eficácia de seu gerenciamento. Além disso, trata, ainda, do estabelecimento de dispositivos que objetivam motivar o usuário a buscar as informações necessárias, superando as barreiras de acesso ou a busca de outras páginas para conseguir as informações necessárias.

  b) **Interatividade e redes de comunicação** – Trata-se dos *links* estabelecidos com outras redes de contatos que possibilitam informações adicionais além daquelas oferecidas pelas organizações em foco.

- ✓ **CATEGORIA 3** – Ações de GI interconectadas com os objetivos da TAR. Para alcançar essa categoria elencamos as atividades de GI que estabelecem relações de essencialidade com as tecnologias da informação e comunicação (TIC), nomeadamente: o computador, a Internet e as redes colaborativas.

4 Resultados finais

Na análise da referida página pudemos perceber resultados que se coadunam com as atividades sugeridas pelos autores de referência:

CATEGORIA 1:

Quadro 2: Ações de GI comuns entre os autores de referência

Modelo proposto por Choo (2003)	Modelo proposto por Davenport (2002)	Modelo proposto por McGee; Prusak (1994)	Ações de GI percebidas na análise do site estudado
Identificação das necessidades de informação	Determinação de exigências de informação	Identificação de necessidades e requisitos de informação	Ícone de busca; disponibilidade de números de telefones, agenda e contatos; disponibilidade de acesso à canais de conteúdo, canais de atendimento, acesso à informação, serviços, participação e legislação pertinentes; *link*s com as redes sociais (*facebook, twitter, youtube*); serviços de informações.
Aquisição de informação e uso da informação	Obtenção de informação	Aquisição e coleta de informação	Ações de conexão com as bibliotecas setoriais, com as instituições de fomento e com os professores de departamentos da UFPB por meio de solicitação de serviços e aquisição de informações.
Organização e armazenamento da informação	_____	Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação	Criação e alimentação de bases de dados da instituição; editor de serviços.
Desenvolvimento de produtos informacionais e serviços	_____	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	A ênfase do site está nos seguintes serviços informacionais: doação de livros, elaboração de ficha catalográfica, empréstimo de materiais, portais de pesquisa e bases de dados, visitas dirigidas, seção de periódicos, orientação à utilização das NBRs, BDTD – orientações para publicação, agendamento do auditório.
Distribuição da informação	Distribuição da informação	Distribuição e disseminação da informação	Site oficial da biblioteca central, canais através das redes sociais na internet.
_____	Utilização da informação	Análise e uso da informação	No site, não há informações sobre a utilização e análise da informação, como processo avaliativo, nem no que refere aos usuários, como aos funcionários da biblioteca e também pelo próprio sistema. A inferência fica por conta dos *clicks* e acesso ao *site*.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

CATEGORIA 2:

c) **Arquitetura da informação, distribuição das informações disponíveis, facilidade de uso e originalidade** - Os ícones informativos do *site* são organizados de maneira simples. As informações estão bem distribuídas e de fácil acesso. Os dispositivos apresentam poucas cores, ícones e movimentos. Torna-se necessário despertar no usuário a motivação pela busca das informações, superando as barreiras de acesso ou a procura de outras

páginas para conseguir as informações. Consideramos que o *site* presenta uma arquitetura simplificada e de fácil acesso.

d) **Interatividade e redes de comunicação** – O *site* disponibiliza *links* de compartilhamento de informações remetendo os usuários aos seguintes *sites*: Minha Biblioteca, Cengage Learning, Target GEDWeb, Ebrary, SciFinger, BMJ Learning, Slavery &Anti-Slavery, Periódicos, BDTD/UFPB, Biblioteca UFPB Digital, UpToDate, Portal de Periódicos Científicos Eletrônicos da UFPB, Portal Domínio Público, Portal de serviços do Governo Federal e a interconexão com o SIGAA/UFPB.

CATEGORIA 3:

Ações de inter-relação entre GI e TAR observadas:

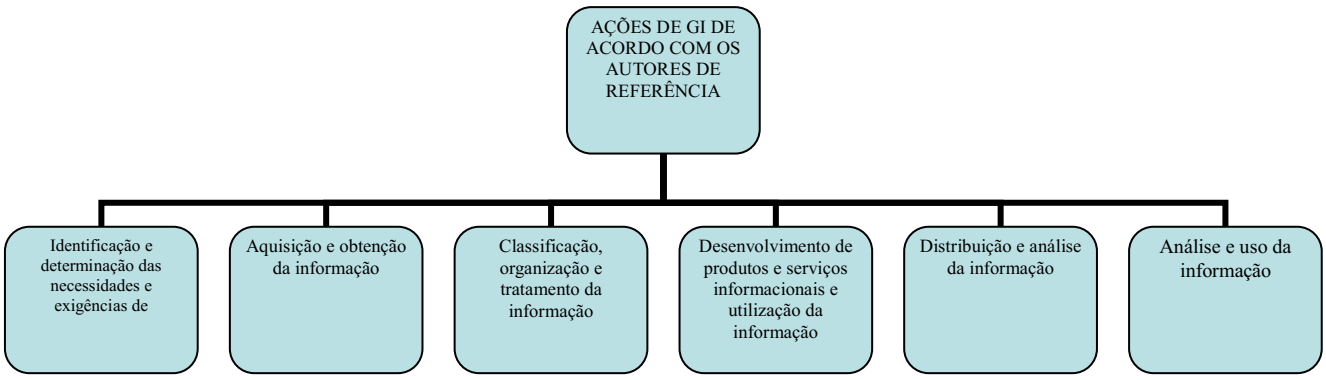
1. A primeira refere-se aos serviços prestados pela biblioteca pelo SIGAA/UFPB. Os usuários podem acessar diretamente o *site,* ou realizar as buscas pelo próprio sistema. Permite o acesso remoto ao acervo, às bases e a outros serviços.

2. Acesso fácil e rápido ao *site* de Atuação Governamental canais de conteúdo e de acesso à informação.

3. *Links* interativos com as redes sociais: *Facebook*, *Twitter* e *Youtube*, onde as informações circulam de maneira interativa e motivadora para utilização da informação no contexto atual, em que a informação assume forma e movimentos diferenciados.

A partir dessas observações, apresentamos o desenho organizacional das ações identificadas, seguidas das sugestões para a consecução das ações de GI interligada à TAR, não apenas na construção do *site* da Biblioteca Central da UFPB, mas para a execução das ações de gerenciamento da biblioteca (Figura 1).

Figura 1: Ações de GI de comuns aos autores de referência

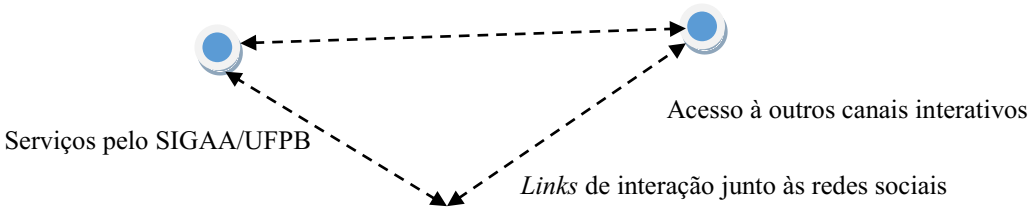


Fonte: elaborado pelos autores, 2016.

Dentro das ações gerais, são caracterizadas as ações específicas do *site*, citadas no Quadro 2. Algumas estão interconectadas de maneira a confundir elementos humanos e não-humanos para a efetividade das ações. Dessa forma, as ações de interconexão se apresentam

da seguinte forma:

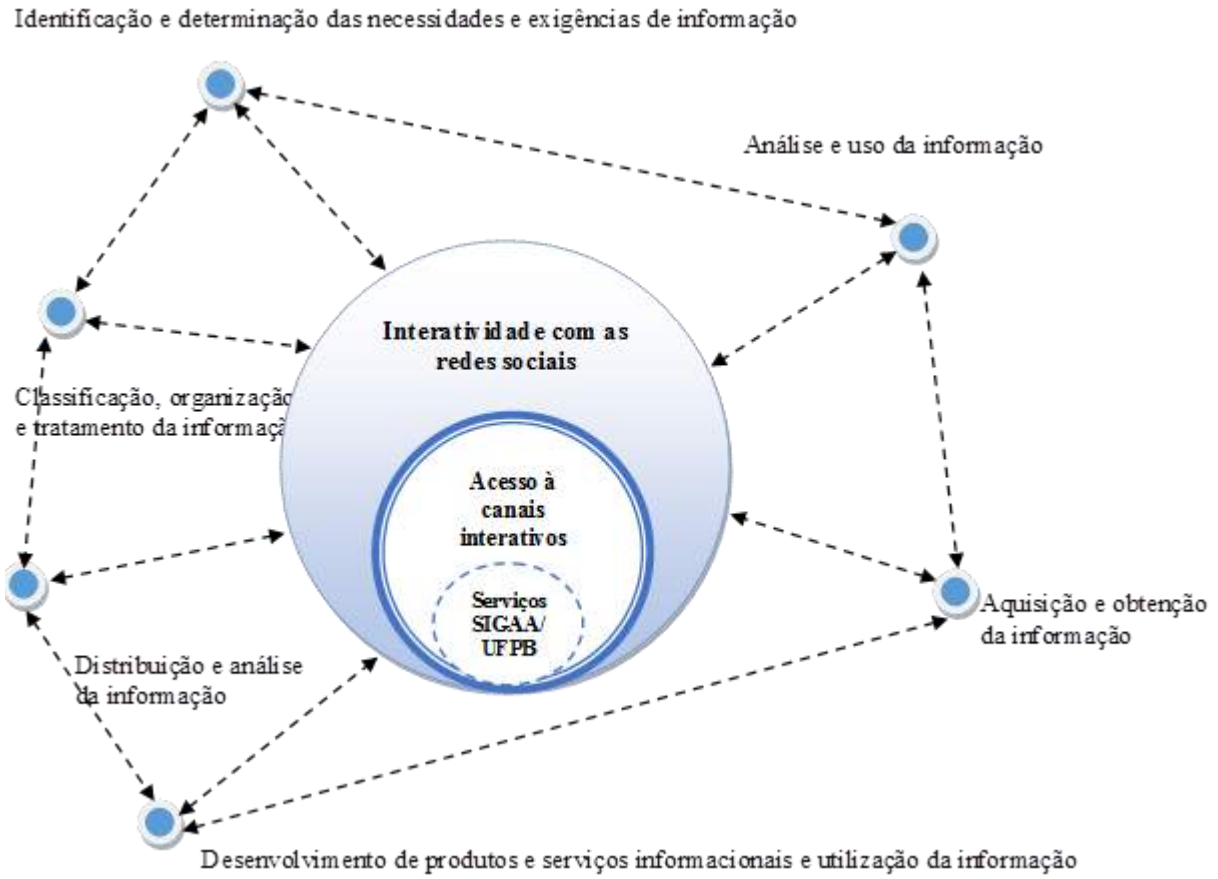
Figura 2: Ações de interconexão entre GI e TAR



Fonte: elaborado pelos autores, 2016.

Considerando que as ações de GI de um *web site* devem ser arquitetadas de maneira a atender às necessidades dos usuários contemporâneos - seres interativos com máquina de modo a caracterizar-se influenciado por ela – a TAR deve se fazer presente na construção, utilização e disseminação das informações disponibilizadas pela biblioteca, em uma de suas ferramentas principais: a tecnologia. Sendo assim, sugerimos a seguinte integração (Figura 2).

Figura 2: Integração entre GI e TAR na *Home Page* da Biblioteca Central da UFPB



Fonte: elaborado pelos autores

5 Considerações finais

Sobre a TAR percebemos que sua relação pode ser estabelecida com a GI nos meandros da corrente teórica da CI apresentando contribuições teórico-metodológicas e conceituais no âmbito da página *web* da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba (SISTEMOTECA).

Consideramos que os objetivos da pesquisa foram alcançados interpostos nas três categorias de análise e na apresentação de um desenho organizacional que descreve a inter-relação entre as ações de GI e a TAR no âmbito da *Home Page* da Sistemoteca da UFPB.

Os resultados da pesquisa apontam que a TAR pode se configurar como uma teoria da agência, uma teoria do conhecimento e uma das teorias das máquinas, unindo num mesmo propósito humanos e não-humanos; explora o caráter da organização como efeito ou consequência de uma interação e os efeitos sociais que envolvem estrutura da própria organização. Aqui, a nosso ver, está o ponto de ligação entre a TAR e a GI.

Essa relação pode desmitificar toda uma cultura organizacional e cultura informacional sendo necessária sua aplicabilidade aos processos de gerência de organizações, portanto, na gerência do *site* da Biblioteca Central. Dessas reflexões acreditamos que conseguimos conjecturar, mesmo que timidamente as contribuições que a TAR tem oferecido à GI.

6 Referências

AGNER, L. Ergodesign e arquitetura de informação: trabalhando com o usuário. 3. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2012.

.

AMORIM, F. B.; TOMAÉL, M. I. Gestão da informação e gestão do conhecimento na prática organizacional: análise de estudos de caso. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação,** Campinas, v.8, n.2, p.1-22, jan./jun/ 2011.

ARAÚJO, C. A. Á. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento,** João Pessoa, v.4, n.1, p.57-79, jan./jun. 2014.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. 4.ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

CHOO, C.W. **Organização do conhecimento**. São Paulo: SENAC, 2003.

DAVENPORT, T.H. **Ecologia da informação:** por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2002.

DIB, S. F.; SILVA, N. C. Unidade de negócio em informação - UNINF: o futuro das bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da**

Informação, Belo Horizonte, v.11, n. 1, p. 20-31, jan./abr. 2006.

DOSSE, F. **O império do sentido:** a humanização das ciências humanas. Bauru, SP: EDUSC**,** 2003.

DUARTE, E. N. Conexões temáticas em gestão da informação e do conhecimento no campo da ciência da informação. **Inf. & Soc.:Est**., João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 159-173, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://bit.ly/1hdyjsR>. Acesso em: 11 abr. 2016.

LATOUR, B. **Jamais fomos modernos**: ensaio de antropologia simétrica. Tradução de Carlos Irineu da Costa. – Rio de Janeiro: Editora 34, 1994.

_____. **Reagregando o social**: uma introdução a Teoria do Ator-Rede. Salvador – Bauru: EDUFBA – EDUSC, 2012. 400 p.

MIRANDA, A. **Estruturas de informação e análise conjuntural**: ensaios. Brasília, D.F.: Thesaurus, 1980.

PAIVA, E. B. **Entre as normas e os desejos**: a indexação de periódicos na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. 2002. 156 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, Curso de Mestrado em Ciência da Informação, João Pessoa.

RAMALHO, R.A.S. **Web Semântica:** aspectos interdisciplinares da gestão de recursos informacionais no âmbito da Ciência da Informação. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação - Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" – UNESP). Marília, 2006.

SILVEIRA, J. G. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v.38, n. 2, p.126-141, maio/ago. 2009.

SOUZA, I.G.C.O.; DUARTE, E.N. Dimensões de um modelo de gestão da informação no campo da ciência da informação: uma revelação da produção científica do ENANCIB. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.7, n.1, mar. 2011, p.152-169. Disponível em: <http://www.ibict.br/liinc>.

VALENTIM, M. **Gestão da informação e Gestão do conhecimento**: especificidades e convergências. 2004. Disponível em: www.ofaj.com.br. Acesso em: 20 abr. 2016.

UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE LIVRO ELETRÔNICO EM EVENTOS DA BIBLIOTECONOMIA BRASILEIRA

Fabiola da Silva Costa (UFCA) - fabiolacosts@outlook.com

David Vernon Vieira (UFCA) - davidv.vieira@gmail.com

Resumo:

A introdução de livros eletrônicos em bibliotecas universitárias é uma questão cada vez mais contemporânea. Neste sentido, o artigo apresenta os resultados da análise da produção científica sobre livros eletrônicos em eventos da área de biblioteconomia brasileira (CBBD, ENANCIB e SNBU) nos últimos seis anos (período entre 2010 a 2015). Como unidade de análise foram considerados as publicações por ano, por região, por autor e por instituição. O estudo bibliométrico permite afirmar que o livro eletrônico está ganhando espaço no mercado editorial e que as bibliotecas universitárias estão aliar estas novas tecnologias como forma de buscar e ter acesso à informação.

Palavras-chave: *Livros eletrônicos; Direitos Autorais; Formação e Desenvolvimento de Coleções Digitais.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

1 Introdução

Desde o seu surgimento o livro trouxe uma enorme responsabilidade seja no âmbito educacional ou de entretenimento, da mesma forma os *e-books*, que além do suporte diferenciado também atendem a um público distinto. Os *e-books* tem várias vantagens, dentre elas a facilidade ao acesso às informações, a acessibilidade e principalmente a praticidade de carregar conteúdo em um único suporte. Os mesmos não vieram para substituir o suporte de papel, mas para aliar-se a ele e oferecer subsídio aos leitores, que estão cada vez mais exigentes dentro desse contexto de mobilidade em que vivemos.

Serra (2012) afirma que a entrada das tecnologias nas bibliotecas não pode ser ignorada e que a mesma necessita passar por algumas mudanças para se adaptar e acompanhar esse ritmo de desenvolvimento.

> Cabe às bibliotecas o empenho em adaptar-se a nova realidade e buscar integrar os desafios impostos pela tecnologia, desenvolvendo um novo modelo de negócio de forma a permitir que os *e-books* sejam aliados no processo de modernização, representando um caminho sem volta nas unidades de informação (SERRA, 2012, p. 2).

Durante séculos as bibliotecas vêm se adaptando ao seu usuário, desde às suas necessidades individuais às coletivas, e nesse novo contexto entra o livro eletrônico e seu suporte, como afirma Serra (2012):

> Os livros eletrônicos estão mudando radicalmente a realidade das bibliotecas e sua inclusão nos acervos deve ser pensada na forma de somar forças com o mercado editorial, garantindo a permanência dos negócios e cumprindo com sua função original: de preservação de publicações e acesso ao público.

Ou seja, nesse novo contexto, em que o usuário se insere e com as novas tecnologias servindo de apoio, os *e-books* ganham espaço nas editoras, onde começam a ser comercializados e distribuídos, e ao mesmo tempo ganham força dentro das bibliotecas.

O uso de livros eletrônicos tem crescido cada vez mais, sua popularidade vem alcançando um patamar de grande importância no mercado, a utilização dos mesmos é mais popular no meio acadêmico, onde a maior produção científica tem sido de artigos para revistas eletrônicas. Como afirmam Dias *et al* (2013, p. 192) "a partir do ano de 2010 os livros eletrônicos vieram despontar no mercado editorial no Brasil, como uma forma de disponibilização de informação".

O livro eletrônico nada mais é do que uma tecnologia aprimorada do livro de papel, e como o mesmo precisa de suporte, os *e-books* ganharam o meio eletrônico para suprir suas necessidades, como observam Silva *et al.* (2012):

> Em decorrência ao surgimento dos *e-books*, originaram-se também suportes específicos para sua reprodução, conhecidos como leitores de *e-books ou* simplesmente *ebook readers*, que para a EBooksBrasil (2003, p. 1), "[...] são programas e/ou aparelhos que permitem que você leia um *e-book* com funcionalidades de um livro de papel". Com o surgimento destes dispositivos, as editoras passaram a adequar seus produtos, dispondo de informações armazenadas tanto em suporte impresso quanto digital.

Para Dourado e Oddone (2013, p. 4) o livro eletrônico é somente aquele que pode ser acessado através de aparelhos de leitura, ou seja, um aparelho cuja funcionalidade é exclusiva para visualização de arquivos em formatos digitais.

No mercado existem diversos *e-books readers*, que são *softwares* de leitura para formatos digitais, segundo Silva *et al*., (2013, p. 5-6), existem alguns exemplos mais

conhecidos no mercado, como o Kindle, desenvolvido pela empresa Amazon, o Ipad, da Apple e o Mix Leitor D, desenvolvido pela empresa brasileira "Mix tecnologia", que foi criada para fins educacionais.

Para Reis e Rozados (2014) não importa o formato, os mesmos continuam sendo veículos de comunicação da mesma forma que os tradicionais:

> Em geral, a estrutura e a organização do livro digital se assemelham à do livro impresso, ou seja, contém capa, folha de rosto, sumário, capítulos, índices, glossário etc. Contudo, alguns elementos pré-textuais, como sumário e folha de rosto, e pós-textuais, como índices, podem ser ocultados, já que a possibilidade de pesquisar palavras dispensa esses elementos.

Tendo em vista a necessidade do bibliotecário brasileiro de conhecer aspectos relacionados ao desenvolvimento de coleções digitais, a implantação, o empréstimo digital e aquisição de e-*books* o artigo procura saber "Como se deu a produção científica relacionada com o uso de *e-books, l*ivros eletrônicos ou livros digitais em bibliotecas universitárias em eventos da área de biblioteconomia no período de 2010 a 2015?".

Para isso na revisão de literatura o artigo aborda a formação e desenvolvimento de acervos baseados em livros eletrônicos bem como sua aquisição e empréstimo. Além disso, aborda o impacto da implantação dos *e-books* em bibliotecas universitárias brasileiras, por último ressalta algumas questões de direitos autorais que essas bibliotecas devem observar ao introduzi-los no seu espaço.

2 Revisão de Literatura

Assim como os bibliotecários precisam se adaptar a esse novo suporte informacional as bibliotecas devem acompanhar esse crescimento, tanto em sua organização quanto na sua formação de acervo. Para Martins e Carmo (2015, p. 2) "Essa alteração de suporte informacional provoca mudanças nos modelos de armazenamento, aquisição, gerenciamento e disseminação da informação".

> O desenvolvimento de coleções digitais, especialmente a aquisição de *e-books* comerciais, é um desafio que se impõe aos bibliotecários, uma vez que estes materiais têm mais restrições em seus modelos de negócio que os livros impressos (SILVA, 2012, p. 3).

Para a formação de um acervo de *e-books* é necessário que se estabeleçam regras e diretrizes, tanto em relação a utilização do mesmo, quanto do que será proposto pela biblioteca, sejam elas a compra de conteúdo, manutenção e atualização desse material. E que em primeiro lugar seja feito um estudo de usuário, para que esse conteúdo venha a ser consumido e disseminado (MARTINS; CARMO, 2015).

> Ela deve ser realizada através da elaboração de práticas inovadoras ou de adaptações aos processos existentes nas bibliotecas e precisa ser realizada através de novas metodologias de trabalho. Esses aperfeiçoamentos metodológicos são possibilitados devido aos avanços das áreas de Gerenciamento e das Tecnológicas (MARTINS; CARMO, p. 293).

Com relação a aquisição se deve principalmente a importância de se planejar a formação do acevo, pensando nas formas de acesso do usuário ao conteúdo. Nas bibliotecas universitárias norte-americanas a situação de empréstimo digital já se encontra pré-estabelecida, nas formas de: assinatura, compra permanente e *pay per view*, como afirma Serra (2012).

> Um livro eletrônico pode ser emprestado de acordo com a política de

> circulação definida pela biblioteca, que contempla a quantidade de obras que podem ser utilizadas por leitores simultaneamente e o período de uso, alinhados com o perfil do usuário (SERRA, 2012, p. 3).

Ou seja, a forma de empréstimo de um *e-book,* livro digital ou *e-reader* vai ser determinada pela política da própria biblioteca e existem diversos mecanismos implantados pela mesma que venham a impedir a cópia ilegal do conteúdo e/ou atraso na devolução do material digital.

Magalhães e Ceravolo (2015) fizeram um mapeamento de todas as Instituições de Ensino superior (IES), utilizando a base – Ministério da Educação e Cultura (MEC), e constataram que a maior concentração de coleções de livros digitais em bibliotecas universitárias se encontra nas regiões Sul e Sudeste do Brasil, e os dados ainda apontam para um crescimento dessas coleções.

> Embora os resultados indiquem que as bibliotecas universitárias adotam critérios tanto gerais como específicos para seleção de títulos de livros digitais, inclusive a maior parte das bibliotecas assinalou que existem políticas formalizadas e que contemplam os recursos eletrônicos, a prática de seleção de livros digital é pouco exercida pela maioria dos profissionais, em função da dependência do que existe no mercado atualmente para formação dessas coleções. A possibilidade de integrar um grande volume de recursos a partir das assinaturas das bases de dados sobrepôs à ação da seleção (MAGALHÃES; CERAVOLO, 2015, p. 136).

Para que bibliotecas universitárias criem políticas de seleção, aquisição e formação de coleções digitais necessitam primeiramente que o profissional bibliotecário esteja à frente do projeto e disposto a superar as barreiras, visto que ainda há a dependência do mercado editorial.

Neste sentido, dentre as regras e diretrizes a editora *Springer* (2011) disponibiliza um manual com dez passos básicos para a implementação de um acervo de *e-books*, que são: 1) determinar a estratégia de desenvolvimento para o seu acervo (escolha individual, ou um conteúdo que gere uso intenso-massa crítica); 2) avaliar diferentes modelos de negócios, onde entram questões de quantidades de usuários simultâneos, propriedade *versus* assinatura das obras, política de arquivamento, entre outras; 3) obter suporte interno; 4) planejar mudanças nas políticas internas com especialistas da área, onde serão discutidas e abordadas o impacto dessas novas aquisições, tanto para a biblioteca quanto para os usuários; 5) discutir a implementação com a equipe técnica; 6) selecionar acervo e fornecedores; 7) conectar os *ebooks* com o catálogo OPAC, tornando visível ao usuário a disponibilidade deste material; 8) comunicação com os usuários, para promover as novas aquisições de material digital; 9) baixar estatísticas de uso; 10) revisar e /ou renovar os títulos disponíveis.

As bibliotecas têm acompanhado as inovações tecnológicas, desde o fato de adotarem a automação e implantarem sistemas que utilizam serviços de otimização da mesma. Como afirmado Duarte *et al*. (2013) “na era das novas tecnologias, surgem os *e-books*, ou livros eletrônicos, que vem provocando inquietações e sentimentos antagônicos de admiração, desejo ou desprezo”, há ainda a incerteza na possibilidade de inserção deste suporte.

Ainda em seu artigo Duarte *et al*., (2013), descrevem uma pesquisa realizada com discentes da UFMG com relação a utilização dos livros eletrônico e fazendo comparativos, se a universidade oferecesse material tanto no suporte físico quanto no eletrônico. O resultado traz o indicativo de que a maioria dos discentes (74%), optam pelo suporte físico.

Independente do suporte, o livro tem enorme importância para as bibliotecas, e, para o ser humano, por ser uma fonte de informação. Ganhou força e popularidade somente no século XXI, como afirma Silva (2013),

> Os suportes de informação em formato eletrônico ganharam força em meados do século XX, devido à explosão informacional derivada dos avanços científicos e tecnológicos no cenário pós-guerra. Entretanto, o texto escrito em formato digital tornou-se popular somente na virada para o século XXI, em virtude da popularização dos computadores e da Internet. Na esteira da evolução tecnológica da computação surgiram os *tablets*, os *smartphones* – que têm a leitura de arquivos de textos entre suas tantas funções – e os *ereaders*, aparelhos dedicados à leitura de *e-books* (livros eletrônicos).

Brufem e Sorribas (2009) afirmam que "o livro eletrônico tem sido uma possibilidade de solução", trazendo isso tanto em relação à comodidade do usuário quanto ao armazenamento de inúmeros textos em apenas um dispositivo, tendo a perspectiva de maior acesso e as possibilidades oferecidas pelo mesmo. Os pontos negativos destacados pelos autores estão relacionados à tecnologia, como a utilização de energia para recarregar os dispositivos, isso comparados ao modelo de livro convencional.

Reis e Rozados (2014) apontam que "as restrições de acesso e o elevado preço do livro digital para bibliotecas constituem-se em um obstáculo a aquisição e um duro golpe a disseminação da informação", ou seja, a inserção de livros digitais na coleção de uma biblioteca é uma via que levanta não só questões de aceitação dos usuários, mas também questões econômicas.

E com essas novas formas de acesso surgem questões de suma importância tanto para o mercado editorial quanto para o usuário final, que é o direito autoral, que vão encontrar algumas barreiras impostas pelas editoras e distribuidoras de conteúdo, uma forma de impedir a comercialização ilegal desse conteúdo.

No Brasil não existe lei específica sobre os direitos autorais de utilização e/ou reprodução de material em formato eletrônico, porém a lei aplicada aos direitos autorais desses materiais são as mesmas do Direito autoral. A Lei de n° 9. 610, de 19 de fevereiro de 1998, com o Art. 7º, título II- Das obras intelectuais, capítulo I- Das obras protegidas, afirma que:

> São obras intelectuais protegidas as criações do espírito, expressas por qualquer meio ou fixadas em qualquer suporte, tangível ou intangível, conhecido ou que se invente no futuro, tais como: I - os textos de obras literárias, artísticas ou científicas. (BRASIL, 1998).

Ou seja, não há lei no país que reserve o direito autoral nos *e-books*. Há sim os direitos para com as editoras de livros digitais, em relação à distribuição e venda. No ano de 2013, a Lei de n° 12.853, de 14 de agosto de 2013, teve alteração nos arts. 5°, 68, 97, 98, 99 e 100, para dispor sobre a gestão coletiva de direitos autorais e dá providências.

No art. 2º, os arts. 5º, 68, 97, 98, 99 e 100 da Lei de n° 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, passam a vigorar com alterações, na qual os direitos autorais são reconhecidos, no caso de reprodução e distribuição de material. Tendo seus direitos reconhecidos o mesmo passa a cobrar e receber pela utilização de seu material.

3 Materiais e métodos

A presente pesquisa trata-se de uma revisão bibliográfica, como afirmam Marconi e Lakatos (2003) "A citação das principais conclusões a que outros autores chegaram permite salientar a contribuição da pesquisa realizada, demonstrar contradições ou reafirmar comportamentos e atitudes. " Trata-se também de uma pesquisa descritiva, com base em artigos apresentados em eventos da área de biblioteconomia, com o objetivo de avaliar os conceitos utilizados e aceitação de *e-books* em meio acadêmico e nas universidades brasileiras.

A pesquisa é descritiva pois analisa e registra dados sem interferir no mesmo, como afirmam Prodanov e Freitas (2013):

> Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos. Assim, para coletar tais dados, utiliza-se de técnicas específicas, dentre as quais se destacam a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e a observação (PRODANOV; FREITAS. p. 52).

Para essa pesquisa foram utilizadas um levantamento bibliométrico para identificar o número de publicações por região relacionados com o tema, alguns artigos foram utilizados para embasamento teórico, buscados pelos seguintes escritores: "*E-books";* "livro eletrônico"; "livro digital". Na pesquisa foram utilizados alguns artigos como referencial teórico, dentre os trinta e oito artigos encontrados dos eventos: ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, SNBU - Seminário Nacional de Bibliotecas Públicas e CBBD – Congresso Brasileiro em Biblioteconomia e Documentação, entre o período de 2010 a 2015. Esse recorte teve como principal objetivo levantar o número de publicações produzidas em eventos da área de Biblioteconomia que abordassem como tema o livro eletrônico.

Para Pritchard (1969) *apud* Santos e Kobashi (2009) a bibliometria foi caracterizada "como conjunto de métodos e técnicas quantitativos para a gestão de bibliotecas e instituições envolvidas com o tratamento de informação." A pesquisa se deu no período de nove meses, de agosto de 2015 a abril de 2016. Todo a produção pesquisada de anais dos eventos da área de biblioteconomia foi encontrada nos *sites* dos mesmos ou através de *links* diretos aos arquivos publicados nos anais conforme a tabela a seguir.

Tabela 1. Sites dos eventos pesquisados.

Evento	**Ano**	**Site do Evento**
SNBU	2010	http://www.sibi.ufrj.br/snbu2010/resumos.html
ENANCIB	2010	http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/schedConf/presentations
CBBD	2011	http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/schedConf/presentations
ENANCIB	2011	http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/enancibXII/schedConf/presentations
SNBU	2012	http://www.snbu2012.com.br/anais/busca/
ENANCIB	2012	http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xiiienancib/schedConf/presentations
CBBD	2013	https://portal.febab.org.br/anais/issue/view/4/showToc
ENANCIB	2013	http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/schedConf/presentations
SNBU	2014	https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais/
ENANCIB	2014	http://enancib2014.eci.ufmg.br/programacao/anais-do-xv-enancib
CBBD	2015	http://www.acquaviva.com.br/cbbd2015/trabalhos_CBBD.php
ENANCIB	2015	http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/schedConf/presentations

Fonte: Elaborado pelos autores.

A seguir será descrito a análise dos resultados.

4 Resultados finais

Nos últimos seis anos houve um número considerável de trabalhos realizados em

eventos da área de Biblioteconomia que abordavam essa temática, a maior produção se deu no ano de 2013, com a maior participação de autores de Universidades da região Sudeste, apresentando sete artigos, seguidos da região Sul, com seis artigos, e Nordeste, com apenas um artigo. A região Centro-Oeste não apresentou nenhum trabalho no período pesquisado (20102015). A região Norte apresentou três trabalhos, dois deles no ano de 2015 e um em 2014, mas não tendo participação entre 2010 e 2013.

Tabela 2. Produção de Artigos de Instituições representando as Regiões por ano

Região	**Ano**						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	**Número de publicações**
Sudeste	2	1	2	7	2	4	16
Sul	2	-	-	6	2	1	9
Nordeste	2	1	1	1	1	2	8
Norte	-	-	-	-	1	2	3
Centro-Oeste	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Elaborado pelos autores.

Fica explícito que região Centro-Oeste não teve nenhuma participação nesses eventos durante os seis anos analisados, talvez uma possível justificativa da ausência de trabalhos da região seja porque só aconteceu um evento na região nesse período de seis anos, dos eventos pesquisados. Quatro edições desses eventos ocorreram na região sudeste e quatro a região sul, seguidas pela região nordeste com dois eventos.

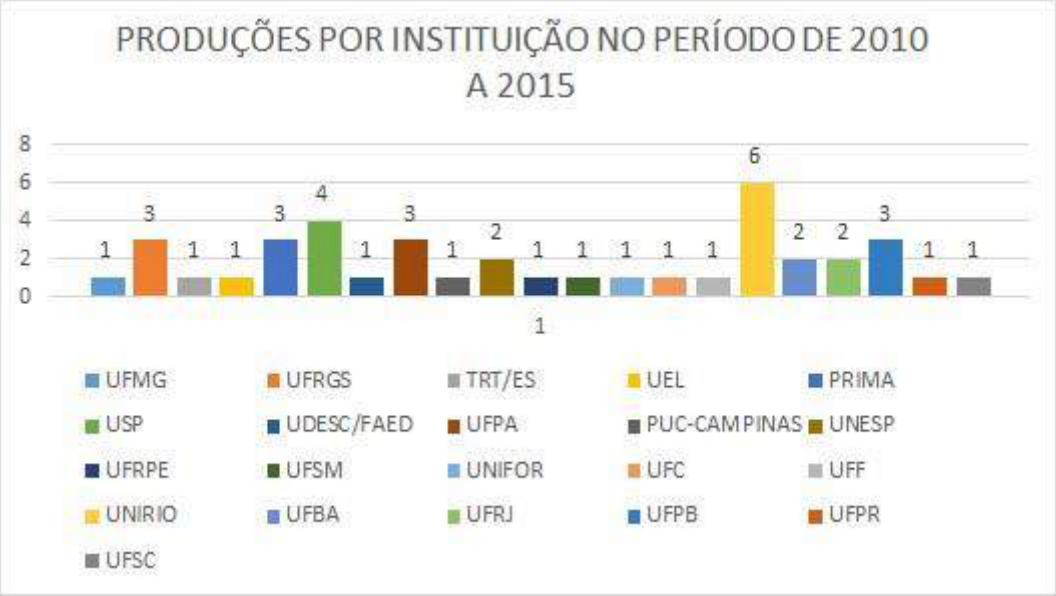
Tabela 3. Lista dos Eventos com o respectivo ano e local onde foi realizado

Evento	**Ano**	**Local onde ocorreu o evento**
SNBU	2010	São Conrado, RJ
ENANCIB	2010	Rio de Janeiro, RJ
CBBD	2011	Maceió, Al
ENANCIB	2011	Brasília, DF
SNBU	2012	Gramado, RS
ENANCIB	2012	Rio de Janeiro
CBBD	2013	Florianópolis, SC
ENANCIB	2013	Santa Catarina, SC
SNBU	2014	Belo Horizonte, MG
ENANCIB	2014	Belo Horizonte, MG
CBBD	2015	São Paulo, SP
ENANCIB	2015	João Pessoa, PB

Fonte: Elaborado pelos autores.

As publicações por Região foram observadas a partir da participação de Instituições nos eventos, tendo a UNIRIO seis publicações, uma em 2011, duas em 2013 e 2014 e uma em 2015. A USP conta com quatro publicações, duas em 2013, uma em 2014 e 2015.

Figura 1. Produção por Instituição no período

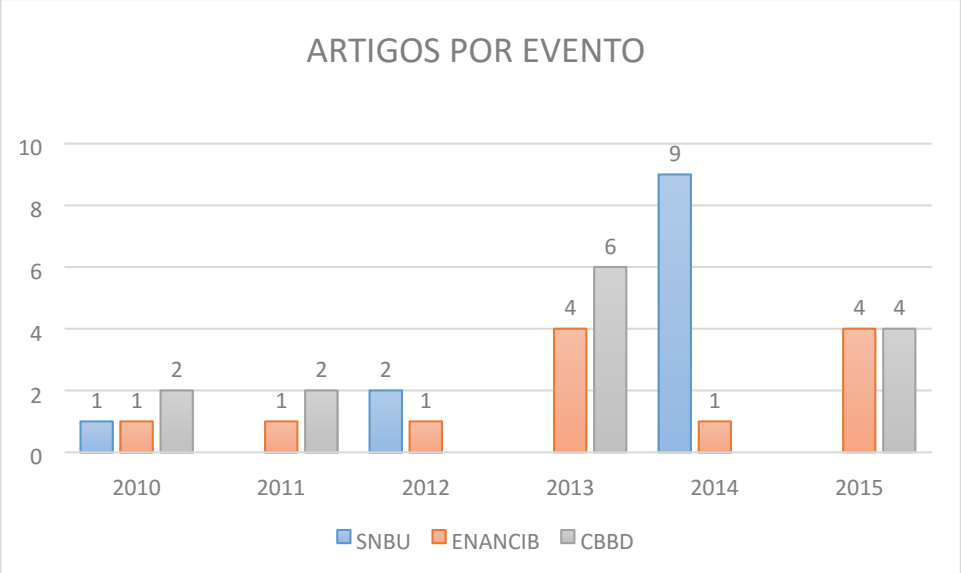


Fonte: Elaborado pelos autores.

Pressupõe-se que a UNIRIO e a USP estejam em estágio avançado nas pesquisas quando o assunto é a inserção de livros eletrônicos em bibliotecas universitárias, visto que nos sites das instituições são apresentadas uma lista com as assinaturas da biblioteca. Na web site da USP encontra-se um informe afirmando que a coleção tem cerca de 184 mil livros eletrônicos atualizados constantemente.

Uma pequena observação foi feita, vinte e uma instituições participaram dos eventos no período de 2010- 2015, mais de uma instituição apresentou mais de um artigo em um evento e teve colaboração de autores vindos de outras instituições, como o Enancib de 2011, com o trabalho "A arquitetura do livro digital na plataforma Google: um estudo exploratório", das instituições UFBA e UFRJ, de Dourado e Oddone (2011); no Enancib de 2013, com "Em busca de uma definição para o livro eletrônico: o conteúdo informacional e o suporte físico como elementos indissociáveis", de Dias, Vieira e Silva (2013), UFPB e UFPR; Enancib 2015, com "Contribuições teóricas e metodológicas da arquitetura da informação pervasiva para o processo editorial de livros eletrônicos", de Oliveira, Lima, Borsetti e Vidotti (2015), da UFPB e UNESP, totalizando trinta e oito produções. Isso reforça que os programas de pós-graduação estão produzindo em conjunto os artigos com colegas orientados que são originários de outras instituições.

Figura 2. Produção de artigos por evento no período



Fonte: Elaborado pelos autores.

Na distribuição de artigos por eventos têm-se concluído que o evento em que mais se obteve publicações relacionadas ao assunto foi SNBU- Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, no ano de 2014, com oito publicações, seguido pelo CBBD- Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, no ano de 2013, com seis publicações. Enancib- Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, com quatro publicações em 2013.

Figura 3. Publicação de artigos por ano



Fonte: Elaborado pelos autores.

No total foram trinta e oito publicações dos três eventos (SNBU, CBBD e ENANCIB), sendo 10 artigos em 2013 e dez em 2014, seguidos por oito em 2015, quatro em 2010 e três em 2011 e 2012. Observou-se que o maior número de publicações ocorreu em dois eventos: CBBD 2013 e SNBU 2014, seguidos pelo Enancib em 2013 e 2015.

Os autores que mais tiveram publicações em eventos foram Oddone e Serra, conforme apresentado na tabela 4 abaixo:

Tabela 4. Autores com maior Publicação de Artigos por Ano

Autor	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
ODDONE, N. E	1	1	-	2	1	1	6
SERRA, L. G.	-	-	1	1	2	1	5
DOURADO,S. M.	1	1		1	1		4
SILVA, J. F. M. da	-	-	-	1	1	1	3
NASCIMENTO JUNIOR, C. A. S.	-	-	-	-	1	1	2
DIAS, G. A.	-	-	1	1	-	-	2
GRAU, I.	-	-	1	-	-	1	2
REIS, J. M.	-	-	-	1	1	-	2
ROZADOS, H. B. F.	-	-	-	1	1	-	2

Fonte: Elaborado pelos autores.

5 Considerações finais

Independentemente do número de publicações que abordem os *e-books* como novo suporte informacional, ou que omitam sua existência o fato é que eles estão despontando no mercado e ganhando cada vez mais espaço em bibliotecas e editoras. É sabido que a bibliotecas estão procurando aliar as novas tecnologias como uma forma de buscar e ter acesso a informação de forma rápida e prática, se adequando ao novo perfil de usuário.

O objetivo do artigo foi o de apresentar todos os trabalhos publicados em três eventos da área de Biblioteconomia no período de seis anos (2010 a 2015). Foi atingido com êxito, tendo essa temática sido recuperada pelos seguintes descritores: *E-books;* Livros eletrônicos; Livros digitais.

Foi observado os anos em que mais foram produzidos artigos relacionados ao tema, que foi em 2013 e 2014, proporcionados pelos eventos SNBU e CBBD, tendo a maior participação das Regiões Sul e Sudeste. Totalizando um número trinta e oito publicações, com média de 7,6 publicações por ano (cálculo de média simples: total de publicações dividido pelos anos pesquisados).

A questão que fica em pauta é o quanto se sabe sobre o assunto, o que ainda precisa se saber e o que ainda será feito quando se fala em *e-books,* livros eletrônicos, ou livros digitais nas Bibliotecas Universitárias Brasileiras? Sabendo-se que é uma inovação no mercado editorial, que ainda existem barreiras impostas pelas editoras e desafios a serem enfrentados pelos bibliotecários, o que poderia ser feito para enfrentar essas barreiras e possibilitar aos usuários essa nova ferramenta?

É de suma importância que se dê mais atenção a publicação de trabalhos nesta temática, visto, segundo a pesquisa, que é pouco abordada e que as bibliotecas universitárias brasileiras já estão incluindo os livros eletrônicos em seus acervos. Conclui-se que as próximas questões a serem discutidas são em relação ao acompanhamento da inserção desse material como suporte informacional e o comportamento dos usuários diante da possibilidade e oportunidade de pesquisarem com suportes em formato digital.

Referências

BRASIL. Lei n° 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. **Altera, atualiza e consolida a legislação sobre os direitos autorais e dá outras providências**. Diário oficial da república Federativa do Brasil. Brasília, DF, 19 fev. 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9610.htm>. Acesso em: 5 out. 2015.

BRASIL. Lei n° 12.853, de 14 de agosto de 2013. Dispor sobre gestão coletiva dos direitos autorais e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 14 ago. 2013. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20112014/2013/Lei/L12853.htm>. Acesso em: 5 out. 2015.

BRUFEM, Leilah S.; SORRIBAS, Tidra V. Práticas de leitura em meio eletrônico. **ETD – Educação Temática Digital**, v. 11, n. 1, p. 298-326, 2009. Disponível em <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008202&dd1=b325b>. Acesso em 19 abr. 2016.

DÍAS, Guilherme A.; VIEIRA, Augusto A. N.; SILVA, Alba L. A. Em busca de uma definição para o livro eletrônico: o conteúdo informacional e o suporte físico com elementos indissociáveis. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14, ENANCIB, 2013, Florianópolis-SC. **Anais eletrônicos**... Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <http://enancib2013.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/283/199>. Acesso em: 25 ago. 2015.

DOURADO, Stella M.; ODDONE, Nanci. O livro digital como inovação editorial para a cadeia produtiva das editoras universitárias brasileiras. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14, ENANCIB, 2013, Florianópolis-SC. **Anais**... Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <http://enancib2013.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/465/298>. Acesso em: 30 ago. 2015.

DUARTE, Adriana B. S.; LOPES, Aline Q.; ANTUNES, Maria L. A.; FERREIRA, Emanuelle G. A.; PEREIRA, Ana Lúcia. Livro eletrônico: o que dizem os bibliotecários da Universidade de Minas Gerais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, CBBD, 2013, Florianópolis-SC. **Anais eletrônicos...** Florianópolis : UFSC, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1413/1414>. Acesso em: 1 out. 2015.

MAGALHÃES, Carolina S. S.; CERAVOLO, Suely M. Seleção de coleção de livros digitais nas Universidades Públicas Brasileiras. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 8, n. 1, p. 120-138, 2015. Disponível em:< http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/183/225>. Acesso em: 14 abr. 2016.

MARTINS, Robson D.; CARMO, Annibal J. R. R. S. Criação da cadeia de suprimento para ebooks. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 20, n. 2, p. 286-297, 2015. Disponível em: < http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1024/pdf>. Acesso em: 10 nov. 2015.

MARCONI, Marina A.; LAKATOS, Eva M. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed., São Paulo: Atlas, 2003.

PROCÓPIO, Ednei. **O direito autoral na era do livro digital**. Disponível em: <http://revolucaoebook.com.br/direito-autoral-era-livro-digital/>. Acesso em: 5 out. 2015.

PRODANOV, Cleber C.; FREITAS, Erani C. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed., Novo Hamburgo: Fevale, 2013. Disponível em: < https://www.feevale.br/cultura/editora-feevale/metodologia-do-trabalhocientifico---2-edicao>. Acesso em: 22 abr. 2016.

REIS, Juliana Menezes dos; ROZADOS, Helen Beatriz Frota. O livro digital e a tríade

bibliotecas, mercado editorial e governo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18, SNBU, Belo Horizonte-MG, 2014. **Anais eletrônicos...**, Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/trabalhos/index.php/sn_20_bu_14/sn_20_bu_14/paper/view/581>. Acesso em: 07 abr. 2016.

SANTOS, R. N. M.; KOBASHI, N. Y. Bibliometria, cientometria, infometria: conceitos e plicações. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, p. 155172, 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/21>. Acesso em: 22 mar. 2016.

SERRA, Liliana G. Empréstimo digital: como atender editores, bibliotecas e usuários: estudo sobre novos modelos de negócio. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, XVII, Gramado, RS, **Anais...** Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4Q2H.pdf>. Acesso em: 2 out. 2015.

SILVA, Maria A. T.; DIAS, Guilherme A.; SOUSA, Markson R. F.; CANANÉA, Lilian V. T.; FRANÇA, André L. D. Arquitetura da informação aplicada a leitores de e-book: avaliando o sistema de organização da interface kindle III wifi. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13, ENANCIB, 2012, Rio de Janeiro-RJ. **Anais eletrônicos**... Rio de Janeiro: UNIRIO, 2012. Disponível em: <http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19214.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2015.

SILVA, Ronaldo A. E-books em bibliotecas: novos desafios para os bibliotecários. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, CBBD, 2013, Florianópolis-SC. **Anais eletrônicos...** Florianópolis : UFSC, 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1398/1399>. Acesso em: 3 out. 2015.

SPRINGER. 10 passos para implementação de um acervo de ebooks: um guia para bibliotecários. 2011. Disponível em: <http://www.springer.com/cda/content/document/cda_downloaddocument/10_Passos_Implementacao_eBooks_Portuguese.pdf>. Acesso em: 3 out. 2015.

AGRADECIMENTOS

Agradecimento à Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (PRPI) da Universidade Federal do Cariri (UFCA) por apoiar este projeto de pesquisa PIBIC, dando oportunidade aos universitários na produção de conhecimento.

UMA NOVA PERSPECTIVA EM GESTÃO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS UNIVERSITÁRIAS: O CASO UFABC

Marcio Rodrigo da Silva Monteiro (UFABC) - marciors.monteiro@gmail.com

Maria do Carmo Cardoso Kersnowsky (ufabc) - maria.cardoso@ufabc.edu.br

Eduardo Fernandes Vieira dos Santos (UFABC) - eduardo.fernandes@ufabc.edu.br

João Victor Cavalcante dos Santos (UFABC) - joao.victor@ufabc.edu.br

Resumo:

O presente artigo apresenta a reestruturação organizacional implantada no Sistema de Bibliotecas (SISBI) da Universidade Federal do ABC (UFABC) e suas consequências nos processos administrativos e nas aquisições. Para isso, buscou-se fundamentação teórica quanto ao planejamento e gestão para a definição da estrutura, bem como para seus objetivos, considerando os principais problemas enfrentados pelo SISBI. Ainda, realizou-se um estudo de caso com levantamento de dados gerados nos últimos quatro anos de gestão para mensurar se com a nova estrutura houve melhoria no desempenho em relação ao fluxo dos processos administrativos e, por conseguinte, nas aquisições de materiais e contratações de serviços.

Palavras-chave: *gestão de bibliotecas; planejamento de bibliotecas universitárias; processos administrativos; aquisições.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 Introdução

O Sistema de Bibliotecas (SISBI) da Universidade Federal do ABC (UFABC), órgão responsável pelas bibliotecas da instituição foi criado em 2006 e está subordinado à Vice-Reitoria da UFABC, uma instituição de ensino superior pública, mantida pela União e vinculada ao Ministério da Educação, existente há 10 anos, criada pela Lei Federal nº 11.145/2005, em resposta à antiga demanda da região do Grande ABC Paulista por ensino superior público e de qualidade.

Atualmente a universidade, contextualizada em números, possui dois *campi,* sendo um no município de Santo André e outro em São Bernardo do Campo, contendo três centros acadêmicos interdisciplinares, que ofertam 26 cursos de graduação e 37 cursos de pós-graduação (Stricto Sensu). Sua comunidade acadêmica possui, em registros oficiais[1], 14.623 discentes de graduação, 1.271 discentes de pós-graduação, 617 docentes (doutores), 738 servidores do quadro e 386 funcionários terceirizados.

A instituição foi consolidada nos pilares da interdisciplinaridade, conceito pedagógico que combina múltiplas áreas do saber na construção da formação acadêmica, proporcionando aos discentes maior amplitude de conhecimento e um ambiente de aprendizagem em consenso de verossimilhança às demandas cotidianas da sociedade.

Para efetivo e eficaz atendimento às demandas de ensino, pesquisa e extensão da universidade e fortalecimento, o SISBI disponibiliza[2], atualmente à comunidade acadêmica um acervo físico de 88 mil exemplares, sendo 57 mil títulos diferentes distribuídos em duas unidades, respectivamente, em uma área de 2.900 m² no Bloco C, em Santo André, e 870 m² no Bloco Beta, em São Bernardo do Campo, totalizando 3.770 m².

O SISBI possui atuação departamentalizada por seus serviços como disciplina Chiavenato:

> A estrutura por produtos/serviços é indicada para circunstâncias ambientais instáveis e mutáveis, pois induz à cooperação entre especialistas e à coordenação de seus esforços para melhor desempenho do produto/serviço (Chiavenato, 2014, p.215).

Além de ser apontada como o tipo de departamentalização indicada para instituições de ensino, considerando suas particularidades: "Uma instituição de ensino pode departamentalizar suas atividades em curso fundamental, de secretariado, de aperfeiçoamento técnico, etc" (CHIAVENATO, 2014).

Logo, as atividades inerentes à biblioteca foram segmentadas em 04 divisões de acordo com os serviços prestados: desenvolvimento de coleções e aquisições, processamento técnico, referência e atendimento da unidade Santo André e referência e atendimento da unidade São Bernardo do Campo.

Esta configuração, presente desde sua concepção, permitiu que as divisões do Sistema de Bibliotecas pudessem trabalhar individualmente, com seus serviços em alto grau de especialização, porém sem que houvesse o rompimento dos vínculos internos entre as atividades, preservando a interdependência entre as tarefas e seus segmentos, situação que evidencia o caráter holístico do órgão, proposto por Bertalanffy, em sua obra Teoria de Sistemas, com aplicação defendida por Luporini:

[1] Dados divulgados pela Pró-reitora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional da UFABC. Disponível em: <http://propladi.ufabc.edu.br/informacoes/ufabc-em-numeros>. Acesso em: 01 maio 2016.

[2] Dados divulgados pelo Sistema de Bibliotecas da UFABC. Disponível em: <http://portal.biblioteca.ufabc.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=194&Itemid=163>. Acesso em: 01 maio 2016.

> A Escola de Sistemas defende basicamente a ideia de que a organização deve ser estruturada com base nas redes de informação e nos dispositivos de comunicação mais eficazes para tomadas de decisão. Destaca a importância das interações, tanto dentro da organização – entre as suas diferentes seções - como fora dela – entre a instituição e o seu meio ambiente (Luporini, 1985 apud MACIEL; MENDONÇA, 2006, p.9).

A partir do ano de 2014 houve a mudança de administração do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do ABC, em consonância à posse da atual reitoria e seu novo plano de gestão. Baseada na concepção de uma organização mais eficaz para tomadas de decisão e desempenho de suas atividades, a nova gestão instituiu uma nova divisão, em face do alto número de resserviços na instrução de processos que se encontravam dispersos em outras áreas do SISBI, o que ocasionava a má distribuição das tarefas e, ainda, fazia com que o profissional bibliotecário investisse grande parcela de sua rotina em trabalhos administrativos em detrimento das atividades mais específicas e estratégicas do bibliotecário, neste caso, às políticas de desenvolvimento de coleções.

Em razão disto, a divisão recém-concebida recebeu a incumbência de centralizar tais atividades, a fim de conferir maior efetividade aos processos por meio da departamentalização por serviços, já aplicada às demais áreas do Sistema de Bibliotecas.

A proposta da nova área, denominada Divisão Administrativa, era concentrar força de trabalho intelectual especializada na área dos serviços a serem prestados, em particular da macro área do conhecimento de ciências sociais aplicadas, que engloba ciências como administração, gestão pública, economia, contabilidade, dentre outras correlatas, a fim de separar as atividades de apoio das bibliotecas de suas atividades finalísticas, especialmente as tarefas de aquisição de materiais para composição dos acervos e controle orçamentário, de modo a aumentar seu desempenho. Diante desta demanda, foram selecionados, inicialmente, três servidores que possuíam tal perfil, compondo a equipe um administrador com formação em administração de empresas, um assistente em administração com formação em engenharia de gestão e um assistente em administração estudante de economia.

Aliando o novo grupo de suporte administrativo à equipe técnica de bibliotecários já presente, foi possível implementar, na prática, um modelo de governança institucional para as bibliotecas da universidade, baseado na interdisciplinaridade, alinhado com a missão e o plano de desenvolvimento institucional, num ambiente organizacional sistêmico, que articula seus agentes em fluxos inter-relacionais, na perspectiva de balancear as atividades laborais dos envolvidos e, consequentemente, culminar na progressão da qualidade dos produtos e serviços oferecidos à comunidade acadêmica.

2 Revisão de literatura

O Século XX trouxe consigo grande preocupação com a qualidade de produtos e serviços. Como parte integrante da sociedade, as universidades e, neste caso especifico, as bibliotecas universitárias, também passaram a refletir sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Para Vergueiro (2002, p. 5), a preocupação dos profissionais da informação e alinhamento com os teóricos da qualidade podem ser percebidas desde a década de 30, nas cinco leis de Ranganathan:

1. Os livros são para serem usados;
2. Todo livro tem o seu leitor;
3. Todo o leitor tem o seu livro;
4. Poupe o tempo do leitor;
5. Uma biblioteca é um organismo em crescimento.

Segundo Maciel; Mendonça (2006, p. 7):

> seja qual for a categoria e a realidade em que se enquadre, a biblioteca deve ser vista como uma organização, como uma empresa. [...]. Acredita-se que esta seja uma estratégia que possibilitaria à biblioteca competir, com maior acerto, no ambiente de inovações e incertezas que caracterizam o período. Um modo de facilitar o seu gerenciamento e acrescentar qualidade aos seus produtos e serviços, evidenciando o seu papel social junto às comunidades envolvidas.

Em um sistema de bibliotecas, o desenvolvimento de coleções é uma das tarefas de ordem técnica e intelectual das mais importantes desempenhadas pelo profissional bibliotecário, segundo Mattos e Dias (2009 p. 39):

> Cabe a biblioteca universitária satisfazer as demandas informacionais de seus usuários para que eles desempenhem adequadamente suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Uma das funções que mais necessita de atenção na administração de uma biblioteca é o desenvolvimento de coleções, processo conhecido durante muito tempo apenas como seleção. Desde então, tem sido destacada como uma das mais importantes atividades intelectuais do bibliotecário.

A partir deste entendimento, ao assumirmos a coordenação, e com base nos dados da realidade, nos deparamos com um cenário onde se apresentavam situações de retrabalho, distribuição desequilibrada das tarefas e ainda, maior dedicação do profissional bibliotecário com atividades administrativas referentes à aquisição em detrimento às atividades inerentes ao desenvolvimento de coleções. Diante deste cenário faziam-se necessárias mudanças e adaptações que asseguram-se a sobrevivência institucional e afastar a possibilidade de colapso, conforme evidenciado por Drucker:

> Em ambientes turbulentos, a primeira tarefa da gerência é certificar-se da capacidade da instituição para sobreviver, certificar-se de sua força estrutural e de saúde, de sua capacidade de resistir a um golpe, de adaptar-se a uma mudança brusca e de ser capaz de buscar novas oportunidades (Ducker apud CARAVANTES; CARAVANTES; KLOECKNER, 2010, p. 56).

Em virtude deste cenário onde os resultados pretendidos não eram alcançados e buscando maior eficiência nos resultados evidenciava-se a necessidade de criação da divisão administrativa centralizando as atividades de suporte administrativo, sobretudo de aquisição e contratação, indo ao encontro da tendência da departamentalização por serviços das atividades inerentes às instituições de ensino (CHIAVENATO, 2014).

Ainda, sobre as vantagens da departamentalização por serviços e produtos traz consigo algumas vantagens, conforme Chiavenato (2014, p. 211):

> - Fixa a responsabilidade dos departamentos para um produto ou linha de produto ou serviço. O departamento é avaliado pelo sucesso do produto ou serviço.
> - Facilita a coordenação interdepartamental, uma vez que a preocupação básica é o produto/serviço, e as diversas atividades departamentais tornam-se secundárias e precisam sujeitar-se ao objetivo principal.
> - Facilita a inovação, que requer cooperação e comunicação de vários grupos contribuintes para o produto/serviço.

- É indicada para circunstâncias externas e mutáveis, pois induz à cooperação entre especialistas e à coordenação de seus esforços para melhor desempenho do produto.

Desta forma, a criação da Divisão Administrativa dentro da estrutura organizacional do SISBI, promoveu a coesão holística qualificando razão de ser do sistema de bibliotecas e o alcance de seus objetivos, conforme evidenciado por Deming (1997, apud CARAVANTES; CARAVANTES; KLOECKNER, 2010 p. 39): "Um sistema é uma rede de componentes interdependentes que trabalham em conjunto para tentar realizar o objetivo do sistema; um sistema deve necessariamente ter um objetivo. Sem um objetivo não existe sistema".

3 Materiais e métodos

Com a nova configuração do Sistema de Bibliotecas há ao menos dois anos, buscou-se analisar por meio desta pesquisa, contemplando uma abordagem quantitativa (FONSECA, 2002), tendo como base dados gerados pelo próprio Sistema de Bibliotecas e, com isso, mensurar se de fato houve melhoria no desenvolvimento das atividades inerentes aos processos administrativos após a reestruturação. Sendo assim, qualifica-se a pesquisa como descritiva, onde, segundo Perovano (2014), visa a identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Pode-se classificar também, esta pesquisa como um estudo de caso em que, após coleta dos dados, realiza-se a análise das relações entre as variáveis para posterior determinação dos efeitos resultantes (PEROVANO, 2014; GIL, 2002).

Para subsidiar a pesquisa, os dados coletados dizem respeito aos processos que foram encaminhados para contratação, ou seja, processos com êxito ou não, quantificando-os e classificando-os, considerando fatores internos e externos, bem como, a execução do orçamento destinado à Biblioteca durante o período de 2012 à 2015, baseando-se também no planejamento orçamentário anual de cada período. O período selecionado para o estudo decorre da impossibilidade de realizar o levantamento de dados nos anos anteriores. Dessa forma, buscou-se o desdobramento de variáveis que remetessem a eficiência e eficácia, que são formas de se medir o desempenho organizacional segundo Megginson et al. (1998, p.11). Para os autores:

> eficiência é a capacidade de 'fazer as coisas direito', é um conceito matemático: é a relação entre insumo e produto (input e output). Um administrador eficiente é o que consegue produtos mais elevados (resultados, produtividade, desempenho) em relação aos insumos (mão-de-obra, material, dinheiro, máquinas e tempo) necessários à sua consecução. Em outras palavras, um administrador é considerado eficiente quando minimiza o custo dos recursos usados para atingir determinado fim. Da mesma forma, se o administrador consegue maximizar os resultados com determinada quantidade de insumos, será considerado eficiente.

Por outro lado,

> eficácia é a capacidade de 'fazer as coisas certas' ou de conseguir resultados. Isto inclui a escolha dos objetivos mais adequados e os melhores meios de alcançá-los. Isto é, administradores eficazes selecionam as coisas 'certas' para fazer e os métodos 'certos' para alcançá-las" (MEGGINSON et al, 1998, p. 11).

Com isso, possibilitando o comparativo entre as duas estruturas organizacionais do SISBI.

Em relação aos dados dos processos de contratações, levou-se em consideração as variáveis:

• Tempo médio destinado a instrução processual - tempo em dias, que o SISBI demandou para a realização da instrução processual, ou seja, desde a concepção do termo de referência, pesquisa de mercado e inserção de documentos cabíveis às diferentes modalidades pretendidas para os processos com contratação efetivada;

• Número de resserviços – diz respeito ao número de vezes em que o processo de contratação retornou ao SISBI para adequação, seja por ausência de documentos, vícios, fundamentações insuficientes, interpretações equivocadas ou erros propriamente na instrução dos processos com contratação efetivada.

• Número de processos com e sem êxito dos instruídos – processos instruídos ao longo de cada ano, sendo que, analisado se o mesmo retornou a devida contratação ou não, ou seja, se houve efetivamente êxito. Se negativo, ainda ressalta-se a observação se isso foi devido a fatores internos ou externos.

No tocante ao orçamento, Frezatti conceitua,

> Orçamento é um plano financeiro para implementar a estratégia da instituição em um dado período, sendo mais do que uma simples estimativa, já que deve estar baseado em compromisso dos gestores com metas estabelecidas e prazos a serem alcançados (FREZATTI, 2006, p.44).

Para Passarelli (2004), pode-se identificar como básicos e fundamentais três tópicos:

• Previsão: estudo prévio das alternativas e suas possibilidades de realização;
• Orçamento: objetivos e meios escolhidos, escritos formalmente e detalhados;
• Controle: apuração das diferenças entre o estimado e realizado com as correspondentes medidas corretivas.

Portanto, a execução orçamentária e sua relação com o prévio planejamento evidenciam a capacidade do SISBI de alcançar suas metas estipuladas para o exercício posterior, assegurando assim, a eficiência e eficácia na execução.

4 Resultados

4.1 Execução Orçamentária

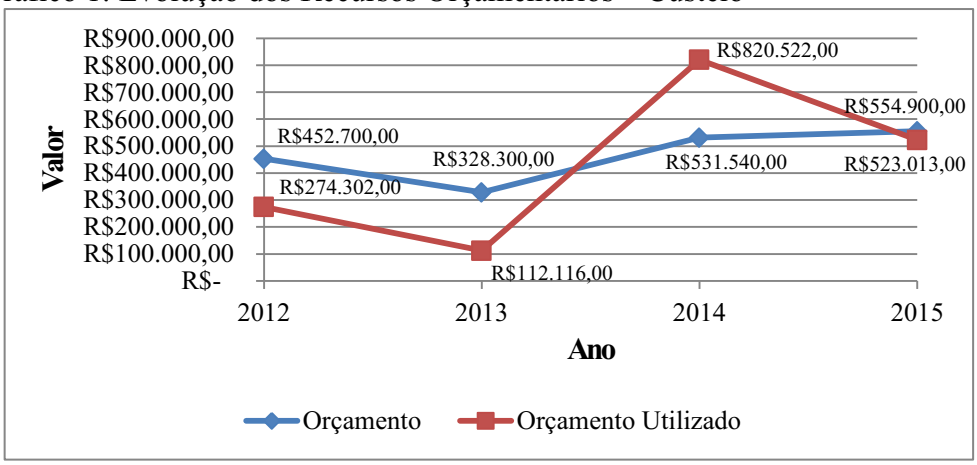
O orçamento do SISBI é composto por recursos destinados aos gastos de custeio e investimento, que conforme Lei Nº 4.320 de 17 de março de 1.964, são classificados como:

> custeio são as dotações para manutenção de serviços anteriormente criados, inclusive as destinadas a atender a obras de conservação e adaptação de bens imóveis.
>
> investimentos são as dotações para o planejamento e a execução de obras, inclusive as destinadas à aquisição de imóveis considerados necessários à realização destas últimas, bem como para os programas especiais de trabalho, aquisição de instalações, equipamentos e material permanente e constituição ou aumento do capital de empresas que não sejam de caráter comercial ou financeiro.

Sendo que, o orçamento é planejado para sua execução no ano posterior, assim como os demais setores da UFABC. Devido a isto, realizar suplementações demanda da área prévia justificativa e análise quanto a disponibilidade de recursos, ou seja, não há garantias de que será contemplado.

4.1.1 Custeio

Gráfico 1: Evolução dos Recursos Orçamentários – Custeio



Fonte: Dados da Pesquisa

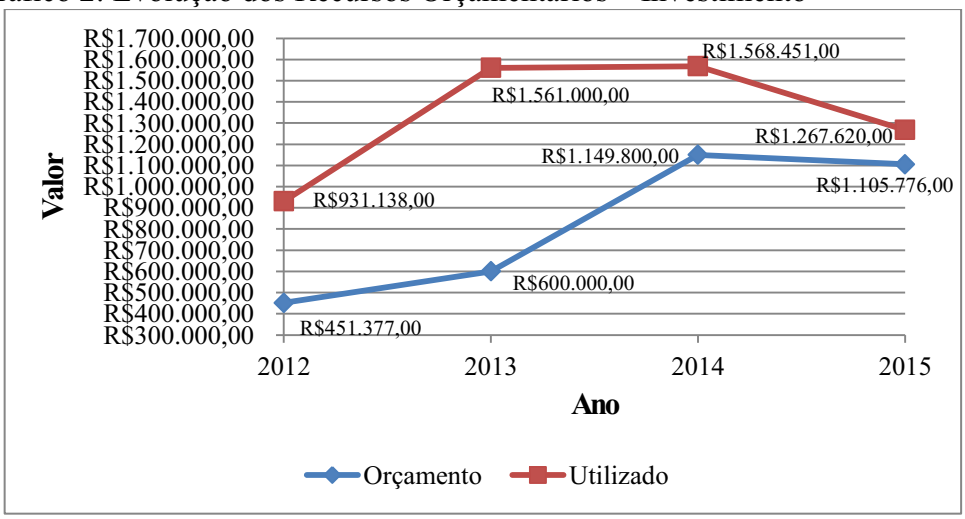
Como pode-se observar, o SISBI nos anos de 2012 e 2013 não executou o orçamento previsto, correspondendo a 60,6% e 30,15% respectivamente de execução.

Diferentemente destes anos, em 2014 houve a necessidade de suplementação, tendo em vista que, aquilo que fora planejado não correspondeu às necessidades demandadas ao longo de 2014. Constatou-se na pesquisa o acumulo de serviços que deveriam ser realizados nos anos anteriores, bem como oportunidades que foram efetivadas por conta da disponibilidade de suplementação orçamentária.

Findo este período de ajuste, em 2015 a execução se deu em conformidade com o previsto, tendo como saldo valores decorrentes da modalidade pertinente para a contratação.

4.1.2 Investimento

Gráfico 2: Evolução dos Recursos Orçamentários – Investimento



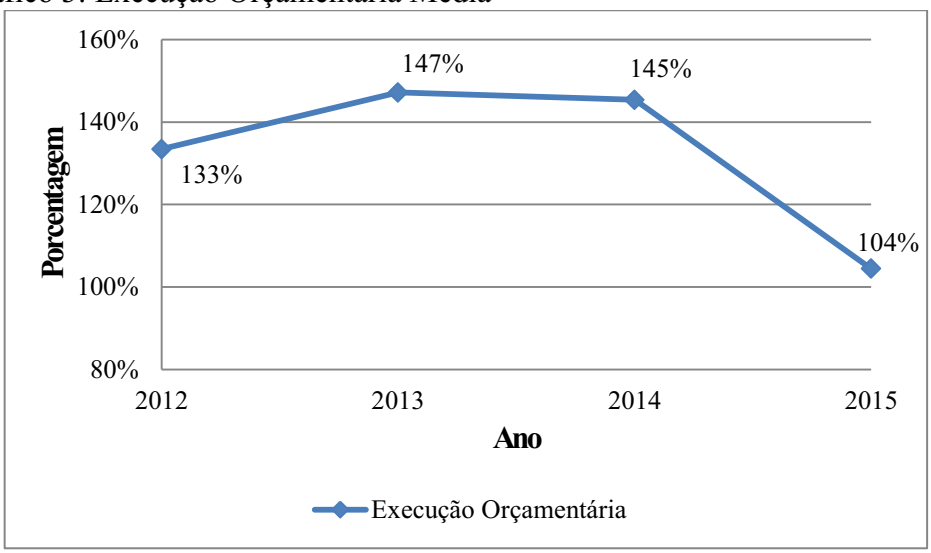
Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto aos recursos de investimento, o SISBI solicitou suplementação em todos os anos analisados pela pesquisa, com tendência reduzida a partir de 2014. As suplementações ocorreram para atendimento às demandas de aquisições de materiais bibliográficos que não foram contempladas quando da formulação dos orçamentos. Entretanto, a partir de 2014, buscou-se juntamente com a Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLADI) da UFABC, abarcar a demanda existente, justificando a necessidade de haver a garantia dos recursos para tais aquisições e, com isso, assegurar o emprego da política de desenvolvimento de coleções do SISBI. Já que o risco de não ter suplementado o orçamento é alto, principalmente nos dias atuais de contingenciamento de gastos.

Ainda, cabe ressaltar que o recebimento dos materiais bibliográficos a partir de 2014 ocorreram de tal forma a atingir maior controle junto aos fornecedores, fazendo com que os materiais fossem recebidos o mais breve possível e, com isso, tornando mais preciso o planejamento para o ano subsequente.

4.1.3 Média entre a execução orçamentária de custeio e investimento

Gráfico 3: Execução Orçamentária Média



Fonte: Dados da Pesquisa

No Gráfico 3 é possível verificar o comportamento da execução orçamentária levando-se em consideração o que foi utilizado efetivamente do orçamento no que tange a média dos recursos provenientes de custeio e investimento.

4.2 Controle de Processos

Tabela 1: Levantamento dos processos instruídos pelo SISBI

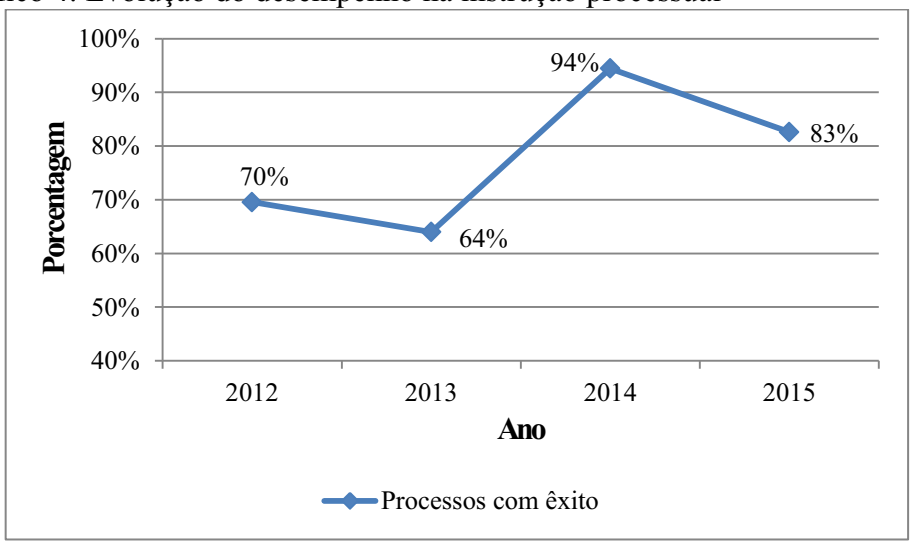
Processos	2012	2013	2014	2015
Encaminhados para contratação	23	25	36	23
Concluídos (Contratações realizadas)	16	16	34	19
Não Concluídos (fatores internos)	7	7	1	2
Não Concluídos (fatores externos)	0	2	1	2

Fonte: Dados da Pesquisa

Na Tabela 1 são contabilizados os processos que foram instruídos pelo SISBI, sendo eles discriminados entre:

• Processos encaminhados contratação – que são os processos enviados à Divisão de Compras da UFABC para análise e contratação para fornecimento de serviço ou material;
• Concluídos – ou seja, processos que tiveram sua contratação efetivada;
• Não concluídos (fatores internos) – processos que foram instruídos, entretanto, sem efetiva contratação por motivos institucionais, como: tempo hábil para análise processual, prioridade de análise por parte dos setores envolvidos na tramitação, instrução indevida e restrição orçamentária não prevista.
• Não concluídos (fatores externos) – processos que foram instruídos, entretanto, sem a efetiva contratação por motivos exteriores à UFABC, como: irregularidade fiscal da empresa no ato da contratação, fornecimento de documentos em desconformidade e o não encaminhamento dos documentos requeridos.

Gráfico 4: Evolução do desempenho na instrução processual



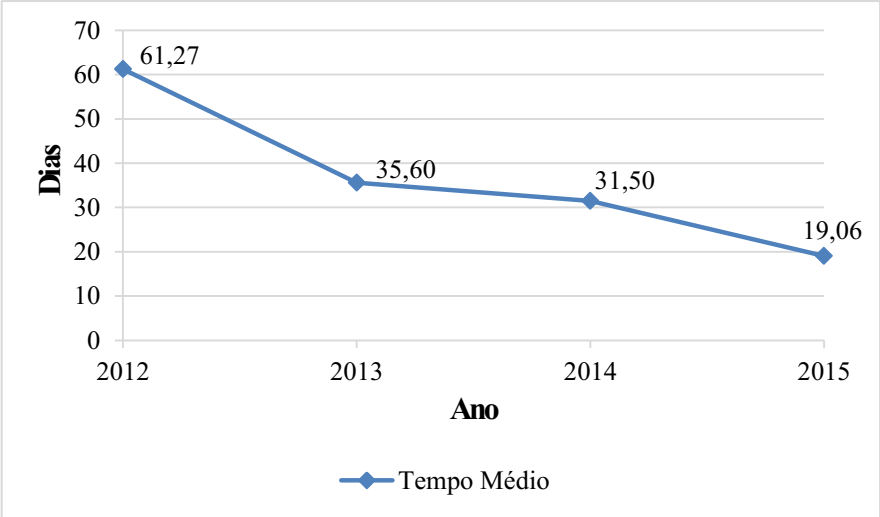
Fonte: Dados da Pesquisa

O Gráfico 4 demonstra a relação entre os processos que foram encaminhados para análise e contratação e àqueles quando da efetiva contratação. Portanto, nota-se que o desempenho a partir de 2014, ano da implementação da Divisão Administrativa, obteve-se grande melhoria em relação aos anos anteriores, resultando em maior eficiência e eficácia na gestão dos processos.

Essa melhoria é alcançada principalmente em virtude da redução da variável de processos não concluídos por fatores internos, conforme Tabela 1.

4.3 Tempo Médio de Processo

Gráfico 5: Tempo Médio em Dias do Processo no SISBI

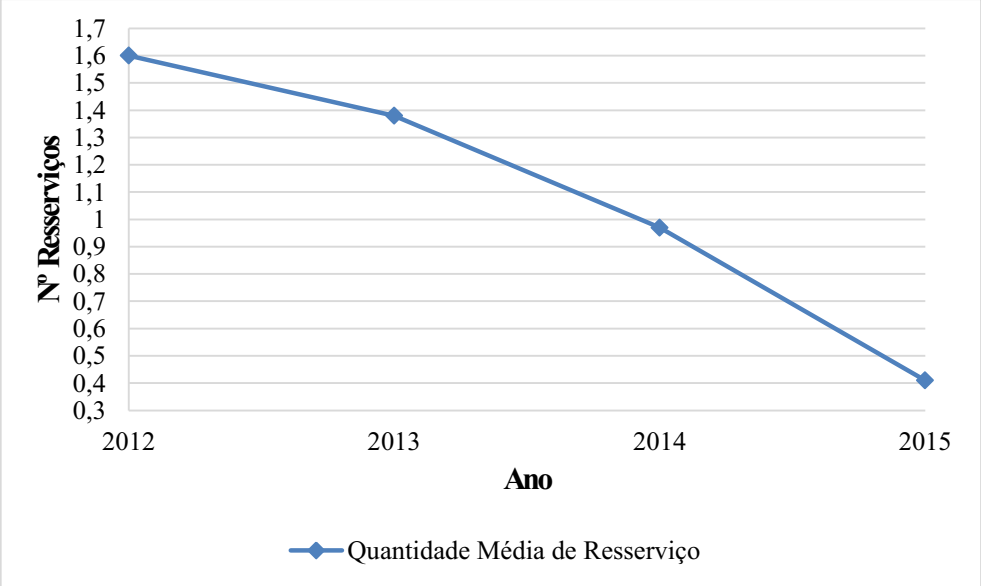


Fonte: Dados da Pesquisa

O Gráfico 5 externa o tempo médio em que o processo se manteve no SISBI para a devida instrução, desde sua abertura ao envio à Divisão de Compras da UFABC. Levando-se em consideração, o tempo despendido em caso de necessidade de adequações no processo durante a tramitação do mesmo.

4.4 Resserviço

Gráfico 6: Número de Resserviços dos Processos



Fonte: Dados da Pesquisa

A situação apresentada no Gráfico 6 reflete o decréscimo no número de resserviços que tiveram de ser realizados nos processos instruídos pelo SISBI, ou seja, quando do retorno para adequações de acordo com os motivos elencados neste trabalho.

5 Considerações finais

Com o estudo deste artigo foi possível constatar que o Sistema de Bibliotecas ao identificar que a estrutura ora estabelecida não correspondia às necessidades estabelecidas, buscou reestruturar o SISBI, e diante das possibilidades, vislumbrou que uma possível solução seria a criação da Divisão Administrativa, no intuito de elevar o desempenho quanto as atividades que obtinham baixa eficiência.

Para isso, de acordo com as variáveis propostas, e após análise dos 107 processos encaminhados para contratações no período de 2012 à 2015, conforme Tabela 1, pode-se constatar que houve melhoria na instrução processual, impactando no tempo em que os processos demandavam para formulação e no número de resserviços, resultando em maior eficiência nos tramites processuais e, por conseguinte, nas contratações realizadas.

Como consequência dos processos apresentarem maior eficiência e eficácia, é possível correlacionar com a execução orçamentária, tendo em vista que uma coisa implica na outra. Ao gerir melhor os processos, também haverá melhor gestão do orçamento conforme evolução apontada nos gráficos 1, 2 e 3. Desde que, e fundamentalmente, haja planejamento quanto as demandas e união nos esforços para que os objetivos do planejamento sejam alcançados. Depender de suplementações orçamentárias para atender demandas que deveriam ser previamente elencadas é de certa forma irresponsável e sem garantias de sucesso. Obviamente, algumas demandas são passiveis de planejamento, todavia, quanto menor for a necessidade de suplementação, maiores são as chances de sucesso no atendimento destas demandas não previstas.

Conclui-se, portanto, que diante deste estudo, evidencia-se que o que fora proposto de reestruturação organizacional, gerou resultados positivos para o SISBI, com a melhoria de desempenho quanto a tramitação dos processos administrativos e gestão orçamentária, corroborando pela assertividade na nova estrutura.

6 Referências

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

BRASIL. **Lei 4.320, de 17 de março de 1964**. Estatui Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal. Diário Oficial da União, Brasília, 23 mar. 1964.

BRASIL. **Lei 11.145, de 26 de julho de 2005**. Institui a Fundação Universidade Federal do ABC - UFABC e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 27 jul. 2005.

CARAVANTES, G. R.; CARAVANTES, C. B.; KLOECKNER, M. C. **Comportamento organizacional e comunicação**. 3. ed. Porto Alegre: ICDEP, 2010.

CHIAVENATO, I. **Administração**: teoria, processo e prática. 5. ed. São Paulo: Manole, 2014.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. São Paulo: Manole, 2014.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

FREZATTI, F. **Orçamento Empresarial: Planejamento e controle gerencial**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

MATTOS, A. M.; DIAS, E. J. W. **Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**: uma abordagem quantitativa. Perspectivas e Ciência da Informação, v. 14, n. 3, p. 38-60, set./dez. 2009. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/214/634> Acesso em: 28 abr. 2016.

MEGGINSON, L. C. et al. **Administração**: conceitos e aplicações. 4.ed. São Paulo: Harbra,1998.

PASSARELLI, J. **Orçamento Empresarial**: como elaborar e analisar. São Paulo: Thomson, 2004.

PEROVANO, D. G. **Manual de metodologia científica**. Curitiba: Juruá, 2014.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Ciência, 2002.

UMA REFLEXÃO SOBRE AS MUDANÇAS NA PRATICA BIBLIOTECONOMICA A PARTIR DO CONTEXTO DA E-SCIENCE

Esdra Basilio (UFG) - basilio.esdra@gmail.com

Dayane Basilio (UFG) - aninhaxpinheiro@gmail.com

Resumo:

Objetiva-se, analisar as competências essenciais que os bibliotecários (as) devem desenvolver no atual contexto da E- Science. Competência pode ser compreendida como o conjunto de habilidades, conhecimentos e técnicas para desenvolver uma atividade. A E- Science surge para facilitar a captura, analise e a curadoria dos dados científicos. Esta pesquisa é classificada como exploratória, usamos a técnica de pesquisa bibliográfica. Buscamos, selecionar e analisar textos referentes a E-Science e competências do profissional bibliotecário (a). As análises das bibliografias referentes ao tema revelam que as competências essenciais do profissional bibliotecário (a) proposta pela Classificação Brasileira de Ocupações podem ser adaptadas com o contexto da E-Science.

Palavras-chave: *Profissional da informação. E- Science. Competências. Curadoria Digital.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

UMA REFLEXÃO SOBRE AS MUDANÇAS NA PRATICA BIBLIOTECONOMICA A PARTIR DO CONTEXTO DA E-SCIENCE.

Resumo

Objetiva-se, analisar as competências essenciais que os bibliotecários (as) devem desenvolver no atual contexto da E- Science. Competência pode ser compreendida como o conjunto de habilidades, conhecimentos e técnicas para desenvolver uma atividade. A E- Science surge para facilitar a captura, analise e a curadoria dos dados científicos. Esta pesquisa é classificada como exploratória, usamos a técnica de pesquisa bibliográfica. Buscamos, selecionar e analisar textos referentes a E-Science e competências do profissional bibliotecário (a). As análises das bibliografias referentes ao tema revelam que as competências essenciais do profissional bibliotecário (a) proposta pela Classificação Brasileira de Ocupações podem ser adaptadas com o contexto da E-Science.

Palavras-chave: Profissional da informação. E- Science. Competências. Curadoria Digital.

Abstract

The present work aims to analyse the essentials competencies which the librarians must develop in the current context of E-Science. Competence can be understood as a set of skills, knowledge and techniques to develop an activity. The E-Science arise to facilitate the capture, the analysis and the curation of scientific data. This research is classified as exploratory. We used the bibliographic method technique. We seek to select and analyse texts concerning E-Science and competences of the professional librarian. The analysis of bibliographies referred to the topic, reveal that the essentials competencies of the professional librarian proposed by the Brazilian Classification of Occupations can be adapted with the E-Science.

Keywords: Information professional. E-Science. Competencies. Digital curation.

1 Introdução

A todo momento são criados novos caminhos e teias para se armazenar e produzir informações[1], as novas tecnologias são ferramentas que possibilitam compartilhar e sistematizar as informações**,** em relação ao seu formato, disponibilização e volume, as redes de se ampliam cada vez mais, nos ambientes organizacionais, como nas bibliotecas universitárias. Portanto, destacamos a necessidade latente da atualização das competências e habilidades dos bibliotecários/a, que é o principal objetivo desta pesquisa. Relembramos aqui, as cinco leis criadas por Ranganathan: os livros são para usar. A cada leitor o seu livro. A

[1] Entendemos a palavra informação de acordo com a definição de Mey & Silveira onde: Informação, e um conjunto de signos-´ palavras, frases, imagens, números ou quaisquer outros signos- que tenha um sentido. Portanto, nossas representações se constituem em informação e por ela são constituídas. Em síntese, tomando como base um conhecimento registrado, produzimos informações sobre ele, de modo a subsidiar o acesso das pessoas a este conhecimento. Mey,Eliane Serrão Alves. **Catalogação no plural**. Brasilia: Brinquet de Lemos,2009. p.2.

cada livro o seu leitor. Poupe o tempo do leitor. A biblioteca é um organismo em crescimento. (Ranganathan, 2009, p.6), compreendemos que as novas dinâmicas ressignificam as leis propostas por Ranganathan, porém, o cerne da questão sempre será o usuário. A informação precisa estar em tempo hábil para um usuário em especifico. Sobre a atuação do bibliotecário/a, é imprescindível que ele desenvolva competências especificas para este cenário visando otimizar e incrementar o desenvolvimento das pesquisas científicas, e também gerir a organização desses dados. Nessa perspectiva, o bibliotecário (a) tem que ser um profissional multifacetado.

Nesse sentido, a E- Science é a ciência orientada para dados científicos. Envolve três atividades básicas a coleta de dados científicos, o seu tratamento que é a curadoria e sua disponibilização para comunidade cientifica. Com a E- Science acontece o aproveitamento de dados primários reduzindo custos e tempo durante a pesquisa cientifica. No contexto científico, antes, a preocupação era em como conseguir a informação desejada para desenvolver as pesquisas, atualmente, a grande preocupação é em como tratar o grande fluxo de informações e também qual a melhor forma de armazenar e recuperar essa grande gama de informações.

Partimos do seguinte questionamento: " Quais as competências e habilidades que os bibliotecários/a precisam desenvolver no contexto da E – Science? " As conjecturas levantadas são: Os profissionais da informação ainda não estão familiarizados com as novas tecnologias da informação de modo como as instituições organizacionais e também científicas necessitam. Os bibliotecários (as) devem buscar se relacionar de maneira mais aprofundada com outras áreas ligadas a informação (Tecnologia da Informação, Gestão, Arquivologia, Informática, dentre outras) para que possam oferecer um serviço informacional mais eficiente e eficaz.

As bibliotecas universitárias têm um papel primordial no desenvolvimento da E – Science, pois, uma de suas principais funções é gerir os dados provenientes das pesquisas do seu corpo docente e discente e também promover um ambiente de acesso facilitado, o que implica diretamente na visibilidade do conhecimento produzido na instituição, por conseguinte, interfere no subsídio informacional para a promoção do ensino, pesquisa e extensão.

Vivemos atualmente em um cenário onde a informação em todos os seus formatos (digital ou impresso) circula de forma rápida e de maneira desordenada. Com o avanço das tecnologias esse fluxo de informação tem aumentando consideravelmente. Compete aos profissionais ligados a informação, a seleção, organização e a divulgação dessas informações de maneira personalizada e otimizada com o foco no usuário, especialmente o pesquisador (a). O profissional bibliotecário (a) deve acompanhar essa evolução da ciência e tecnologia desenvolvendo diversas competências, buscando uma forma de se inserir no âmbito das tecnologias que são indispensáveis para a transferência de conhecimento, tratamento, organização, armazenamento e recuperação dessas informações cientificas.

2 Revisão de literatura: Alguns conceitos

Na literatura pesquisada, foi possível perceber que a habilidade faz parte do conceito de competência. A habilidade adquirida contribui para o desenvolvimento da competência. Robbins em seu livro Administração: mudanças e perspectivas Robbins (2005) divide habilidade em duas categorias: - **Gerais** que são habilidades conceituais as quais ajudam a raciocinar na resolução de problemas e tomar decisões; habilidades interpessoais correspondem as relações pessoais no trabalho, a habilidade de motivação da equipe; habilidades técnicas correspondem à aplicação da experiência no trabalho, ao fazer o trabalho, com o tempo a pessoa desenvolve habilidade; habilidades políticas o poder de criar relações

interpessoais para se ter os contatos que ajudam na carreira. – **Habilidades específicas** são habilidades especificas que o cargo exige.

A competência está fortemente ligada à ação na prática de determinadas situações, tanto no trabalho quanto na vida pessoal do individuo. Miranda (2004) coloca competência como "um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes correlacionados que afeta parte considerável da atividade de alguém". Miranda (2004) conceitua competência no trabalho, quando o individuo coloca seus conhecimentos adquiridos anteriormente com as técnicas do trabalho exercendo sua função. Já Freury & Freury (2001) falam que competência é percebida como um estoque de recursos, que o indivíduo detém, então, é a relação de conhecimentos, habilidades e atitudes que demonstram o auto desempenho. O conhecimento adquirido ao longo da vida profissional torna o indivíduo mais competente na função que vai exercer. Teoricamente se juntar o conhecimento adquirido, que são suas experiências, com a técnica, que são as habilidades na função que exerce, essa pessoa vai ter competência no que faz.

A competência pode ser classificada, segundo autores da área de administração (Fleury, Bateman e Snell e Chiavenato e outros) de várias formas, entre elas estão: interpessoais, conceituais, técnicas, individuais, organizacionais. As competências técnicas estão relacionadas com as técnicas do trabalho tais como: operar maquinas, fazer um relatório. Já as competências conceituais são a capacidade de resolver imprevistos e problemas, saber reconhecer oportunidades de crescimento. As interpessoais são a capacidade de trabalhar em grupo, responsabilidade social. As competências individuais, assim como o conhecimento, são as habilidades em geral que cada pessoa possui. Finalmente, as organizacionais são a combinação do fluxo de trabalho com o conhecimento adquirido.

Para Fleury e Fleury (2001) competência deve estar ligada a um valor a um verbo de ação:

> A noção de competência aparece assim associada a verbos como: saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber se engajar, assumir responsabilidades, ter visão estratégica. As competências devem agregar valor econômico para a organização e valor social para o indivíduo. (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 4)

Bateman e Snell (1998) afirmam que uma empresa deve ter competências essenciais que é o diferencial, uma especialidade que a empresa cumpre melhor que as outras do mesmo mercado. A garantia de qualidade no produto ou serviço, a busca de inovação e atualização, através de cursos de reciclagens. Essa competência é uma vantagem competitiva. Cada empresa possui uma competência essencial, juntando com outras empresas com competências diferentes, se completam dominando o mercado que atuam.

O autor da área de administração Chiavenato (2006, p. 79) discorre sobre a importância da competência nas organizações: "As organizações requerem competências para utilizá-las adequadamente e alcançar seus objetivos ". Ele diz também que a competência está entre as pessoas que trabalham na instituição e devem ser valorizadas e incentivadas. As competências essenciais criam um diferencial, uma vantagem única. Ele ainda complementa apresentando os passos necessários para que a organização possa tratar a competência:

> O primeiro passo é a identificação e o mapeamento das competências. O segundo passo é sua classificação e estruturação. O terceiro é o seu armazenamento para disponibilização futura. O quarto, sua divulgação e disseminação entre todos na organização. Daí para frente é desenvolvê-las cada vez mais e aplica-las em resultados concretos. A organização deve agir de acordo com elas (CHIAVENATO, 2006, p. 79).

Para Mascarenhas (2008) o conceito de competência pode ser definida como um conjunto de três elementos: **Conhecimento**- aprender e reaprender, sempre a busca pelo aprendizado constante na rotina de trabalho, práticas; **Habilidade –** usar a criatividade para resolver problemas, saindo dos problemas criando novas oportunidades; **Atitude –** Faz acontecer, não esperar a chegada do problema para resolvê-lo, anteceder.

Leme (2006) coloca **competências comportamentais** como o diferencial de cada profissional: Atitude – querer fazer. **Competência técnica**: Conhecimento – saber e Habilidade – saber fazer. Esse conceito é conhecido como CHA. Ele também fala da importância da competência dos funcionários para a organização. O coeficiente de desempenho do colaborador colocado por ele é o percentual de desempenho das perspectivas. Essas perspectivas podem ser calculadas com foco em competências: **Perspectivas técnicas**- competências necessárias para exercer a função que ocupa, identificar se o colaborador sabe exercer a competência necessária; **Comportamental –** mapeamento das competências pela gestão de pessoas; **Resultados**- metas sejam negociadas com os funcionários de forma humanizada; **Complexidade-** o funcionário desempenha sua função em relação a complexidade.

Competência é a junção de habilidades que é saber fazer o trabalho; conhecimento que é adquirido ao longo da vida, conhecido também como experiência e atitude que a antecipação dos acontecimentos. Então é o saber fazer sua função de maneira pró – ativa, não como um robô e sim o exercício da função junto com suas experiências profissionais.

2.3 COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO

Segundo Borges (2004) “A tecnologia tornou-se ao mesmo tempo “oportunidade” e “risco””. Cabe a esse profissional encontrar nos avanços da tecnologia uma oportunidade para se inserir e atualizar constantemente. Borges (2004) fala que o bibliotecário (a) deve ser:

> Um profissional que seja capaz de utilizar novos processos e instrumentos tecnológicos, estar inserido nessa sociedade da informação e do conhecimento, que faz uso intensivo e em larga escala do computador para processamento de dados, redes de informação e comunicação, automação de processos produtivos, enfim que esteja inserido no contexto da informação, do conhecimento e das tecnologias de informação disponíveis. (BORGES, 2004, p. 57)

O maior desafio para o bibliotecário (a) é saber lidar com o grande número de informações e com as crescentes modificações dos seus suportes e formas. Segundo a Classificação Brasileira de ocupações a descrição sumária, o bibliotecário (a) tem a capacidade de:

> Disponibilizar informação em qualquer suporte; gerenciar unidade como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Trata tecnicamente e desenvolve recursos informacionais; dissemina informação com o objetivo de facilitar o acesso e a geração do conhecimento; desenvolvendo estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria. (BRASIL, 2015, não paginado).

O profissional não é só um “guardador de livros”, ele deve disponibilizar a informação independentemente do suporte em que se encontra. O bibliotecário (a) também

não gerencia somente as tradicionais bibliotecas que continham praticamente só livros, mas sim, devem gerenciar redes e sistemas de informação.

Em 2002 o Ministério do trabalho atualizou a Classificação Brasileira de Ocupações que enumera as competências pessoais. Os Profissionais da Informação devem:

> Manter- se atualizado, liderar equipes, trabalhar em equipe e em rede, demonstrar capacidade de análise e síntese, demonstrar conhecimento de outros idiomas, demonstrar capacidade de comunicação, demonstrar capacidade de negociação, agir com ética, demonstrar senso de organização, demonstrar capacidade empreendedora, demonstrar raciocínio lógico, demonstrar capacidade de concentração, demonstrar pró – atividade, demonstrar criatividade (Brasil, 2002, não paginado)

As informações em rede conferiram um contexto globalizado no escopo de trabalho do bibliotecário (a), isto trouxe a necessidade de desenvolvimento de competências para trabalhar em um ambiente multidisciplinar e com acesso a fontes de informações espalhadas pelo mundo procurando atender da melhor forma o seu usuário.

Valentim (2002) e Silveira (2008), falam das competências e habilidades que o bibliotecário deve desenvolver que foram discutidas no Encontro de Diretores de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul, quais sejam: **- Competência de Comunicação e Expressão,** que é a forma do bibliotecário(a) se comunicar com seu usuário, através dos recursos informacionais, catálogos, treinamentos e todos os meios de comunicação direta e indireta que o bibliotecário(a) tem com os usuário da unidade de informação, sempre aperfeiçoar a comunicação através de estudos de Usuários. – **Competências Técnico-Científicas,** processar informação independente do seu suporte e formato, planejar e organizar redes de informações, desenvolver e contribuir para pesquisa na área de biblioteconomia, verificar a autenticidade e a procedência das informações. **- Competências Gerenciais,** administrar unidades de informações e serviços de informações independente ajudando no planejamento econômico e financeiro desta unidade além de gerenciar redes globais de informação. Valentim (2002, p.123-127); Silveira (2008, p. 90).

O profissional da informação deve se adaptar e ver como oportunidade essa nova era da informação. O profissional deve aprender a trabalhar no contexto virtual. Costa e Cunha destacam que:

> [...], cabe aos profissionais da informação entenderem seus papéis nesse importante contexto de mudanças. Pesquisas precisam ser desenvolvidas para clarificar qual a necessidade de informação cientifica e tecnológica que propicie o avanço tecnológico do Brasil. Os profissionais da informação precisam compreender esse novo cenário de dilúvio de dados e como podem contribuir para uma gestão eficiente da informação. (COSTA; CUNHA, 2014, p.201)

Nessa perspectiva, parece evidente que as competências exigidas para que o bibliotecário (a) possa atuar de forma pró ativa, acompanhando as tendências do contexto científico caminhem no sentido de afirmar que a "tradicional" biblioteca não traduz seu único laboratório de estudo uma vez que atualmente a informação e o documento, como matéria-prima, tornam-se objetos de trabalho desse profissional em qualquer suporte ou local em que estejam disponibilizados, especialmente na Internet, softwares e na própria biblioteca física e digital.

3 Materiais e métodos

Minayo (1994, p. 53) informa que o campo de pesquisa pode ser definido como "o recorte que o pesquisador (a) faz em termos de espaço, representando uma realidade empírica a ser estudada a partir das concepções teóricas que fundamentam o objeto da investigação". Neste estudo procuramos analisar através da pesquisa bibliográfica, as competências necessárias que os bibliotecários (as) devem desenvolver frente às novas tecnologias e especificamente no contexto da E – Science.

Essa pesquisa é de abordagem qualitativa "caracterizada pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento [...]". (GIL, 2006). Buscando, selecionando e analisando textos referentes aos assuntos estudados ao longo da pesquisa. De classificação exploratória usando a técnica de pesquisa bibliográfica que é segundo o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia (MURILO, 2008) "[...] busca sistemática, e muitas vezes exaustiva, das informações bibliográficas que se relacionam com o tema [...]". O estudo qualitativo é definido por Boccato como sendo:

> [...] a busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação (BOCCATO, 2006, p. 266).

4 Resultados parciais/finais

No contexto da sociedade da informação a democratização da informação e das redes, as fontes de informação vão se multiplicando cada dia mais. A E-Science também chamada de ciência orientada a dados ou o quarto paradigma (O primeiro foi a ciências empíricas, estudava as ciências naturais; segundo mais teórico, usando modelos; terceiro mais computacional, simulação de fenômenos.), entre outros nomes, surge para facilitar esse processo de captura, analise e curadoria dos dados científicos.

Segundo Cordeiro et al (2013, p 73):

> Nos últimos anos, estamos observando o aparecimento de um quarto paradigma, a exploração de grandes quantidades de dados, muitas vezes chamado de e –Science (e- ciência), que unifica teoria, experimentos e simulação, ao mesmo tempo em que lida com uma quantidade enorme de informação (CORDEIRO et al, 2013, p73).

Dados primários que são capturados por telescópios, satélites, anotações de cientistas durante as pesquisas e testes de laboratório são de grande utilidade quando processados adequadamente para o avanço da ciência. A tecnologia é a ferramenta fundamental da E – Science. Sayão e Sales (2012) dizem que muitos tipos de dados científicos produzidos durante as etapas das pesquisas devem ser vistos como componentes fundamentais para a realização de outras pesquisas, assim, os dados podem ter um longo ciclo de vida. Os pesquisadores (as) das agências de fomento e pesquisa começam a perceber que os dados científicos tratados, preservados e gerenciados podem ser uma fonte inesgotável de recursos informacionais. Estes mesmos autores destacam a importância para esse novo

ambiente da interação entre cientistas da computação e da informação e de diferentes domínios para o tratamento, arquivamento e disponibilização dos dados. A ciência se torna praticamente unificada, utilizando dados de outras áreas que se relacionam com a pesquisa em desenvolvimento.

O termo E –Science foi criado em 2000 pelo diretor do Gabinete de Ciência e Tecnologia do Reino Unido Jonh Taylor (PACHECO, 2012). A E – Science é a ciência que, por meio dos avanços tecnológicos usa um grande numero de dados para auxiliar a divulgação das informações em rede e em qualquer computador para dar apoio e suporte à pesquisa científica. A colaboração de informações e dados na Ciência é de extrema importância para o seu avanço, sendo assim, a ciência de hoje, a E- Science permite essa colaboração em grande escala, tornando um grande volume de dados disponíveis para a comunidade pesquisadora através da internet não importando a distância física. Com essa tecnologia, anos de pesquisa poderão ser poupados, por exemplo, quando um pesquisador estiver fazendo o experimento da sua pesquisa, ele poderá procurar em um banco de dados o resultado de uma pesquisa similar e buscar a confirmação de sua Hipótese.

Sayão e Sales (2012) exemplificam esse processo:

> [...] quando um pesquisador deposita seus dados brutos, ele abre a possibilidade dos seus pares replicá-los e, dessa forma, verificar o que está sendo defendido na publicação científica; isto possibilita também que outros pesquisadores reusem os dados, de forma que novas pesquisas podem ser geradas (Sayão; Sales, 2012, p. 183).

Jim Gray o vencedor do prêmio Turing, conhecido como o "prêmio Nobel da área da computação" e um dos pioneiros na aplicação de tratamentos de dados científicos fala em uma palestra em Mountian View, na Califórnia para o Conselho Nacional de Pesquisa dos Estados Unidos em 11 de janeiro de 2007, em seus Slides que os astrônomos não olham mais através de seus telescópios, e sim na central de dados, onde já possuem os dados que precisam para suas pesquisas. Os dados estão disponíveis em uma rede mundial, não só local como era feito anteriormente.

O foco da E – Science é o armazenamento adequado, compartilhamento e o reuso dos dados de experimentos, medições e de todas as etapas da pesquisa cientifica. Com o aproveitamento de resultados de pesquisas anteriores acontece a economia de recurso financeiro porque não é necessário repetir etapas já realizadas anteriormente.

Denis Pacheco em 2012 relata o exemplo brasileiro de uma iniciativa ligada à E-Science, o Núcleo de Pesquisa em E-Science da USP que foi institucionalizado em 2012 pelo Núcleo de Apoio à Pesquisa (NAP). Esse núcleo de pesquisa tem aproximadamente vinte professores de várias áreas e algumas parcerias com outras Universidades, "Sua principal preocupação é realizar análise, armazenamento e visualização de grandes quantidades de dados" PACHECO (2012). Um dos projetos de maior destaque desse núcleo é o "scriptlattes", que é um software que explora e junta os dados dos pesquisadores segundo sua área de pesquisa, usando os currículos lattes dos docentes, um sistema integrador de currículos lattes.

Nessa perspectiva, a biblioteca universitária tem um papel fundamental para o desenvolvimento da E- Science. Com os Repositórios institucionais ela incentiva a pesquisa cientifica, conservação e acesso independente onde o pesquisador (a) estaria. A universidade produz a pesquisa e a biblioteca universitário tem o papel de tratar as informações, armazenar e divulgar para o usuário final. A E- Science captura os dados primários que o pesquisador produziu, trata (curadoria), armazena e divulga para que outro pesquisador (a) reutilize esses dados.

Para que os dados não se percam, é preciso que eles sejam tratados de maneira correta em todo o seu ciclo de vida. Esse tratamento na E- Science é chamado de curadoria digital.

Curadoria digital que é uma área de pesquisa interdisciplinar que aborda o desenvolvimento do ciclo documental de informações digitais, envolvendo todo o gerenciamento de dados. Santos (2014) em um curso técnico de Preservação Digital, promovido pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBCT), fala que a curadoria digital é "Resultante de iniciativas internacionais para preservação da informação científica". Ela conceitua curadoria digital como:

> Ações necessárias para manter dados de pesquisa em meio digital e outros materiais ao longo de seus ciclos de vida e do tempo para as gerações atuais e futuras de usuários. Inclui os processos de arquivamento digital e preservação digital, os processos necessários para criação de dados de qualidade e gestão, e a capacidade de acrescentar valor aos dados para produção de novas fontes de informação e conhecimento (SANTOS, 2014, p. 21)

O bibliotecário (a) pode ter um papel fundamental na curadoria digital, no cenário da E-Science, uma vez que esses profissionais já estão familiarizados com a tradicional cadeia documentária.

5 Considerações parciais/finais: Bibliotecário (a) e suas competências diante da E-Science.

A guisa de conclusão, entendemos que a curadoria digital se assemelha com a gestão do ciclo documental da biblioteconomia tradicional. Mey & Silveira no livro Catalogação no Plural, fala das etapas do documento: seleção; analise do conhecimento (indexação) e das características físicas do documento (nos documentos cyber espaciais a analise inclui o vínculo de acesso); a escolha da localização (classificação); a preparação do documento (etiqueta, carimbo); elaboração dos catálogos para sua divulgação que é a disseminação. (MEY&SILVEIRA, 2009). Embora seja possível afirmar que a curadoria digital também ocorre de forma cíclica, ressalta-se que o mesmo ocorre predominantemente em formato digital, com ausência de registro físico para ser tratado. No contexto da curadoria digital de dados de pesquisa, o objeto de tratamento são os dados primários das pesquisas cientificas e seu objetivo é o uso e o reuso desses dados pela comunidade cientifica.

O profissional bibliotecário (a), segundo a Classificação Brasileira de Ocupações já possui as competências necessárias para atuar frente a E- Science, só precisa aprimorar e se dedicar mais frente as novas tecnologias. O profissional deve saber lidar com as multiáreas que a informação em rede mundial exige. O profissional bibliotecário (a) deve se preparar através de cursos de atualizações na área da tecnologia e sempre buscar se relacionar com outras áreas ligadas a informação.

As bibliotecas universitárias têm um papel importante no desenvolvimento da E – Science, pois, sua função é promover um ambiente de acesso facilitado ao subsídio informacional para a promoção do ensino, pesquisa e extensão.

É preciso que os bibliotecários (as) possam inovar nos tipos de produtos e serviços de informação que as bibliotecas, em especial universitárias, disponibilizam aos pesquisadores. Primeiramente, faz-se necessário que estes profissionais atuem como curadores de dados de pesquisa, auxiliando no tratamento destes dados e oferecendo ferramentas que possam permitir a manipulação eficiente destes dados.

O bibliotecário (a) pode ser o profissional em destaque na curadoria dos dados de pesquisa, uma vez que atuam no tratamento de informações em diversos formatos. A E-Science traz uma oportunidade inovadora para que os bibliotecários (as) possam demonstrar sua capacidade de adaptação no processo de lidar com grande volume de informação envolvidas nas pesquisas científicas.

6 Referências

BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração:** construindo vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.

BOCCATO, V. R. C. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 265-274, 2006. Disponível em < http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=BBO&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=32528&indexSearch=ID >. Acesso em: 02 de nov. 2015.

BORGES, Maria Alice Guimarães. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; Mueller, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da informação:** o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004. (Estudos avançados em Ciência da Informação, V.3) p.55 – 69. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/1447>. Acesso em: 13 de out. 2015.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Brasília: TEM, 2002. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>. Acesso em: 13 out. 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos:** fundamentos básicos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CORDEIRO, D., Braghetto, K. R., Goldman, A., F. **Da** Ciência à e Ciência: Paradigmas da descoberta do Conhecimento. **Revista USP**, n. 97, p. 71-80, 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/Dayane/Downloads/61867-80124-1-SM%20(1).pdf >. Acesso em: 09 out. 2015.

COSTA, Maira Murrieta ; CUNHA, Murilo Bastos. O bibliotecário no tratamento de dados oriundos da e-science: considerações iniciais. **Perspectivas em Ciência da Informação,** v.19, n.3, p.189-206, jul./set. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v19n3/a10v19n3.pdf>. Acesso em : 23 ago.2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n.1, p. 23 – 35, jan/abr. 2003. Disponível me: <file:///C:/Users/mateu/Desktop/123-609-1-PB.pdf>. Acesso em: 06 set. 2015.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, 2001. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf >. Acesso em: 06 set. 2015.

GRAY, Jim. eScience: a transformed scientific method. Palestra apresentada no Conselho Nacional de Pesquisa dos Estados Unidos (NRC-CSTB). Mountain View, Califórnia, 11 jan. 2007. Disponível em: <http://research.microsoft.com/en-us/um/people/gray/talks/NRC-CSTB_eScience.ppt> Acesso em 25 out. 2015.

HEY, Tony; TANSLEY, Stewart; TOLLE, Kristin (Org.). **O quarto paradigma**: descobertas científicas na era da e-science. São Paulo: Oficina de Textos, 2011.263 p.

LEME, Rogério. **Avaliação de desempenho com foco em competência:** a base para a remuneração por competências. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

MASCARENHAS, André Ofenhejm. **Gestão estratégica de pessoas:** Evolução, teoria e critica. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofoletti. **Catalogação no plural**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.) **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994. 80 p.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2>. Acesso em: 08 set. 2015.

PACHECO, Denis. E- Science resgata pesquisadores do dilúvio de dados. **Ciências, tecnologia, USP Online.** São Paulo, 2012. Disponível em: < http://www5.usp.br/17716/e-science-resgata-pesquisadores-do-diluvio-de-dados/ >. Acesso em: 07 out. 2015.

RANGANATHAN,S.R.. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos. 2009.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2005. 524 p.

SANTOS, Thayse Natália Cantanhede. **Introdução à Curadoria Digital.** Curso proferido pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e tecnologia, 27 a 28 nov. 2014. Disponível em <http://cariniana.ibict.br/images/cursostecnicos/CURSOCURADORIADIGITALIBICT2014THAYSE.pdf>. Acesso em: 14 de out. 2015.

SAYÃO, L. F.; SALES, L. F. Curadoria geral: um novo patamar para a preservação de dados digitais de pesquisa. **Informação & Sociedade,** João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 179-191, set/dez. 2012. Disponível em <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/12224/8586>. Acesso em: 09 out. 2015.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. O bibliotecário como agente histórico: do humanista ao Moderno Profissional da Informação. **Inf. & Soc**.:Est., João Pessoa, v.18, n.3, p. 83-94, set./dez. 2008. Disponível em:< file:///C:/Users/Dayane/Downloads/1873-4054-1-PB.pdf>. Acesso em: 14 de out.2015.

VALENTIM, Marta Lígia Pomin. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia (Org.). **Formação do profissional da informação.** São Paulo: Polis, 2002, p.117-132

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

Uso do Facebook como canal de divulgação das publicações da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará

Aline Rodrigues de Lima Mendes (UFC) - alinemendes.ufc@gmail.com

Érica Filomena Araújo Barros (UFC) - filomenaerica@gmail.com

Francisco Feitosa Moura Filho (UFC) - mourafilho13@gmail.com

Resumo:

As redes sociais permitem que às instituições tenham uma maior interatividade com seus clientes e tem acarretado em mudanças significativas no comportamento do consumidor. Este trabalho tem como objetivo analisar o uso da rede social Facebook como ferramenta para divulgação de uma ação promocional de marketing da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará. A comunicação de marketing proposta consiste na divulgação de livros novos, adquiridos por compra ou doação, na fan page da biblioteca e uma divulgação in loco por meio de uma exposição desses livros. A metodologia aplicada está pautada no relato de experiência da biblioteca, na revisão de literatura sobre marketing e mídias sociais, e na análise de tabelas e gráficos desenvolvidas durante esse processo.

Palavras-chave: *Marketing. Web 2.0. Promoção*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Marketing da Sustentabilidade (Divulgação ou disseminação?)*

1 Introdução

A eficácia na comunicação para com o cliente é determinante para incentivá-lo a agir, de modo a acreditar e consumir o produto ofertado.

Persuadir consumidores-alvo quanto aos méritos de um produto específico e incentivá-los a agir em momentos específicos, é um componente vital da comunicação eficaz de marketing (LOVELOCK; WIRTZ; HEMZO, 2011).

Tal comunicação deve ser planejada, possuir objetivo(s), meta(s) e metodologia para avaliação de seu desempenho e eficácia, permitindo uma retroalimentação do processo e correções para melhoria da ação.

A promoção, o quarto P do composto de marketing, utiliza a comunicação persuasiva para assegurar que os públicos-alvo conheçam suas ofertas, acreditem que experimentarão benefícios prometidos e sejam inspirados para agir (KOTLER; LEE, 2008). Para Las Casas (2006, p. 377), "promover se relaciona com a função de informar, persuadir e influenciar a decisão de compra do consumidor".

Ao longo de sua história as ações de marketing foram amplamente utilizadas por empresas privadas, porém estas ações podem ser aplicadas às instituições públicas e que não visam lucro, como as bibliotecas. Tal afirmativa pode ser inserida tomando por base Kotler, segundo o qual a troca é o conceito central de marketing. É a oferta de valor a alguém, em troca de valor (1994).

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) apresenta mensalmente, através de uma lista de referências, a divulgação das publicações inseridas na Base Pergamum. Além desta divulgação, a referida base permite um serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), a partir do cadastramento do usuário para receber notificações de publicações inseridas na base, mediante cadastramento de suas áreas de interesse.

Para Amaral (2008), o pensamento recente sobre marketing da informação sugere que a tarefa das bibliotecas e demais unidades de informação não seja apenas satisfazer necessidades de informação momentâneas, mas também inovar com a oferta de produtos e serviços, capazes de atender aos interesses da clientela no futuro.

Corroborando o pensamento de Amaral ao conceito de promoção de marketing a Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT), umas das 17 bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFC, com o objetivo de promover uma divulgação com maior impacto e alcance aos usuários, propôs uma nova metodologia para divulgação das novas publicações adquiridas, bem como a avaliação dessa metodologia para medir sua eficácia e deste modo proporcionar informação para à Direção da biblioteca, a fim de auxiliá-la na tomada de decisão.

Considerando que a maior parte do público atendido pela biblioteca (estudantes de graduação dos centros de: Ciências, Agrárias, Tecnologia, Instituto de Educação Física e Desporto e o Instituto de Cultura e Arte) é formado por jovens que utilizam o *Facebook* como canal de comunicação, além da própria biblioteca usar essa mídia para a promoção dos seus serviços, resolveu-se divulgar as novas publicações adquiridas através dessa rede social.

Para a ação de marketing não ficar restrita ao meio virtual e levando em conta que o ambiente da biblioteca possui um grande fluxo de pessoas, as publicações também foram divulgadas em um formato de exposição no hall da sala de empréstimos, local estratégico que liga o balcão de empréstimos ao acervo.

Ficou estabelecido um período de divulgação, física e *on line*, de 15 dias e foi desenvolvida uma planilha na qual se permite fazer o acompanhamento das publicações divulgadas.

Os resultados alcançados até então, nos levou a adotar essa estratégia de divulgação para outros tipos de publicações, tais como: livros doados à biblioteca, periódicos, livros

existentes no acervo que não eram tomados por empréstimo há mais de um ano, ou livros que abordem temáticas relacionadas com algum evento promovido pela biblioteca.

2 Revisão de literatura

2.1 Marketing

De acordo com Kotler, "marketing é um processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação, oferta e troca de produtos de valor com outros" (1998, p. 27).

Ainda tomando por base Kotler e considerando a definição acima, pode-se afirmar que o "marketing objetiva o acontecimento de trocas voluntárias de valores [...], o especialista de marketing tenta oferecer ao mercado-alvo benefícios que possuam suficientes atrativos a fim de produzirem uma troca voluntária" (1994, p. 21). Nesse sentido o marketing sendo um processo gerencial de troca de valores pode ser aplicado a diversos tipos de instituições, sejam elas empresas privadas ou públicas, que visam ou não ao lucro.

Para Amaral (2008), a unidade de informação precisa ser vista como um "negócio", assim como qualquer outro, quando se trata da gestão da informação e do conhecimento, ainda que seja necessário considerar suas especificidades, pois a informação é a matéria-prima do conhecimento e ambos são os ativos intangíveis de relevância estratégica na sociedade da informação e na sociedade do conhecimento em que estamos inseridos.

Sendo o marketing um processo gerencial, possui como propósito alcançar os objetivos organizacionais. No setor comercial, o principal objetivo é o lucro. Já no setor não-comercial, o principal objetivo é geralmente declarado em termos de interesse público. Uma universidade tem como primeiro objetivo formar profissionais. Para tal dispõem de diversos recursos como, professores, laboratórios e bibliotecas. As bibliotecas universitárias possuem como objetivo apoiar o ensino e a pesquisa, através de recursos e serviços informacionais.

Para alcançar os objetivos de marketing, utiliza-se o composto de marketing, que é formado pelo 4Ps, a saber, produto, praça, preço e promoção (KOTLER, 1998).

Embora seja o uso do conjunto dessas ferramentas que proporcionem o alcance dos objetivos do marketing, este trabalho aborda especificamente o quarto P, a promoção, ou a comunicação de marketing.

No marketing, a comunicação envolve toda e qualquer oportunidade em que algo ou alguém da instituição, de alguma forma, tenha algum contato, direto ou indireto, com os públicos, passando algum tipo de mensagem. (COSTA; TALARICO, 1996).

De acordo com Kotler e Lee, "a comunicação de marketing é utilizada para informar, educar e, geralmente, persuadir um mercado-alvo sobre um comportamento desejado" (2008, p. 156).

Ainda citando Costa e Talarico (1996), a comunicação no marketing possui diversas ferramentas, sendo elas, propaganda, publicidade, promoção de vendas, *merchandising* e venda pessoal. Quando se deseja a médio prazo o conhecimento e a consciência do produto ou serviço, ou da própria imagem institucional as ferramentas mais adequadas serão a propaganda e a publicidade. Já Kotler (2000) tentando englobar a revolução nas comunicações e os efeitos que causariam no marketing enunciou que o composto de promoção é formado por promoção de vendas, publicidade, força de vendas, relações públicas, mala direta, telemarketing e Internet para alcançar os canais de distribuição e os clientes-alvo.

Para alguns autores e profissionais da área de marketing não há diferença entre propaganda e publicidade, no entanto neste trabalho adotamos os conceitos diferenciados.

O conceito mais comumente aceito de propaganda é "qualquer forma paga de apresentação impessoal e de promoção de ideias, bens ou serviços por um patrocinador identificado" (KOTLER, 1998, p. 554).

Publicidade é

> a estratégia que explora o caráter informativo da comunicação, a criação de fatos e provocação de notícias, desenvolvendo um trabalho de formação e fortalecimento da imagem corporativa da empresa e a informação do lançamento, modificações e de características específicas de produtos (COSTA; TALARICO, 1996, p. 57).

Partindo-se dos conceitos acima apresentados, entende-se que a Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFC adotou como estratégia de comunicação com os seus clientes a ferramenta de promoção, publicidade.

Utilizando as redes sociais como canal de comunicação, a biblioteca está realizando o marketing de mídia social, que

> permite aos indivíduos promoverem suas páginas web, produtos ou serviços por meio de canais sociais on-line e se comunicarem e explorarem uma comunidade muito mais ampla que pode não estar disponível nos canais de publicidade tradicionais. A mídia social, de maneira mais importante, enfatiza o coletivo em vez do individual (WEINBERG, 2010, p. 3).

A comunicação dessas novas publicações adquiridas pela biblioteca foi realizada através da rede social *Facebook*, mídia social, sem, contudo, esquecer-se da mídia tradicional, observada com a exposição desses livros em um lugar de destaque na biblioteca, a utilização de expositores para destacá-los e sinalização informativa indicando do que se trata a exposição.

O desenvolvimento de estratégias de comunicação integrada, ou seja, a combinação das mídias tradicionais e mídias sociais segundo Hanna, Rohm e Crittenden (2011) permite uma ampla esfera de influências, visto que passam a alcançar os consumidores em uma infinidade de plataformas. Ainda para Hanna, Rohm e Crittenden (2011) através das mídias sociais, o marketing expande-se e transforma a consciência dos consumidores para uma maior lealdade à marca.

Neste cenário, a biblioteca utiliza as atividades de marketing como nova forma de transacionar e fazer trocas, utilizando as oportunidades oferecidas em ambiente eletrônico ou digital, também conhecido como ciberespaço. Kotler (1999 *apud* SILVA, 2011, p. 249) afirma que "o ciberespaço nos conduzirá a uma era em que a compra e venda se tornarão mais automatizadas e convenientes." Necessitarão melhorar suas habilidades de gerenciamento de clientes e aliados individuais, e envolver seus clientes no ato de co-projetar seus produtos desejados" (KOTLER, 1999 *apud* SILVA, 2011, p. 250).

2.2. Web 2.0 e mídias sociais

A internet causou uma verdadeira revolução na maneira que consumimos a informação. Se antes a comunicação era midiática, partindo de um emissor para vários receptores, com a segunda fase da internet, chamada de Web 2.0, a comunicação se horizontalizou, passou a ser dialógica, onde vários emissores e vários receptores produzem e compartilham informações em uma quantidade e rapidez absurdas.

A Web 2.0, definida por Zarrella e Zarrella (2011), como uma plataforma que usa várias ferramentas e websites para permitir a criação, a troca e o consumo de conteúdos entre seus utilizadores, propiciou uma interatividade tal que o conteúdo da informação não seja

consumido de maneira passiva por seus usuários. Com os desdobramentos da Web 2.0 surgiram as redes sociais, elas facilitaram a comunicação interpessoal entre seus usuários colocando-os para partilhar experiências, desejos, reclamações em tempo real com qualquer outro disposto a interagir.

Para Kaplan e Haenlein (2010) as redes sociais são altamente eficientes na comunicação e Qualman (2010) afirma que elas estão a transformar a forma como as pessoas vivem e fazem negócios.

Tal avanço tecnológico e comunicacional levou muitas empresas a rever suas estratégias de marketing, visto que a aproximação entre os clientes e as suas marcas passou a se dar em tempo real e por uma comunicação interativa, a qual um diálogo passa a ser estabelecido entre as partes, e que, dependendo da mídia social utilizada pode replicar quase que exponencialmente, por exemplo, uma insatisfação com a marca. Para Kietzmann *et al*. (2001) as mídias sociais democratizaram a comunicação corporativa e transferiram o poder dos marqueteiros e relações públicas da organização para os indivíduos e comunidades.

Uma repentina decepção com um produto ou serviço e o cliente pode negativar uma organização, repercutindo para um número grande de potenciais outros clientes dessa organização. De outra forma a satisfação com um produto ou o desejo de seguir uma empresa virtualmente pode não só repercutir positivamente para que indivíduos do seu grupo social passem a ser também atingidos pela marca, quanto para que a empresa possa ter um conhecimento mais efetivo do público alvo a quem se destinam seus serviços e produtos.

Qualman (2010) verificou em seus estudos que 76% das pessoas confiam naquilo que os outros consumidores dizem a respeito de um determinado produto, ao passo que apenas 15% confiam na publicidade. Essa diferença de confiabilidade em uma sociedade cada vez mais conectada faz com que as redes sociais, compreendida aqui como páginas fundamentadas em perfis que incentivam usuários com experiências relativamente comparáveis para conhecer e iniciar relações uns com os outros (WEINBERG, 2010, p. 20), exerça um papel preponderante e cada vez mais decisivo na tomada de decisão do consumidor.

As mídias sociais introduzem mudanças substanciais e generalizadas para a comunicação entre as organizações, comunidades e indivíduos. Isto representa um enorme desafio para as empresas, já que muitos métodos de gestão estão mal adaptados para lidar com clientes que querem ouvir as empresas, serem ouvidos e se envolverem com elas (KIETZMANN *et al.*, 2011). O *Facebook, Twitter, Youtube* e muitas outras redes começaram a revolucionar o estado do marketing e publicidade, transformando a Internet de uma plataforma de informação para uma plataforma de influência (HANNA; ROHM; CRITTENDEN, 2011).

2.3 Facebook marketing

De acordo com Smith, Fischer e Yongjian (2012), o *Facebook* é uma rede social fundada em 2004 em que seus utilizadores podem criar perfis com informações pessoais, interesses, fotos, e outros, e podem ser “amigos” de outros utilizadores da rede social. Eles também podem participar de uma ampla gama de atividades, como escrever na cronologia dos amigos, comentar, “curtir” de conteúdos partilhados, participar de fóruns de discussão, e "curtir" marcas.

Para Patterson (2012), o *Facebook* e outras redes sociais originaram mudanças dramáticas no comportamento do consumidor. As pessoas começaram a participar de forma ativa junto das empresas, através de partilhas de conteúdo, e a expressar as suas opiniões dentro das páginas (espaços virtuais onde os consumidores podem interagir diretamente com uma marca).

A biblioteca ao escolher utilizar o *Facebook* como plataforma de divulgação da promoção, optou pela facilidade de se comunicar com diversos alunos e o por um baixo custo financeiro para realizar a publicidade. De acordo com Qualman (2010), utilizar as ferramentas e os anúncios gratuitos nas mídias sociais é mais oportuno e mais eficaz em termos de custos do que a publicidade tradicional e tem a capacidade de influenciar o comportamento dos consumidores e de potenciais clientes.

Como toda ferramenta de marketing, o *Facebook* também tem suas peculiaridades, Kerpen (2011) diz que o funil de vendas do *Facebook* não inclui somente a venda – o caminho para chegar até a venda é mais longo. Em primeiro lugar, está a consciência, através de um gosto. Depois será feita uma interação e envolvimento, através dos conteúdos. Por fim, quando o fã está pronto para comprar, a venda pode ser feita.

Levando esses conceitos para o nosso estudo, se queremos aproveitar os recursos comunicacionais de um marketing de *Facebook* o primeiro passo é orientar essa interatividade para a compra, entendida aqui como o empréstimo do livro divulgado, para isso devemos buscar o máximo de interação com os clientes sobre esses livros, a biblioteca deve publicar constantemente matérias e temas relacionados aos livros que compõe o acervo. Acredita-se que, através da participação ativa em comunidades, os consumidores geram confiança e compromisso com as marcas (FLAVIÁN; GUINALÍU, 2006).

Apesar da interação com o cliente ser um caminho mais longo, quando pensamos em unidades de informação, a mesma tem grande influência na fidelização dos clientes e cada fase da partilha de informação deve ser direcionada para um marketing de conteúdo que atenda a necessidade informacional desses clientes, gerando empatia pela marca.

As empresas precisam entender as motivações de seus membros e quais benefícios eles buscam em troca de uma participação ativa. Quando um indivíduo explora uma página de uma determinada marca, ele comenta, partilha uma foto ou uma experiência, interage com a empresa, faz pergunta sobre a marca ou produto, isto é, este membro está a participar nas atividades de uma comunidade, e a comunidade invisível se torna visível (LAROCHE *et al.*, 2013), visto que o consumidor ao interagir com a página, permite que esta interação seja visível a outros amigos que fazem parte do *Facebook*, aumentando assim, a visibilidade da própria comunidade, quanto mais essa comunicação se espalha, maior é o benefício para a marca.

A chave para o marketing no *Facebook* é manter a sua página no *feed* de notícias dos seus membros e fornecer o conteúdo que os faz querer comentar ou partilhar. Quando um utilizador interage com o seu conteúdo, seus amigos irão ver isso em seus *feeds* de notícias, dando maior visibilidade na sua página (ZARRELLA; ZARRELLA, 2011, p. 173), o algoritmo do *Facebook* atua como um verdadeiro curador passando a entender que as notícias dessa página são relevantes para o utilizador o que implicará em uma aparição mais frequente no *feed* de seus clientes.

Kerpen (2011) diz que o conteúdo é destacado no *feed* de notícias do *Facebook* quando tem os seguintes fatores: quão recente é o conteúdo, força e a relação com a pessoa ou página que partilhou o conteúdo, quantos comentários e curtidas o conteúdo gerou.

Os dados do *Facebook Insights*, ferramenta estatística das *fan pages* do *Facebook*, indicam que os dias que a página tem maior alcance são os dias da publicação dos livros, além da experiência diária demonstrar que o *post* de divulgação dos livros costuma ser o que recebe mais comentários e curtidas e, consequentemente, ser o mais visualizado diariamente. Isso nos leva a crer que a divulgação tem alcançado seu objetivo de marketing no *Facebook* e tem contribuído para a disseminação da marca.

A tecnologia transformou o modelo tradicional de comunicação de marketing e as unidades de informação devem desenvolver estratégias de marketing de conteúdo para

interagir de maneira clara com seu público alvo, fomentar necessidades, identificar e dar resposta aos desejos dos seus clientes.

2.4 Marketing de conteúdo

O marketing de conteúdo surgiu em 2010 fruto do desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e da interatividade proporcionada pela Web 2.0 que alavancou o número de informações circulantes, visto que agora os usuários da rede de computadores passam a produzir e a compartilhar informações.

Essa profusão de conteúdo traz uma série de alterações na forma que os gestores da informação e as Unidades de Informação devem lidar com a informação. Antes os clientes tinham que ir atrás da informação que desejasse, hoje, com o sucesso das redes sociais não se busca mais a informação, ela acaba por chegar até o usuário. A quantidade de informação no *Facebook* é tão grande que ela já chega aos clientes de maneira pré-selecionada, através de uma curadoria digital feita com base nos gostos do cliente. Cabem as unidades de informação, no contexto do marketing digital, selecionar informações relevantes ao seu público - curadoria de conteúdo manual - e adicionar o ponto de vista da organização para a construção de um diálogo permanente com seus clientes.

De acordo com Rockcontent (2015, p.1),

> marketing de conteúdo é uma maneia de engajar com seu público-alvo e crescer sua rede de clientes e potenciais clientes através da criação de conteúdo relevante e valioso, atraindo, envolvendo e gerando valor para as pessoas de modo a criar uma percepção positiva da sua marca e assim gerar mais negócios.

Dessa maneira o gestor de conteúdo tenta inserir a marca no dia-a-dia das pessoas, deixando de lado o marketing intrusivo e investindo em relacionamento.

O conteúdo é a melhor maneira de se ganhar visibilidade da página e ter novas "curtidas", bem como, para manter os membros da página atraídos e entretidos de fato (ZARRELLA; ZARRELLA, 2011, p. 153).

Para Pulizzi (2014), marketing de conteúdo é um processo para atrair e reter clientes de forma consistente relativamente ao conteúdo criado, a fim de alterar ou melhorar um comportamento do consumidor. Portanto, para um conteúdo deixar de ser informe e passar a ser marketing de conteúdo, tal conteúdo deve comunicar de forma efetiva, construir comunidades e incitar a mudança de comportamento de seus clientes e potenciais clientes, orientando-os para a compra, sem, contudo, esquecer que também é função da empresa de informar sobre o ambiente externo do qual todos fazem parte.

Os editores de conteúdo devem buscar o estabelecimento de uma influência *on line* sobre seus clientes, para tal deve coletar o melhor conteúdo sobre um tema de nicho, direcionar o conteúdo a audiência certa, interagir com os comentários dos clientes de modo a melhorá-los. A interação propiciada pelas mídias sociais permite que editor perceba com mais precisão as necessidades informacionais de seus clientes e possa ir alternando a forma de se comunicar com eles. Beth Kanter enunciou as diretrizes da curadoria de conteúdos em: pesquisar e se atualizar com notícias da sua área, dar sentido à informação e trocar recursos com todos que se encontram à sua volta (INTUITIVA COMUNICAÇÃO WEB, 2016).

3 Materiais e métodos

O presente trabalho é fruto de uma ação de promoção da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFC, que desencadeou em uma política de marketing da informação. O mesmo pode ser caracterizado como um trabalho descritivo e exploratório. Descritivo por relatar a

experiência de uma unidade informacional e exploratório pelo desenvolvimento e análise de uma série de métricas para auxiliar na tomada de decisão por parte da direção.

Primeiramente foi criada, em janeiro de 2012, na plataforma *Facebook* a *fan page* da Biblioteca de Ciências e Tecnologia para divulgar serviços e notícias da biblioteca, bem como informações do mundo acadêmico, e eventos dos cursos atendidos por esta biblioteca. A escolha do *Facebook* deu-se por ser a principal rede social utilizada no Brasil, em abril de 2015 a rede constava com 92 milhões de usuários, estima-se que esse número continua a crescer. Entre os jovens, público principal da comunidade acadêmica, o uso do *Facebook* é corriqueiro e constantemente usado para auxiliar como ferramenta didática, prova disso é a existência de grupos de todos os cursos atendidos pela Biblioteca de Ciências e Tecnologia, bem como grupos criados para que os alunos troquem informações sobre atividades de determinada disciplina, muitos deles contando com a presença dos professores e/ou monitores.

Considerando que a divulgação das novas publicações inseridas na Base Pergamum, pelo Sistema de Bibliotecas da UFC não se mostrava atrativa - trata-se de uma lista mensalmente disponibilizada para download na *home page* do Sistema de Bibliotecas onde consta por escrito os títulos das novas publicações, o nome dos autores e a unidade da informação que a publicação se encontra - e considerando o alcance das redes sociais, foi proposto pela Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFC, a divulgação das publicações adquiridas por compra, utilizando a página da biblioteca no *Facebook* (https://www.facebook.com/BibliotecadeCienciaseTecnologiadaUFCE), que consta hoje com 4642 seguidores, como canal de comunicação.

Os recursos do *Facebook* permitiu que fosse utilizada a imagem da capa da publicação, título do livro, número de chamada, resenha do livro, link que dá acesso as funções da rede Pergamum, como é apresentado na figura 1:

Figura 1 – Exemplo de divulgação de livros através da *fan page* da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFC



Fonte: Página da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFCE no *Facebook* (2016)

Com intuito de chamar mais a atenção para essa divulgação e assim aumentar seu alcance, resolvemos compartilhar esse *post* com os grupos dos cursos que a priori apresentam maior interesse relacionado a área de cada publicação, fazendo com isso um direcionamento seletivo da informação, aproximando os usuários da biblioteca e promovendo a exposição da publicação. Para isso foi criado um perfil, chamado Bibliotecando BCT (https://www.facebook.com/bibliotecando.bct), atualmente com 1675 amigos, esse perfil

permitiu fazer amizade com alunos e professores da Instituição e fazer parte dos grupos criados por estes.

Foi decidido fazer uma segmentação para a divulgação destas publicações, analisamos o conteúdo desse livro e identificamos quais os cursos que o livro possa interessar e compartilhamos com esses grupos. Por exemplo, se um livro trata do assunto águas, especificamente sobre seus aspectos jurídicos, sugere-se que o livro possa interessar aos cursos de engenharia, biologia, geologia, geografia, agronomia, química, etc., e seja divulgado nos grupos desses cursos.

O perfil Bibliotecando BCT entra em contato com os grupos, solicitando ser adicionado, se apresenta como um serviço da Biblioteca de Ciências e Tecnologia e solicita o apoio dos grupos nas divulgações da biblioteca. Outra função do perfil é interagir com os membros dos grupos curtindo e compartilhando suas publicações que estejam relacionadas com a biblioteca e com as áreas de ciências, tecnologia, esportes e arte, além de esclarecer dúvidas relativas aos serviços da Biblioteca. Lembremos que quanto maior for o número de curtidas, compartilhamentos e diálogos entre o perfil e seus amigos mais vezes o perfil aparecerá no *feed* de notícias de seus amigos, aumentando a visibilidade da Biblioteca.

A divulgação das publicações é feita duas vezes com o intervalo de uma semana entre elas, concomitante a essa divulgação o livro fica em exposição no *hall* do balcão de empréstimos da biblioteca por quinze dias ou até todos os exemplares desse título serem emprestados, quando outro título será divulgado. No decorrer do desenvolvimento do trabalho, essa exposição foi recebendo uma decoração relacionada a períodos festivos do calendário ou eventos da Universidade, como forma de chamar atenção para a mesma.

Figura 2 – Exposição dos livros no *hall* de empréstimos da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFC.



Fonte: Página da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFCE no *Facebook* (2015)

Para acompanhar de maneira fácil a entrada e saída desses livros da exposição, elaboramos uma planilha como forma de avaliar o efeito da divulgação e deste modo decidir pela sua continuação, melhoria ou interrupção. No intuito de facilitar o acompanhamento, desenvolvemos um método de sinalização por cores, que entre outras possibilidades nos permite identificar se o livro divulgado já teve algum exemplar emprestado antes da divulgação, quantos exemplares foram emprestados durante a divulgação, se o empréstimo do exemplar foi a partir da exposição ou se foi um exemplar retirado do acervo, se o título divulgado teve todos os exemplares emprestados.

Figura 3 – Planilha de acompanhamento da divulgação

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Posição	Livro	Nº de chamada	Acervo	Nº de empréstimos antes da divulgação	1ª divulgação	Livros emprestados da exposição	Livros emprestados do acervo	2ª divulgação	Livros emprestados da exposição	Livros emprestados do acervo
2		Atividades turísticas e recreativas: o	338.4791 B777	1465	0	19/02/2015			26/02/2015		
3		Bioquímica - Volume 1	574.192 C195b	121226	9	19/02/2015	1	5	26/02/2015		5
4		Bioquímica: Volume 3	574.192 C195b	121226	4	19/02/2015	2	6	26/02/2015	1	7
5		Passaporte para o sabor: Tecnologias	641.5 B273p	146219	0	19/02/2015			26/02/2015		
6		Fisiologia das Culturas Protegidas	635 A585f	143196	0	19/02/2015			26/02/2015		
7		O papel do cluster madeireiro no	338.9 S223p	117104	0	19/02/2015			26/02/2015		
8		Cardápios: planejamento e etiqueta	642 C355c	143236	0	19/02/2015	1		26/02/2015		
9		INTRODUÇÃO À METODOLOGIA DO	0001.42 A568i	116094	0	19/02/2015	1	1	26/02/2015	2	
10		Eletrônica de Potência: Análise e	621.3 H325e	135845	1	19/02/2015	1	2	26/02/2015		1
11		Vitrina: Veículo de Comunicação e Venda	659.157 L934v	143030	0	19/02/2015	1	1	26/02/2015		1
12		Design: como Prática de Projeto	745.2 B713d	132960	0	19/02/2015			26/02/2015		1
13		Farinha, feijão e carne-seca	Um tripé	641.5981 S582f	143230	1	19/02/2015	1	1	26/02/2015		
14		Jamie Oliver - O Chef Sem Mistérios	641.5 O53c	143759	1	20/02/2015	1	2	27/02/2015		
15		Design Industrial: Metodologia de	745.2 P716d	142622	0	25/02/2015			04/03/2015		
16		O Petróleo: Uma História Mundial de	338.27282 Y48p	144782	0	02/03/2015	1		09/03/2015	1	1
17		A Perícia Judicial: Como redigir laudos e	347.067 M439p	144954	0	05/03/2015			12/03/2015		
18		Entomologia Médica e Veterinária	595.7 M269e	146078	0	05/03/2015	1		12/03/2015		
19		Discurso das Mídias	401.41 C433d	144391	0	05/03/2015	1		12/03/2015		

Fonte: MOURA FILHO (2013)

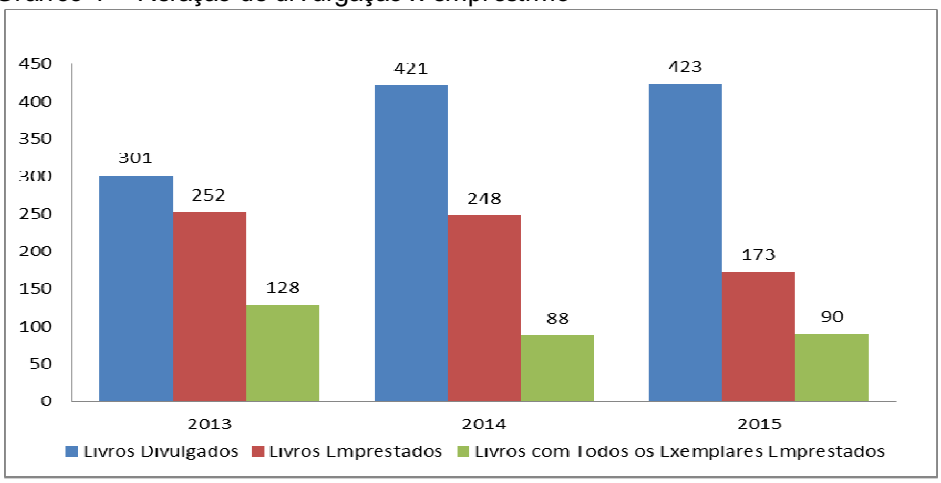
A seguir apresentamos o resultado da análise das publicações divulgadas durante os anos de 2013 a 2015.

4 Resultados parciais

Este trabalho analisou as publicações divulgadas no período de 2013, 2014, 2015, e obteve respectivamente 301, 421 e 423, publicações divulgadas. Realizou-se uma série de relações estatísticas para compreender melhor a efetividade ou não da publicidade realizada

Os totais de livros divulgados nos três anos foram de 1145 e o total de livros emprestados no mínimo uma vez foi de 673 livros, o que implica em 58,8% de livros emprestados pós-divulgação. Em 2013 83,7% dos livros divulgados foram emprestados, esse número caiu para 58,9% em 2014 e para 40,9% em 2015. O número de livros que tiveram todos os seus exemplares emprestados foram de: 128 livros em 2013, 88 livros em 2014 e 90 livros em 2015, com uma porcentagem de respectivamente 42,5%; 20,9% e 21,3%.

Gráfico 1 - Relação de divulgação x empréstimo



Fonte: Elaborado pelos autores

Como se pode observar na tabela abaixo, os livros foram divididos, primeiramente, entre publicações com registro de empréstimos anterior à divulgação e publicações sem registro de empréstimos anterior à publicação. Esta divisão foi feita por se considerar que estes dados são mais representativos quanto ao aspecto promocional questionado, já que até então passaram despercebidos pelos usuários. Compreende-se que esses livros não foram emprestados por desconhecimento da existência dos mesmos ou pela ineficiência do método de divulgação utilizado pelo Sistema de Bibliotecas, visto que a grande maioria deles compõem a bibliografia básica ou complementar dos cursos atendidos.

Tabela 1 - Empréstimo x divulgação

Período de divulgação	Total de Livros Divulgados	Livros sem Registros de Empréstimos (Pré-divulgação)	Livros com Registros de Empréstimos (Pré-divulgação)
2013	301	139 (46,2%)	162 (53,8%)
2014	421	294 (69,8%)	127 (30,2%)
2015	423	153 (36,2%)	270 (63,8%)
Soma	1145	586 (51,2%)	559 (48,8%)

Fonte: Elaborado pelos autores

Entre os livros sem registros de empréstimos pré-divulgação, 103 foram emprestados em 2013, 135 em 2014 e 61 em 2015. Já entre os livros com registros de empréstimos pré-divulgação: 149 foram emprestados em 2013, 113 em 2014 e 112 em 2015. Vide a tabela abaixo:

Tabela 2 – Comparativo de empréstimo após divulgação

Período	Livros sem registros de empréstimos pré-divulgação	Livros emprestados pós-divulgação	Livros com registros de empréstimos pré-divulgação	Livros emprestados pós-divulgação
2013	139	103 (74,1%)	162	149 (92,0%)
2014	294	135 (45,9%)	127	113 (89,0%)
2015	153	61 (39,9%)	270	112 (41,5%)
Soma	586	299 (51,0%)	559	374 (66,9%)

Fonte: Elaborado pelos autores

A partir de 2014 a planilha foi aperfeiçoada para medirmos o número de exemplares emprestados que saíram diretamente da exposição e os que, durante os 15 dias de divulgação, saíram do acervo. Em 2014, 223 exemplares foram emprestados da exposição e 116 emprestados do acervo; em 2015, 200 exemplares foram emprestados da exposição e 60 do acervo.

5 Considerações parciais

No que se refere ao marketing de conteúdo, as publicações dos livros novos são os *posts* que normalmente apresentam o maior alcance, o que nos leva a crer que a estratégia de compartilhar com os grupos se mostra acertada, já que muitos alunos costumam interagir com o perfil após essas publicações, e que esse tipo de conteúdo tem grande aceitação entre os clientes. Aqui não podemos desconsiderar o efeito integrado da exposição no hall do balcão de empréstimos, uma promoção de mídia tradicional, com as ações de marketing no *Facebook* e todas as idiossincrasias que uma mídia social pode oferecer em termos de publicidade.

A atividade de promoção de marketing proposta serviu para publicitar o acervo de livros novos, sejam eles adquiridos por compra ou por doação, da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da UFC. O simples fato de haver 586 livros emprestados (51,2% da amostra total) sem registros de empréstimos anteriores e que destes 299 foram emprestados durante o período da exposição (51,0% dos livros sem registros de empréstimos pré-divulgação e 26,1% da amostra total) faz com que o trabalho se mostre relevante, visto que os mesmos passaram meses sem registrar nenhum empréstimo e que após a divulgação foram emprestados em um período curto de promoção. Isso nos permite inferir que muitos deles permaneceriam por um longo tempo sem empréstimos e que o método de divulgação utilizado pelo Sistema de Bibliotecas não tem efetividade comprovada.

Como não podemos desconsiderar a queda na porcentagem de empréstimos anualmente, analisamos o material divulgado e constatamos que as divulgações de 2013 eram em sua totalidade livros adquiridos por compra e que compõem a bibliografia básica e complementar dos cursos, e que a partir de 2014 os livros doados à biblioteca também passaram a ser divulgados. Outro fator relevante que pode vir a explicar essa queda é o número de divulgações de livros em outra língua que não o português: 31 livros em 2013, 77 livros em 2014 e 109 livros em 2015; sabe-se que livros em outro idioma normalmente são menos emprestados em função da barreira linguística encontrada por boa parte dos alunos de graduação, maior parte do público atendido pela biblioteca.

Os resultados obtidos nos levaram a adotar a divulgação para outros tipos de publicações, tais como: livros adquiridos por doação, periódicos e livros que já existiam no acervo, e que não eram tomados por empréstimo a mais de um ano.

Consideramos a porcentagem de empréstimo, principalmente a dos livros sem registros de empréstimos anteriores à divulgação, baixo. No intuito de aumentar essa quantidade de empréstimos, propomos uma maior divulgação entre os influenciadores do mundo acadêmico, os professores, visto que eles são os responsáveis por grande parte das sugestões de compra de livros e doações para a biblioteca. Analisando os perfis dos que seguem a *fan page* da Biblioteca de Ciências e Tecnologia, nas redes sociais, foi constatado o baixo número de docentes, quando comparado ao total de professores existentes na Universidade. Sugere-se então a identificação desses professores e a marcação dos mesmos na divulgação dos livros novos, para que a interação desses com os alunos possam influenciar no maior número de empréstimos.

6 Referências

AMARAL, Sueli Angélica. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing**. Informação e Sociedade**: estudos. João Pessoa, v.18, n.1, p. 31-44, jan./abr. 2008.

COSTA, Antonio R.; TALARICO, Edison de Gomes. **Marketing promocional**: descobrindo os segredos do mercado. São Paulo: Atlas, 1996.

FLAVIÁN, C.; GUINALÍU, M. Consumer trust, perceived security and privacy policy: three basic elements of loyalty to a web site [versão eletrónica]. **Industrial Management & Data Systems**, Bingley, v. 106, n. 5, p. 601-620, 2006. Disponível em: < http://www.emeraldinsight.com/toc/imds/106/5>. Acesso em: 21 abr. 2016.

HANNA, R.; ROHM, A.; CRITTENDEN, V. L. We're all connected: the power of the social media ecosystem [versão eletrónica]. **Business Horizons**, Bloomington, v. 54, n. 3, p. 265-273, maio/jun. 2011. Disponível em: < http://www.sciencedirect.com/science/journal/00076813/54/3>. Acesso em: 21 abr. 2016.

INTUITIVA COMUNICAÇÃO WEB. **Curadoria de conteúdos**: ferramentas, modelo conselhos. Lisboa, 2016. Disponível em: <https://intuitiva.pt/curadoria-de-conteudos-ferramentas-modelos-e-conselhos/>. Acesso em: 21 abr. 2016.

KAPLAN, A.; HAENLEIN, M. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media [versão eletrónica]. **Business Horizons**, Bloomington, v. 53, n. 1, p. 59-68, jan./fev, 2010. Disponível em: <http://michaelhaenlein.eu/Publications/Kaplan,%20Andreas%20-%20Users%20of%20the%20world,%20unite.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2016.

KERPEN, D. **Likeable social media:** how to delight yours customers, create an irresistible brand, and be generally amazing on Facebook (and other social networks). [Columbus]: McGraw-Hill, 2011.

KIETZMANN, J. H. et al... Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media [versão eletrónica]. **Business Horizons**, v. 54, n. 3, p. 241-251, maio/jun., 2011. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/227413605_Social_Media_Get_Serious_Understanding_the_Functional_Building_Blocks_of_Social_Media>. Acesso em: 21 abr. 2016.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

_____. **Marketing para organizações que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, 1994.

_____; LEE, Nancy. **Marketing no setor público**: um guia para um desempenho mais eficaz. Porto Alegre: Bookman, 2008.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de marketing**: conceitos, planejamento e

aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2006.

LAROCHE, M.; HABIBI, M. R.; RICHARD, Marie-Odile. To be or not to be in social media: how brand loyalty is affected by social media? [versão eletrónica]. **International Journal of Information Management**, Montreal, v. 33, p. 76-82. 2013. Disponível em: < https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.htm>. Acesso em: 21 abr. 2016.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de serviços**: pessoas, tecnologia e estratégia. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2011.

PATTERSON, A. Social-networkers of the world, unite and take over: a meta introspective perspetive on the Facebook brand. **Journal of Business Research**, [s.l], v. 65, n. 4, p. 527-534, abr./2012. Disponível em: < http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2002267>. Acesso em: 21 abr. 2016.

PULIZZI, J. **Epic content marketing**: how to tell a different story, break through the clutter, and win more customers by marketing less. [Columbus]: McGraw-Hill Education, 2014.

QUALMAN, E. **Socialnomics**: como os media sociais estão a transformar o modo como vivemos e como fazemos negócios. Lisboa: Editorial Presença, 2010.

ROCKCONTENT. **Marketing de conteúdo**. [Belo Horizonte], 2015. Disponível em: < http://rockcontent.com/marketing-de-conteudo/>. Acesso em: 21 abr. 2016.

SILVA, José Cesário da. **Uma abordagem sobre políticas públicas de informação e marketing aplicado à Biblioteca do IFPB**: Campus Picuí. João Pessoa, 2011. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=LMglxOLJVDQC&pg=PA57&lpg=PA57&dq=#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 21 abr. 2016.

SMITH, A. N.; FISCHER, E.; YONGJIAN, C. How does brand-related user generated content differ across Youtube, Facebook, and Twitter? [versão eletrónica]. **Journal of Interactive Marketing**, Richardson, v. 26, n. 2, p. 102-113, maio/2012.

WEINBERG, Tamar. **As novas regras da comunidade**: marketing na mídia social. Rio de Janeiro: Alta Books, 2010.

ZARRELLA, D.; ZARRELLA, A. **The Facebook marketing book**. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc., 2011.

VALORAÇÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO NA BIBLIOTECA CENTRAL SANTA MÔNICA DA UFU

Maira Nani França (UFU) - mairanani@hotmail.com

Patricia de Oliveira Portela (ufu) - patriciap@ufu.br

Kelma Patrícia Souza (UFU) - kelma.biblio@hotmail.com

Resumo:

Os benefícios dos serviços oferecidos por uma unidade informacional têm sido caracterizados pelos resultados desejados como por exemplo, a resposta efetiva de uma questão pelo usuário sendo os valores constituídos de dados bastantes concretos se considerados em termos monetários, ou seja, qual é o custo para disponibilizar tais serviços. Atribuir e medir valor a cada um dos serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas universitárias é uma das tarefas gerenciais mais desafiadoras e menos aplicadas nos ambientes informacionais. Com este trabalho objetiva-se atribuir valor econômico aos serviços prestados por uma biblioteca universitária brasileira, a fim de desenvolver uma ferramenta que venha auxiliar os gestores nos processos de tomada de decisão e avaliação das unidades informacionais visando a garantia da qualidade dos serviços prestados.

Palavras-chave: *Custo-benefício. Serviços informacionais. Biblioteca universitária. Planejamento estratégico. Universidade Federal de Uberlândia. UFU.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

"O planejamento faz o tempo trabalhar a nosso favor"
(SLOMA, 1985 apud ALMEIDA, 2005, p. 2).

1 Introdução

Também chamada de "era da informação e do conhecimento", a era pós-industrial se diferencia das demais perceptivelmente no setor econômico de modo especial em serviços, tecnologia e desenvolvimento social. Sua organização acontece em torno da informação, do conhecimento, da comunicação e do acesso aos seus serviços e produtos. Acompanha-se o crescimento vertiginoso do setor quaternário da economia responsável pela produção, processamento e distribuição de mercadorias da informação. Setor altamente intelectualizado que inclui investigação, desenvolvimento e inovação. A informação é um insumo utilizado por todas as organizações e, quando bem gerenciada, torna-se um recurso estratégico, essencial para o processo de tomada de decisão. Neste contexto os gestores das bibliotecas universitárias, para promover o acesso à informação por meio de produtos, serviços e difusão da produção intelectual acompanhando as mudanças tecnológicas, culturais e sociais, são desafiados a planejar o futuro, de modo inovador buscando nova maneira de se reinventar por meio de novos modelos de gestão.

A gestão da informação e consequentemente a gestão do conhecimento, são modelos que passaram a ser discutidos e registrados na literatura a partir da década de 1980 (MARCHIORI, 2014) e que tem ocupado espaço cada vez mais relevante, nas unidades de informação por preocupar-se em investir na capacidade profissional de se produzir melhores resultados, de forma otimizada para se atingir os objetivos propostos e as atividades programadas identificando as necessidades de informação, a busca, o uso e o seu compartilhamento (LEITE; SOUZA, 2014, p. 12).

Em qualquer modelo de gestão o planejamento é uma prática indispensável para o exercício da administração. Sendo apontado por Almeida (2005, p. 2) como um "processo contínuo, permanente e dinâmico que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à execução desses objetivos". Dentre as diversas etapas do planejamento a autora afirma que a avaliação permite aferir o sucesso na implementação da proposta e definir novos objetivos e metas. O *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia* define avaliação como "mensuração quantitativa e qualitativa do grau de qualidade do acervo, dos serviços e programas de uma biblioteca [...] em relação ao nível de atendimento das necessidades dos usuários" (AVALIAÇÃO, 2008, p. 41). Garantir a qualidade de um serviço oferecido é uma estratégia fundamental do processo de avaliação. Exige a adequação da unidade informacional às necessidades de seus usuários e aos padrões determinados pela profissão visando a satisfação daquele que utiliza os serviços e a realização daqueles que o oferecem.

Neste contexto, este trabalho objetiva atribuir valor econômico aos serviços prestados por uma biblioteca universitária brasileira, a fim de desenvolver um protótipo de ferramenta que venha auxiliar os gestores nos processos de tomada de decisão e avaliação das unidades informacionais visando a garantia da qualidade dos serviços prestados.

2 Revisão de literatura

Chamamos de serviço o desempenho de qualquer trabalho, préstimo, proveito, utilidade, interligado ou não a um produto físico representando a intangibilidade de um bem. A prestação de serviços por exemplo, não concede ao adquirente a posse exclusiva de um benefício exceto, nos casos que existe contrato de exclusividade. Embora de natureza intangível os serviços prestados por muitos setores exigem grandes estruturas e equipamentos

físicos e consomem grandes quantidades de recursos.

Como a informação é matéria-prima das bibliotecas, um serviço de informação consiste em uma atividade de identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e, por muitas vezes no fornecimento de um produto de informação. Além da característica de intagibilidade o serviço de informação é heterogêneo, simultâneo e volátil, o que implica na atenção especial em gestão de processos (BARBALHO, 1997; DHOLAKIA; MUNDORF; DHOLAKIA, 1997), como no caso das bibliotecas. Dentre os serviços mais comuns oferecidos pelas bibliotecas destacam-se o empréstimo nas mais diversas modalidades, a comutação bibliográfica, a elaboração de fichas catalográficas, as orientações para pesquisa em bases de dados, a normalização de trabalhos acadêmicos, dentre outros. Para identificar o preço justo pelo serviço oferecido, uma série de variáveis devem ser consideradas como por exemplo, o ambiente (aluguel do espaço), o funcionário responsável pelo atendimento, etc.

A relação custo-benefício de um produto ou serviço é a análise referente entre o que se gasta e o que se recebe como lucro[1]. Para Balbinoto Neto ([2016]), esta relação ocorre "quando duas ou mais estratégias são comparadas considerando-se suas consequências e custos." Trazendo o termo para as unidades de informação, a análise deve justificar a permanência de determinado serviço em função dos benefícios que resultam dele. Os benefícios do serviço de informação têm sido caracterizados pelos resultados desejados como por exemplo a resposta efetiva de uma questão pelo usuário sendo os custos constituídos de dados bastantes concretos, se considerados em termos monetários, ou seja, quanto se gastou para disponibilizar tais serviços.

De acordo com Lancaster (1996), para se determinar o valor real do serviço de informação deve-se levar em conta todos os custos inclusive, aqueles em que se incluem os usuários pois, não se deve dizer que o tempo gasto no uso dos serviços de informação não tem custo. Para o autor uma relação custo-benefício pode ser melhorada no sentido de aumentar os benefícios sem aumentar os custos ou ainda, reduzir os custos sem reduzir os benefícios.

> [...] os benefícios dos serviços de informação costumam ser intangíveis, e porque não podem ser expressados facilmente na mesma unidade, como os custos (por exemplo, em valores monetários), os verdadeiros estudos sobre custo-benefício são praticamente irrealizáveis em nosso campo (LANCASTER, 1996, p. 1).

Embora reconhecendo que os benefícios dos serviços de informação não podem ser expressos com igual infalibilidade dos custos, ainda na tentativa de identificá-los nas mesmas unidades de medidas em que se expressam os custos, ou seja, em valor monetário, acredita-se numa análise de resultados aproximada que não deve ser desprezada quando se planeja as ações de uma biblioteca, pelo contrário tal avaliação é fundamental na tomada de decisão referente a manter ou adquirir determinado tipo de serviço.

Identificar o benefício que o trabalho desenvolvido em unidades informacionais representa para a sociedade, considerando os aspectos econômicos, sempre tem sido um grande desafio para os gestores. Apesar de Lancaster (1996) defender que os estudos sobre custo-benefício são praticamente irrealizáveis em nossa área ou indica que tentativas desta

[1] Nota das autoras: Como as unidades de informação não visam o lucro, a proposta para precificar os serviços informacionais limita-se à identificação de custo. Outro fator limitador não considerado no estudo é a intangibilidade do bem. Por exemplo, ao definir o custo de um Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB) de um livro pertencente ao acervo de uma biblioteca estrangeira, poderia (e deveria) ser contabilizado o fato de que para conseguir o serviço o interessado teria que viajar para os EUA, por exemplo.

natureza, com variados graus de sucesso, tem sido realizadas como exemplificadas a seguir. A Rede de Bibliotecas do Conselho Superior de Investigações Científicas da Espanha (CSIC, 2012) aponta os estudos de retorno sobre o investimento aplicado às bibliotecas, como uma das tentativas para suprir esta demanda.

A *Massachusetts Library Association* (MLA) foi a pioneira na criação de uma planilha para calcular e divulgar o valor dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, posteriormente a *Chelmsford Public Library*[2] adaptou a calculadora da MLA e a disponibilizou para acesso via Web e permitiu o compartilhamento da mesma para outras instituições. De acordo com o CSIC (2012) a calculadora é uma ferramenta desenvolvida para auxiliar as bibliotecas na compreensão e divulgação do valor dos serviços prestados sendo possível expansão, adaptação e correção de propostas de acordo com as necessidades de cada biblioteca. Atualmente a ferramenta é utilizada por várias bibliotecas nos Estados Unidos, tais como: *America Library Association*[3], *Vermont Library Association*[4], *Maine State Library*[5], *Sno-Isle Libraries*[6], *National Network of Libraries of Medicine*[7] e *New York Library Association*[8].

Em 2010, a Rede de Bibliotecas do CSIC divulgou a iniciativa de adaptação da ferramenta da MLA, para quantificar economicamente o benefício resultante da utilização dos serviços propostos pelas bibliotecas. Em um primeiro momento foram definidos os tipos de serviços, a unidade de medida adotada para contabilizar a sua utilização, o preço estimado do serviço (ano base 2011), a fonte usada para calculá-lo e a fórmula/dados necessários para definição (CSIC, 2012) (Quadro 1). Quanto a coleta dos dados,

> [...] os cálculos podem ser feitos por bibliotecas ou redes de bibliotecas para o ano em curso ou por períodos mais curtos, como uma amostragem do valor dos serviços prestados, ou pelos usuários para saber quanto custaria para adquirir estes recursos de uma só vez ou ao longo de um período de tempo (CSIC, 2012, tradução nossa).

Os serviços informacionais considerados pela rede espanhola foram: empréstimo de livros, livros e revistas consultados[9], reprografia, comutação bibliográfica, empréstimo entre bibliotecas, uso de salas de estudo ou reunião, formação de usuários, capacitação de bibliotecários, uso de computadores, *downloads* de artigos científicos e documentos da biblioteca digital e serviços de referência, para os quais foram atribuídos uma unidade de medida (volumes, fotocópias, originais, artigos, horas, assistentes, downloads e consultas (Quadro 1).

Para cada um dos serviços são apresentados preços estimados. Os preços definidos podem ser aplicáveis em bibliotecas ou redes de bibliotecas que tenham características semelhantes à Rede de Bibliotecas do CSIC (2012). Visando a consistência dos dados fornecidos com a realidade econômica da biblioteca e do ambiente em que se insere, os autores destacam a necessidade de atualização constante dos preços. O CSIC (2012) destaca ainda que para calcular cada um dos preços foram estabelecidas fontes que refletem melhor o custo de cada serviço informacional. A maioria dos preços foi baseada em médias adotadas por organizações semelhantes à Rede de Bibliotecas ou aplicados por organizações e

---

[2] Cf. http://www.chelmsfordlibrary.com/library_info/calculator.html.
[3] Cf. http://www.ala.org/advocacy/advleg/advocacyuniversity/toolkit/makingthecase/library_calculator.
[4] Cf. http://web.archive.org/web/20071010131408/http://www.vermontlibraries.org/value.html.
[5] Cf. http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm.
[6] Cf. http://www.sno-isle.org/valuecalc/
[7] Cf. https://nnlm.gov/mcr/evaluation/calculator.html
[8] Cf. https://www.nyla.org/max/4DCGI/cms/review.html?Action=CMS_Document&DocID=1181&MenuKey=advocacy
[9] Orientam que os dados podem ser coletados manual ou automaticamente pelo sistema de gestão da biblioteca, módulo empréstimo. Caso não sejam recolhidos sistematicamente, orientam a adoção de amostragem.

associações, de classe como (REBIUN, Sedic e COBDC) ou serviços de entrega de documento como (SUBITO, BLD, OCLC, INIST, etc.). Em alguns casos foi definido um preço estimado com base nos prestadores de serviços similares disponíveis em sítios (cibercafé, aluguel de salas, etc.). As fórmulas adotadas para definição de cada preço estão listadas no Quadro 1.

3 Materiais e métodos

A metodologia adotada para desenvolvimento deste trabalho fundamentou-se nos pressupostos da pesquisa qualitativa combinada com recursos da abordagem quantitativa, de viés exploratório, na intenção de fornecer os subsídios necessários para a compreensão das questões relativas à avaliação de bibliotecas, qualidade dos serviços ofertados, levantamentos estatísticos, custo-benefício. Para Gunther (2016), o envolvimento emocional do pesquisador com o tema de investigação caracterizaria a pesquisa qualitativa, entendida como um processo de reflexão e análise da realidade, através da adoção de técnicas para melhor compreensão do objeto de estudo em seu contexto histórico ou segundo a sua estruturação, como um ato social de construção do conhecimento. Por outro lado, os recursos da abordagem quantitativa consideram os dados estatísticos expressos em quantidades, excluindo crenças e valores pessoais como fontes de influência no processo científico.

Quadro 1 - Precificação dos serviços informacionais da Red de Bibliotecas del CSIC

Serviço	Medida	Preço em Euro	Preço em Real	Fonte do preço	Fórmula
Libros prestados	Volúmenes	37,64 €	R$ 151,31	REBIUN: precio medio de las monografías	Σ Gasto en compra de monografías / Σ Monografías compradas
Libros consultados en sala	Volúmenes	37,64 €	R$ 151,31	REBIUN: precio medio de las monografías	Σ Gasto en compra de monografías / Σ Monografías compradas
Revistas consultadas en sala	Volúmenes	5,48 €	R$ 22,03	REBIUN: precio medio de los artículos	(Σ Gasto en suscripción de revistas / Σ revistas compradas) / (4 números al año x 10 artículos por número)
Reprografía o fotodocumentación	Fotocopias	0,15 €	R$ 0,60	CSIC: precio reproducción en A4	Precio para fotocopias A4
PI originales más tarifas de PI	Originales	45,64 €	R$ 183,47	REBIUN: precio medio de monografías	(Σ Gasto en compra de monografías / Σ Monografías compradas en el año) + Tarifas PI para préstamo de originales
PI artículos tarifas de PI	Artículos	10,48 €	R$ 42,13	REBIUN: precio medio de artículos más	((Σ Gasto en suscripción de revistas / Σ Revistas compradas) / (4 números al año x 10 artículos por número)) + Tarifas PI para copias
Uso de salas de estudio o reunión	Horas	15,00 €	R$ 60,30	Precio estimado por hora	Estimación
Formación de usuarios para socios	Asistentes	177,00 €	R$ 711,54	SEDIC y COBDC: precio medio de cursos	Σ Precio de cursos organizados / Σ Cursos organizados
Formación de bibliotecarios para socios	Asistentes	177,00 €	R$ 711,54	SEDIC y COBDC: precio medio de cursos	Σ Precio de cursos organizados / Σ Cursos organizados
Uso de ordenadores	Usuarios/Hora	3,00 €	R$ 12,06	Cibercafés: precio medio estimado por hora	Estimación
Descargas de artículos en línea	Descargas	13,00 €	R$ 52,26	SUBITO, BLD, BNF y REBIUN: precio medio por envío electrónico de copias	Σ Precios de los servicios de obtención de documentos / Σ Proveedores
Descargas de Digital.CSIC	Descargas	13,00 €	R$ 52,26	SUBITO, BLD, BNF y REBIUN: precio medio por envío electrónico de copias	Σ Precios de los servicios de obtención de documentos / Σ Proveedores
Servicios de Referencia	Consultas	15,00 €	R$ 60,30	Precio estimado por consulta	Estimación

Fonte: Adaptado de CSIC (2012).
Para aproximar-se da realidade brasileira, os valores dos serviços em Euro foram convertidos para Real. Cotação de 21/04/2016. Cf. http://www4.bcb.gov.br/pec/conversao/conversao.asp.

Para formular questões ou problemas, Marconi e Lakatos (1990, p. 77), apontam a aplicação da pesquisa exploratória que permite "desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos".

A coleta de dados se deu a partir de levantamentos bibliográfico e documental pertinentes ao tema publicados em livros, artigos científicos, teses e dissertações, documentos oficiais governamentais e institucionais e demais documentos disponíveis na internet e ainda, o método de custeio, para compor uma estimativa do preço dos serviços utilizado pelo mercado.

As informações referentes aos custos bem como suas análises, são subsídios estratégicos na tomada de decisões pelos gestores na otimização do desempenho das organizações. Para a realização das análises de custo é necessária a utilização de sistemas de custeio que se referem à forma de determinar os custos dos produtos ou serviços por determinada empresa. Para esta pesquisa adotou-se o sistema de custeio baseado em atividades (ABC), que "parte do princípio de que não são os bens ou serviços que consomem recursos, mas, sim, os recursos que são consumidos pelas atividades e estas, por sua vez, são consumidas pelos bens ou serviços" (ABBAS; GONÇALVES; LEONCINE, 2003), mesclando "recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros utilizados para produzir bens e serviços." (MARTINS, 2000, p. 100).

A análise e interpretação dos dados foi realizada a partir das informações obtidas na literatura (levantamento bibliográfico e documento), confrontadas com os dados coletados (dados estatísticos de serviços oferecidos pela Biblioteca Central Santa Mônica, coletados no ano base 2015 e preços de serviços informacionais no mercado).

Considerando as indagações apontadas pelas autoras: Quanto vale os nossos serviços? Existe no Brasil alguma iniciativa desta natureza, que atribui preço aos serviços informacionais prestados pelas bibliotecas? e o fato de não ter sido identificado no universo pesquisado, nenhuma ferramenta adaptada àquelas disponibilizadas pelas bibliotecas do exterior (EUA e Espanha), surgiu a intenção de identificar as categorias e definir critérios para precificar os serviços prestados nas unidades informacionais. A definição das categorias partiu do modelo adotado pela *Red de Bibliotecas* do CSIC (Quadro 1), adaptado conforme a realidade vivenciada nas bibliotecas da UFU, objeto em questão. Dentre as categorias analisadas e identificadas chegou-se às seguintes categorias: Empréstimo, Consulta, Reprografia, Comutação Bibliográfica, Acesso, *Download*, Uso de ambientes coletivos, Capacitação de usuários, Formação de servidores, Uso de computadores, Serviços de Referência, Catalogação na Publicação e Informações na página eletrônica.

A Biblioteca Central Santa Mônica, definida como objeto deste estudo, foi a primeira grande biblioteca da UFU construída, inaugurada em 1991 com espaço físico referente a 5.735m². Nesse edifício concentram-se a diretoria do SISBI/UFU, as divisões que desenvolvem os serviços internos tais como: seleção, aquisição, preparo, catalogação, classificação e tratamento de todo material informacional adquirido para as oito bibliotecas do sistema, além do acervo de obras das áreas: Ciências Exatas e da Terra, Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas, Engenharias, Linguística, Letras e Artes (UFU, 2016). Dentre os serviços oferecidos destacam-se: achados e perdidos; aquisição de material informacional; catalogação na publicação; abertura de cadastro; empréstimo de material informacional; empréstimo de *netbooks*, *tablets* e *e-readers*; empréstimo entre bibliotecas; nada consta; renovação; reserva; doação de material informacional; comutação bibliográfica; guarda-volumes; levantamento bibliográfico; listagem de acervo; normalização; recebimento de comissão do MEC; submissão de teses ou dissertações à BDTD; sugestões de obras literárias: treinamentos; VídeoSaúde Fiocruz (indicação de vídeos na área da saúde); autosserviços (devolução, empréstimo, escaneamento de textos; ilha multimídia; ilha de pesquisa;

laboratórios colaborativos; aplicativo do *software* de gerenciamento do SISBI/UFU para dispositivo móvel; rede sem fio wi-fi; SIGAMI (Sistema de Gerenciamento de Aquisição de Material Informacional; vídeoconferência; sistema de áudio 7 em 1; tecnologias assistivas; sala 24 horas; sala de audiovisual; sala de reserva; ambiente para utilização de materiais audiovisuais.

Enfim, este trabalho é um estudo preliminar a partir do qual pretende-se elaborar um plano de aplicação para desenvolver, em parceria com o Centro de Tecnologia da Informação (CTI), uma ferramenta para calcular o valor dos serviços oferecidos pelas bibliotecas da UFU que será instalada na página eletrônica do SISBI/UFU de modo que outras instituições possam se beneficiar da mesma. Por se tratar de uma universidade pública, a intenção é que o código fonte da *Calculadora* seja disponibilizado aos interessados para que façam adaptações conforme as peculiaridades de sua instituição corroborando os princípios do Ministério do Planejamento, Orçamento e gestão (MPOG) (BRASIL, [2016a]) de gestão de recursos e gastos de informática mais racionalizada e, ampliação de parcerias e reforço da política de software livre no setor público. A *Calculadora* será um produto tangível[10], resultado do estudo da descrição dos serviços oferecidos pelas bibliotecas e do levantamento do valor destes serviços.

4 Resultados parciais/finais

A fim de cumprir o objetivo proposto para este trabalho *atribuir valor econômico aos serviços prestados por uma biblioteca universitária*, a partir dos serviços indicados pela Rede de Bibliotecas do CSIC (Quadro 1) confrontados com a realidade vivenciada na Biblioteca Central Santa Mônica da UFU foram definidos os seguintes serviços informacionais[11] para compor a realidade de uma biblioteca universitária brasileira:

- **Empréstimo de livros, DVD, CD, partituras, EEB e EIB**: indica o número de exemplares emprestados, no período de tempo analisado, conforme dados estatísticos da biblioteca;
- **Empréstimo de dispositivos móveis**: indica o número de unidades emprestadas, no período de tempo analisado, conforme dados estatísticos da biblioteca;
- **Livros consultados**: indica o número de exemplares consultados nas dependências da biblioteca, por meio de coleta manual;
- **Revistas e jornais consultados**: indica o número de fascículos consultados nas dependências da biblioteca;
- **Reprografia**: indica o número de páginas escaneadas na biblioteca;
- **Comutação bibliográfica**: indica o número artigos solicitados;
- **Acesso à audiobooks e músicas**: indica o número de acessos;
- ***Download* de e-books e documentos de bases de dados assinadas e acesso a artigos do Portal Capes e, teses e dissertações da BDTD**: indica o número de itens baixados;
- **Uso de salas de estudo, multimídias e de videoconferência**: indica o número de horas que os usuários utilizam estes ambientes, conforme dados coletados automaticamente;
- **Capacitação**: indica o número total de usuários capacitados (em grupo ou individualmente) (participações) para utilizar os serviços e produtos (visita orientadas, pesquisa em bases de dados e normalização) da biblioteca;
- **Formação**: indica o número total de servidores (bibliotecários e assistentes) que

[10] Algo que possa ser utilizado por outra pessoa, não apenas como informação, mas com instruções ou manual de utilização, com exemplos de aplicações (UFU, 2014).
[11] As unidades de medida estabelecidas estão com o destaque sublinhado em cada um dos serviços.

frequentam cursos de formação continuada e/ou participam de eventos na área de atuação (participações);

- **Uso de computadores**: indica o número de horas que os usuários utilizam os computadores da biblioteca para pesquisa acadêmica conforme dados coletados por amostragem
- **Serviços de Referência**: indica o número total de atendimentos realizados pelo serviço de referência (orientação no uso do equipamento de autoempréstimo e do catálogo online, sobre como efetuar pagamento de multa, na localização de livros nas estantes, informações gerais sobre a universidade e os serviços da biblioteca, entre outros), conforme coleta de dados realizada manualmente;
- **Catalogação na publicação**: indica o número total de fichas catalográficas elaboradas pelos bibliotecários;
- **Informação por meio da página eletrônica**: indica o número de horas dedicadas para atualização da página eletrônica da biblioteca, por um bibliotecário (Quadro 2).

Para cada um dos serviços foi estabelecido um preço estimado baseado em valores praticados pelas empresas prestadoras de serviços para o SISBI e para a UFU ou aplicados por organizações e associações de classe como a Associação de Bibliotecários de Minas Gerais (ABMG) ou serviços de entrega de documento como o COMUT. Em alguns casos, foi definido um preço estimado com base nos prestadores de serviços similares disponíveis no mercado (cibercafés, aluguel de salas, etc.). As fórmulas adotadas para definição de cada preço são apresentadas no Quadro 2.

No Quadro 2, as categorias em destaque (vermelho) não foram consideradas na aplicação da pesquisa na Biblioteca Central Santa Mônica, no período analisado, por falta de dados consistentes no momento de coleta dos dados, porém, estão descritas uma vez que as mesmas serão consideradas na ferramenta a ser desenvolvida, próxima etapa deste estudo.

A Tabela 1 mostra que o valor dos serviços informacionais da Biblioteca Central Santa Mônica referente ao ano de 2015, ultrapassou R$30.000.000,00. Ressalta-se que 2015 foi um ano atípico uma vez que a biblioteca ficou fechada no período de 17/03 a 25/05/2015, em função da greve dos servidores técnico-administrativos em educação da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), o que impactou na média anual em relação aos outros anos e, consequentemente no valor total dos serviços prestados, no ano em questão.

Quadro 2 - Precificação dos serviços informacionais da Biblioteca Central Santa Mônica/UFU

Serviço		Medida	Preço	Fonte de consulta - Valor	Fórmula
Empréstimo	Livros	Exemplares	R$ 176,15	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2015)	Σ Valor total dos pedidos de livros nacionais e estrangeiros / Σ Número de exemplares
	DVD	Exemplares	R$ 90,33	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2014)	Σ Valor total de DVD empenhados / Σ Número de exemplares adquiridos
	CD	Exemplares	R$ 99,87	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2012)	Σ Valor total de CD empenhados / Σ Número de exemplares adquiridos
	Partituras	Exemplares	R$ 65,82	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2014)	Σ Valor total de partituras empenhadas / Σ Número de exemplares adquiridos
	Empréstimo Interbibliotecas UFU (EIB)	Exemplares	R$ 176,15	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2015)	Σ Valor total dos pedidos de livros nacionais e estrangeiros / Σ Número de exemplares
	Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB)	Exemplares	R$ 176,15	SISBI/UFU: preço médio de livros solicitados (2015)	Σ Valor total dos pedidos de livros nacionais e estrangeiros / Σ Número de exemplares
	Dispositivos móveis	Unidades	R$ 762,94	SISBI/UFU: preço médio de itens adquiridos (2013)	Σ Valor total de equipamentos empenhados / Σ Número de unidades adquiridos
Consulta	Livros	Exemplares	R$ 176,15	SISBI/UFU: preço médio de livros solicitados (2015)	Σ Valor total dos pedidos de livros nacionais e estrangeiros / Σ Número de exemplares
	Revistas	Fascículos	R$ 0,00	SISBI/UFU: preço médio de itens assinados	Σ Valor das assinaturas/renovações empenhadas / Σ Número de fascículos adquiridos
	Jornais	Fascículos	R$ 0,00	SISBI/UFU: preço médio de itens assinados	Σ Valor das assinaturas/renovações empenhadas / Σ Número de fascículos adquiridos
Reprografia		Páginas	R$ 0,10	UFU (Bloco 5O - Campus Santa Mônica): preço da cópia (2015)	Valor da cópia por página
Comutação bibliográfica		Artigos	R$ 6,60	COMUT: valor médio por artigo (2016)	Valor cobrado pelo Comut (R$2,20 a cada 5 páginas/artigo) - Média: 15 páginas/artigo
Acesso	*Audio books*	Acesso	R$ 2,18	SISBI/UFU: valor da assinatura da base de dados *Naxos Spoken Library* (2015)	Σ Valor da assinatura/aquisição / Σ Número de títulos assinados/adquiridos
	Música	Acesso	R$ 3,49	Itunes e Amazon: preço médio por *download* (2016)	Valor médio de cada *download*
Download	*E-books*	*Downloads*	R$ 101,81	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2013)	Σ Valor total de *e-books* empenhados / Σ Número de títulos adquiridos

Serviço		Medida	Preço	Fonte de consulta - Valor	Fórmula
	Documentos - Bases de Dados assinadas	*Downloads*	R$ 6,60	SISBI/UFU: valor da assinatura das bases de dados *Naxos Sheet Library*, *Jstor* e *UpToDate*(2015)	Valor cobrado pelo Comut (R$2,20 a cada 5 páginas/artigo) - Média: 15 páginas/artigo
	Artigos - Portal de Periódicos Capes/MEC	*Downloads*	R$ 6,60	COMUT: valor médio por artigo (2016)	Valor cobrado pelo Comut (R$2,20 a cada 5 páginas/artigo) - Média: 15 páginas/artigo
	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações	*Downloads*	R$ 39,60	COMUT: valor médio por dissertação/tese (2016)	Valor cobrado pelo Comut (R$2,20 a cada 5 páginas/trabalho) - Média: 90 páginas/tese ou dissertação
Uso de salas de estudo em grupo, multimídia e de videoconferência		Horas	R$ 35,00	B2B Virtual Office: preço do aluguel da sala por hora (2016)	Valor médio cobrado, por hora, por uma sala climatizada e equipada com *data show*, telão, *flip chart*, quadro branco e internet.
Capacitação	Visita orientada	Participantes	R$ 11,25	Content Mind: preço médio de cursos (2016)	Valor médio de curso de capacitação na área, por hora
	Bases de dados	Participantes	R$ 10,00	Content Mind: preço de curso na área (2016)	Valor médio de curso de capacitação na área, por hora
	Normalização	Participantes	R$ 8,33	Content Mind: preço médio de cursos (2016)	Valor médio de curso de capacitação na área, por hora
Formação	Bibliotecários e assistentes	Participantes	R$ 0,00	Divisão de Capacitação (DICAP)/UFU: preço médio de cursos	Σ Valor investido em curso de capacitação / Σ Número de participações
	Participação em eventos e reuniões	Participações	R$ 1.303,57	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP)/UFU: preço médio de diárias, passagens e inscrição em eventos (2015)	Σ Valor investido em participação em eventos / Σ Número de participações
Uso de computadores para pesquisa acadêmica		Horas	R$ 3,00	Cibercafés: precio medio estimado por hora (2016)	Valor médio cobrado, por hora, em cibercafé
Serviços de Referência		Atendimentos	R$ 22,92	Média remuneração/hora bibliotecário (nível E) - Edital UFU (2015)	Média da remunerção de um bibliotecário, por hora
Catalogação na publicação		Fichas	R$ 132,00	ABMG (2016)	15% do salário mínimo
Informações por meio da página eletrônica		Horas	R$ 22,92	Média remuneração/hora bibliotecário (nível E) - Edital UFU (2015)	Média da remunerção de um bibliotecário, por hora

Fonte: adaptado de CSIC (2012).

Tabela 1- Valoração dos serviços informacionais da Biblioteca Central Santa Mônica/UFU

Serviço		Quantidade	Valor Referência	Valor do Serviço
Empréstimo	Livros	60.685	R$ 176,15	R$ 10.689.662,75
	DVD	796	R$ 90,33	R$ 71.902,68
	CD	31	R$ 99,87	R$ 3.095,97
	Partituras	339	R$ 65,82	R$ 22.312,98
	Empréstimo Interbibliotecas UFU (EIB)	627	R$ 176,15	R$ 110.446,05
	Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB)	39	R$ 176,15	R$ 6.869,85
	Dispositivos móveis	1.439	R$ 762,94	R$ 1.097.870,66
Consulta	Livros	69.075	R$ 176,15	R$ 12.167.561,25
	Revistas	0	R$ 0,00	R$ 0,00
	Jornais	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Reprografia		73.205	R$ 0,10	R$ 7.320,50
Comutação bibliográfica		33	R$ 6,60	R$ 217,80
Acesso	*Audio books*	47	R$ 2,18	R$ 102,46
	Música	7.629	R$ 3,49	R$ 26.625,21
Download	*E-books*	12.949	R$ 101,81	R$ 1.318.337,69
	Documentos - Bases de Dados assinadas	27.582	R$ 6,60	R$ 182.041,20
	Artigos - Portal de Periódicos Capes/MEC	384.983	R$ 6,60	R$ 2.540.887,80
	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações	0	R$ 39,60	R$ 0,00
Uso de salas de estudo em grupo, multimídia e de videoconferência		12.542	R$ 35,00	R$ 438.970,00
Capacitação	Visita orientada	1.255	R$ 11,25	R$ 14.118,75
	Bases de dados	1.709	R$ 10,00	R$ 17.090,00
	Normalização	260	R$ 8,33	R$ 2.165,80
Formação	Bibliotecários e assistentes	0	R$ 0,00	R$ 0,00
	Participação em eventos, reuniões	13	R$ 1.303,57	R$ 16.946,41
Uso de computadores para pesquisa acadêmica		50.204	R$ 3,00	R$ 150.612,00
Serviços de Referência		54.877	R$ 22,92	R$ 1.257.780,84
Catalogação na publicação		636	R$ 132,00	R$ 83.952,00
Informações por meio da página eletrônica		163	R$ 22,92	R$ 3.735,96
TOTAL				**R$ 30.230.626,61**

Fonte: As autoras.

Outro fator que influenciou o valor total foi o fato de não ter sido possível coletar dados para algumas categorias (destacadas em vermelho na Tabela 1). No caso de consultas e jornais estes dados não são coletados nem mesmo manualmente, não sendo possível fazer amostragem como apontado pelo CSIC (2012). O TEDE1, software da BDTD, não permite extração de dados estatísticos referente ao número de *downloads*. Estima-se que em breve será possível coletar estes dados considerando que o SISBI/UFU está em processo de migração das teses e dissertação do TEDE para o DSPACE (repositório institucional) que fornece estas informações.

Os resultados apontam o quão valioso são os serviços oferecidos pela Biblioteca Central Santa Mônica. Analisando os dados da Tabela 1, constata-se que na maioria das vezes os valores dos serviços superam o valor investido na aquisição de produtos que se

transformam em serviços. Como exemplo destaca-se que basta apenas uma modalidade de empréstimo para superar em mais de 10 vezes o orçamento destinado à aquisição de material informacional para todo o SISBI/UFU.

Na contramão dos serviços supervalorizados, Reprografia não supera o montante investido na aquisição de dois *scanners* planetários, R$126.000,00 em 2013, sendo necessário neste contexto, aproximadamente 10 anos para "pagar' cada equipamento. No entanto, a satisfação do usuário, a agilidade no atendimento, a contribuição com meio ambiente e a possibilidade de execução de serviços internos, como a digitalização de Teses e Dissertações[12], justificam a aquisição do equipamento.

5 Considerações parciais/finais

Para se alcançar o proposto para este trabalho: imputar valor econômico aos serviços oferecidos pela Biblioteca Central Santa Mônica, foram realizados vários estudos e análise destes serviços. Dentre os diversos desafios a definição de uma fórmula para precificação dos serviços foi considerada a tarefa mais complexa. A experiência de outras bibliotecas do exterior, especificamente no que diz respeito ao desenvolvimento/disponibilização de calculadoras para aplicação em bibliotecas, norteou as autoras facilitando em parte, a elaboração deste trabalho.

Como apontado nos objetivos, este estudo, não se esgota por aqui. A próxima etapa será a elaboração de um plano de aplicação para desenvolvimento de uma ferramenta para calcular os valores dos serviços informacionais com foco na realidade brasileira. Até a construção do plano de aplicação os serviços apontados neste trabalho bem como a fórmula de precificação, serão reavaliados pela equipe do Sistema de Bibliotecas da UFU que também contarão com o apoio dos colegas de outras instituições visando construir um instrumento que seja aplicável a qualquer biblioteca universitária brasileira.

A presente pesquisa apresentou importantes contribuições para as ações de gestão do SISBI/UFU pois permitiu a identificação de pontos que precisam ser melhorados na coleta de dados e ampliou o universo de argumentos que justificam a necessidade de maior investimento financeiro nas bibliotecas da UFU. Com a divulgação dos dados para a comunidade universitária da UFU, espera-se alcançar maior valorização dos serviços ofertados e da equipe profissional das bibliotecas e futuramente, com a implantação da calculadora, contribuir de abrangência global.

6 Referências

ABBAS, K; GONÇALVES, M. N.; LEONCINE, M. Os métodos de custeio: vantagens, desvantagens e sua aplicabilidade nos diversos tipos de organizações apresentadas pela literatura. **Contexto**, Porto Alegre, v. 12, n. 22, p. 145-159, 2. Sem. 2012. Disponível em: <http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/oliveira/materiais/Artigo_3.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2016.

ALMEIDA, M. C. B. de A. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2005.

AVALIAÇÃO. In: CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. de O**. Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia.** Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008. p. 41.

[12] Digitalização das Teses e Dissertações recebidas antes do dia 15 de setembro de 2005 quando passou a ser obrigatório a entrega da cópia eletrônica para inserção na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFU.

BALBINOTO NETO, G. **Análise de custo benefício**: aula 5. [2016]. Disponível em: <http://migre.me/tBjo1>. Acesso em: 19 abr. 2016.

BARBALHO, C. R. S. Padrão de conformidade para unidades de informação: apresentação do modelo inglês. **Informação & Informação**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 47-54, jul./dez. 1997. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1626/1380>. Acesso em: 19 abr. 2016.

BRASIL. Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portal do software público brasileiro**. Modelo de licença livre para o código-fonte, proteção da identidade original entre nome, marca, código-fonte, documentação e outros artefatos relacionados por meio do modelo de Licença Pública de Marca – LPM. Brasília, DF, [2016a]. Disponível em: <https://softwarepublico.gov.br/social/spb/o-que-e-o-software-publico>. Acesso em: 19 abr. 2016.

CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTIFICAS (Espanha). Red de Bibliotecas y Archivos. Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación. **Valoración y uso de las bibliotecas**. Madrid, 2012. 1 arquivo em PDF, 90,03 KB.

DHOLAKIA, N.; MUNDORF, N.; DHOLAKIA, R. R. Novos serviços de informação e comunicação: um quadro de referência estratégico. **Ciência da Informação,** Brasília, DF, v. 26, n.3, set./dez. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000300002>. Acesso em: 19 abr. 2016.

GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia**: teoria e pesquisa, Brasília, DF, v. 22, n.2, p. 201-210, maio/ago. 2006.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LEITE, J. S. G.; SOUZA, E. D. A gestão da informação e do conhecimento nas organizações. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 1, n. 1, p. 12-16, jan./abr. 2014. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/1299/900>. Acesso em: 19 abr. 2016.

MARCHIORI, P. Z. Gestão da informação: fundamentos, componentes e desafios contemporâneos. In: SOUTO, L. F. **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. cap. 2, p. 27-45.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MARTINS, E. **Contabilidade de custos**. São Paulo: Atlas, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Sistema de Bibliotecas. **Estatística 2015**. Uberlândia, 2106. Disponível em: <http://www.bibliotecas.ufu.br/node/835>. Acesso em: 19 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLANDIA. Faculdade de Educação. Programa de Pós-Graduação em Tecnologias, Comunicação e Educação. **Diretrizes para elaboração do relatório de qualificação e relatório final (dissertação, plano de aplicação ou produto)**. Texto de Mirna Tonus et al. Uberlândia, 2014. Disponível em: <http://www.ppgce.faced.ufu.br/sites/ppgce.faced.ufu.br/files/Anexos/Bookpage/DIRETRIZES_QUALIFICACAO_DEFESA_PPGCE.pdf>. Acesso em 19 abr. 2016.

WEB 2.0: POTENCIALIDADES DE RECURSOS ELETRÔNICOS PARA INTERAÇÃO E DIFUSÃO NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFAM

Luiz Fernando Correia de Almeida (Ufam) - luiz_11_fernando@hotmail.com

Maria Lígia Said Sena (UFAM) - lgsaid2@gmail.com

Resumo:

Potencialidade de ferramentas eletrônicas da Web 2.0 para difusão e interação no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas. Com o intuito de investigar essas potencialidades este trabalho faz uma análise de caráter descritivo e exploratório, em que foram estudados quais benefícios essas ferramentas podem agregar valor à prestação de serviços em bibliotecas universitárias. Para isso foi realizado levantamento bibliográfico sobre o tema para a fundamentação teórica, e ainda foi realizada uma análise no ambiente virtual para identificar quais dessas ferramentas são usadas e com quais finalidades pelo Sistema de Biblioteca da UFAM, e ainda levantar outros potenciais usos que ainda não são aplicados pela mesma instituição. Com a pesquisa de dados em ambiente virtual foi possível localizar: fanpage no Facebook do setor de periódicos da Biblioteca Central e fanpage da Biblioteca Setorial Setor Norte. O uso das redes sociais apresenta pouco uso diante das várias possibilidades de uso destes recursos. Não foram encontradas páginas no YouTube, Twitter ou blogs.

Palavras-chave: *Biblioteca universitária; Web 2.0; UFAM; Rede social;*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 Introdução

A Universidade é um ambiente dinâmico de transmissão de cultura, formação de profissionais e produção do conhecimento, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão. Neste ambiente a biblioteca universitária possui o importante papel de atender as demandas informacionais por meio da prestação de serviços, disponibilização de acervos, de serviços mais próximos ao usuário, e que possa atender de forma mais ágil o mesmo.

No entanto, com as transformações tecnológicas acerca da disponibilização da informação que a internet trouxe, faz com que o papel da biblioteca universitária seja discutido, uma vez que a mesma passa a concorrer com este ambiente virtual. Identifica-se a oportunidade da biblioteca se reconfigurar e se utilizar das ferramentas que a internet disponibiliza para que dinamize sua oferta de informação, promovendo novos serviços para o usuário que acessa este ambiente.

Partindo deste contexto, esta pesquisa buscará contextualizar a evolução da Internet, inserida na Sociedade em Rede. É discutir sob as bibliotecas universitárias e a sua reconfiguração frente às novas tecnologias assim como, conhecer as potencialidades das ferramentas que compõem a Web 2.0 que são as redes sociais, blogs, microblogs, repositórios, e revistas eletrônicas, para discutir os pontos fortes, fracos e oportunidades destes ambientes levantando suas funcionalidades, aceitação e utilização pelo público e de que forma que a biblioteca poderá se apropriar destas ferramentas para alavancar seus produtos e serviços e principalmente aproximar os seus usuários e por fim continuar cumprindo com o seu papel no âmbito da universidade.

A internet alcançou grande amplitude e importância global nos diversos setores da sociedade. As ferramentas que disponibiliza gratuitamente têm fomentado não só a comunicação e interação entre estes setores e seus clientes, como também tem contribuído para a promoção dos mesmos. Em se tratando de bibliotecas, muito tem se discutido sobre a reconfiguração destes ambientes e dos serviços que disponibilizam. É o que as bibliotecas se adaptem aos avanços tecnológicos, se utilizando os mesmos para se aproximar mais de seus clientes, oferecendo produtos e serviços que atendam às suas demandas e expectativas.

A biblioteca universitária está integrada à universidade e busca atender a demanda informacional dos cursos de graduação e pós-graduação é o ambiente acadêmico é extremamente dinâmico em relação à produção de conhecimento. Neste sentido, a biblioteca universitária tem uma parcela relevante de contribuição no subsídio desta produção. No entanto, com o crescimento exponencial da informação por meio da internet, faz com que este se torne um meio mais rápido e com maior oferta o que pode ocasionar o desinteresse da clientela universitária pelo espaço e serviços que a biblioteca oferece.

A biblioteca universitária como espaço tradicional da leitura e da informação científica, que está sendo ocupado por novos operadores que concorrem no espaço virtual que é a Internet. Isto não pode ser visto como uma ameaça e sim uma oportunidade para que os bibliotecários aprendam a se utilizar deste espaço para fornecer serviços mais competitivos.

A biblioteca universitária, uma vez que avalie seus produtos, serviços e sua função dentro de uma instituição, pode encontrar no ambiente virtual uma oportunidade de promover seus serviços e até criar novos que atendam a esta nova demanda de usuários que preferem este ambiente.

As ferramentas eletrônicas disponíveis no ambiente virtual de forma gratuita podem contribuir para esta dinamização e o estudo do potencial destas ferramentas poderá colaborar para que se discuta esta postura da biblioteca universitária mediante o uso dessas ferramentas e as vantagens deste uso, assim como os pontos fracos que poderão ser identificados nesta investigação.

Sendo assim, esta investigação objetiva discutir as potencialidades das ferramentas

eletrônicas da Web. 2.0 para as bibliotecas universitárias de instituições públicas da cidade de Manaus. Para isto, buscará contextualizar Web 2.0, que se trata de uma web com ferramentas que agregam mais interatividade, autonomia e liberdade de expressão ao usuário, além de rapidez no compartilhamento de informações em vídeo, texto e imagens. O modelo Web. 2.0 trouxe um conjunto de estratégias inovadoras para os processos de interação social mediados pelo computador, proporcionando novas formas de trabalho coletivo, de produção e circulação de informações o que fomenta o dinamismo de diversos setores neste espaço, dentre eles a biblioteca universitária.

2 Revisão de literatura

A sociedade contemporânea existe sob uma rede em que há alto fluxo de informação e cujo contexto é marcado por mudanças sociais que se intensificam diariamente, motivadas por sua dinâmica. É importante ressaltar que os princípios de uma sociedade em rede, já existiam na década de 1970 e seu advento proporcionou o surgimento de melhorias no sistema de busca pela informação. A utilização em massa da rede mundial de computadores e as possibilidades de interação entre usuários desta, influenciam diretamente na forma como estes acessam, recuperam e utilizam a informação.

No contexto desta sociedade (em rede), surge um novo formato de *Web*, que apresenta a interação e a colaboração entre rede e usuário, chamada de Web 2.0 em que irá adquirir um caráter de Web social, pela forte interação, em um processo de "muitos para muitos" e "colaboração de muitos-muitos" (ANTOUN, 2008). As transformações que ocorrem na sociedade servem como um terreno fértil para que a Internet sofra um processo de evolução. Nesta versão a web se torna muito mais colaborativa e interativa, se tornando um ambiente interessante para que as bibliotecas possam continuar ofertando seus serviços. Diante das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) a biblioteca se depara com a necessidade de reformula sua forma de prestação de serviço, e ainda expandir sua relação com usuário.

> Uma biblioteca universitária, diante de mudanças para o mundo digital, seja na pesquisa seja no ensino [e na extensão], deverá cada vez mais integrar-se com o centro de informática da universidade ou com consórcios universitários para seus novos serviços de acesso. (TAMMARO; SALARELLI, 2008).

Assim a criação de programas junto à comunidade acadêmica para que venham pesquisar e avaliar o uso de novas tecnologias para a biblioteca, e consequentemente potencializar os serviços na mesma.

Este trabalho é fruto de um projeto de iniciação cientifica que teve como objetivo discutir as potencialidades das ferramentas eletrônicas da Web. 2.0 para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas.

As ferramentas que são disponibilizadas gratuitamente têm fomentado não só a comunicação e interação entre instituição e seus clientes, mas estimulado a liberdade de expressão, como também tem contribuído para a promoção dos mesmos. Em se tratando de bibliotecas, muito tem se discutido sobre a reconfiguração destes ambientes e dos serviços que disponibilizam. É necessário que as bibliotecas se adaptem aos avanços tecnológicos, se utilize os mesmos para se aproximar mais de seus clientes, oferecendo produtos e serviços que atendam às suas demandas e expectativas.

No processo evolutivo a Web ganha novas formas, se torna mais dinâmica e interativa sendo chamada de Web 2.0, surgiu da necessidade de haver maior interação entre o ambiente virtual e a colaboração do usuário, de modo que ocorresse contribuição mútua entre ambos, demandada pelo contexto da sociedade em rede. É considerada uma nova concepção de *Web*

caracterizada pela liberdade do usuário de usá-la expondo discussões e opiniões e por meio dela agregar valor ao fluxo de informação presente na *Web*.

Araújo (2013) afirma que o processo de evolução da *Web* 2.0 afeta áreas como a comunicação, a ciência e tecnologia e passa a potencializar as formas de publicações, de compartilhamento, ao passo que organiza as informações e amplia espaço de interação entre os envolvidos na construção da informação.

Para Kroski (2007) a *Web* 2.0 é uma *Web* social em que ocorre interação entre usuário e rede, numa a troca de informação mútua, criando conteúdos originais e dotadas de ferramentas, serviços e plataformas. Kroski (2007) defende que não seria apenas uma nova tecnologia, mas uma versão que implicaria em uma nova atitude de seus utilizadores. Essa nova atitude apresentada pelo autor diz respeito ao pensamento e comportamento do usuário e se refere ao ciberespaço onde há interação e deflagração com outras ideias, tornando a *Web* um ambiente para mudanças que afetam o cotidiano.

Nesse sentido, Anderson (2006) explica que a linha entre produtores e consumidores é menos nítida:

> Os consumidores também são produtores. Alguns criam a partir do nada; outros modificam os trabalhos alheios, remixando-os de maneira literal ou figurativa. No mundo dos blogs, falamos de "ex-público" – leitores que deixaram de serem consumidores passivos e passaram a atuar como produtores ativos, comentado e reagindo à grande mídia por meio de seus blogs (ANDERSON, 2006, p. 81)

Pelo exposto, os pensamentos de Anderson (2006) evidenciam que a produção de conteúdo apresenta uma característica de multidirecionalidade e ocorre a queda do que delimitaria a fronteira entre consumidor e produtores. O usuário produz e consome e ainda pode reeditar conteúdos disponíveis na Internet.

Umas das ferramentas mais notáveis da nova Web são as redes sociais, que Marteleto (2001, p. 72) apresenta como "[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideais e recursos em torno de valores e interesses compartilhados". O avanço das redes sociais é impulsionado pela autonomia que o usuário tem e seus elos são criados a partir da reciprocidade dos usuários.

Surge o termo *lautor* (Bellei, 2003), o leitor que se torna autor, decorrente da interação entre usuário e rede. A ideia de Bellei é muito próxima às linhas de Anderson e Antoun, pois aborda a questão da queda de divisa entre consumidor e produtores. Um fato interessante é a criação de espaços para discussão temática entre usuários, que surgem por afinidade com assunto, tornando-se uma atividade produtiva muito utilizada por estudantes, graduandos, mestres e doutores para a comunicação científica.

Targino (2006) chama a atenção justamente para o uso da rede pelos docentes/pesquisadores, uma vez que este ambiente não deve ser usado somente para publicações de linguagem hermética, colocando a produção científica em uma linguagem mais fácil e acessível, para que seja revertido à sociedade.

Apesar de haver grande demanda de busca por informação na rede, especificamente na Internet, temos um problema, quanto à confiabilidade dessas informações. Atualmente, o principal desafio compreende na configuração de um sistema de qualidade para analisar se toda informação é verdadeira e fidedigna. No contexto da *Web* 2.0, a qualidade do conteúdo é importante para informar de forma correta, pois a informações sendo errônea ou incompleta pode gerar influencias negativas no indivíduo que a busca.

Keen (2009) diz em um ambiente em que o usuário está livre para publicar qualquer tipo de idéia, sem que lhe seja cobrado credencias, a mídia está vulnerável a qualquer informação errada.

A biblioteca universitária e o uso destas ferramentas podem aperfeiçoar a oferta de

informação, melhorar e avaliar a qualidade do serviço prestado através do *feedback*, divulgar aquisições, servi como meio para treinar o usuário diante de algumas ferramentas da própria biblioteca, e ainda realizar mensuração das demandas do usuário.

Yamashita e Fausto (2009) discutem sobre a ameaça que algumas bibliotecas e bibliotecários sentem como o avanço da *Web*, e afirmam que este momento seria uma oportunidade para que a biblioteca mostre sua relevância social, que se entende ser a disseminação da informação e contribuição para a consolidação das transformações sociais.

A contribuição da *Web* possibilita a execução de serviços de referência e informação no ciberespaço; a divulgação de ações e projetos realizados pela unidade de informação; eventos e mais uma gama de serviços que, por meio da *Web*, se torna viável, contribuindo para que haja melhor comunicação com o usuário e para que ocorra um *feedback* mais eficiente acerca dos serviços prestados.

Marcos (2009) afirma que ideia de *Web* 2.0 em bibliotecas é uma excelente oportunidade para conhecer mais os usuários de seus serviços, bem como seus interesses e necessidades, principalmente pelas redes sociais em virtude de uma quantidade elevada de discentes e docentes que as utilizam, sejam para fins de entretenimento ou discussões temáticas.

As redes sociais na biblioteca são ferramentas que oferecem grande possibilidade de interação e colaboração no eixo mediação usuário-biblioteca-bibliotecário. O uso dessa ferramenta é bom e rentável, pois na rede social englobam-se serviços como postagem de fotos, com possibilidade de comentários; postagem de textos; compartilhamento de links; compartilhamento de material audiovisual; interação por meio de chats; notas; depoimentos e mensagens *off-line*; além de ser útil na dispersão de informação para a comunidade acadêmica e outros segmentos da sociedade. A rede social mais popular atualmente é o *Facebook*, que permite seus usuários interagirem não só com pessoas, mas com páginas de instituições e entidades.

No âmbito dos *vlogs*, o *YouTube* é considerado a maior comunidade de vídeos da Internet. Webb (2007) menciona algumas formas de utilizar desta ferramenta para auxiliar serviços e recursos informacionais desenvolvidos por unidades de informação. Segundo a autora, o *YouTube* pode ser usado como depósito de vídeos de instrução, de modo a auxiliar treinamentos de usuários para uso dos recursos informacionais da biblioteca, tutoriais para utilização de bases de dados em que poderia ser associado *print* e um vídeo explicativo de como usar a base de dados, bem como promover a divulgação de serviços oferecidos pela unidade de informação.

O *Flickr*, segundo Cunha e Lourenço (2012), é bem mais aceito pela comunidade da Ciência da Informação no que tange à sua utilização nas bibliotecas. Dentre as possibilidades encontram-se a possibilidade de licenciar as imagens, incluir *tags* nas imagens, criação de coleções particulares, acompanhamento de acessos de cada imagem, além de permitir comentários.

Stephens (2009) lista algumas maneiras de usar o Flickr: editar o perfil e fazer contatos; colocar tags (etiquetas) nas imagens do perfil com localização geográfica da biblioteca, bem como nome, universidade, escola ou instituição a qual pertença para facilitar a busca; divulgar imagens via RSS; criar conjuntos de informações sobre programas, eventos e especialidades através da ferramenta de aplicativos do Flickr e hospedar imagens do blog ou sítio web da biblioteca por meio do código HTML.

Observando, que a possibilidade de utilidade das ferramentas da web depende da criatividade de quem usa seus serviços, podendo variar de acordo com cada Biblioteca Universitária.

Além das funcionalidades apresentadas por Stephens (2009) e Lourenço (2012) esclarecem que o *Flickr* ainda pode ser utilizado na divulgação de novas aquisições e na

disponibilização de materiais bibliográficos digitalizados, cujos originais que não podem ser manuseadas por sua fragilidade material, contribuindo para a manutenção da integridade física de documentos de valor histórico, como obras raras, por exemplo.

Outra ferramenta que integra o grupo de ferramentas de difusão e interação são os os *blogs,* que se caracterizam como diários virtuais em que seus usuários podem divulgar informações em formato de vídeo, áudio, imagem e texto. É uma ferramenta bastante popular atualmente. Alguns blogs atuam como verdadeiros formadores de opinião e são espaços para crítica acerca de realidades das mais diversas naturezas. São páginas de pequenos artigos postados de forma cronológica, de modo individual ou coletivo, que podem ser comentadas por usuários.

Os *blogs* funcionam também como porta de entrada para outras ferramentas, como a inclusão de vídeos do *YouTube* e etiquetas dos *sites* como o *Delicious.* Na rede, temos exemplo de alguns serviços de blogs mais conhecidos, como o *Wordpress*, o *Blogger*. Os *blogs* são ferramentas que podem ser usadas para divulgação de serviços, abrindo espaços de comunicação interpessoal, buscar conversação com o leitor, em uma comunicação unidirecional em que a biblioteca evidencie que além da forma tradicional de comunicação, utiliza-se de outros meios de comunicar-se com seus usuários.

Blogs citados anteriormente têm um padrão, possui *layout* editável, *design* dos mais simples aos mais complexos, linguagem simplista, possibilidade de postagem em mídia (fotos, vídeos, animações e etc.). São características assim que tornam os *blogs* atraentes para seus usuários, e que podem ser usufruídas pelas BUs.

Finalmente, os micro-*bloggings* são ferramentas que servem para disseminação rápida e curta. Normalmente, esses microblogs permitem postagens de textos de no máximo 200 caracteres, no objetivo de comunicar ideias curtas que expressam clareza e objetividade. Esta ferramenta oferece um serviço interessante, que consiste no compartilhamento de links de outras redes sociais ou páginas na *Web*. Para a biblioteca, pode ser útil no processo de disseminação da informação, pois permite que isto aconteça de forma rápida, bem como criar postagens com textos curtos acompanhados de links que direcionem para outras páginas que possam ser úteis para seus usuários.

Conhecendo e avaliando as potencialidades da Web 2.0 para o Sistema de Bibliotecas da UFAM, é podendo atingir uma quantidade maior de indivíduos, podendo realizar o processo mais rápido de comunicação, e ainda avaliar a satisfação de seus usuários.

3 Materiais e métodos

Esta pesquisa buscou investigar as potencialidades das ferramentas da Web 2.0 para o Sistema de Bibliotecas UFAM, e buscou familiarizar essas potencialidades entre o que já é utilizado e o que pode ser aplicado. A pesquisa é de caráter: exploratória porque busca delimitação do tema estudado e suas conceituações, a fixação de objetivos e seus enfoques atuais e ainda formular hipóteses da pesquisa ou descobrir novas tendências; é descritiva por observar por meio da literatura já existente os movimentos e tendências do estudo, descrever as características de tal fenômeno, e observar as características dos grupos de ferramentas.

O levantamento de corpo teórico se deu por pesquisa bibliográfica: que consistiu em artigos, livros e ainda blogs de profissionais que apresentam conhecimento sobre o tema tratado; as avaliações de informações em ambiente virtual em que foram pesquisadas quais ferramentas são utilizadas pela Instituição e como são usadas.

A pesquisa originalmente buscou levantar informações de todas as bibliotecas universitárias de Instituições públicas de Manaus, mas pela extensão da pesquisa foi escolhida uma amostra do universo da pesquisa. Das três instituições de caráter público da cidade de Manaus, foi dada preferência a UFAM por ser a que mais utiliza recurso da Web 2.0.

A formação e descriminação em grupos de ferramentas se basearam no trabalho realizado por Fernandes (2011), em que propõem grupos de ferramentas eletrônicas como: grupo de interação e difusão (*Facebook, YouTube, Flickr, Twitter e os Blog*s) e o grupo de armazéns virtuais (revistas eletrônicas, repositórios e biblioteca digital). Mas aqui será apresentado apenas o grupo de interação e difusão. A escolha das ferramentas que compõem o grupo se deu: maior recomendação na pesquisa bibliográfica e as redes que apresentaram maior popularidade entre os usuários da rede.

A pesquisa de caráter qualitativo em que se busca a dinâmica entre o real e a subjetividade, em que não se pode traduzir em números. A interpretação de fenômenos e atribuição de significados são requisitos básicos da pesquisa qualitativa (PRODANOV; FREITAS, 2013).

4 Resultados parciais/finais

Será apresentado um quadro que irá categorizar as potencialidades em: postagem, mostrando o que pode ser postado; compartilhar, se a ferramenta dá liberdade para o usuário compartilhar uma publicação que lhe agrade no seu perfil; e por último a forma de interação da ferramenta entre usuário e biblioteca.

Potencialidades das Ferramentas de Interação e difusão. Fonte: Autor.

Ferramenta	Postagem	Compartilhação	Interação
Facebook	Postagem de status, com menção ao estado emocional; de arquivos de mídia e documentos; divulgação de eventos em calendários;	O usuário pode compartilhar o conteúdo da fanpage da biblioteca.	O *Facebook* tem serviço de chat, podendo até realizar videoconferência.
Youtube	Postagem de arquivos de vídeo em diversos formatos; de eventos realizados na biblioteca; e servindo de canal de comunicação televisiva;	O *Youtube* possibilita a compartilhação de vídeos em outras redes sociais, que aumenta a divulgação.	Criação de tutorial para a capacitação de usuários da biblioteca. Não apresenta serviço de chat.
Flickr	Postagem de arquivos de imagem e vídeo em diversos formatos; inserção de *tag*; *check* in, mostrando a localização onde o arquivo foi gerado; armazenamento de acervo de imagens	O *Flickr* não compartilha uma postagem no perfil de outro usuário, por questões de direito de imagem e autoral. Mas permite a compartilha em outras redes, como forma de	Não apresenta chat, mas e possível criar grupos temáticos de imagens, postando-se comentários.

	é a divulgação das imagens via RSS.	divulgação de imagens, e para atrair novos usuários.	
Blog	O blog apresenta uma vasta quantidade de tipos de postagem, podendo postar links, vídeos, musica, áudio em geral, textos, postagem de arquivos.	Alguns blogs permitem a compartilhação apenas em outras redes, mas a grande maioria apresenta possibilidade de compartilhação na própria plataforma.	Interação; espaço para discussão temática; fóruns; espaço de construção de saberes; interação através de email e comentários e possível também conhecer o perfil de quem acessa a pagina, por meio do serviço de mensuração.
Twitter	Postagem de texto curtos de até 140 caracteres, utilização de hastg (tag), e até serviço de *check in*.	Apresenta a compartilhação com a terminologia de retwitter, que e consiste em compartilhação.	Apresenta possibilidade por meio de twites direcionado para outro usuário, e ainda existe o serviço de mensagem privativa.

Pontos fortes e pontos fracos das ferramentas de interação e difusão. Fonte: Autor.

Ferramentas	**Pontos fortes**	**Pontos fracos**
Facebook	Ampla forma de disseminação de serviços e atividade; pode se manter controle do marketing da biblioteca, quando pode acompanhar o que o usuário diz a respeito da biblioteca.	Cuidado e bom senso na moderação da pagina, uma vez que valor e missão da instituição (UFAM) devem condizer com que se manifesta na página.
Youtube	Disseminação de informação por meio de vídeos e sendo útil como capacitação do usuário.	—
Flickr	A possibilidade de criar um acervo virtual; preservação de	—

	documentos raros; e ainda pode adicionar créditos autorais a postagem.	
Blog	Fácil manuseio; linguagem gráfica acessível; pode ser usado como meio de comunicação oficial (amparado em documentos oficiais);	__

O grupo de ferramenta apresenta muito mais pontos fortes, em vez de pontos fracos. É interessante frisar, que essas potencialidades não se resumem somente ao que está sendo expostos, os recursos usados e como serão usados dependendo da estratégia e criatividade da gestão que está à frente das Bus, uma vez que esta ferramenta é umas das que mais apresentam flexibilidade no seu uso.

De todo o potencial uso, o Sistema de Biblioteca da UFAM se utiliza apenas do Facebook em duas unidades, que são: a Biblioteca Setorial Setor Norte e Serviço de periódicos da Biblioteca Central.

5 Considerações parciais/finais

A escassez nos resultados obtidos pode se dá por diversas atribuições, que podem variar: desde a falta de interesse e aversão do bibliotecário pelo uso de recursos eletrônicos; falta de estrutura para que ocorra a implantação deste serviço; falta de estimulo institucional, uma vez que por burocracias acaba sendo ideias perdidas; falta de ensino durante a formação do bibliotecário, em que por vezes a grade não estimula o uso de novas tecnologias.

Durante a pesquisa foram encontrados dados que apresentam valor significativo na prestação de serviços em algumas bibliotecas universitárias, como exemplo: a disponibilização de cervo fotográfico da biblioteca do Congresso Americano, que a fim de minimizar o acesso a esse documento e não comprometer sua qualidade e estado, foi digitalizado e disponibilizado na rede social de postagem de fotos *Flickr*; e ainda algumas universidades americanas usam o *YouTube* como meio para treinar seu usuário a usar as bases de dados, observando que na maior parte das vezes os treinamentos são fornecidos pela mesma empresa, e com isso implica em custos para a Universidade, e utilizando um recurso gratuito como *YouTube* a biblioteca e a Universidade teriam menos gastos em seu orçamento para atender a demanda de informação para a comunidade acadêmica.

Os dados obtidos no Sistema de Bibliotecas da UFAM foram apenas uma pequena parcela do que poderia ser aproveitados. Mas com eventos e divulgação de dados de pesquisa como essa e possível expandir e melhorar a comunicação entre biblioteca e comunidade acadêmica, e ainda propor novos meios de divulgação e disseminação de informação durante a formação do bibliotecário. Com tudo isso atendendo a necessidade da comunidade acadêmica e disponibilizando informação até para futuros alunos da instituição.

Durante a pesquisa: no processo de fundamentação teórica, percurso metodológico, é na análise de resultados foram observadas as potencialidades da Web 2.0 para o Sistema de Biblioteca da UFAM.

Fazendo a discussão entre a pesquisa e seus objetivos, resulta que essas ferramentas podem ser implantadas em bibliotecas universitárias de Manaus, não somente no Sistema de

Bibliotecas da UFAM. Ressaltando, que antes da implantação recomenda-se realizar um planejamento para a tal implantação, e que serviços podem ser instalados.

Este trabalho alcançou seus objetivos, em estudar as potencialidades da Web 2.0 em bibliotecas universitárias públicas da Cidade de Manaus. Conheceu o que já existe em uso, identificou ações que estão em processo de implantação e mostrou o que pode ser usado.

Através desta pesquisa, foi possível visualizar deficiências e o que já existe, seria recomendado para trabalhos futuros desenvolver projetos para a implantação destas ferramentas em bibliotecas, não somente em bibliotecas universitárias, mas em diversos outros tipos de unidades de informação.

E fica a proposta de implantação e utilização de ferramentas presentes na Web 2.0, com isso aumentaria a relação entre biblioteca e usuário, e ainda dinamizaria informações para comunidade acadêmica.

6 Referências

ANDERSON, Chris. *A cauda longa: do mercado de massa para o mercado de nicho*. Rio de Janeiro: Elservier, 2006.

ANTOUN, Henrique. As transformações na sociedade hiperconectada. In: *Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída*. Rio de Janeiro: Mauad, 2008. Cap. 1, p.11-27.

ARAÚJO, Ronaldo Ferreira. A prática pedagógica no ensino de Biblioteconomia: interação e colaboração no contexto da Web 2.0. *Encontros Biblio: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 18, n. 36, p. 129-155, jan.-abr. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p129/24525>. Acesso em: 05 Ago. 2015.

BELLEI, Sergio Luiz Prado. *O livro, a literatura e o computador*. Florianópolis: EDUSFSC, 2003.

CUNHA, M. B; LOURENÇO, D. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. *Perspectivas em Ciências da Informação*, vol. 17, n. 1, jan./mar, 2012. Disponível: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885>. Acesso em: 05 Ago. 2015.

FERNANDES, Tatiana B. *A comunicação científica no ambiente virtual: desvelamento do ecossistema*. Manaus: [s.n], 2011. (dissertação de mestrado).

KEEN, A. *O culto do amador*. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2009.

KROSKI, E. *The social tools of web 2.0: opprtunities for academic libraries*. Choice, V.44, n. 12, p. 2011-2021, aug, 2007.

MARCOS, M. *La biblioteca em La Web 2.0*. Santiago: DuocUC, 2009.

MARTELETO, Regina Maria. Informação, rede e redes sociais: fundamentos e transversalidades. *Informação & Informação*, [S.l.], v. 12, n. 1esp, p. 46-62, dez. 2007. ISSN 1981-8920. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1785/1521>. Acesso em:

05 Ago. 2015.

PRODANOV, C. C; FREITAS, E. C. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas para pesquisa e do trabalho acadêmico*. Novo Hamburgo: Feevale, 2. Ed, 2013.

STEPHENS, M. *Priceless images: getting started with Flickr*. Tame the Web. 2009. Disponível em: <http://tametheweb.com/2008/01/02/priceless-images-getting-started-with-flickr/>. Acesso em: 05 Ago. 2015.

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. *A biblioteca digital*. Brasília, Briquet Lemos, 2008.

TARGINO, M. G. *Olhares e fragmentos: cotidiano da biblioteconomia e ciência da informação*. Teresina: EDUFPI, 2006.

WEBB, P. L. *YouTube and libraries: it could be a beautiful relationship*. College & Research Library News, v. 68, n. 6, jun. 2007. Disponível em: <http://crln.acrl.org/content/68/6/354.full.pdf>Acesso em: 05 de Ago. 2015.

WEBMARKETING E O DESENVOLVIMENTO DE UMA POLÍTICA DE REDES SOCIAIS: ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Nivaldo Calixto Ribeiro (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

Simone Assis Medeiros (UFLA) - siamedeiros@biblioteca.ufla.br

Fernanda Vasconcelos Amaral (UFLA) - fernandaamaral@biblioteca.ufla.br

Rosiane Maria Oliveira (UFLA) - rosianemaria@biblioteca.ufla.br

Juliana Soares Nascimento (UFLA) - juliana.soares@biblioteca.ufla.br

Resumo:

Este trabalho tem como objetivo verificar como a Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Lavras (UFLA) utiliza das ferramentas de webmarketing, como as redes sociais, para realizar suas ações de marketing. A metodologia adotada foi uma abordagem qualitativa, utilizando-se de revisão bibliográfica e estudo de caso. Devido ao grande alcance das novas formas de comunicação na web e as possibilidades de uso de ferramentas de mídias sociais como marketing em bibliotecas, motivou-se a elaboração de uma política de redes sociais e o desenvolvimento de ações estratégicas para popularizar os canais (perfis) da BU nas diversas mídias sociais, tais como Facebook, Youtube, Twitter, Instagram e Whatsapp. Pela análise realizada na BU pode-se perceber que os recursos advindos da internet estão sendo usados em concretude pela Biblioteca, pois são perceptíveis as vantagens desse uso, tendo como principais resultados uma maior interação com o usuário, agilidade na comunicação, maior rapidez na divulgação e acesso as informações e maior visibilidade da BU.

Palavras-chave: *Política de mídias sociais. Webmarketing. Marketing digital. Redes sociais.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Marketing da Sustentabilidade (Divulgação ou disseminação?)*

1 INTRODUÇÃO

Com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) houve várias mudanças significativas em relação as formas de comunicação. A revolução digital com acesso global e capacitação do usuário vem possibilitar novas estratégias para as organizações. O ambiente comunicacional e informacional da internet vêm propiciando a emergência de múltiplas formas de relações interpessoais e interorganizacionais permitindo enormes ganhos em nível de prestação de serviços e da gestão das organizações. O que se percebe no contexto atual que devido a essas transformações os profissionais e as organizações estão se adequando para atender melhor seus clientes. Mudaram-se os processos, as atitudes e o comportamento das pessoas e das organizações.

A diversidade das mídias e tecnologias da internet possibilitou a emergência de uma nova forma de encarar o marketing que deve ser aproveitado pelas organizações, incluindo-se aí as bibliotecas. Diante desse cenário, surgiu a necessidade das bibliotecas se manterem atuantes e exigiu-se que elas se modificassem acompanhando esse processo de evolução, buscando adotar uma nova postura no uso das informações, dos recursos tecnológicos existentes dos processos de comunicação, buscando uma participação mais ativa com seu público por meio das redes sociais.

Hoje, muitas bibliotecas ao redor do mundo têm adotado o conceito de rede social como um meio de prestação de seus serviços de informação *on-line* para os usuários. As vantagens oferecidas pela internet como o *webmarketing* e as ferramentas advindas das redes sociais estão servindo como meio de buscar maior interação com os usuários e levar a informação e os serviços prestados pelas bibliotecas de forma virtual.

Dessa forma, os ambientes em rede e o uso dos recursos tecnológicos tornam-se imprescindíveis para o melhor desenvolvimento dos serviços nas bibliotecas, colocando-a numa posição visível e relevante, alcançando a satisfação dos mesmos. Segundo Kotler (2005, p. 19), “uma empresa tem apenas duas funções básicas: a inovação e o marketing.” Segundo ele, qualquer empresa com um produto ou serviço deve ser capaz de pensar em novas maneiras de diversificá-lo, modificá-lo e combiná-lo para prestar um serviço diferenciado para o seu público.

Nesse cenário, torna-se oportuna a análise do uso das redes sociais virtuais como ferramenta para a disseminação da informação e fator estratégico para as bibliotecas universitárias como proposta de interação entre os usuários, a transferência e o compartilhamento das informações, tendo como fonte de pesquisa a Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Lavras (UFLA). Assim sendo, torna-se importante estabelecer uma política de redes sociais para nortear como o bibliotecário utilizará tais recursos no processo de marketing da biblioteca e ações a favor do usuário e da instituição.

Este artigo tem como objetivo verificar como a BU utiliza das ferramentas de *webmarketing* por meio das redes sociais para realizar suas ações de marketing, bem como, analisar a prática e o uso dessas ferramentas no contexto da Biblioteca, observando seus benefícios. Dessa maneira, torna-se oportuno a contextualização do marketing no contexto das bibliotecas e o uso das redes sociais como estratégia para melhoria na prestação dos serviços, dando maior visibilidade à biblioteca e maior interação com os usuários.

2 MARKETING EM BIBLIOTECAS

Questões sobre marketing têm sido discutidas ao longo dos anos e isso pode ser considerado como um processo de gestão responsável pela identificação, antecipação e satisfação dos consumidores de forma mais eficaz e eficiente. Para sobreviver e ser bem sucedida, a organização deve atrair recursos suficientes, convertê-los em produtos, serviços e ideias e distribuí-los para vários públicos. Essas tarefas são normalmente realizadas numa

estrutura coparticipante. Dessa forma, como propõe Weingand (1999) o marketing será uma relação de troca: um processo proporcionando benefícios mútuos para ambas as partes na transação.

Segundo Santos (2008, p. 24) "o marketing em biblioteca pode ser entendido como uma ação integrada e sistemática para atender mútua e satisfatoriamente às necessidades do usuário e aos objetivos da organização na qual ela está inserida." Ainda Cronin (1981) esclarece que, em princípio, marketing em unidades de informação tem como objetivo a otimização das relações entre prestadores de serviços e usuários, ajustando os recursos e capacidades de quem presta um serviço as necessidades, expressas e não expressas, a quem deles se utiliza. Marketing no sentido mais amplo segundo Kotler (1988) é a análise, o planejamento, a implementação e o controle de programas projetados para propiciar trocas voluntárias de valores com mercados-alvo, no propósito de atingir os objetivos organizacionais.

É possível usar variadas categorias de marketing como estratégias para obtenção da satisfação do usuário nas unidades de informação. Ao escolher as estratégias de marketing, é importante o conhecimento do fluxo das atividades da unidade de informação para selecionar as melhores opções que devem ser implantadas de forma a atingir o objetivo desejado. Neste panorama, é necessário o uso eficiente das ferramentas tecnológicas, principalmente a internet, visando consolidar os objetivos e metas propostas da unidade de informação. Na prática, uma organização flexível e engajada com a inovação, conseguirá se manter no mercado e com isso conseguirá melhores resultados e a satisfação do seu público alvo.

3 *WEBMARKETING* EM BIBLIOTECAS

As possibilidades com o uso da internet e as ferramentas usadas para a comunicação e interação são inúmeras. Entre as ferramentas disponíveis podem-se destacar: redes sociais, blogs, correios eletrônicos, wikis e outros. As bibliotecas, como precursoras do acesso ao conhecimento e a informação, devem investir nessas ferramentas para promoverem seus serviços e buscar a interação com seus usuários.

Segundo Las Casas (2006), o crescimento do marketing pela internet deu-se devido a vários benefícios como conforto, rapidez, custos mais baixos, informações, relacionamento mais próximo e ainda a possibilidade de coletar dados com maior detalhamento. Nesse sentido, alguns autores citam o *webmarketing*, o qual está ligado diretamente a web e as novas tecnologias e que traz grandes benefícios para as organizações, o qual também pode ser denominado como marketing digital.

O *webmarketing* é definido por Peruzzo (2002) como uma nova ferramenta de comunicação e distribuição por meio de recursos digitais, em que organizações e consumidores buscam interatividade nos seus relacionamentos, proporcionando uma troca rápida e dinâmica. O *webmarketing* veio para intensificar a comunicação e o relacionamento entre os internautas. Essa ferramenta deve ser estudada e implantada a fim de realizar ações de marketing na biblioteca, visando maior acesso, visibilidade e sucesso no alcance dos seus objetivos e metas institucionais.

No entanto, a não utilização do marketing pelas bibliotecas nesse contexto de tecnologias pode tornar as bibliotecas invisíveis do ponto de vista da sociedade em geral. Conforme salienta Melgarejo (2007) a não utilização eficaz do marketing, seja por desconhecimento, ou por incompreensão, diminui a sua aceitação perante a comunidade, promover uma imagem dinâmica e positiva da biblioteca é uma maneira de garantir o seu fortalecimento e o seu crescimento.

Para dar visibilidade à biblioteca perante o seu público-alvo é determinante que utilize estratégias de marketing digital, as quais são apontadas por Kendzerski (2009), posicionar o

site de forma eficiente nos mecanismos de busca; Criar ações de relacionamento com seu público-alvo; Desenvolver campanhas de comunicação digital; Transformar a empresa numa marca "forte" no ambiente Web; Ampliar os negócios da empresa.

Nesse sentido, iniciativas de marketing possibilitam a divulgação das atividades e serviços de promoção ou divulgação de recursos de informação ou eventos, que são incorporadas ao site da biblioteca, promovendo uma forma de comunicação mais aberta entre a biblioteca e seus usuários.

4 REDES SOCIAIS

Para Silva (2007, p. 2), "a sociedade de informação é aquela onde se faz uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) para fazer a troca de informação digital entre indivíduos e assegurar a comunicação entre estes." As práticas sociais e culturais sofreram mudanças em decorrência desse processo, fazendo surgir, novas exigências e desafios para a sociedade. Com as ferramentas tecnológicas, promovidas pelo advento da internet, surge em nossa sociedade novas formas de comunicação e interação, vínculos que não se delimitam as fronteiras geográficas e culturais, entre elas, merecem destaque o estudo de redes sociais virtuais. Essas tecnologias se tornaram aliadas na capacidade de delinear novas perspectivas na prestação de serviços e a comunicação com os usuários.

Dentro dessa perspectiva, as organizações tiveram que se adaptar e se inserir nesse meio digital para atrair novos usuários e reter os existentes. A web se tornou o primeiro local onde as pessoas buscam informações. Cada vez mais relacionamentos humanos são criados através da web por meio de sites de redes sociais virtuais.

As redes sociais aparecem como uma rede de relacionamento, que conectam pessoas com interesses ou características comuns, o número de conectados cresce a cada dia e vem se tornando um hábito comum entre os internautas. Segundo Meijer (2012), o Brasil continua a ser o líder no uso de quase todas as formas de redes sociais, não apenas na América Latina, mas no mundo e o potencial de divulgação nestas mídias no país é muito grande.

Esta forma de relacionamento humano através de redes sociais tem se posicionado como um dos meios de comunicação *on-line* mais popular na internet, atingindo um número superior a 200 milhões de usuários que a utilizam como forma primária de comunicação (LORENZO-ROMERO; GÓMEZ-BORJA; ALARCÓN-DEL-AMO, 2011). Inseridas nesse contexto, as bibliotecas estão buscando cada dia mais as oportunidades oferecidas pelas redes para estreitar os laços de comunicação e interação com seus usuários. As redes sociais estão se tornando aliadas da biblioteca para que essa consiga uma ampla divulgação dos seus serviços, permitindo uma interação prévia com os usuários, possibilitando agilidade e rapidez nos seus serviços.

De acordo com estudo realizado por Vargas (2011) entre os principais benefícios relatados pelas bibliotecas pesquisadas quanto ao uso das redes sociais estão:

a) maior visibilidade da biblioteca para o público;
b) maior e mais rápida comunicação com o público;
c) aumento da participação do público nas atividades da biblioteca;
d) aumento da frequência dos usuários na biblioteca e à formação de novos públicos.

Dessa forma, as mídias sociais estão mudando a forma como as organizações trabalham usando essas mídias como um canal de informação, ou seja, novas formas de divulgar informações, melhoria na prestação de serviços e facilidade no acesso a informação. Esta comunicação se dá de maneira rápida e direcionada para seu público específico. Atualmente, as redes sociais na web são uma das melhores fontes utilizadas para conhecer o que os usuários pensam e acham sobre determinada instituição e seus serviços. Por meio de

conversas em mídias sociais, as bibliotecas podem obter *insights* sobre o que os usuários querem e precisam e, finalmente, compreender melhor seus usuários (FERNANDEZ - VILLAVICENCIO, 2009; BURKHARDT, 2010).

Ainda segundo Fernandez-Villavicencio (2009) no campo das redes sociais, ele cita o *Facebook* e como uma das ferramentas mais importantes para as bibliotecas. Segundo ele, o *Facebook* é o mais utilizado por bibliotecas como um meio de promoção e comunicação com seus usuários. Por meio dessa ferramenta, é possível ter um *feedback* dos usuários, pois através de comentários, os bibliotecários podem conhecer pontos importantes de vista dos usuários para melhorar ou criar novos serviços.

5 METODOLOGIA

Devido ao grande enfoque e as novas formas de comunicação na web e as possibilidades de uso dessas ferramentas como marketing em bibliotecas, motivou-se a elaboração deste trabalho. Este estudo foi desenvolvido na Biblioteca Universitária da UFLA.

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Lavras (BU/UFLA) vem se consolidando, ao longo dos anos, como referência imprescindível para as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas no âmbito da UFLA. Além disso, por se tratar de um organismo pertencente a uma instituição pública, a biblioteca presta serviços para segmentos variados da população de Lavras e região, sobretudo aqueles vinculados ao sistema educacional (OLIVEIRA; OLIVEIRA; AMARAL, 2014).

Como técnica de pesquisa adotou-se uma abordagem qualitativa, utilizando-se de revisão bibliográfica e o método é o estudo de caso. Para a coleta de dados foi adotada a análise documental.

Quanto aos meios de investigação, utilizou-se a técnica de estudo de caso por permitir um conhecimento mais detalhado sobre o fenômeno e o contexto delimitado. Yin (2015) afirma que o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Segundo, ainda, este autor, o estudo de caso único pode ser classificado como crítico e revelador.

6 PERFIL DAS REDES SOCIAIS DA BU/UFLA

As redes sociais estão mudando a forma como as organizações trabalham, usando conexões autênticas e de confiança como estratégia competitiva, ou seja, para divulgar informações, melhorar a prestação de serviços/produtos e facilitar o acesso a informação (HUNT, 2010). Nesse contexto, em 2010, iniciou-se a participação da BU nas mídias sociais consideradas mais populares e com maior índice de participação de seus usuários, criando os seguintes perfis (*fanpages*):

Facebook[1]: em 25 de outubro de 2010 foi criado o perfil da BU. Devido ao grande número de pedidos de amizade, em janeiro de 2012, todos os amigos do perfil foram migrados para uma *fanpage*. Hoje, possui 6.348 curtidas/seguidores, sendo 56% do sexo feminino e 44% do masculino. A média semanal de alcance das publicações é de 64,2% dos seguidores, um valor considerável de visualização dos posts da biblioteca. A atualização da *fanpage* acontece semanalmente, com média de 3 *posts* por semana.

Twitter[2]: em janeiro de 2010 foi criado o perfil da BU. Atualmente, possui 348 seguidores, segue 124 perfis de outras bibliotecas, instituições de ensino e outras fontes de informação no

[1] Dados de 25/01/2016. Mais informações: www.facebook.com/biblioteca.ufla.br
[2] Dados de 25/01/2016. Mais informações https://twitter.com/BibliotecaUFLA

Twitter e já postou 558 *tweets*.
No início de sua criação, o *Twitter* da BU foi muito utilizado para divulgar as novas teses e dissertações da UFLA inseridas na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), que foi substituida pelo Repositório Institucional (RIUFLA) em fevereiro de 2012. Os outros "*tweets*" foram sobre assuntos relacionados principalmente sobre a UFLA e replicas das publicações dos outros perfis da BU em outras mídias sociais.

YouTube[3]: em julho de 2011 foi criado o canal da BU. Atualmente, o canal possui 13 vídeos publicados, com alcance de 1.399 visualizações no total e 7 inscritos. O seu objetivo é divulgar os vídeos instrucionais dos serviços prestados pela BU, tais como autoempréstimo, reserva, renovação, emissão de GRU, elaboração de ficha catalográfica, entre outros.

***WhatsApp*:** em 29 de maio de 2015 foi criado o grupo da BU no aplicativo *WhatsApp* com a participação dos servidores da Biblioteca Universitária. O objetivo desse grupo é a troca de informação e comunicação entre os servidores da ativa. Nessa mídia, os participantes têm a oportunidade de comentar sobre assuntos profissionais e de interesse particular. A participação no grupo é opcional, por isso nem todos os servidores da BU fazem parte do grupo, então, toda informação de interesse profissional também é veiculada em uma lista de discussão via e-mail institucional.

Além dos perfis nas mídias sociais citadas, ainda estão serão estudadas as possibilidades de criação de perfil no *Flickers*, mídia de hospedagem e partilha de imagens fotográficas; e no *Instagram*, rede social de imagens, que possibilita tirar fotos com o celular, aplicar efeitos e compartilhar com seus amigos ou seguidores.

7 POLÍTICA DE MÍDIAS SOCIAIS DA BU/UFLA E AÇÕES ESTRATÉGIAS

As mídias sociais surgiram voltadas para o público em geral, com o objetivo de conectar pessoas de diferentes lugares e compartilhar informações de forma pública. Por isso, a princípio, sua utilização era informal e espontânea. Contudo, atualmente, essas ferramentas são utilizadas profissionalmente por várias empresas e instituições, tanto privadas como públicas, e devem ser analisadas com a mesma seriedade que os meios tradicionais de comunicação, como o jornal impresso ou a mídia televisiva, por exemplos. Qualquer irregularidade pode gerar uma crise de imagem sem precedente para a unidade, dada a rapidez com que uma informação se dissemina no ambiente virtual. Por isso, torna-se necessárias algumas diretrizes para uma boa comunicação através das redes sociais.

Como os princípios institucionais da BU são replicados nas mídias sociais, tornou-se necessário a criação de uma "Política de Mídias Sociais" com a finalidade de estabelecer como esses valores devem ser demonstrados no espaço da mídia social *on-line* e orientar a participação dos servidores/colaboradores nesta área. Além disso, por se tratar de uma ferramenta relativamente nova e de grande visibilidade, foi necessário criar algumas diretrizes para dar consistência às informações divulgadas por esse meio, evitando potenciais crises de imagem para a unidade. É fundamental sempre lembrar que as mesmas regras que se aplicam as mensagens e comunicações na mídia tradicional (*website* oficial e e-mails) também se aplicam no espaço das redes sociais.

Outra finalidade dessa política é fazer com que as mídias sociais da BU/UFLA alcance todo seu potencial como uma fonte de informação rápida e utilitária para a comunidade atendida. Para atingir essa meta, é necessário estabelecer estratégias para otimização de mídias sociais (*Social Media Optimization* - SMO), de forma que a informação chegue ao

[3] Dados de 28/01/2016. Mais informações: www.youtube.com/user/BibliotecadaUFLA

maior número possível de usuários.

Para os propósitos dessa política, entende-se mídia social como as tecnologias que possibilitam a criação e publicação de conteúdos que podem ser compartilhados e facilitam a interação social e o diálogo com outros indivíduos. Exemplos incluem, entre outros, *Facebook, Whatsapp, Twitter, YouTube, Instagram, Flickr, LinkedIn, Google+*, Academia.edu., blogs.

Atualmente, os responsáveis pelas mídias sociais na BU são os bibliotecários da Coordenadoria de Atendimento ao Usuário (CAU), com a colaboração dos responsáveis pela Coordenadoria de Recursos Tecnológicos (CRT), Diretoria, Secretaria e Setor de Comunicação e Marketing.

A BU segue uma linha editorial para elaborar e compartilhar conteúdos em suas mídias sociais. O assunto desses conteúdos deve ter algum impacto sobre a comunidade universitária e o foco principal é em temas relacionados diretamente com bibliotecas, leitura e outros de interesse da comunidade acadêmica.

Quando compartilha-se conteúdo retirado de outras fontes, é dado o devido crédito para a fonte original de informação. Na política, as páginas *web* que não respeitam os direitos autorais ou promovam a "pirataria", como por exemplo, sites não autorizados para *download* de livros, não devem ser mencionados.

No tocante ao relacionamento, as interações virtuais tendem a ser mais frias e impessoais que as presenciais, por isso o devido cuidado na escolha das palavras e observando as regras de "etiqueta" para não haver interpretações equivocadas. O texto escrito em caixa alta (letras maiúsculas), por exemplo, é indicativo de que a pessoa está "gritando" e sua utilização para enfatizar palavras pode ser muitas vezes mal interpretado, soando rude ao leitor. A orientação é que em caso de necessidade, utilizar *emoticons* para ajudar amenizar ou expressar melhor uma situação.

Na medida do possível, as respostas das dúvidas dos usuários devem ser na mesma "língua" do público atendido, ou seja, não recaia em linguajar muito técnico ou jurídico, pois respostas desse tipo tendem a potencializar a insatisfação do usuário e de toda a comunidade que eventualmente venha a ler o conteúdo. Em caso de necessidade, são copiadas partes de regulamentos, normas ou regimentos da Biblioteca e da UFLA, mas utilizando trechos pequenos e sempre explicando primeiro em linguagem simples sobre a situação, sendo o trecho utilizado apenas como uma forma complementar e comprobatória.

As mídias sociais são ambientes para informações rápidas e pontuais, por isso é necessário ser conciso. Se necessário, os usuários são direcionados para o *website* oficial da Biblioteca ou da UFLA para obter formulários, documentos, serviços *on-line* e outras informações necessárias para melhor esclarecimento.

A BU se reserva o direito de remover qualquer conteúdo que julgue violar a Política, qualquer lei ou regulamento da UFLA. Conteúdos que se encaixem nas categorias a seguir não são permitidos nas mídias sociais da BU e devem ser removidos:

a) linguagem obscena, violenta ou pornográfica;
b) conteúdos que promovam qualquer tipo de discriminação (racial, religiosa, de gênero, orientação sexual, etc.);
c) ofensas pessoais ou conteúdo difamatório;
d) apoio ou oposição político-partidário;
e) atividades de comércio, incluindo, a propagandas de serviços ou produtos;
f) encorajamento de atividades ilegais ou antiéticas;
g) informações que possam comprometer a segurança das pessoas ou dos sistemas tecnológicos da instituição.

A BU não se responsabiliza por qualquer conteúdo postado em seus perfis em mídia

social que não seja originário dos servidores ou colaboradores autorizados da BU.

A BU se manifestará em *posts* publicados em mídias sociais de terceiros mediante identificação de equívocos relacionados às suas atividades ou integridade de suas finalidades ou quando a equipe responsável considerar relevante o esclarecimento de qualquer fato, por ventura, transmitidos aos leitores de forma errônea.

Há várias metodologias e recursos para impulsionar o alcance dos conteúdos publicados nas mídias sociais, de forma que a visibilidade dessas mídias seja maior e a Biblioteca se aproxime mais dos usuários. É importante lembrar que os *posts* da BU, muito provavelmente, aparecerão para na conta de seus usuários em meio a *posts* de amigos, familiares e de outras instituições, sendo, portanto, necessário algum apelo para que o conteúdo da BU se destaque em meio as outras centenas de *posts* que aparecerão na conta do usuário, em sua página principal de notícias. As estratégias adotadas pela BU para melhorar o engajamento das mídias sociais com o público são:

a) utilizar imagens que sintetizam visualmente o conteúdo dos *posts*;
b) descrever títulos e conteúdo curtos e concisos;
c) analisar quais os horários e dias que geram mais audiência e programar os *posts* para esses horários;
d) divulgar o material mais de uma vez e em horários diferentes para alcançar mais pessoas;
e) publicar o link do *post* em grupos de discussão relacionados com a UFLA;
f) utilizar vídeos, pois esse formato privilegia conteúdo em formato multimídia;
g) fazer perguntas no final do *post* para gerar comentários;
h) responder todas as questões ou comentários pertinentes que surgirem no *post*;
i) citar pessoas conhecidas ou influentes, que podem vir a se interessar pelo assunto e responder ao *post*;
j) analisar quais os horários e dias que geram mais engajamento e programar os *posts* para esses horários, normalmente, às 8, 13, 15, 19 e 21 horas;
k) seguir pessoas e instituições de interesse institucional;
l) utilizar *hashtags* interativas;
m) publicar com uma periodicidade de pelo menos um *post* por dia.

Cabe ainda mencionar outras ações estratégicas que podem colaborar com a popularização dos perfis da Biblioteca nas mídias sociais e a ampliação do alcance das publicações neles postadas. A seguir, no Quadro 1, o cronograma de ações para as mídias sociais da BU para o ano de 2016:

Quadro 1 – Ações para mídias sociais da BU / 2016

AÇÃO	OBSERVAÇÃO	DATA
Divulgação da *fanpage* da BU no *Facebook*.	* Inserir link da *fanpage* no Programa de Capacitação de Novos Usuários (PCNU) da BU; * Fazer marcadores de páginas convidando os usuários a curtirem a *fanpage*.	Maio de 2016 - início do 1º semestre letivo de 2016 na UFLA.
Publicação de vídeos instrucionais sobre a BU.	* Publicar os vídeos instrucionais da BU sobre como funciona o autoempréstimo e autodevolução, como renovar um livro, como fazer uma pesquisa no catálogo eletrônico, entre outros.	Maio de 2016 - início do 1º semestre letivo de 2016 na UFLA.

Publicação de vídeos sobre livros e leitura	* Convidar docentes da UFLA a gravarem vídeos sobre livros didáticos que possam ajudar os alunos a compreender as disciplinas que ministram; * Convidar os usuários a gravarem vídeos sobre seus livros preferidos ou indicação de livros que ajudaram a compreender certa disciplina e enviar para o e-mail da BU. * Divulgação será feita no canal do *YouTube* da BU e compartilhado nas demais mídias sociais da Biblioteca.	A partir de maio/2016 com duração, previamente, permanente.
Publicação de dicas de fontes de pesquisa	* Criar *post* com dicas de fontes de pesquisa, seja específica a uma área do conhecimento ou generalizada, conforme interesse dos usuários da BU, voltados para os cursos oferecidos na UFLA. * A divulgação será feita na *fanpage* do *Facebook* e no *Twitter* da Biblioteca.	A partir de maio de 2016 fazer um *post,* quinzenalmente, sobre determinada área do conhecimento.
Retrospectiva dos eventos promovidos pela BU.	* Divulgação de fotos das edições da Semana do Livro e da Biblioteca (SLBU) da UFLA; * Divulgação de fotos das exposições realizadas na BU; * Convidar os usuários a comentarem nos *post* se eles participaram e a opinião deles sobre o evento. * Divulgação será feita no *Facebook* da BU, criando álbuns por evento.	A partir de maio de 2016 fazer um *post* retrospectivo da BU.
Identificação coletiva de fotos antigas da Biblioteca e da UFLA.	* Entrar em contato com o Museu Bi Moreira para obter fotos; * Criar um álbum de fotos no *Facebook* da BU e convidar a comunidade para identificar os locais específicos do campus e pessoas que aparecem nas fotos.	Maio de 2016 - início do 1º semestre letivo de 2016 na UFLA.
Concurso “Ganhe um livro”.	* Criar campanha para curtir a *fanpage* da BU, curtir e compartilhar *posts*, fazer comentários e marcar um amigo; * Fazer um *ranking* dos 5 (cinco) usuários mais bem colocados em concursos de leitura e distribuir livro de literatura.	A campanha começará em maio de 2016 e terá a entrega dos em livros em junho do ano corrente.

Publicação de comentários sobre livros.	* Publicar os comentários sobre livros que já existem no Pergamum; * Convidar a comunidade a enviar comentários sobre livros para o e-mail da Biblioteca; * Convidar pessoalmente alguns servidores da UFLA para escrevem comentários sobre livros literários (convidados iniciais seriam os servidores da BU e professores do curso de Letras).	A partir de junho/2016 com duração, previamente, permanente.

A BU incentiva todos seus servidores e colaboradores a explorarem as mídias sociais para se informarem, buscarem conhecimento, estabelecerem e manterem contato com pessoas e instituições que contribuam para o desenvolvimento das atividades dentro da universidade, obterem opiniões sobre melhorias de ações e serviços da Biblioteca e descobrirem sobre demandas não atendidas. Utilizada de forma consciente e com parcimônia, a mídia social é um poderoso instrumento para crescimento pessoal e profissional.

Contudo, é importante estar atento para que opiniões pessoais não atinjam a instituição. Os servidores que, em suas contas pessoais de mídia sociais, façam comentários relacionados à Biblioteca ou a UFLA devem deixar claro que não falam em nome da BU. A Biblioteca reconhece o direito de livre expressão, mas é necessário estar ciente do impacto e consequências de tais comentários e da possibilidade de usuários verem tais informações como representação oficial dos valores e pontos de vista da Biblioteca ou da UFLA.

Outras recomendações pertinentes são:

a) as comunicações administrativas devem ser feitas, exclusivamente, pelo meio tradicional de comunicação da BU: o e-mail institucional, memorando impresso ou eletrônico, pois nem todos os servidores utilizam mídias sociais;
b) recomenda-se que servidor observe elogios e críticas sobre a BU e comunique imediatamente a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse do setor para as providências cabíveis;
c) os servidores são instruídos a não responderem as mensagens negativas ou depreciativas encontradas nas mídias sociais sobre a Biblioteca ou UFLA. São orientados apenas para avisarem sobre a situação para que as medidas cabíveis sejam adotadas;
d) o servidor deve responder, em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões de própria parte que possam pôr em risco ou comprometer a imagens da Biblioteca, da UFLA ou de terceiros;
e) outra orientação é que os servidores lembrem-se que o conteúdo publicado na internet é um registro permanente, pois é replicado por diferentes pessoas, e se dissemina rapidamente pelo espaço virtual.

Segundo Ribeiro (2015) transportando os conceitos apresentados sobre redes sociais para a realidade das bibliotecas brasileiras, pode-se observar inúmeras iniciativas com o objetivo de utilizar sua reputação nas redes sociais para oferta de produtos e serviços mais qualificados, porém, observa-se pouca maturidade e planejamento para lidar com esse recurso cada vez mais presente no cotidiano dos usuários em geral. Por isso, é vital para as organizações que pretendem utilizar esse recurso devem primeiramente estabelecer suas políticas e definir suas estratégias de ações.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, a internet é uma das principais fontes de informação para grande parte da população e as mídias sociais tornaram-se formadoras de opinião sobre os mais diversos assuntos. Nesse contexto, a BU optou por participar das mídias sociais de forma consciente, comprometida em assegurar informações corretas e idôneas. Essas ferramentas foram desenvolvidas para auxiliar nossos usuários a participarem do dia-a-dia da Biblioteca e mantê-los atualizados e informados sobre fatos relevantes e de interesse para sua vida acadêmica na universidade. Dessa forma, as mídias sociais gerenciadas pela BU é um instrumento para compartilhar informações da unidade; promover serviços e eventos da Biblioteca ou de interesse do público atendido; ouvir e se aproximar dos usuários; e criar canais de diálogo e troca de informações entre os usuários e os servidores da Biblioteca.

Neste artigo, discutiu-se o uso das ferramentas do *webmarketing* como as redes sociais para promoção e ações de marketing nas bibliotecas, com enfoque das ações desenvolvidas na BU. Entre os principais benefícios com a utilização da internet relatados na literatura estão conforto, rapidez, custos mais baixos, acesso a informações, relacionamento mais próximo e ainda a possibilidade de coletar dados com maior detalhamento.

Pela análise realizada na BU, pode-se perceber que os recursos advindos da internet estão sendo usados em concretude pela Biblioteca, pois são perceptíveis as vantagens desse uso, tendo como principais resultados uma maior interação com o usuário, agilidade na comunicação, maior rapidez na divulgação e acesso as informações e maior visibilidade da BU. Nesse contexto, os ambientes em rede e o uso dos recursos tecnológicos tornam-se imprescindíveis para o melhor desenvolvimento dos serviços nas bibliotecas, colocando-a numa posição visível e relevante, alcançando a satisfação dos mesmos. Além do marketing, o simples ato de ter conversas e criar relacionamentos com os clientes é extremamente útil. Por meio de conversas em mídias sociais, as bibliotecas podem obter *insights* sobre o que os usuários querem e precisam e, compreendê-los melhor.

Ao desenvolver este estudo, espera-se compartilhar a experiência com o desenvolvimento e uso das ferramentas das redes sociais para aplicação do marketing nas bibliotecas, oferecendo a outros bibliotecários *insights* sobre o impacto e uso de tais ferramentas.

REFERÊNCIAS

BURKHARDT, A. Social media: a guide for college and university libraries. **College & Research Libraries News**, Chicago, v. 71, n. 1, p. 10-24, Jan. 2010.

CRONIN, B. **The marketing of library and information services**. London: Aslib, 1981.

FERNANDEZ-VILLAVICENCIO, N. G. Bibliotecas y marketing em red. **BID**: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, Barcelona, n. 23, dic. 2009.

HUNT, T. **O poder das redes sociais:** como o fator Whuffie - seu valor no mundo digital - pode maximizar os resultados de seus negócios. 2. ed. São Paulo: Gente, 2010.

KENDZERSKI, P. **Web marketing e comunicação digital**. 2. ed. [S.l.]: Livro Web Marketing, 2009. 240 p.

KOTLER, P. **Marketing para organizações que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, 1988.

KOTLER, P. **O marketing sem segredos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LAS CASAS, A. L. **Administração de marketing:** conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2006.

LORENZO ROMERO, C.; GÓMEZ BORJA, M. A.; ALARCÓN DEL AMO, M. Del C. Redes sociales virtuales, ? de qué depende su uso en España? **Innovar**: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, v. 21, n. 41, p. 145-158, Jul./Sept. 2011.

MEIJER, W. **Emerging LatAm consumers on the internet**. GEMS: insights for emerging markets, march 2011. Disponível em: <http://www.wpp.com/NR/rdonlyres/392494A4-91CA-4775-B81C-3F5B8C5D721C/0/tns_gems_mar_2011.pdf>. Acesso em: 10 set. 2012.

MELGAREJO, C. R. **Marketing digital em bibliotecas.** 2007. Disponível em: <http://libdigi.unicamp.br/document/?down=23466>. Acesso em: 30 jun. 2012.

OLIVEIRA, N.; OLIVEIRA, R. M.; AMARAL, F. V. Gerenciamento de acervo através da tecnologia RFID: a experiência da Biblioteca Universitária da UFLA. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais**... Belo Horizonte: UFMG, 2014.

PERUZZO, M. I. Web marketing. In: FACULDADES BOM JESUS. **Marketing.** Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, 2002. p. 55-62. Disponível em: <http://www.cairu.br/biblioteca/arquivos/Administracao/Marketing_FAE.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2012.

RIBEIRO, N. C. O poder das redes sociais: como o fator Whuffie - seu valor no mundo digital - pode maximizar os resultados de seus negócios. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.11, n.1, p. 98-101, jan./jun. 2015. Resenha.

SANTOS, J. F. dos. **Marketing e sua aplicabilidade na gestão das bibliotecas universitárias:** um estudo de caso na Universidade Federal da Bahia. 2008. 71 p. (Monografia) - Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, 2008.

SILVA, A. M. F. **Sociedade da informação**. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2007.

VARGAS, M. D. ***Webmarketing*** **nas bibliotecas públicas estaduais brasileiras: a utilização das redes sociais virtuais.** 2011. 94 p. (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, 2011.

WEIGAND, E. Misunderstanding: the standard case. **Journal of Pragmatics**, Amsterdam, v. 31, p. 763-785, 1999.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. 290 p.

¬AVALIAÇÃO DAS INCORREÇÕES DAS ENTRADAS DE NOMES GEOGRÁFICOS COMO ASSUNTO NO CATÁLOGO DE AUTORIDADES DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFRGS

Inês Maria de Gasperin (UFRGS) - inesmaria.degasperin@gmail.com

Edina Maria Gomes da Cunha Pureza (UFRGS) - edinadabiblio@yahoo.com.br

Elisa Alves de Oliveira (UFRGS) - eaorcg@yahoo.com.br

Renata Cristina Grun (UFRGS) - renata.grun6@gmail.com

Vanessa Inácio (UFRGS) - vanessa@bc.ufrgs.br

Ana Paula Araujo Cabral da Silva (UFRGS) - anapaula.araujocabral@gmail.com

Resumo:

Este artigo apresenta o resultado da avaliação das incorreções nas entradas de nomes geográficos como assunto no catálogo de autoridades do SBUFRGS, em relação às regras do documento Entradas de Nomes Geográficos como Assunto: Padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABi/UFRGS). Inclui referencial teórico sobre processo de indexação e indexação de nomes geográficos, além de uma breve descrição do Padrão. Descreve as etapas da avaliação de 10.308 descritores, que foram analisados para identificar incorreções. Essa análise permitiu a identificação dos tipos de erros mais frequentes, bem como em quais categorias de nomes geográficos houve mais incorreções. Observa-se que a maioria das incorreções encontradas tem relação direta com a aplicação de regras específicas do Padrão. Concluiu-se que o Padrão foi eficiente na redução das incorreções no catálogo de autoridades, no entanto, constatou-se a necessidade de atualização do Padrão e da realização de capacitações para os indexadores.

Palavras-chave: *Indexação (Biblioteconomia). Nomes geográficos.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

Os nomes geográficos como assunto são pontos de acesso que, por suas características, requerem um tratamento diferenciado em sua representação.

Na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), os nomes geográficos como assunto passaram a ter um campo específico a partir do ano 2000, após a implementação do *software Aleph*. Com a necessidade de padronização dessas entradas e de outras demandas na área de indexação, em 2005 foi criado o Grupo de Estudos em Indexação (GEI), composto por bibliotecários atuantes nas bibliotecas do SBUFRGS.

O GEI, desde então, estuda e elabora padrões e políticas para uniformizar as entradas de assuntos no catálogo de autoridades do Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi). Tem como objetivo principal orientar o trabalho dos bibliotecários indexadores do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SBUFRGS), otimizando a prática de indexação e, consequentemente, qualificando a recuperação da informação pelos usuários.

O primeiro resultado das atividades do GEI foi o documento intitulado Entradas de Nomes Geográficos como Assunto: Padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABi/UFRGS), denominado no SBUFRGS de Padrão, e que se tornou ferramenta de trabalho obrigatória para os indexadores.

Após a implantação do Padrão, em 2007, o GEI analisa, periodicamente, as entradas de nomes geográficos como assunto. Quando necessário, solicita que os indexadores realizem as correções dessas entradas.

Apesar da obrigatoriedade do uso do Padrão e do monitoramento constante do catálogo de autoridades, persistem incorreções em descritores de assuntos geográficos. Por essa razão, houve a necessidade de realizar uma avaliação detalhada das incorreções verificadas nessas entradas, a fim de identificar as suas possíveis causas. Além disso, buscou-se verificar a aplicabilidade do Padrão, bem como identificar prováveis lacunas em suas regras.

A avaliação realizada considerou a quantidade de descritores incorretos, os tipos de erros mais frequentes, assim como em quais categorias de nomes geográficos ocorreram o maior número de incorreções de acordo com o Padrão.

Este artigo tem como objetivo apresentar os resultados obtidos com essa avaliação.

2 Revisão de literatura

Na elaboração deste referencial teórico, foi considerado relevante abordar os tópicos relativos ao processo de indexação e à indexação de nomes geográficos. Além disso, para esclarecer a avaliação realizada nos descritores geográficos, foi incluída uma breve apresentação do Padrão utilizado no SBUFRGS.

2.1 Processo de indexação

O processo de indexação em bibliotecas é uma das principais etapas do tratamento da informação, pois tem como objetivo descrever um documento através de seu conteúdo para que ele possa ser recuperado. Uma indexação realizada de forma consistente poderá garantir ao usuário o acesso ao documento que irá atender as suas necessidades informacionais.

Conforme Rubi e Fujita (2003, p. 67): "[...] pode-se considerar a indexação como a parte mais importante dentro de um sistema de recuperação da informação. É a partir da realização desse processo que os resultados da questão de busca do usuário estarão condicionados".

Para que a indexação seja realizada de forma eficiente, é importante que o indexador

disponha de instrumentos que possam orientá-lo nesse processo. Segundo Sousa e Fujita (2014, p. 32): "O processo de indexação é uma atividade complexa e as normas e políticas são suportes, com os quais o profissional pode ter amparo na execução da tarefa, ao invés de adotar a perspectiva do bom senso".

O uso desses instrumentos auxiliares à indexação contribui para a consistência do catálogo de autoridades. Sobre isso, ressalta Assumpção (2016, p. 12):

> [...] a compreensão do controle de autoridade possibilita o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de meios para garantir a consistência e a padronização à catalogação, e ainda o desenvolvimento de catálogos que assegurem precisão no acesso à informação e atuem efetivamente como um meio através do qual as informações contidas nos recursos informacionais dos acervos das bibliotecas e demais unidades de informação possam chegar aos usuários que delas necessitam.

A indexação realizada de forma consistente e o controle do catálogo de autoridades são fundamentais para uma eficiente recuperação da informação, através dos diversos pontos de acesso de assunto. Dentre esses, os nomes geográficos se destacam por representarem uma importante área do conhecimento e por possuírem características que requerem tratamento diferenciado.

2.2 Indexação de nomes geográficos

Os nomes geográficos são nomes próprios que têm a função de identificar lugares. Segundo Maroun e Neves (1996, p. 7):

> Os nomes geográficos são uma expressão viva da interação entre o homem e o meio ambiente. Desta forma quando um lugar ou um elemento geográfico adquire uma significação determinada para o homem, surge a necessidade de identificá-los. Esta identificação só gera uma informação precisa quando seguida de uma padronização.

Os nomes geográficos podem ser o assunto principal de um documento ou o delimitador geográfico de um assunto principal. São pontos de acesso importantes, e por suas características, necessitam de regras específicas em sua padronização. Conforme a Fundação Getulio Vargas (1995, p. 33):

> A padronização dos nomes geográficos tem sido matéria de constantes debates entre geógrafos, cartógrafos e filólogos, em busca da uniformização internacional. Na linguagem documental esta padronização constitui um capítulo a (*sic*) parte, já que muitas vezes se afasta dos princípios e regras estabelecidas para as linguagens controladas, a fim de melhor se adequar aos parâmetros internacionalmente aceitos.

Considerando essas peculiaridades, os nomes geográficos requerem políticas e instrumentos específicos que padronizem suas entradas. Conforme mencionado anteriormente, no SBUFRGS este instrumento é o Padrão, o qual será tratado no tópico seguinte.

2.3 Padrão

Até 2007, as Normas do IBGE[1] eram a única fonte utilizada pelos indexadores do SBUFRGS para auxiliar na definição das entradas de assuntos geográficos. Porém, em muitos

[1] MAROUN, Maria Célia dos Santos; NEVES, Maria de Lourdes Therezinha Pacheco. **Nomes geográficos**: normas para indexação. Rio de Janeiro: IBGE, 1996.

casos, essas normas não contemplavam todas as especificidades dos nomes geográficos incluídos no SABi. A partir dessa constatação foi elaborado o Padrão, tendo como base a publicação do IBGE, que foi adaptada e complementada para atender as necessidades do SBUFRGS.

Conforme Kautzmann et al. (2009), o Padrão está dividido em quatro partes:

a) **Regras Gerais**: pontuação, qualificador geográfico, grafia, categoria administrativa como parte integrante do nome de um topônimo e nomes geográficos como adjetivos que indicam direções ou partes;

b) **Nomes Geográficos com Categoria Administrativa**: países, estados, províncias, condados, distritos, municípios, vilas, bairros, regiões e áreas associadas a estes lugares;

c) **Nomes Geográficos sem Categoria Administrativa**: rios, regiões de acidentes topográficos, ilhas, áreas de folhas topográficas, bacias sedimentares, cidades extintas, cidades da antiguidade e sítios arqueológicos;

d) **Acidentes Topográficos Artificiais**: portos e aeroportos, cemitérios, ginásios de esportes, conjuntos residenciais, condomínios, palácios, pontes, viadutos, barragens, represas, edifícios, museus, bibliotecas, monumentos, túneis, canais, ruas, avenidas, estradas, rodovias e ferrovias e outras construções; parques, praças, reservas, assentamentos, reservas indígenas, comunidades quilombolas entre outros lugares.

As regras do Padrão buscam orientar o indexador na construção de entradas de assunto de forma que cada nome geográfico seja identificado, respeitando sua unicidade. Nesse sentido, a representação correta de nomes geográficos requer a definição da categoria do nome geográfico, a distinção de homônimos, o uso correto de qualificadores, a identificação do tipo de acidente geográfico, a pesquisa para identificação do nome geográfico oficial, entre outros aspectos.

A partir de 2007, o Padrão passou a ser o instrumento que orienta a definição das entradas de nomes geográficos como assunto no SBUFRGS. Periodicamente, os novos descritores geográficos autorizados no catálogo são analisados pelo GEI. Logo após, aqueles que apresentam discordância com as regras do Padrão são corrigidos.

Em 2009, algumas regras do Padrão foram revisadas e atualizadas. A modificação mais significativa ocorreu no item “Acidentes Topográficos Artificiais”, onde, além da revisão, foram incluídas regras específicas. Essas alterações resultaram na segunda edição do Padrão vigente até o momento.

3 Materiais e métodos

Este estudo teve como objetivo avaliar as entradas de nomes geográficos como assunto no catálogo de autoridades do SABi em relação às regras do Padrão.

Trata-se de um estudo avaliativo que, para uma melhor compreensão, será descrito em três etapas.

3.1 Primeira etapa – Emissão de lista

Na primeira etapa, foi solicitada à gerência do SABi a emissão de uma lista com todos os descritores do campo de assunto geográfico do catálogo de autoridades, incluídos de janeiro de 2000 até janeiro de 2016. Essa lista, contendo 10.308 descritores, foi gerada em uma planilha Excel e ordenada alfabeticamente. Com a finalidade de otimizar o processo de análise, essa lista de descritores foi dividida entre sete (7) integrantes do GEI.

3.2 Segunda etapa – Análise dos descritores

Nesta etapa, cada integrante do GEI analisou os descritores de sua lista, separando-os em três planilhas: descritores corretos, descritores incorretos e dúvidas com relação à entrada correta.

Os descritores que apresentaram incorreções foram assinalados e a entrada correta foi indicada ao lado de cada um. Os que geraram dúvidas quanto a sua entrada foram levados para análise e discussão entre todas as integrantes do GEI. Após, esses descritores foram identificados como corretos ou incorretos, e transferidos para a planilha correspondente.

Ao término dessa etapa, todos os descritores foram reagrupados em duas planilhas: descritores corretos e descritores incorretos.

Para auxiliar nessa etapa do trabalho, foram utilizadas outras fontes além do Padrão, sendo que as principais foram a Base de Dados Geográficos Geonames[2], o Banco de Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística[3] e sítios eletrônicos de órgãos governamentais.

3.3 Terceira etapa – Avaliação dos dados

A última etapa consistiu em avaliar e quantificar os dados obtidos a partir da análise da planilha dos descritores geográficos incorretos. Os erros encontrados nesses descritores foram classificados em quatro grupos: erros de ortografia, erros de digitação, representação incorreta do nome oficial e discordância com regras específicas do Padrão.

Além disso, foi identificada em qual das divisões do Padrão há o maior número de descritores incorretos. As divisões consideradas foram: Nomes Geográficos com Categoria Administrativa, Nomes Geográficos sem Categoria Administrativa e Acidentes Topográficos Artificiais.

Para verificar a eficácia da aplicabilidade do Padrão, foi realizada uma comparação entre a porcentagem de incorreções da lista emitida em 2007, antes da implantação do Padrão, e a porcentagem de incorreções da lista emitida em 2016.

4 Resultados finais

Foram verificadas 10.308 entradas de nomes geográficos como assunto, das quais 638 (6,18%) apresentaram algum tipo de erro. Posteriormente, as entradas incorretas foram analisadas pelo tipo de erro, pela quantidade de erros por divisão do Padrão e em relação à porcentagem de erros constantes na lista emitida em 2007. Os resultados dessas análises estão descritos a seguir.

---

[2] GEONAMES. Disponível em: <http://www.geonames.org/>. Acesso em: 10 fev. 2016.
[3] INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 10 fev. 2016.

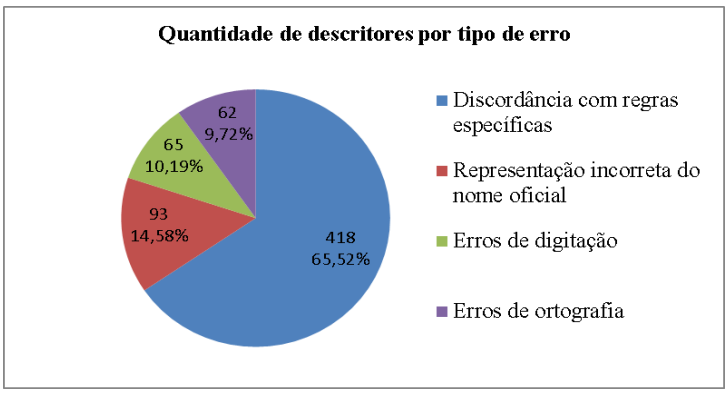
4.1 Quantidade de descritores por tipo de erro

As incorreções encontradas nos descritores foram classificadas em: erros de ortografia, erros de digitação, representação incorreta do nome oficial e discordância com regras específicas do Padrão.

Com relação ao erro "discordância com regras específicas do Padrão" as principais incorreções encontradas foram: ausência de qualificador, qualificador incompleto, qualificador incorreto, indistinção de homônimos, ausência de designação genérica.

A quantidade de descritores por tipo de erro pode ser observada no gráfico abaixo:

Gráfico 1 - Quantidade de descritores por tipo de erro



Fonte: Elaborado pelo autor.

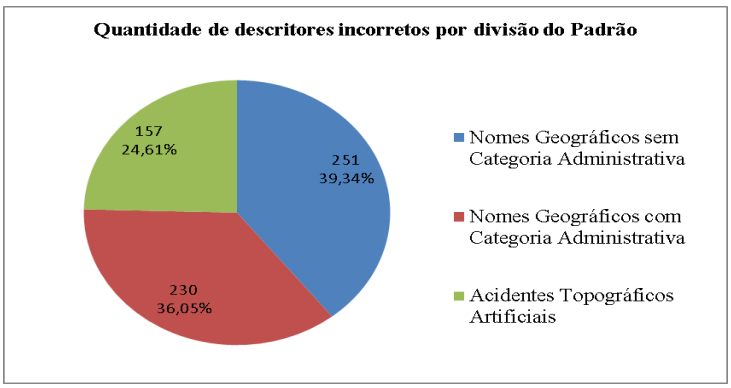
Observa-se que o erro "discordância com regras específicas do Padrão" é o mais recorrente, com o percentual de 65,52%, representando mais da metade dos erros encontrados. Os demais erros somados representam apenas 34,48% do total.

4.2 Quantidade de descritores incorretos por divisão do Padrão

As divisões do Padrão consideradas para esta análise foram: Nomes Geográficos com Categoria Administrativa, Nomes Geográficos sem Categoria Administrativa e Acidentes Topográficos Artificiais.

Os resultados estão representados no gráfico a seguir:

Gráfico 2 - Quantidade de descritores incorretos por divisão do padrão



Fonte: Elaborado pelo autor.

A divisão Nomes Geográficos sem Categoria Administrativa apresentou a maior quantidade de incorreções, com 39,34% dos descritores incorretos. A divisão Nomes Geográficos com Categoria Administrativa apresentou 36,05% de descritores incorretos, enquanto que Acidentes Topográficos Artificiais apresentou 24,61% de descritores incorretos.

Observa-se que há pouca variação com relação à quantidade de erros por divisões do Padrão. Isso ocorre devido à quantidade de descritores, que, provavelmente, é semelhante em cada divisão, sem a prevalência de uma ou outra.

4.3 Comparação entre as listas de descritores geográficos de 2007 e 2016

A última análise realizada foi uma comparação entre a lista emitida em 2007, antes da implantação do Padrão, e que continha 4.300 descritores, com a lista emitida em 2016, contendo 10.308 descritores.

O quadro a seguir demonstra essa comparação:

Quadro 1 – Comparação das listas de 2007 e 2016

Ano	Total de descritores	Descritores incorretos	Porcentagem
2007	4.300	684	15,90%
2016	10.308	638	6,18%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Percebe-se que houve uma diminuição na porcentagem de descritores incorretos em comparação com a lista emitida em 2007. Naquela lista havia 15,90% de descritores incorretos, enquanto que na lista atual o percentual é de 6,18% de incorreções.

Conforme mencionado anteriormente, até 2007 as Normas do IBGE eram o único instrumento de indexação para nomes geográficos, e não contemplavam todas as suas especificidades. A partir de 2007 essa carência foi minimizada com a implantação do Padrão. A redução significativa das incorreções na lista de 2016 demonstra a eficácia do Padrão como instrumento de padronização de entradas de nomes geográficos.

5 Considerações finais

A partir da análise das entradas de nomes geográficos como assunto do catálogo de autoridades do SABi, foi possível avaliar a aplicabilidade do Padrão na representação desses assuntos.

Através da primeira análise, referente aos tipos de erros, pode-se observar que a maioria das incorreções encontradas tem relação direta com a aplicação de regras específicas do Padrão, seguida pela representação incorreta de nome oficial, erros de digitação e erros de ortografia.

Quanto à discordância com regras específicas, determinados erros são recorrentes. Isso se deve à falta de clareza na redação, visto que em alguns casos, apesar da existência da regra, essa não é aplicada de forma correta. Outro motivo para esses erros pode ser a carência de regras ou de exemplos para determinados tipos de nomes geográficos. É visível a necessidade de atualização do Padrão, que deve ser realizada com a inclusão, exclusão ou alteração de regras, e com o acréscimo de novos exemplos.

No tipo de erro relativo à representação incorreta do nome oficial, ficou evidente a falta de pesquisa do indexador em fontes de referência, embora o Padrão indique diversas fontes para consulta.

Já os erros de digitação e ortografia encontrados nos descritores geográficos podem ter ocorrido por desconhecimento de regras gramaticais ou por desatenção do indexador. Este problema poderá ser minimizado através do controle de autoridades realizado com mais frequência.

Essa primeira análise possibilitou concluir que algumas incorreções encontradas ocorreram por lacunas do Padrão. Supõe-se que outras incorreções ocorreram por falhas de procedimento do indexador, que não consultou o Padrão, que não aplicou corretamente as regras, ou que não realizou pesquisa nas fontes especializadas no momento de definir uma entrada de nome geográfico.

Na segunda análise, com relação à quantidade de erros por divisão do Padrão constatou-se pouca variação entre as três divisões, o que demonstrou a necessidade de uma revisão geral do Padrão e não apenas de uma divisão específica.

Finalmente, quanto à eficácia da aplicabilidade do Padrão, foi constatada uma significativa redução nos erros dos descritores geográficos após sua implantação. Observou-se também uma maior consistência na padronização das entradas, qualificando, assim, a recuperação da informação.

Esta avaliação detalhada das incorreções das entradas de nomes geográficos como assunto foi de grande relevância, pois demonstrou a iminente necessidade da elaboração da terceira edição do Padrão, e consequentemente, a realização de capacitações para os indexadores, que contemplem todo o seu conteúdo. Outro resultado dessa avaliação foi a comprovação da importância da criação do Padrão como instrumento auxiliar no processo de indexação.

Este estudo atingiu seus objetivos visto que forneceu elementos para auxiliar o GEI na definição de políticas de indexação para o SBUFRGS.

6 Referências

ASSUMPÇÃO, Fabrício Silva; SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa. A importância do controle de autoridade: uma abordagem baseada nos objetivos e nas funções dos catálogos. In: ENCONTRO NACIONAL DE CATALOGADORES, 1., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <https://www.academia.edu/7848443/A_importância_do_controle_de_autoridade_uma_abordagem_baseada_nos_objetivos_e_nas_funções_dos_catálogos?auto=download>. Acesso em: 19 abr. 2016.

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS. Divisão de Tecnologia da Informação. Rede Bibliodata. **Manual de cabeçalhos de assunto**: normas e procedimentos: versão 1.0. Rio de Janeiro: FGV, 1995.

KAUTZMANN, Carolina et al. **Entradas de Nomes Geográficos como Assunto**: padrão para o Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABi/UFRGS). 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: UFRGS, 2009. 52 f.

MAROUN, Maria Célia dos Santos; NEVES, Maria de Lourdes Therezinha Pacheco. **Nomes geográficos**: normas para indexação. Rio de Janeiro: IBGE, 1996. (Documentos para disseminação. Fontes de documentação, 2).

RUBI, Milena Polsinelli; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Elementos de política de indexação em manuais de indexação em sistemas de informação especializados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 66-77, jan./jun. 2003.

SOUSA, Brisa Pozzi de; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Análise de assunto no processo de indexação: um percurso entre teoria e norma. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 24, n. 1, p. 19-34, jan./abr. 2014.

“PROJETO TEXTOS COMPLETOS EM HANSENÍASE”: RELATO DE EXPERIÊNCIA DO PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO E PUBLICAÇÃO ONLINE DA REVISTA LEPROSY REVIEW DE 1928-2001

Andrea Cristina Bogado (ILSL) - ac_bogado@yahoo.com.br

Juliana Lourenço Sousa (BIREME/OPAS/OMS) - sousajul@paho.org

Marcos Virmond (ILSL) - mvirmond@ilsl.br

Alessandra Carriel Vieira (ILSL) - alecarriel@hotmail.com

Resumo:

Trata-se de um relato de experiência cujo objetivo é compartilhar o processo da execução da digitalização e disponibilização em meio eletrônico da Revista Leprosy Review, ação que faz parte do Projeto Textos Completos em Hanseníase, e divulgar este trabalho na comunidade cientifica, a fim de dar visibilidade aos estudos sobre hanseníase em âmbito nacional e internacional. Constitui-se de um relato baseado na observação dos profissionais envolvidos na execução do projeto. Os resultados parciais evidenciam que os principais objetivos do projeto foram alcançados, pois a revista já está operando em meio eletrônico em caráter de acesso aberto, mesmo com a fase de indexação não finalizada, e até o momento todas as etapas foram concluídas dentro dos critérios estabelecidos inicialmente no projeto.

Palavras-chave: *Relato de experiência 1. Digitalização 2. Periódico científico 3. Biblioteca Virtual em Saúde Hanseníase 4. Acesso aberto 5*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Acervos raros e especiais*

1 Introdução

O projeto de Textos Completos em Hanseníase, desenvolvido em parceria entre o Instituto Lauro de Souza Lima (ILSL) da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME/ OPAS/ OMS) tem como objetivo publicar e oferecer acesso aberto à parte da coleção científica sobre hanseníase que compõe o acervo da Biblioteca e Centro de Documentação Luiza Keffer – ILSL, criando um repositório da memória científica em hanseníase com vistas de promover o aumento da visibilidade, acessibilidade e uso da informação no Brasil e no exterior, através de uma coleção de títulos representativos do tema. (BIREME, 2007)

O Projeto teve início no ano de 2008 com o objetivo fortalecer a Biblioteca Virtual em Saúde Hanseníase (BVS Hanseníase) como forma de acesso equitativo, on-line e integral a documentos sobre hanseníase, de forma a contribuir para sua disseminação e preservação de documentos. (BIREME, 2010). Ao todo foram digitalizadas as seguintes coleções: Hansenologia Internationalis (1976-2004); Livros, Monografias e Manuais do ILSL; Teses e Dissertações; Revista de Leprologia de São Paulo (1933-1935); Revista Brasileira de Leprologia (1933-1970), Revista International Journal of Leprosy (1978-2002) e Revista Leprosy Review (1928-2001).

O presente relato de experiência pretende descrever o trabalho de digitalização e disponibilização em meio digital da coleção impressa de 1928 a 2001 da revista Leprosy Review, último periódico processado no projeto. A revista Leprosy Review é uma revista acadêmica inglesa de grande impacto na área e de grande valor histórico nas esferas institucionais e sociais, que publica artigos originais sobre todos os aspectos da hanseníase, incluindo pesquisas sobre investigação dos aspectos médicos, físicos e sociais da doença e informações relevantes para o controle da hanseníase (LEPRA, c2016). Passou a ser publicada on-line a partir do ano de 2002 na pagina da revista[1], dessa forma tornou-se possível acessar parcialmente a coleção. Através da iniciativa do Projeto Textos Completos em Hanseníase foi possível resgatar toda a memória da revista, deixando-a disponível online integralmente.

Este relato tem como objetivos principais compartilhar a experiência do processo de digitalização e disponibilização da Revista Leprosy Review e divulgar o Projeto Textos Completos em Hanseníase na comunidade científica, a fim de dar visibilidade aos estudos sobre a doença em âmbito nacional e internacional, tendo como objetivos específicos apresentar o processo de digitalização e disponibilização em meio eletrônico da revista Leprosy Review e detalhar os critérios, políticas e procedimentos definidos para a formação e o desenvolvimento da coleção de obras digitalizadas.

Segundo o Ministério da Saúde, "no Brasil, apesar da redução drástica no número de casos, de 19 para 4,68 doentes em cada 10.000 habitantes, no período compreendido entre 1985 a 2000 a hanseníase ainda se constitui em um problema de saúde pública" (BRASIL, 2002, p.9). Dados mais recentes da Organização Mundial de Saúde (OMS) ilustram que a região das Américas é a segunda no mundo a mais notificar novos casos de hanseníase, ficando atrás somente da Ásia, como exemplifica Tabela 1 no ranking mundial por regiões da OMS.

[1] https://www.lepra.org.uk/leprosy-review

Tabela 1 - Tendências na detecção de casos novos de hanseníase, por região da OMS, 2005-2014

Região da OMS	Número de novos casos notificados									
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
África	41.179	34.480	34.468	29.814	28.935	25.345	20.213	20.599	20.911	18.597
Américas	41.952	47.612	42.135	41.891	40.474	37.740	36.832	36.178	33.084	33.789
Mediterrâneo Oriental	3.133	3.261	4.091	3.938	4.029	4.080	4.357	4.235	1.680	2.342
Sudeste Asiático	201.635	174.118	171.576	167.505	166.115	156.254	160.132	166.445	155.385	154.384
Pacífico Ocidental	7.137	6.190	5.863	5.859	5.243	5.055	5.092	5.400	4.596	4.337
Total	**299.036**	**265.661**	**258.133**	**249.007**	**244.796**	**228.474**	**226.626**	**232.857**	**215.656**	**213.899**

* Não foram recebidos relatos da Região Européia

Fonte: WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2015. (tradução nossa)

Analisando os números do boletim da OMS publicado em 2015, é possível observar que os dados da região das Américas foram fortemente influenciados pelo número de casos notificados pelo Brasil, 31.064 novos casos em 2014. Dos 33.789 novos casos das Américas 92% são casos notificados no Brasil.

Dessa forma é de grande relevância a divulgação de ferramentas de pesquisa de acesso aberto e gratuito em meio digital e de conteúdos científicos que contribuam para estudos sobre a doença que levem o país a diminuir a incidência de novos casos e posteriormente à erradicação da hanseníase. Da mesma maneira, é fundamental que a experiência obtida através da realização do Projeto Textos Completos em Hanseníase seja compartilhada, para que profissionais de áreas afins conheçam como se deu o processo de trabalho e as dificuldades enfrentadas e possam através dessa experiência aplicar o conhecimento obtido no seu cotidiano.

2 Revisão de literatura

Segundo Appolinário (2006, p.12), "o tema de uma pesquisa é o assunto geral que desejamos investigar [...]. Trata-se de uma definição ampla, que servirá de ponto de partida para todo esforço subsequente do pesquisador" (APPOLINÁRIO, 2006). Assim, o tema do presente trabalho é delimitado a partir das definições sobre digitalização de acervos e bibliotecas digitais, em especial à Biblioteca Virtual em Saúde.

Greenhagh (2011) cita a importância do processo de digitalização no atual contexto das evoluções tecnológicas, sendo ela uma alternativa para preservar e facilitar o acesso à informação, promovendo a difusão do conhecimento. A digitalização garante acesso ao conteúdo informacional sem a necessidade de manusear o original, fator importante principalmente quando se trata de acervos com exemplares únicos ou de difícil acesso na área, e também de documentos com alto valor histórico e cultural.

Da mesma maneira, conforme cita Nardino e Caregnato (2005, p. 383), o documento eletrônico deve ser considerado como "um novo suporte para o registro de informações, que surge não para substituir o livro impresso, mas para complementa-lo em suas limitações". Portanto, é imprescindível que o documento original permaneça armazenado em local apropriado para sua preservação física, como também para que seja uma fonte de validação das informações dispostas em ambiente digital.

Os autores citam ainda que com o processo de digitalização o documento ganha novas formas de acesso e com sua disponibilização em bibliotecas digitais podem se lançar no espaço virtual, assim, a publicação em uma biblioteca digital possibilita buscar obras do passado, oferecendo a elas maiores perspectivas de uso no futuro.

Arms (2001) define biblioteca digital como uma coleção de informações gerenciada, organizadas sistematicamente, onde os dados são armazenados em formatos digitais e

acessíveis por meio de redes de computadores. Assim, acompanhando as mudanças tecnológicas das últimas décadas, a BIREME como medida estratégica evoluiu investindo na construção e desenvolvimento da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) que a partir de 1998, apresentou-se como "espaço comum de convergência do trabalho cooperativo de produtores, intermediários e usuários de informação". Garantindo assim, "o desenvolvimento de uma rede de fontes de informação científica e técnica com acesso universal na internet, [...] e possibilidade real de acesso equitativo à informação em saúde". (BIREME, 2010, p. 11)

Dessa forma, ainda de acordo com Bireme (2010, p. 12),

> a BVS organiza a informação em uma estrutura que integra e interconecta bases de dados referenciais, diretórios de especialidades, eventos e instituições, catálogo de recursos de informação disponíveis na internet, coleções de textos completos, com destaque para a coleção SciELO (Scientific Electronic Library Online) de revistas científicas, serviços de disseminação seletiva de informação, fontes de informação de apoio à educação e a tomada de decisão, notícias, listas de discussão e apoio a comunidades virtuais.

No ano de 2007, da parceria entre a BIREME e do Instituto Lauro de Souza Lima, foi criada a Biblioteca Virtual em Saúde Hanseníase, cujo objetivo é oferecer acesso à fontes de informação científica e técnica sobre hanseníase. (BIREME, 2010).

A base para formação inicial da BVS hanseníase e do projeto Textos Completos em Hanseníase foi o acervo documental da Biblioteca e Centro de Documentação Luiza Keffer do ILSL. O acervo é considerado singular, pois registrou ao longo dos últimos 70 anos experiências de um país com diferentes políticas de controle e intervenções terapêuticas utilizadas no combate à hanseníase. (BIREME, 2010).

Partindo do contexto de gestão e informação, o Projeto Textos Completos em Hanseníase foi considerado como marco precursor ao avanço e sucesso da BVS Hanseníase, pois possibilitou maior acessibilidade às produções científicas do ILSL, bem como de pesquisadores renomados na área por meio da disponibilização dos documentos, fazendo com que a BVS Hanseníase seja uma importante ferramenta de informação e conhecimento para subsidiar processos de decisão em saúde na área. (BIREME, 2010).

3 Materiais e métodos

O desenvolvimento do processo de digitalização e disponibilização em meio digital da revista Leprosy Review, ocorreu na biblioteca do ILSL e nas dependências das empresas contratadas, teve início no ano de 2014 e ainda encontra-se em fase de finalização.

A execução do projeto compreendeu as seguintes etapas: realização de inventário do acervo, obtenção de cessão dos direitos autorais, digitalização, processamento técnico, preservação dos arquivos digitalizados, preservação dos materiais impressos, disponibilização em meio eletrônico, indexação dos artigos em bases de dados e divulgação.

Este relato de experiência é baseado nas observações dos profissionais do ILSL e BIREME envolvidos na execução do projeto, dessa forma segue a descrição das etapas realizadas:

- Inventário do acervo da revista: etapa de responsabilidade do ILSL. Foram localizados 281 fascículos, contendo 21.108 páginas, publicadas entre 1928-2001. Algumas páginas possuíam manchas amareladas causadas pela idade do documento, e constatou-se a ausência de sete fascículos. Através de pesquisa bibliográfica e contato com o editor da revista, foi determinado que o ILSL não possuía somente um fascículo dos sete não localizados, o restante eram números que não haviam sido publicados. O fascículo que faltava foi enviado pelo editor para completar a coleção do instituto.
- Cessão de direitos autorais: etapa de responsabilidade do ILSL. Foi realizado contato

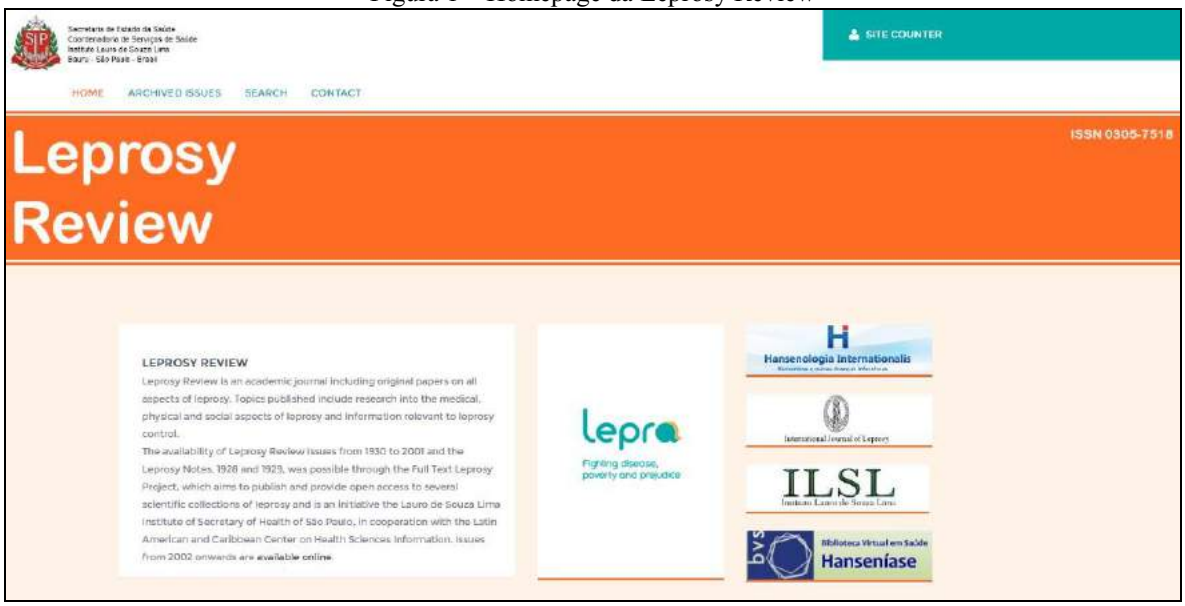
junto ao editor da revista para obtenção da cessão para direitos de publicação na Internet na modalidade acesso aberto, de acordo com a lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 que estabelece critérios sobre direitos autorais.

- Digitalização: através de processo licitatório, foi contratada empresa especializada. Os critérios para definição das características da empresa que realizariam o serviço e dos equipamentos que seriam adquiridos foi executado com a cooperação da BIREME. As digitalizações foram realizadas, exclusivamente, no scanner Zeutschel, modelo Omniscan 12000, equipamento de alta resolução de propriedade do ILSL, essa etapa teve duração de três meses. Por segurança das obras, todo o trabalho foi realizado nas dependências da biblioteca por um profissional designado pela empresa contratada. Parte do acervo se encontrava encadernado para fins de preservação, dessa forma, antes de ser encaminhado para o laboratório de digitalização, foi necessário que o material fosse encaminhado ao Setor de Encadernação do Instituto para desencadernação, e ao final do processo, reencaminhado para nova encadernação.
- Processamento técnico: a empresa contratada realizou tratamento das imagens, para retirada de manchas das páginas e efetuou o processamento de OCR no texto (Reconhecimento Óptico de Caracteres), para posterior conversão dos documentos em formato PDF pesquisável (Formato Portátil de Documento). Também, foi atribuído DOI (Digital Object Identifier) aos artigos.
- Preservação dos arquivos digitalizados: após a digitalização do acervo indicado foram gerados 57GB de imagens em formato JPEG com resolução 600x600 BPI e 9 GB de arquivos PDF, ambos disponibilizados no servidor de dados do Instituto. Para maior segurança desses arquivos foi realizado copia de backup em HD externo. Todos os arquivos gerados receberam nomenclatura de acordo com a Metodologia SciELO, a fim de evitar a utilização de caracteres inválidos e posterior perda dos arquivos. Os artigos foram nomeados de acordo com seu volume, número e sequencia em que aparecem na revista (volume 29, número 1, artigo número 1 = v29n1a01.pdf).
- Preservação do material impresso: todos os fascículos impressos da revista foram encaminhados para a Seção de Acervo Retrospectivo da Biblioteca, onde foram armazenados em acesso restrito, com iluminação adequada e com controle de umidade par fim de preservação do material.
- Disponibilização em meio eletrônico: através de processo licitatório, foi contratada empresa especializada em desenvolvimento de página na Internet, para criação da página de repositório dos artigos. Essa etapa teve a duração de seis meses. Foi desenvolvida a página de Internet que constitui o repositório dos artigos digitalizados, tem caráter de acesso aberto aos documentos e ferramenta de busca, que visa facilitar a recuperação de documentos no momento da pesquisa. Utiliza como fontes de busca os campos: título, autor, volume e ano de publicação. Permite também a utilização de operadores booleanos. A página foi desenvolvida em língua inglesa para ampliação do acesso.
- Indexação: etapa de responsabilidade do ILSL. Com duração prevista de 12 meses, deve ser iniciada no próximo semestre, e compreenderá a indexação dos artigos na BVS Hanseníase, será realizada por bibliotecários do Instituto utilizando a metodologia Lilacs, que foram previamente treinados pela BIREME.
- Divulgação: de responsabilidade conjunta entre o ILSL e a BIREME. Encontra-se em andamento, pois o portal de repositório já está ativo, sendo possível o acesso online e gratuito aos artigos.

4 Resultados parciais/finais

Os resultados parciais evidenciam que os principais objetivos do projeto foram alcançados. Todo o acervo da revista Leprosy Review encontra-se digitalizado atendendo os critérios de qualidade previamente definidos e operando em meio eletrônico com acesso aberto, através do endereço http://leprev.ilsl.br/.

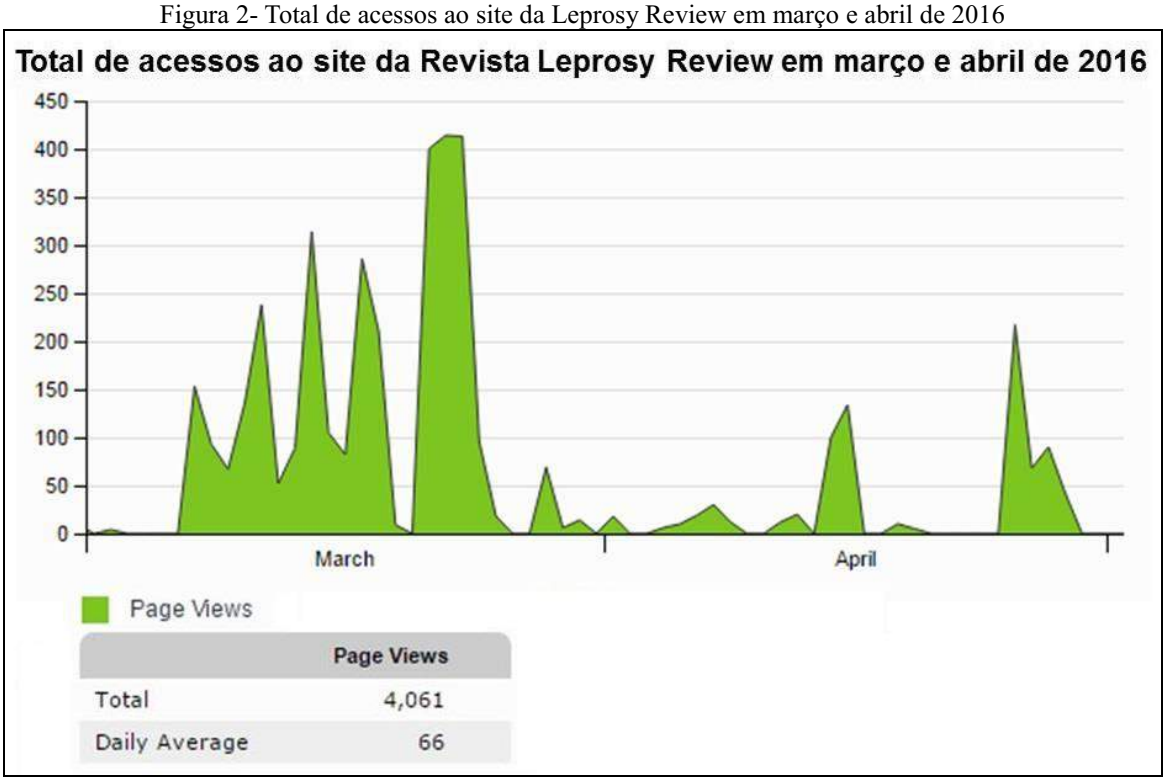
Figura 1 – Homepage da Leprosy Review



Fonte: Leprosy Review, 2016.

Desde a disponibilização da página de Internet em março de 2016 já foram contabilizados cerca de 4.000 acessos, conforme exemplificado na figura 2.

Figura 2- Total de acessos ao site da Leprosy Review em março e abril de 2016



Fonte: StatCounter – Leprosy Review, 2016.

De acordo com o Quadro 1 é possível visualizar que a maior parte das etapas do projeto já foram concluídas em tempo hábil de forma satisfatória. Para finalização restam somente as etapas de indexação dos documentos na BVS Hanseníase, que já conta com pessoal qualificado e prazo de execução estipulado, e a etapa de divulgação, que teve inicio a partir da publicação do repositório digital da revista e não possui estimativa de término, pois será de ação continua.

Quadro 1 – Etapas do projeto

Etapa	Responsabilidade	Período de realização	Status
Realização de inventário do acervo	ILSL	out. 2013 a jan. 2014	Concluída
Obtenção de cessão dos direitos autorais	ILSL e BIREME	fev. 2014	Concluída
Digitalização	ILSL e BIREME	mar. 2014 a maio 2014	Concluída
Processamento técnico	ILSL e BIREME	jun. 2014 a jun. 2015	Concluída
Preservação dos arquivos digitalizados	ILSL	jul. 2015	Concluída
Disponibilização em meio eletrônico	ILSL	ago. 2015 a mar. 2016	Concluída
Indexação dos artigos em bases de dados	ILSL e BIREME	jun. 2016 a jun. 2017	Em andamento
Divulgação	ILSL e BIREME	inicio em mar. 2016	Em andamento

Fonte: elaborado pelo autor.

5 Considerações parciais/finais

A digitalização e disponibilização em meio eletrônico de uma coleção das proporções da Revista Leprosy Review é um processo longo, trabalhoso, de alto investimento e que necessita do forte envolvimento da equipe de trabalho para sua realização e conclusão de forma satisfatória. No caso do Projeto Textos Completos em Hanseníase a parceria com a BIREME, instituição com expertise na área de informação em saúde, foi um diferencial para o sucesso do projeto.

Durante a execução do processo de digitalização o fato de parte do acervo da revista estar encadernado tornou essa etapa mais lenta, pois era necessário encaminhar o volume para desencadernar e a partir desse momento manuseá-lo de forma muito cuidadosa, uma vez que com as páginas soltas a possibilidade de mistura-las ou perde-las era grande. Dessa forma, após a digitalização foi necessário que um profissional conferisse as páginas uma a uma para tornar a encaderna-las.

Outra dificuldade encontrada ocorreu com a contratação da empresa responsável pelo desenvolvimento da página de repositório dos arquivos digitalizados. A empresa vencedora no processo de licitação nunca havia trabalhado com periódicos científicos, dessa forma, não conhecia sua estrutura e particularidades. Para contornar essa dificuldade foi necessário o envolvimento direto dos bibliotecários e analista de sistemas do ILSL, conferindo as informações publicadas e oferecendo suporte técnico direto a empresa contratada.

Para os profissionais da informação diretamente envolvidos com o projeto, foi um momento de aprendizado teórico e prático únicos, pois possibilitou contato com excelentes

profissionais e instituições na área de informação científica, tonando possível seu aprendizado e crescimento profissional.

Dessa forma, se conclui que a digitalização e publicação em meio eletrônico de coleções com o valor científico, cultural e social da Leprosy Review é de extrema importância para a comunidade científica, pois pluraliza o acesso ao conteúdo que antes atingia um pequeno grupo de pesquisadores e também contribui para a preservação do material original impresso.

6 Referências

ARMS, W. An introduction to digital libraries. In: _____. **Digital libraries.** Cambridge: MIT, c2000. Disponível em: < http://www.cs.cornell.edu/wya/diglib/MS1999/Chapter1.html>. Acesso em: 18 abr. 2016.

APPOLINARIO, F. **Metodologia científica**: filosofia e prática da pesquisa. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas da Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Guia para o controle da Hanseníase**. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

CENTRO LATINO-AMERICANO E DO CARIBE DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE. Organização Pan-Americana da Saúde. Organização Mundial da Saúde. **Projeto BVS Hanseníase 2010**: informe técnico final: resultados obtidos no período de março a julho de 2010. São Paulo, 2010. Informe Técnico: BIR IT 042

CENTRO LATINO-AMERICANO E DO CARIBE DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE. Organização Pan-Americana da Saúde. **Textos completos em Hanseníase**: proposta de projeto de evolução da BVS Hanseníase. São Paulo, 2007.

CENTRO LATINO-AMERICANO E DO CARIBE DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE. **BVS Hanseníase**: manual de procedimentos para digitalização de documentos: versão 4. São Paulo, 2010.

GREENHAGH, R. D. Digitalização de obras raras: algumas considerações. Perspectivas em Ciência da Informação**,** Belo Horizonte, v. 16, n. 3, p. 159-167, 2011.

INSTITUTO LAURO DE SOUZA LIMA**. Leprosy Review**. Bauru, 2016. Disponível em: <http://leprev.ilsl.br/>. Acesso em: 14 abr. 2016.

LEPRA. **Leprosy Review**. England, c2016. Disponível em: <https://www.lepra.org.uk/leprosy-review>. Acesso em: 14 abr. 2016.

NARDINO, A. T. D.; CAREGNATO, S. E. O futuro dos livros do passado: a biblioteca digital contribuindo na preservação e acesso às obras raras. **Em Questão,** Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 381-407, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/126/84>. Acesso em: 15 abr. 2016.

STAT COUNTER. **Leprosy Review**. Dublin, c2016. Disponível em: <http://statcounter.com/p10758690/summary/daily-rpu-axis-area-20160301_20160431/>. Acesso em: 14 abr. 2016.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Global leprosy situation, 2010. **Weekly Epidemiological Record**, Geneva, v. 90, n. 36, p. 461-476, 2015. Disponível em: <http://www.who.int/wer/2015/wer9036.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

“VOCÊ SABIA” QUE É POSSÍVEL DIVULGAR BENS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA POR MEIO DA COMUNICAÇÃO VISUAL?

Fabíola Maria Pereira Bezerra (UFC) - fabbezerra@gmail.com

Francisco Jonatan Soares (UFC) - fjonatan.soares@gmail.com

Diana Flor Rifane (UFC) - dianarifane@gmail.com

Nirlange Pessoa Queiroz (UFC) - nirlange@ufc.br

Resumo:

Apresenta os resultados alcançados com a ação de comunicação visual adotada pela Biblioteca Universitária da Universidade Federal do Ceará denominada “Você Sabia?”, no período de abril de 2015 a abril de 2016. O novo serviço de disseminação da informação utiliza as mídias eletrônicas para destacar os produtos, serviços e conteúdos informacionais disponibilizados pela biblioteca para a construção do conhecimento pela comunidade acadêmica, focalizando-se nesse estudo a veiculação de posts no Facebook. Destaca a imagem como meio de facilitar o entendimento da mensagem, aliado a um conteúdo textual da comunicação elaborado na forma interrogativa para reforçar a intenção de estabelecer ou fortalecer as ligações com os usuários, na perspectiva da Educomunicação. O levantamento das métricas da rede social utilizada mostrou resultados satisfatórios, dada a grande visibilidade das postagens, que validou a ideia inicial do potencial redes sociais, cujo alcance é cada vez mais amplo, para divulgação dos banners digitais produzidos pelo Sistema de Bibliotecas e para intensificar a interação com os usuários.

Palavras-chave: *Comunicação Visual. Educomunicação. Biblioteca Universitária.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2016

Eixo Temático: Educação de usuários e competências informacionais.

"VOCÊ SABIA" QUE É POSSÍVEL DIVULGAR BENS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA POR MEIO DA COMUNICAÇÃO VISUAL?

Modalidade da apresentação: Comunicação oral

RESUMO

Apresenta os resultados alcançados com a ação de comunicação visual adotada pela Biblioteca Universitária da Universidade Federal do Ceará denominada “Você Sabia?”, no período de abril de 2015 a abril de 2016. O novo serviço de disseminação da informação utiliza as mídias eletrônicas para destacar os produtos, serviços e conteúdos informacionais disponibilizados pela biblioteca para a construção do conhecimento pela comunidade acadêmica, focalizando-se nesse estudo a veiculação de *posts* no Facebook. Destaca a imagem como meio de facilitar o entendimento da mensagem, aliado a um conteúdo textual da comunicação elaborado na forma interrogativa para reforçar a intenção de estabelecer ou fortalecer as ligações com os usuários, na perspectiva da Educomunicação. O levantamento das métricas da rede social utilizada mostrou resultados satisfatórios, dada a grande visibilidade das postagens, que validou a ideia inicial do potencial redes sociais, cujo alcance é cada vez mais amplo, para divulgação dos *banners* digitais produzidos pelo Sistema de Bibliotecas e para intensificar a interação com os usuários.

Palavras-Chave: Comunicação Visual. Educomunicação. Biblioteca Universitária.

ABSTRACT

Presents the results achieved with the action of visual communication adopted by the Biblioteca Universitária of Universidade Federal do Ceará (BU/UFC) called "Did You Know?", from April 2015 to April 2016. The new information dissemination service uses electronic media to highlight products, services and informational content provided by the library for the construction of knowledge by the academic community, focusing this study the placement of posts on Facebook. Highlights the image as a means of facilitating the understanding of the message, with a textual content of the communication prepared in the interrogative form to reinforce the intention to establish or strengthen links with users in view of Educommunication. The survey metrics of social network used showed satisfactory results, given the high profile of the posts, which validated the initial idea of the potential social networks whose scope is becoming wider, for dissemination of digital banners produced by BU/UFC and to intensify interaction with library users.

Keywords: Visual communication. Educommunication. University Library.

1 Introdução

A Comunicação Visual está inserida no contexto da sociedade contemporânea, seja por meio de signos, imagens, desenhos ou gráficos, sendo indiscutível sua eficácia. O uso da imagem chega mais rapidamente ao receptor, enquanto o texto precisa ser lido e interpretado.

Partindo-se desse princípio, e na expectativa de criar uma nova forma de comunicação com a comunidade universitária, em abril de 2015, os serviços e produtos do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) passaram a ser divulgados semanalmente em forma de *banner*. A proposta com a divulgação visual foi propiciar uma maior absorção das informações publicadas à comunidade acadêmica.

Inicialmente, foram listados produtos e serviços estratégicos do Sistema de Bibliotecas a serem divulgados numa proposta inovadora. Dentro do projeto de comunicação visual do Sistema surgiu a ação denominada "Você sabia?". A escolha desse título para a ação foi no sentido de mostrar os produtos e serviços em forma de frases interrogativas, provocando um questionamento na comunidade universitária sobre o conteúdo do que estava sendo divulgado. A criação da comunicação visual dessa ação compreende a produção de *banners* em formato.PNG no site /www.canva.com, posteriormente divulgados via lista de e-mails de alunos, professores e servidores da UFC, na página de busca do Sistema Pergamum (catálogo *online* do acervo) e no Facebook.

O presente trabalho apresenta os resultados alcançados com essa ação no período de abril de 2015 a abril de 2016. Isso posto, o objetivo do trabalho é apresentar os resultados dessa comunicação visual adotada pela Biblioteca Universitária. Do objetivo geral, decorrem os seguintes objetivos específicos: avaliar a repercussão dessa ação no contexto acadêmico; descrever o engajamento dessa ação no contexto do Facebook.

A justificativa desse trabalho se dá pela necessidade de se entender a importância dessa ação para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará e a contribuição real para a comunidade acadêmica.

2 Revisão de literatura

2.1 A biblioteca universitária no contexto acadêmico

O compromisso das universidades se renova a cada dia com a formação de profissionais cada vez mais qualificados, tornando-se imperativo, para as universidades, reformular sua forma de ensinar e de formar profissionais. As bibliotecas universitárias aparecem nesse contexto como disseminadoras da informação e promotoras da construção do conhecimento, oferecendo produtos e serviços otimizados à a sua comunidade acadêmica, dando suporte informacional às atividades educacionais, cientificas, tecnológicas e culturais.

As Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará foram surgindo à medida que novas

unidades de ensino foram sendo incorporadas ou criadas. Atualmente, aos 60 anos de história da Universidade, o Sistema de Bibliotecas da UFC, coordenado pela Biblioteca Universitária, compreende 13 bibliotecas em Fortaleza e 5 no Interior do Estado, contando com um acervo de mais de 500.000 exemplares.

As Instituições de Ensino Superior (IES), notadamente as públicas, têm como baluarte as dimensões de Ensino, Pesquisa e Extensão. Estas dimensões por sua vez têm por sustentáculo essencialmente a produção de conhecimento, o qual irá alimentar os procedimentos nas universidades, sejam educacionais ou administrativos.

As bibliotecas por sua vez precisam dar suporte informacional a essa produção, com seus diversos serviços e produtos, os quais promoverão um uso adequado dos conteúdos (dados, informações e conhecimeto por parte dos usuários), dispostos nas bibliotecas da universidade ou em qualquer outro suporte informacional.

A BU/UFC tem primado nos últimos anos pela construção de um cenário proprício para este fim, usando entre outros mecanismos, a comunicação visual, especialmente em sua página institucional na *Web*. Identificou-se portanto que seria necessário um refinamento e mais efetividade das muitas informações relativas aos seus produtos e serviços, constantes da sua página eletrônica, portanto, a partir desta constação surge a ideia do "Você Sabia?".

2.2 Comunicação Visual

É imperativo para a construção do embasamento teórico deste trabalho apresentar conceitualmente a temática "comunicação", uma vez que por meio dela adotou-se uma estratégia visual para divulgar produtos, serviços e assuntos correlacionados com as ações que o Sistema de Bibliotecas da UFC desenvolve.

Valentim (c2014) apresenta os seguintes conceitos:

- **Comunicação**: sistema de troca de mensagens que envolva pelo menos um emissor e outro, receptor.
- **Comunicação sonora**: comunicação que acontece por meio de sons e requer a percepção auditiva para sua recepção.
- **Comunicação tátil**: aquela que se dá, principalmente, por meio de símbolos gráficos com texturas diferenciadas elou em relevo ou pela emissão de impulsos vibratórios e requer a percepção tátil para sua recepção.
- **Comunicação visual**: comunicação que se dá por meio de imagens e requer a percepção visual para sua recepção.

Nessa perspectiva, é importante ressaltar que tendo em vista que a comunicação visual baseia-se em sinais - imagens ou caracteres escritos e ainda que é por meio da combinação destes elementos visuais que se compõe a mensagem que se deseja comunicar, assim a escolha adequada de formatos, cores, fontes e texto certamente contribuirá de forma positiva para a compreensão da mensagem que se deseja transmitir, tornando mais fácil a compreensão por parte do usuário em relação ao conteúdo que está sendo informado.

Outro aspecto importante, com base em Munari (1997), no que diz respeito à comunicação visual: é possível entender conceitualmente, que praticamente tudo o que vemos seja uma flor, um pássaro, um cartaz, uma paisagem, seja ela qual for, dependendo do contexto em que estão inseridas, certamente transmitirão informações divergentes, contudo, entre as muitas mensagens que poderão transmitir, pelo menos duas distinções é possível identificar, ou seja, se foi intencional ou casual. No caso da BU, utilizamos a comunicação visual de forma totalmente intencional e tendo em mente os seguintes objetivos: **Direcionar** a informação aos pontos principais; **Instruir** sobre os procedimentos de uso de materiais, equipamentos etc.; **Normatizar** regulamentando o comportamento e uso de produtos e serviço das Biblioteca e por último **Alertando** quanto às questões importantes e relativas as responsabilidades, deveres e direitos dos usuários/público-alvo a quem a comunicação está sendo direcionada. (VALENTIM, c2014)

Valentim (c2014) também ressalta a importancia de se ter bem definidos os seguintes aspectos: o público-alvo, o tipo de ambiente onde a comunicação será realizada (empresas publicas, ou privadas etc), tipos de comunicação (interna ou externa), e no caso da biblioteca, utilizar o nome da biblioteca; a sigla do nome da biblioteca; ter uma imagem relacionada ao nome (marca) que deve ser claro e bem elaborado; além do fato de que a marca deve respeitar as cores e a marca da organização a qual a biblioteca está inserida, respeitando o tipo de organização e aparecer em todos os materiais utilizados na comunicação visual.

Isto posto, fica patente a necessidade de utilização de uma ferramenta gráfica adequada que torne possivel adotar todas essa especificações e a partir daí criar as peças de comunicação visual a serem utilizadas na divulgação a ser feita. No caso da BU/UFC, optou-se pelo uso da ferramenta *online* chamada "Canva", que será detalhada em um próximo tópico.

2.3 Práticas educomunicativas

Comunicar de forma expressiva, socializando o conhecimento a partir da construção de relacionamentos entre aqueles que emitem e os que se beneficiam das mensagens. Assim pode ser entendida a Educomunicação, que consiste em desenvolver práticas educativas utilizando os meios de comunicação, visando a criação e o fortalecimento das interações dos membros que compõem as comunidades educativas, o diálogo aberto e democrático e a capacidade de expressão das novas gerações (SOARES, 2002).

Segundo o Prof. Ismar de Oliveira Soares, da Escola de Comunicação e Artes (ECA/USP), estudioso desse novo campo transdisciplinar de estudos, a Educomunicação pode ser caracterizada da seguinte forma:

> "Definimos, assim, a Educomunicação como o conjunto das ações inerentes ao planejamento, implementação e avaliação de processos, programas e produtos destinados a criar e a fortalecer ecossistemas comunicativos em espaços educativos presenciais ou virtuais, assim como a melhorar o coeficiente comunicativo das ações educativas, incluindo as relacionadas aos usos dos recursos da informação no processo de aprendizagem." (SOARES, 2002, p. 24)

Soares (2002) afirma que, na concepção norte-americana, o campo da Educomunicação passa por duas vertentes de "intervenção sócio-político-cultural": *mediações tecnológicas nos espaços educativos*, como necessidade de desenvolvimento das habilidades de uso adequado dos recursos de informação e comunicação por professores e estudantes, não só no processo de ensino-aprendizagem, mas como meio para sua manifestação. Trata-se da literacia ou competência informacional, entendida como o domínio do campo informacional, ou seja, a capacidade de processar, assimilar e fazer uso de informações - que no contexto contemporâneo são criadas e fluem rapidamente e em grande volume -, com autonomia e senso investigativo e crítico, gerando valor para si como indivíduo e cidadão e para a sociedade. A segunda vertente diz respeito à educação que se preocupa com os efeitos dos meios de comunicação sobre crianças e adolescentes.

Focalizando-se a primeira vertente, na nova cultura da informação na sociedade contemporânea, o pensamento crítico surge no bojo de um novo modelo educacional que busca privilegiar a construção do conhecimento, de acordo com Belluzzo (2004). O pensamento não crítico faz parte do contexto de uma educação mais tradicional, baseada sobretudo na transmissão de conhecimentos.

> Desse modo, essa nova cultura é uma das experiências da sociedade contemporânea, constituindo-se em processo dinâmico, que possibilita: melhoria na capacidade intelectual; desenho e desenvolvimento dos meios e das formas de comunicação para a gestão do conhecimento; impulso na compreensão e no entendimento, não somente na socialização da informação, cuja finalidade é incrementar o repertório de conhecimentos e experiências das pessoas e das atividades humanas. (BELLUZZO, 2004, p. 30)

Na concepção de Sartori e Soares (2005), a Educomunicação abrange quatro áreas: "educação para a comunicação", que se ocupa da leitura crítica dos meios de comunicação; "mediação tecnológica na educação", abordando os impactos do uso das tecnologias da informação na comunicação; "gestão comunicativa", voltada para a construção de relações que favoreçam a relação dos educadores com os pais e a comunidade, ao mesmo tempo em que enfoca o planejamento de ações que tornem o ambiente favorável ao desenvolvimento de projetos de uso das tecnologias e de educação para uso dos meios de comunicação; e "reflexão epistemológica", que se refere às pesquisas acadêmicas sobre a inter-relação entre Educação e Comunicação na composição desse novo campo do saber.

Observa-se cada vez mais que o campo educacional abre-se a novas possibilidades de interação por meio das vias comunicacionais, com a utilização dos mais diversos recursos e mídias disponíveis, com destaque para os meios eletrônicos e novos recursos midiáticos, gerando mais possibilidades de interação entre as pessoas. Nesse contexto, compreende-se que o público atendido pode e deve atuar como criador e có-criador da informação e do conhecimento, não como mero "receptor de mensagens" e, por outro lado, os gestores da comunicação não devem se posicionar como simples transmissores do conhecimento e detentores da verdade, devm estar propensos ao diálogo. A educação, aliada à comunicação, nessa visão, fortalece seu poder transformador.

Nessa perspectiva, entende-se que no ambiente educacional é uma rica seara onde se pode estabelecer uma comunicação que seja instigante, criativa, expressiva e que fale a

linguagem dos educandos; na qual se pode buscar estabelecer diálogo e cooperação visando conhecer e abordar os interesses e demandas dos mesmos, a fim de propiciar a geração de conhecimentos, novas visões, experiências e a transformação das atittudes.

2.4 Ferramentas de design gráfico

Dentre as ferramentas de design gráfico existentes, como citado mencionado acima, utilizamos o "Canva", uma solução integrada e simplificada que não exige conhecimentos aprofundados e complexos de softwares de design, tais como o Photoshop e CorelDRAW.

O Canva é uma ferramenta *online* gratuita de design gráfico, criada pelos empresários Melanie Perkins e Cliff Obrecht, tratando-se de uma *startup* australiana, que possibilita a criação de *layouts* profissionais sem o conhecimento técnico necessário para criação de design. O modelo utilizado no Canva é conhecido como *freemium***,** muito popular em serviços na internet, onde o uso do serviço é gratuito, porém, existem algumas funcionalidades que são pagas.

A plataforma do Canva é *online*, o que facilita o acesso em qualquer local, desde que conectado à Internet. Por meio do Canva, é possível acessar centenas de elementos e fontes gratuitos**,** o que amplia o universo de possibilidades na criação dos modelos de design, ou, selecionar, a partir da biblioteca do Canva**,** mais de 1 milhão de fotos e figuras premium no valor de U$1. Na elaboração dos *banners* da BU/UFC, todas as imagens e recursos gráficos utilizados foram gratuitos.

Outro detalhe que merece destaque é o fato de o Canva.com disponibilizar alguns *templates* prontos, como sugestão e com possibilidade de adaptação, grande parte desses *templates* são focados em diversas redes sociais, tais como Facebook, Twitter, Instagram, Google+ e Pinterest. Sendo eles: Facebook Covers; Kindle Covers; Social Media; Pinterest; Blog Graphs; Flyers; Apresentações; Convites; Cartões de Visita e Pôsters.

Além da possibilidade de criar conteúdos com medidas personalizadas, usando o **"**Use custom dimensions"**.** Com os formatos pré-definidos citados, facilitou o trabalho de criação dos *banners*, uma vez que não foi preciso pesquisar os tamanhos a serem utilizados. Vários destes recursos também são editáveis, dependendo do caso. Isto acontece com *frames*, balões de diálogo, estampas e botões, por exemplo. A simplicidade no uso da ferramenta foi a grande vantagem no uso do mesmo, bastando para isso um simples cadastro informando o e-mail e uma senha, ou então, realizar login através das redes sociais. O acesso gratuito e *online* está disponível em: http://www.canva.com/.

3 Materiais e métodos

Com a expectativa de criar uma nova forma de comunicação para intergir com a comunidade universitária, em abril de 2015, os serviços, produtos e temas diversos pertinentes ao funcionamento da BU/UFC passaram a ser divulgados semanalmente em formato de *banner* digital.

O trabalho é de natureza descritiva, relata a experiência vivida na BU/UFC com o uso

da comunicação visual, assim como é de natureza exploratória, à medida em que utiliza as métricas disponibilizadas no *Facebook Insight* para analisar e quantificar o engajamento dessa ação junto à comunidade universitária. O período de cobertura da pesquisa é de abril de 2015 a abril de 2016.

O estudo em pauta descreve a utilização da ferramenta online "CANVA" para criação do design da comunicação visual do Sistema de Bibliotecas da UFC, em uma de suas opções que é o "Facebook Post", produzindo peças de divulgação no tamanho 940px X 780px no formato ".png". A produção em alta resolução e com diversificação de opções gráficas valorizou e dinamizou a forma de comunicação com a comunidade universitária.

A princípio foi elaborada uma lista com os assuntos a serem divulgados, sendo eles: funcionamento da Biblioteca de Humanidades e da Biblioteca de Ciências e Tecnologia aos sábados; catalogação na publicação; Guia de Normalização da UFC; treinamentos; renovação on line; recebimento de TCC, teses e dissertações em formato eletrônico; Missão da BU; Repositório Institucional; Visão da BU; Valores da BU; Normas ABNT; Libras; Uso do sistema Pergamum por meio dos dispositivos móveis (*tablets e smartphones*); Ficha catalográfica; Como acessar o Portal da Capes - acesso fora da universidade para a comunidade acadêmica; Empréstimo - Quantidade de livros e prazo para devolução; Nada consta; Cuidados com os Livros. Definidos os assuntos iniciais, o passo seguinte foi planejar o modelo a ser utilizado na divulgação; posteriormente outros assuntos foram sendo acrescentados, baseados na retroalimentação envolvida nos processos de comunicação estabelecidos.

Em um segundo momento, foi definida a denominação dessa ação, sendo indicado o título "Você Sabia?", onde cada *banner* iniciava com essa chamada. Em seguida, era exposta uma imagem que expressasse de forma direta o assunto abordado e finalizado com uma frase interrogativa. A ideia com essa estrutura era simular uma conversa entre Sistema de Bibliotecas e a comunidade, a partir das vivências do atendimento cotidiano aos usuários.

A criação dos banners foi de responsabilidade da equipe de bibliotecários da Divisão de Coordenação de Bibliotecas da UFC, aproveitando as habilidades midiáticas de um membro da equipe. À medida que os modelos eram criados, foram compartilhados com toda a equipe e selecionados por meio de votação. Após definição do modelo escolhido, eram divulgados para a comunidade acadêmica via lista de e-mails de alunos, professores e servidores da universidade, na página de busca do Sistema Pergamum (na opção catálogo *online*) e no Facebook.

Seguindo o objetivo da pesquisa, que é avaliar a repercussão dessa ação dentro do contexto acadêmico, utilizamos como amostra os 37 banners criados no período de cobertura desse estudo, sendo elas ilustradas nas Figuras 1 e 2 abaixo.

Figura 1 – Compilação "Você Sabia" 1



Figura 2 – Compilação "Você Sabia" 2



Na análise exploratória, foi realizado um levantamento das métricas no *Facebook Insights* para os 37 banners publicados, dado disponível apenas para *fan pages*. Foi possível identificar, dentre outras métricas, a quantidade de curtidas, compartilhamentos e comentários dentro da página a partir dos compartilhamentos. Para esse estudo, apenas serão consideradas essas métricas, conforme ilustrado na Figura 3.

Figura 3 – Gerenciador de anúncios - Publicações do Facebook



Fonte: *Fan Page* da Biblioteca Universitária no Facebook

4 Resultados parciais/finais

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC), ao longo dos anos, vem implementando novos serviços e produtos que reforçam cada vez mais a comunicação com a comunidade acadêmica, seja por meios de serviços presenciais ou, mais recentemente, por meio da utilização das tecnologias disponíveis pela Web 2.0, sempre buscando potencializar a democratização da informação. Dessa forma, está presente nas redes sociais por meio do *Twitter, Facebook e Blog.*

A presença dessas bibliotecas do sistema nas referidas redes, torna o contato com sua comunidade usuária mais dinâmico e proporciona maior divulgação e visibilidade aos seus produtos e serviços.

Nesse mesmo sentido, Aguiar (2012) corrobora quando afirma que a Web 2.0 é uma "nova geração de ferramentas na Internet que possibilitam a comunicação, a socialização, a interação, a colaboração, a participação, a criação e o compartilhamentos de conteúdos", o que levou a estar presente de forma intensiva na vida e no cotidiano das pessoas. Dentro dessa perspectiva, justifica-se cada vez mais a utilização das ferramentas da *Web* 2.0 pelas Bibliotecas Universitárias, à medida que facilitam a relação biblioteca x usuário. Aguiar (2012) destaca ainda que, dentre as ferramentas oferecidas na *Web* 2.0, a rede social é a que melhor pode ser aproveitada pelas bibliotecas universitárias, "por sua popularidade entre usuários e suas características".

Essa nova interface que propicia o dialogo inovador, que amplia a capacidade de compartilhamento e interlocuções, que provoca uma atitude autônoma, criativa e criadora por meio do uso da inteligência coletiva, ganha cada vez mais adeptos, pois permite cada vez mais

o engajamento e participação de usuários da Internet.

A inicativa visava também a ampliação do número de perguntas direcionadas ao sistema, abrindo espaço para o Serviço de Referência Virtual, funcionando ainda que informalmente via Facebook e e-mail, mobilizando uma equipe de bibliotecários dispostos a dialogar com os usuários, não só fornecendo respostas pontuais, mas na perspectiva de ampliar a sua visão do potencial dos recursos disponibilizados pela biblioteca para favorecer a construção do seu conhecimento acadêmico.

Ao fazer levantamento das métricas no *Facebook Insight* observou-se o impacto e repercussão de todas os 37 banners publicados dentro do *Facebook*, conforme ilustrado no Quadro 1 abaixo:

Quadro 1 – Levantamento das métricas das 37 publicações no *Facebook Insight*

Pessoas Alcançadas	Curtidas	Compartilhamentos	Comentários
90.868	**845**	**643**	**50**

O levantamento das métricas mostrou resultados satisfatórios, a grande visibilidade das postagens validou a ideia inicial quando apostamos na popularização das redes sociais para divulgação dos banners produzidos pelo Sistema de Bibliotecas.

Os comentários deixados nas postagens registram de forma espontânea a satisfação do usuário em relação ao novo serviço, um deles afirmou: "Show de bola esse novo layout". Satisfação essa compartilhada para outros colegas, por meio das inúmeras marcações feitas nas postagens que levou a outros usuários também tomarem conhecimento do assunto abordado em cada banner.

Observou-se ainda que o banner que apresentou maior engajamento, curiosamente, abordou um assunto que a princípio parecia de conhecimento de todos, ou seja, que as bibliotecas do sistema estão disponíveis para consulta local para o público em geral, conforme ilustrado anteriormente na Figura 3, resultando em 70.401 pessoas alcançadas, 435 curtidas, 525 compartilhamentos e 34 comentários. Esse assunto entrou em pauta em virtude de uma série de telefonemas recebidos pelo sistema. Dentre os comentários manifestados podemos citar: "Tô pra ir todo dia"; "Ai que tudo! Todos merecem mesmo!" ; "Eu pelo menos não sabia que podia" ; "Muito massa" ; "Quando é mesmo que vamos? Agora?" ; "Vou quase me sentir uma estudante lá". Além do feedback na rede social, podemos citar um e-mail recebido de uma docente da UFC: " Parabéns aos colegas, por mais essa ação. Sucessos mais".

É tudo muito significativo. O alto número de pessoas alcançadas com a ação, a quantidade de curtidas, o elevado número de compartilhamentos, os comentários registrados pelos usuários na *Fan Page*.

5 Considerações parciais/finais

Na ação "Você Sabia?" utiliza-se a imagem como meio de facilitar o entendimento da mensagem, buscando provocar o interesse do público beneficiário e atrair novos públicos. O conteúdo textual da comunicação, elaborado na forma interrogativa, reforça a intenção de estabelecer uma ligação com os usuários, de forma a instigá-los à análise e reflexão sobre os benefícios do uso da informação veiculada, e ao mesmo tempo, abrindo espaço para a manifestação de suas opiniões. Ampliam-se assim as possibilidades do usuário esclarecer dúvidas e ampliar suas informações sobre os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca utilizadno as mídias que estão presentes de forma marcante no seu cotidiano, como é oc aso do Facebook.

O principal motivador da inserção deste novo serviço ao usuário foi a constatação de que era necessário encontrar um mecanismo dinâmico e eficiente de informar e suscitar no usuário o interesse e uso dos produtos e serviços da biblioteca e o quanto estes poderiam agregar valor a sua vida acadêmica e consequentemente seu ensino e sua aprendizagem, resultando em bom desempenho e produção acadêmica satisfatória. Os resultados da pesquisa demonstram claramente que agora o usuário foi encontrado pela biblioteca e ele está alinhado com o potencial informacional (serviços e produtos) que a biblioteca oferece, notadamente potencializando a sua vida acadêmica e levando-o a um uso exitoso das possibilidades informacionais ao seu alcance.

Assim, consideram-se profícuos e animadores os resultados obtidos com a inserção no cotidiano da biblioteca de uma ação comunicativa com apelo visual que visa a instruir e alertar sobre os produtos e serviços disponibilizados pela biblioteca, mas ao mesmo tempo provocar reações, e que consegue impactar um grande número de pessoas por meio das mídias digitais, fortalecendo a imagem e os elos da biblioteca com a comunidade acadêmica. O bom resultado se reflete nas interações e compartilhamentos que demonstram o interesse gerado pelos conteúdos publicados e avaliados pelos usuários, que realimentam o processo com novas informações e demandas baseadas em suas questões e interesses.

Quanto à atuação do bibliotecário, aos papéis já tradicionais de intermediário e mediador da informação, como sabemos, está sendo exigida a incorporação de novas posturas, o que significa assumir responsabilidades mais complexas, em função das transformações na sociedade dinâmica na qual estamos inseridos. Assim, novas competências são requeridas, tais como a gestão comunicacional, cujo exercício buscou-se exercitar com a concepção e implementação do "Você Sabia?".

6 Referências

AGUIAR, Giseli Adornato de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP.** 2012. 184f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, 2012. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/pt-br.php> . Acesso em: 19 abr. 2016.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica do desenvolvimento da information literacy, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento. **Transinformação,** Campinas, v. 16, n. 1, p. 17-32, abr. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862004000100002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 14 abr. 2016.

MUNARI, Bruno. **Design e Comunicação visual.** São Paulo: Martins Fontes, 1997.

SARTORI, Ademilde S.; SOARES, Maria S. P. Concepção dialógica e as NTICs: a educomunicação e os sistemas educomunicativos. *In:* **COLOQUIO INTERNACIONAL PAULO FREIRE,** 5., 2005**,** Recife. Disponível em: http://www.usp.br/nce/wcp/arq/textos/86.pdf. Acesso em: 05 jul. 2016.

SOARES, Ismar de Oliveira. Gestão comunicativa e educação: caminhos da educomunicação. **Comunicação & Educação,** Brasil, n. 23, p. 16-25, abr. 2002. ISSN 0104-6829. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/37012/39734>. Acesso em: 18 abr. 2016.

VALENTIN, Marta. **Comunicação visual em bibliotecas.** Marília: Unesp, c2014. Disponível em: <http://docplayer.com.br/11738480-Comunicacao-visual-em-bibliotecas.html>. Acesso em: 15 mar. 2016.

A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

Lucia Cristina Gomes dos Santos (Unifesspa) - luciacris@unifesspa.edu.br

Resumo:

A proposta foi um Programa de Extensão apresentado a Universidade Federal do Pará – UFPA, com vigência de março de 2012 a março de 2014 que visava articular diferentes ações de extensão envolvendo a universidade e a escola de educação básica, mais especificamente a biblioteca universitária e a biblioteca escolar, por meio da atuação de bibliotecários, docentes e discentes dos cursos de Letras-Português do campus universitário de Marabá. O programa ocorreu inicialmente como projeto de extensão em 2012 e no ano seguinte foi apresentado e aprovado como programa de extensão, com vigência de mais 1 ano. Tanto o projeto como o programa foi realizado pela Biblioteca Universitária Josineide da Silva Tavares.

Palavras-chave: *Extensão universitária; Biblioteca Universitária; biblioteca escolar; Educação-Leitura*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

A proposta de trabalho ora exposta é resultado de Programa de Extensão apresentado a Universidade Federal do Pará – UFPA, entre 2012 a 2014, com o título "A biblioteca universitária como agente de transformação social." O objetivo da pesquisa foi articular diferentes ações de extensão envolvendo a universidade e a escola de educação básica, mais especificamente a biblioteca universitária e a biblioteca escolar, por meio da atuação de bibliotecários, docentes e discentes dos cursos de Letras-Português do campus universitário de Marabá, atualmente Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará - Unifesspa. O estudo visava identificar e analisar as contribuições que o uso do acervo da biblioteca, nomeadamente os livros de literatura infantil e infantojuvenil, oferecia às atividades desenvolvidas pelos docentes com os alunos da escola. Entre algumas das as ações previstas no Programa estavam: a organização e revitalização do acervo da biblioteca da Escola Municipal Salomé Carvalho; integração da biblioteca com as atividades curriculares da escola, valorização da biblioteca para a construção, acesso e democratização do conhecimento. Universidade e biblioteca são instituições sociais com responsabilidade e função de educar, com vistas ao crescimento do indivíduo e, consequentemente, da sociedade nas quais estão inseridas.

De acordo com o Manifesto IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar (2002, p.2), um dos principais objetivos desse tipo de biblioteca é [...] oferecer oportunidades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, à compreensão, imaginação e ao entretenimento [...]. A existência da biblioteca nas instituições de ensino superior justifica-se pelo apoio ao desenvolvimento e produção do conhecimento nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Uma das diretrizes para a extensão universitária é a de Impacto e transformação que postula sobre haver "Estabelecimento de uma relação entre a universidade e outros setores da sociedade, com vistas a uma atuação transformadora, voltada para os interesses e necessidades da maioria da população." (UFPA, 2003). Como afirma Freire (2006, p. 26)

> [...] educar e educar-se, na prática da liberdade é tarefa daqueles que sabem que pouco sabem - por isto sabem que sabem algo e podem assim chegar a saber mais – em diálogo com aqueles que, quase sempre, pensam que nada sabem, para que estes, transformando seu pensar que nada sabem em saber que pouco sabem, possam igualmente saber mais.

A escola tem como missão preparar o indivíduo para viver em uma sociedade, dinâmica, logo, a escola deverá estar preparada para atendê-lo, utilizando diversas formas de ensino e aprendizagem que alcance a todos, levando em conta práticas pedagógicas que auxiliem o aluno a interagir com o ambiente escolar e com seu contexto social,

> [...] a fim de se prepararem para viver numa sociedade caracterizada por mudanças e contradições, as crianças e os jovens de hoje precisam aprender a pensar de forma lógica e criativa, a solucionar problemas, a usar informações e comunicar-se efetivamente. (CAMPELLO, 2008, p.9)

2 Materiais E Métodos

O estudo realizado foi fundamentado em uma abordagem qualitativa, no tipo de pesquisa colaborativa. Minayo (2001, p. 57), define a pesquisa qualitativa como: "[...] a que se aplica ao estudo da história, das relações". No estudo colaborativo a participação do pesquisador é inevitável, portanto, há um envolvimento na realidade dos sujeitos onde a pesquisa se realiza. '[...] investigadores e co-investigadores são essencialmente ativos e as

reflexões construídas coletivamente são orientadas para as ações que pretendem transformar a realidade. (CABRAL, 2012)'.

A pesquisa ocorreu Escola de Ensino Fundamental Profª Salomé Carvalho e os participantes foram: bibliotecária da universidade, dois bolsistas cedidos pelo projeto, docentes e discentes da educação básica da alfabetização ao 4º ano. Os instrumentos usados foram: diário de campo para registro das observações pela equipe do projeto, questionário e ficha de identificação do aluno. Para início das atividades foram realizadas reuniões com os professores da escola, troca de informações por meio de conversas individuais e coletivas

3 Resultados Finais

Ao final da pesquisa foram identificadas demandas e dificuldades que os docentes revelaram sentir para escolarizar nas questões de leitura e letramento. Os resultados da pesquisa demonstraram claramente o importante papel que a biblioteca nesse processo nas séries iniciais. Demonstrou ainda, os impactos positivos que o uso adequado do acervo, em especial os livros infantis e infantojuvenis traz para o desenvolvimento cognitivo e intelectual dos alunos. Ao final da pesquisa a biblioteca, estava organizada e com sugestões de ações para serem desenvolvidas neste espaço que se integrou as atividades da sala de aula, melhorando as habilidades na escrita e leitura dos alunos.

4 Considerações Finais

A pesquisa contribuiu para a identificação de demandas advindas dos docentes da escola, em especial no tocante ao uso da biblioteca e do acervo para promover a leitura e desenvolver habilidades no letramento das crianças das séries inicias. A participação dos docentes foi salutar e determinante para a efetivação das atividades e se deu em razão da compreensão, por parte daqueles, de que a biblioteca é um espaço pedagógico que tem papel fundamental no incremento das atividades de ensino aprendizagem em todas as áreas do conhecimento, além de outras atividades no âmbito da escola. Podemos afirmar que as ações formativas realizadas durante a pesquisa, confirmaram que o uso da biblioteca é fundamental para o êxito das atividades de ensino propostas pelos docentes. A participação dos alunos ratificou as premissas no que diz respeito a como as atividades são realizadas, tempo de duração destas, planejamento e inclusão dos alunos na preparação dos materiais.

5 Referências

CABRAL, Marlucia Barros Lopes. **Formação docente e pesquisa colaborativa**: orientações teóricas e reflexões práticas. Disponível em: < http://www.anpae.org.br/seminario/ANPAE2012/1comunicacao/Eixo04_37/Marlucia%20Barros%20Lopes%20Cabral_int_GT4.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2015.

CAMPELLO, Bernadete (org.) et al. A **biblioteca escolar**: temas para uma prática pedagógica. São Paulo: Autêntica, 2008.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou Comunicação**. 13. ed.. São Paulo: Paz e Terra, 2006

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

MANIFESTO IFLA/UNESCO para biblioteca escolar. Disponível em: http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf. Acesso em: 16 dez. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. **Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento**. Plano de desenvolvimento da Universidade Federal do Pará: 2001-2010. Belém: Ed. da UFPA, [2003]. 180 p.

A CIENTOMETRIA COMO ESTRATÉGIA DE GESTÃO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA: UMA PROPOSTA DE POLITICA DA INFORMAÇÃO CIENTÍFICA DA UNIVASF

Ana Paula Lopes da Silva (UNIVASF) - anapaula.llopes@hotmail.com

Francisco José Aragão Pedroza Cunha (UFBA) - franciscopedroza@ufba.br

Francisco Ricardo Duarte (UNIVASF) - francisco.duarte@univasf.edu.br

Resumo:

Constitui-se numa pesquisa de mestrado em andamento que aborda a construção do conhecimento científico no contexto das instituições de ensino e pesquisa. Busca discutir a necessidade desta produção na perspectiva do desenvolvimento institucional e profissional dos pesquisadores, refletindo a respeito do "produtivismo científico". Esta discussão será ambientada através de estudo cientométrico da produção científica no âmbito da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF) indexada na Web of Science (WOS). Pretende traçar um panorama da produção dos pesquisadores vinculados à UNIVASF, retratando a atuação da universidade no que se refere à atividade de produção científica, no intuito de difundir à comunidade acadêmica o conhecimento que é produzido na instituição. Acredita-se que a investigação refletirá necessidade de mecanismos de gestão da informação científica da universidade revelando demandas de discussões acerca de política e gestão da informação científica na instituição.

Palavras-chave: *Cientometria, Produção científica, Universidades, Políticas de informação científica*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão do Conhecimento e da Informação*

1 Introdução

A pesquisa[1] aborda a produção científica no contexto da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF). As instituições de ensino, pesquisa, extensão e inovação geram e acumulam a produção dos seus pesquisadores (i.e. discentes e docentes). Tal fato exige dos gestores institucionais adotarem mecanismos de gestão da informação científica, a exemplo de políticas de informação científica. A técnica a ser utilizada para o estudo é a cientometria aplicada à produção científica da UNIVASF, e contribuirá com os esforços institucionais para o alcance de efetivar os mecanismos para o tratamento e a organização das informações desta natureza e, assim, propiciar indicadores que revelem as atividades científicas enquanto uma instituição que promove a Ciência e a Tecnologia (C&T).

Os objetivos são os de analisar a produção científica dos pesquisadores vinculados à UNIVASF; compilar a produção científica da UNIVASF em indicadores no período de 2006-2016; revelar a produção científica por quantidade de pesquisadores, modalidades de autoria e as áreas de conhecimento cientifico da CAPES. A proposta visa ainda correlacionar os resultados cientometricos à gestão da produção científica, recomendando-os inseri-los em diretrizes de uma política de informação científica para a UNIVASF.

2 Materiais e métodos

A presente investigação consiste em uma pesquisa exploratória e descritiva do desenvolvimento científico no âmbito da UNIVASF, pois descreve determinada população e busca registrar, analisar e correlacionar categorias e variáveis quantificando-os (CERVO; BERVIAN, 2002).

O referido método demanda abordagem quantitativa quando busca mensurar o crescimento ou não da produtividade na UNIVASF no período delimitado. A abordagem qualitativa, também, será utilizada ao caracterizar, correlacionar e avaliar variáveis e categorias da pesquisa com aportes conceituais (i.e. teóricos e políticos). O trabalho se utilizará de pesquisas bibliográfica e documental, bem como questões cientométricas que ajudarão a mensurar as publicações oriundas da universidade.

O universo da pesquisa será constituído da produção científica da UNIVASF. A população é formada pelos pesquisadores docentes vinculados à UNIVASF entre os anos de 2006 a 2016, perfazendo 10 anos de atuação da universidade. A amostra para investigação da atividade científica da UNIVASF será o da produção desenvolvida na forma de artigos publicados em meios formais de comunicação científica e indexada pelo *Institute for Scientific Information* (ISI) através da base de dados *Web of Science (WOS)*.

Serão delineadas como variáveis a serem investigadas na pesquisa: *os pesquisadores*, *a produção científica* e *autoria* e suas respectivas categorias. A prospecção dessas informações será feita na plataforma WOS. Esta base permite o acesso via internet e disponibiliza aos assinantes as citações de todos os artigos publicados em revistas indexadas pelo ISI, a partir de 1945, sendo atualizada semanalmente. A forma de organização e indexação das informações na WOS justifica a sua seleção em detrimento de outras bases mais abrangentes quanto ao armazenamento de publicações brasileiras. Para a seleção da fonte serão observados também os critérios utilizados para indexação na base como originalidade das pesquisas, avaliação por pares, fator de impacto, entre outros.

Serão elaborados formulários como instrumentos de levantamento de informações

[1] Esse trabalho constitui-se em uma pesquisa de dissertação em desenvolvimento no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia - PPGCI-UFBA e Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Comunicações e Conhecimento – GEPICC.

sobre a produção científica para cada variável investigada, onde serão registradas as informações referentes a cada categoria de análise. Para o levantamento das informações na plataforma será utilizada a estratégia de busca através do campo "endereço" que é composto pelas informações da instituição ao qual está filiado o pesquisador.

A plataforma Lattes por meio dos currículos dos pesquisadores servirá de fonte para identificação de seus perfis no que se refere à titulação e a participação em grupos de pesquisas atuantes na universidade, bem como informações da Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação da UNIVASF.

As informações quanto às variáveis investigadas serão verificadas em cada documento encontrado na plataforma WOS. A organização das informações prospectadas será feita por formulários para representação e análise das categorias de análise. Para estabelecer a área de conhecimento dos trabalhos levantados se utilizará a classificação adotada pela WOS.

A técnica de Análise de Redes Sociais (ARS) será utilizada para identificar modalidades de autoria e colaboração entre os pesquisadores. Mueller (2007, p. 121) coloca que "a análise de redes sociais sob a ótica das organizações, se volta para os estudos das redes visando melhoria de sua competitividade e estreitamento relacionado à gestão do conhecimento".

3 Resultados parciais/finais

Tendo em vista a pesquisa ainda encontrar-se em desenvolvimento, a mesma não dispõe de resultados parciais. Com a evolução do trabalho serão verificados resultados referentes a um panorama da produção dos pesquisadores vinculados à UNIVASF, caracterizando e discutindo esta produção por meio do perfil dos pesquisadores, modalidades de autoria e colaboração entre os pesquisadores, grupos de pesquisa, autores e áreas do conhecimento, correlacionando os resultados da investigação cientométrica com a gestão da produção científica e políticas de informação científicas na universidade.

4 Considerações parciais/finais

Ao concluir esta pesquisa espera-se não apenas apresentar o desenvolvimento científico da UNIVASF, mas estimular o desenvolvimento da pesquisa na instituição, fornecendo subsídios para sua gestão no âmbito institucional, proporcionando a formação de políticas de informação científica na universidade. É importante o conhecimento acerca das atividades de pesquisa na universidade para avaliar seu crescimento e contribuição como instituição de ensino, pesquisa, extensão e inovação, bem como para gerenciar e divulgar a sua produção científica.

5 Referências

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. São Paulo: PEARSON, 2002.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

A COLEÇÃO DE TCC'S NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE: UMA NOVA REALIDADE

Jussara Moore de Fifueiredo (UFF) - jussaramoore@id.uff.br

Geisa Meirelles Drumond (UFF) - gmdrumond@gmail.com

Resumo:

Atualmente é exigido das instituições e em especial das universidades que mantenham seus processos de produção e disseminação do conhecimento cada vez mais rápidos. Tem-se nesse cenário o destaque para os repositórios institucionais, que constituem uma das ferramentas mais utilizadas para o processo de produção, disseminação e evolução do sistema de comunicação científica. Os repositórios apresentam alternativas através de ações mundiais para rápida evolução da comunicação científica em ambiente virtual. Apresenta-se o panorama do RI-UFF quanto a inclusão e validação dos trabalhos de conclusão de curso (graduação). Sendo uma pesquisa de natureza descritiva e documental os procedimentos metodológicos adotados para a coleta de dados consideraram como fontes o repositório institucional da universidade (RI-UFF) e os relatórios gerados através do sistema Pergamum. Conclui-se que o uso do repositório para armazenamento e divulgação dos TCC's se constitui numa ferramenta bem aceita pela comunidade acadêmica sendo um recurso que está em expansão na universidade.

Palavras-chave: *Repositório institucional; Universidade Federal Fluminense; Trabalhos de conclusão de Curso*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Repositórios institucionais*

1 Introdução

Atualmente é exigido das instituições e em especial das universidades que mantenham seus processos de produção e disseminação do conhecimento cada vez mais rápidos. Tem-se nesse cenário o destaque para os repositórios institucionais, que constituem uma das ferramentas mais utilizadas para o processo de produção, disseminação e evolução do sistema de comunicação científica.

1.2 Os Repositórios Institucionais (RI)

Os repositórios apresentam alternativas através de ações mundiais para rápida evolução da comunicação científica em ambiente virtual. Segundo Marcondes (2009, p. 10), o repositório digital é um programa que tem por finalidade armazenar, preservar, garantir o livre acesso e disseminar de forma ampla, toda literatura produzida por uma determinada instituição através da internet. Os repositórios podem ser do tipo institucional, que abrangem a produção intelectual e científica de uma instituição; temáticos, compreendendo a produção científica de uma determinada área do conhecimento; governamentais, contendo registros de documentos de órgãos governamentais; ou agregador, caracterizando um repositório que reúne registros de outros repositórios (KURAMOTO, 2012).

1.3 RI na UFF

A criação e desenvolvimento do Repositório Institucional da UFF (RI-UFF) deu-se pelo atendimento ao edital de chamada FINEP/PCAL/XBDB Nº 002/2009, que visava apoiar a implantação de repositórios institucionais nas instituições públicas de ensino e pesquisa brasileiras. Para compor o RI-UFF priorizou-se, inicialmente, tipos de documentos referentes à comunicação científica formal (artigos de periódicos, livros, capítulo de livros e trabalhos apresentados em evento) e "após o cumprimento da meta inicial, a comissão composta para implementação do RIUFF partiu para o levantamento da estrutura organizacional da Universidade, […] com vistas a abrir as respectivas comunidades, subcomunidades e coleções exigidas para a submissão de documentos no repositório" (LEY, 2013, p. 151).

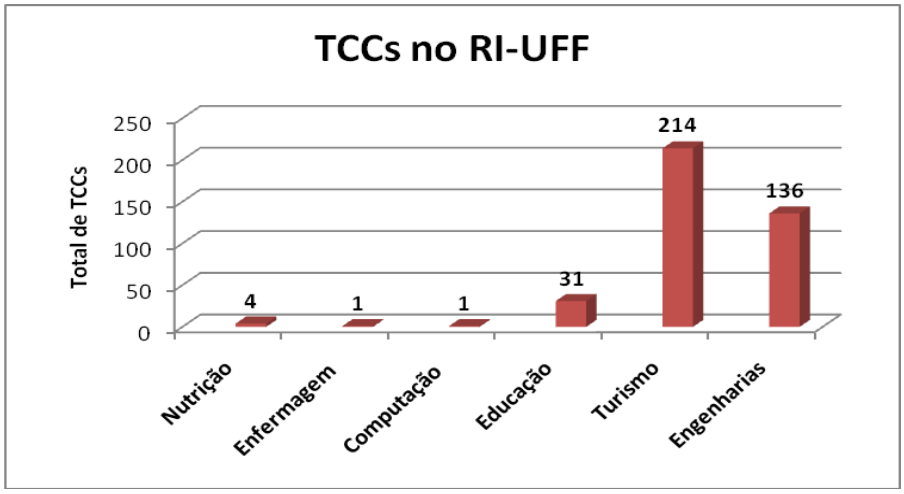
Durante o Fórum de Coordenadores da Graduação, em setembro de 2014, a Superintendência de Documentação da UFF juntamente com a ProGRAD apresentou seu posicionamento no tocante à publicação da Portaria do MEC (Portaria do MEC 1.224 de 18 de dezembro de 2013), ficando decidido que a partir daquela data as Bibliotecas não receberiam mais os TCC'S Lato Sensu, e que estes trabalhos, uma vez aprovados, seriam inseridos no Repositório Institucional. A inserção dos trabalhos fica a cargo da Coordenação de Curso e às bibliotecas cabe verificar e validar as informações inseridas. Os dados dos TCC's começaram a ser inseridos e validados no RI-UFF a partir da publicação de Instrução normativa (BS-UFF XLV, n.3) de 7 de janeiro de 2015.

2 Materiais e métodos

Sendo uma pesquisa de natureza descritiva e documental os procedimentos metodológicos adotados para a coleta de dados consideraram como fontes o repositório institucional da universidade e os relatórios gerados através do sistema Pergamum.

3 Resultados parciais/finais

Os dados obtidos através do relatório estatístico do acervo de TCC's no catálogo eletrônico, no período de 2015 a 2016, indicaram um total de 718 títulos de TCCs e 829 exemplares desse material incluídos na base Pergamum e no formato em papel, armazenados em 07 unidades do sistema de bibliotecas da UFF.



Conforme os dados apresentados no gráfico, o RI-UFF possui seis cursos de Graduação e 387 registros eletrônicos de TCCs. Contando-se uma greve longa (4 meses), alterações de calendário acadêmico, falta de conhecimento da obrigatoriedade de inclusão do documento no repositório, etc. pode-se considerar que o RI-UFF é uma ferramenta bem aceita e em expansão na universidade. Espera-se que esse número aumente consideravelmente com a participação das demais coordenações dos cursos de graduação em parceria com as unidades de biblioteca para inserção e validação dos TCCs no repositório.

4 Considerações parciais/finais

Os repositórios institucionais possibilitam a criação de um espaço para os pesquisadores produzirem, compartilharem e preservarem seus trabalhos. No contexto das universidades e com relação aos Trabalhos de Conclusão de Curso, a alternativa de inclusão no RI-UFF vem ao encontro da solução demandada com relação ao uso do espaço físico das bibliotecas para guarda desse material. Entende-se também que a disponibilização de TCC's em meio digital favorece a divulgação desse tipo de produção e favorece a preservação documental, tendo em vista o desgaste físico com o uso do material.

5 Referências

KURAMOTO, H. Estatísticas sobre Repositórios no Brasil. Blog do Kuramoto, 30 out. 2012. Disponível em: Acesso em: 29 mar. 2016.

LEY, M.D.L.M.G. Diretrizes para a proposição de política de povoamento de repositório institucional: o contexto da Universidade Federal Fluminense (UFF). Dissertação (Ciência da Informação) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013.

MARCONDES, C. H.; SAYÃO, L. F. À guisa de introdução: repositórios institucionais e livre acesso. In: SAYÃO et al. (Org.). Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação. Salvador: EdUFBA, 2009. p. 9-21. Disponível em: Acesso em: 19 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Superintendência de Documentação. Repositório UFF institucional. Disponível em: . Acesso em: 04 maio 2016.

A COOPERAÇÃO TÉCNICA NAS BIBLIOTECAS DO IF Goiano: relato da experiência dos bibliotecários para consolidação do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI)

Leticia Rodrigues Santos (IFGoiano) - leticia.santos@ifgoiano.edu.br

Johnathan Pereira Alves Diniz (IF Goiano) - johnathan.diniz@ifgoiano.edu.br

Bethânia Oliveira Silva (IF Goiano) - bethania.silva@ifgoiano.edu.br

Joseane Pereira Alves Diniz (IF Goiano) - joseane.pereira@ifgoiano.edu.br

Daniel Rodrigues Guimarães (IF Goiano) - daniel.guimaraes@ifgoiano.edu.br

Luciane Silva de Souza Prudente (IF Goiano) - luciane.prudente@ifgoiano.edu.br

Resumo:

Com a aquisição do programa de gerenciamento de bibliotecas, Pergamum, observou-se a necessidade de um trabalho de cooperação técnica entre as bibliotecas participantes do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano (IF Goiano). O intuito da cooperação técnica é realizar uma catalogação mais colaborativa e padronizada entre os bibliotecários para que os usuários tenham melhores alternativas de escolha em suas buscas para uma recuperação mais eficiente. Este relato de experiência pautou-se na pesquisa por meio de observação participante e em equipe para analisar as ações e os resultados da cooperação técnica dos bibliotecários do SIBI/IF Goiano. Observou-se que a cooperação técnica permitiu a padronização de dados descritivos, agilidade na catalogação e integração maior entre os bibliotecários. Verificou-se que as ações de cooperação técnica contribuíram para um esboço do manual de catalogação, para elaboração de metodologias de trabalhos catalográficos e para a criação da portaria institucional da Comissão de Cooperação Técnica, além de possibilitar vislumbrar novas possibilidades de ações cooperativas.

Palavras-chave: *1. Cooperação técnica entre bibliotecas. 2. Catalogação cooperativa. 3. Bibliotecários 4. Pergamum 5. IF Goiano*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 Introdução

Exigem-se do profissional bibliotecário certa postura e consciência de que toda informação deve ser devidamente tratada para ser disponibilizada e recuperada pelo usuário. Catalogar não é somente descrever um determinado documento segundo as regras do Anglo American Cataloging Rules – 2nd edition (AACR2R), mas dimensionar suas formas de acesso, de maneira a tornar o documento único dentro de qualquer biblioteca, fazendo com que este possa ser recuperado a partir de vários pontos de acesso, também é necessário conhecer os usuários, pois todas as decisões tomadas devem ser pautadas nas características da comunidade e tipos de instrumentos ou ferramentas utilizados para o preparo dos documentos que satisfaçam as suas necessidades.

Ao catalogar um item, o bibliotecário deve ter em mente que esta é a atividade que determinará a recuperação ou não do documento catalogado sendo, portanto, uma atividade que deve ser realizada com plena consciência e seriedade. Assim os bibliotecários do Instituto Federal Goiano (IF Goiano) se uniram para implantar a ação de Cooperação Técnica nas bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI), com a finalidade de inserir todo o acervo existente nas bibliotecas na base do Pergamum, que estava sendo implantado na instituição.

2 Materiais e métodos

O eixo deste trabalho focou no método da observação. Entende-se por observação "técnica de coleta de dados para conseguir informações e utilizar os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade". (LAKATOS; MARCONI, 2010, p. 173)

Neste relato os métodos de observação utilizados são a observação participante e em equipe. A observação participante "consiste na participação real do pesquisador com seu objeto de pesquisa", já a participação em equipe "O grupo pode observar o objeto por vários ângulos" (LAKATOS; MARCONI, 2010, p.177).

Assim, os bibliotecários ao realizarem a ação de Cooperação Técnica nas bibliotecas do IF Goiano, observaram a eficiência da ação no desenvolvimento das atividades rotineiras das unidades. A Observação participante foi natural, pois todos os envolvidos são bibliotecários da instituição de ensino. Já a observação em equipe buscou verificar possíveis distorções no desenvolvimento da ação e corrigir os possíveis erros.

3 Resultados parciais/finais

Com a criação do SIBI no âmbito do IF Goiano e a implantação do sistema de automação Pergamum, os bibliotecários viram a necessidade de implantar uma ação que integrasse as bibliotecas e possibilitasse a utilização de um catálogo único a todas as unidades de informação. Das cinco bibliotecas existentes à época (Ceres, Iporá, Morrinhos, Rio Verde e Urutaí), somente duas (Rio Verde e Iporá) passaram pelo processo de migração dos dados catalográficos, as demais tiveram que iniciar a inclusão dos seus acervos do zero.

A Biblioteca Campus Urutaí possuía até então o sistema de automação Sophia, porém devidos a problemas com a licença não obteve sucesso na migração dos dados. Com esse cenário percebeu-se a necessidade do grupo de bibliotecários se unirem em prol de efetivar o uso do Sistema de Bibliotecas Pergamum. Portanto surgiu a ideia de realizar uma ação de Cooperação Técnica (na época batizada de Mutirão de Catalogação), que seria um reforço imediato das necessidades de cada biblioteca de incluir seus acervos na base de dados do Sistema. A primeira fase da ação foi aplicada em três *campi* do IF Goiano: Morrinhos, Urutaí e Ceres, respectivamente.

As ações foram constituídas por três fases sendo elas:

- 1ª Fase: inclusão de acervos e exemplares nas referidas bibliotecas. Com duração de três (03) semanas e ao final foram inseridos cerca de cinco (05) mil exemplares;
- 2ª Fase: focou na organização do acervo migrado dos *campi* Rio Verde e Iporá, para que um padrão fosse seguido e a base ficasse consistente;
- 3ª Fase: retorno as bibliotecas que foram foco na primeira fase (Campus Morrinhos e Urutaí).

No encerramento de cada fase foi feita uma avaliação do trabalho e o grupo decidiu colocar em prática as seguintes ações, demonstradas na tabela que segue:

1ª fase	2ª fase	3ªfase
Elaboração de uma metodologia para execução do trabalho	Unificar os acervos que foram migrados	Efetivação da metodologia pensada na 2ª fase
Criar um manual de catalogação	Esboço do manual de catalogação e critérios de catalogação	Criação da Comissão de cooperação técnica (Portaria Institucional)
Organizar acervos que foram migrados	Foco na qualidade dos registros em detrimento da qualidade	Elaboração de projetos para integrar bibliotecas que serão criadas pela instituição

4 Considerações parciais/finais

A ação de Cooperação Técnicas nas bibliotecas do IF Goiano não se encerrou com essas três fases discutidas acima. Posteriormente surgiram outras fases, com o foco de implantar novas unidades de informação. Após o mês de março de 2015 entraram no sistema as bibliotecas da Reitoria, dos *campi* de Trindade e de Posse, dos *campi* avançados de Catalão e Hidrolândia.

É um trabalho contínuo, pois novas percepções são captadas pela equipe, visando na melhoria das atividades biblioteconômicas. A equipe percebeu que juntas podem fazer um excelente trabalho. Ressaltamos que foram respeitadas as particularidades de cada biblioteca.

Padronizamos o instrumento, mas cada biblioteca tem suas peculiaridades em relação ao acervo e isso foi e será respeitado pelo SIBI. Pretende-se analisar a implantação de uma nova fase da Cooperação Técnica, visando agora à inserção dos novos *campi* do IF Goiano que ainda não estão integrados ao SIBI e ao Pergamum (Campos Belos e Cristalina).

As demais fases focarão, também, na capacitação de equipes das bibliotecas, numa tentativa de motivar os servidores a participar do processo de integração, mostrando caminhos para amadurecimento profissional do SIBI. O Manual de Catalogação é uma realidade, porém ele será ampliado para atender todos os materiais disponíveis nos acervos das nossas bibliotecas.

Enfim, a Cooperação Técnica foi (e é) um trabalho gratificante e que permitiu uma integração maior entre nós bibliotecários e também permitiu vislumbrar novas possibilidades de ação. A equipe ficou muito satisfeita e motivada com os resultados alcançados.

5 Referências

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p.

MEY, E. S. A. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 123 p.

PEREIRA, A. M.; SANTOS, P. L. V. A. da C. **O uso estratégico do uso das tecnologias em catalogação**. Cadernos da F.F.C., Marília, v. 7, n. 1/2, p. 121-131, 1998.

A SUBJETIVIDADE E OS DESAFIOS DO TRATAMENTO INFORMACIONAL: INFLUÊNCIA NO PROCESSO DE CATALOGAÇAO E IMPLICAÇÕES NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM AMBIENTES DIGITAIS

Eliane Pawlowski Oliveira Araujo (UFMG) - elianepaw@yahoo.com.br

Claudio Paixão Anastácio de Paula (UFMG) - claudiopap@hotmail.com

Resumo:

No âmbito das Bibliotecas a recuperação da informação é um dos aspectos mais importantes decorrentes do tratamento da informação que tem implícita as tarefas relacionadas à classificação, catalogação, indexação, dentre outras. Destas, a análise de assunto se destaca no tocante à recuperação de informação em ambientes digitais por apresentar o desafio da atribuição de termos que representem fielmente o documento objeto de sua investigação. A proposta deste trabalho é apresentar o resultado parcial da pesquisa realizada com o objetivo de investigar, por meio da via simbólico-afetiva, os comportamentos informacionais envolvidos na atividade de análise de assunto executada na catalogação. A motivação baseou-se no aspecto relacionado à qualidade da recuperação da informação pelos usuários e na identificação dos aspectos subjetivos que permeiam a execução desta atividade pelo bibliotecário. Utilizou-se como base teórica a Abordagem Clínica da Informação e métodos de suporte, em especial, o Teste Arquetípico de Nove Elementos – AT-9. Os resultados obtidos possibilitaram compreender como a subjetividade se integra às competências individuais para influenciar o tratamento informacional.

Palavras-chave: *Tratamento da Informação. Análise de Assunto. Subjetividade. Dimensões simbólico-afetivas*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

É interessante observar como o trato com a informação tem se alterado, principalmente a partir das décadas de 1990 e 2000. De uma preocupação inicial com a disseminação da informação, de modo a permitir ao usuário ter disponível todo o conteúdo para satisfazer suas necessidades, passou-se ao objetivo de procurar propiciar os meios mais adequados para que o usuário possa recuperar a informação que atenda sua demanda de forma específica. Todo esse cenário decorre do grande volume de informação disponível para a sociedade a partir do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, o que tornou mais complexa as atividades relacionadas ao tratamento da informação, principalmente no que diz respeito a recuperação.

No âmbito das Bibliotecas a recuperação da informação é um dos aspectos mais importantes decorrentes do tratamento da informação. Segundo Araújo (2013) "tratar" a informação implica a execução de várias atividades, todas elas visando possibilitar ao usuário a recuperação da informação desejada com a maior acurácia, efetividade e rapidez possíveis. Estão implícitas nesta atividade, de acordo com Alonso (2012), as tarefas relacionadas à classificação, catalogação, indexação, análise de assunto, dentre outras. O conjunto das tarefas conhecido como Análise de Assunto é a etapa do tratamento temático da informação em que um documento é analisado visando a extração de conceitos que possam traduzir sua essência. A relevância desta atividade reside, dentre outros, no fato de que a correta seleção de palavras facilita o encontro e atendimento, por parte dos leitores, de sua demanda informacional em sistemas informatizados de unidades de informação como as Bibliotecas. Cabe destacar, na execução da atividade, a importância da imparcialidade no processo apesar de se considerar ser quase inevitável que alguns elementos de julgamento subjetivo não afetem sua realização. Reconhecida, assim, a presença da subjetividade neste processo foi realizada pesquisa visando entender como os aspectos afetivos e individuais interferem na execução da atividade de análise de assunto.

2 Materiais e métodos

Utilizou-se como base teórica a Abordagem Clínica da Informação proposta por Paula (2012) e métodos de suporte que propiciaram uma análise profunda do fenômeno da informação, em especial, o uso de imagens visando acessar a dimensão subjetiva dos indivíduos e o Teste Arquetípico de Nove Elementos – AT-9 desenvolvido por Durand (1988) que visa mapear o tipo de estrutura do imaginário por meio da qual o indivíduo se expressa

3 Resultados parciais

No aspecto técnico, verificou-se que a atuação dos bibliotecários (identificados por S1, S2 e S3) não foi uniforme variando os procedimentos executados conforme o livro analisado. Apenas a leitura do título e subtítulo foi o procedimento realizado por todos os bibliotecários em todos os livros.

No aspecto subjetivo, o uso do Teste Arquetípico de Nove Elementos (AT-9) e de outras técnicas complementares possibilitaram explorar as dimensões simbólico-afetivas. Como resultado das análises efetuadas foi possível identificar os microuniversos míticos de cada indivíduo e suas relações com os comportamentos informacionais adotados, o que possibilitou compreender o porquê dos resultados diferenciados na execução da atividade de análise de assunto (Figuras 1 a 3).

Figura 1. Microuniverso de S1 e ações decorrentes



Figura 2. Microuniverso de S2 e ações decorrentes



Figura 3. Microuniverso de S3 e ações decorrentes



4 Considerações parciais/finais

Os métodos adotados permitiram concluir que os aspectos subjetivos – mesmo em um processo que tem uma metodologia estruturada como é o caso da análise de assunto – são responsáveis por resultados diferenciados na execução da atividade. Isto ocorre porque esse processo não carrega em si apenas aspectos racionais, estando influenciado por circunstâncias que não estão explícitas no comportamento do indivíduo. Os resultados obtidos possibilitaram compreender como a subjetividade se integra às competências individuais para influenciar o tratamento informacional repercutindo na recuperação de informação pelos usuários.

5 Referências

ALONSO, Livia Ferreira Coutinho. *A atividade de indexação*: uma construção social da realidade. Dissertação (Mestrado). Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2012

ARAUJO, Eliane Pawlowski Oliveira. *Tomada de decisão organizacional e subjetividade*: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios. Dissertação (Mestrado). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte. 2013.

DURAND, Yves**.** *L'exploration de L'imaginaire*: Introduction à la modélisation des Univers Mythiqués. Paris: L'espace bleu, 1988.

PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. *Proposta de metodologia para a investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações*: introduzindo uma abordagem clínica na informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 13., 2012. Anais... Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012

Acessibilidade dos surdos no serviço de referência da Biblioteca do IFSC-Campus Palhoça Bilíngue Libras-Português.

Claire Cascaes de Aquino (IFSC) - claire@ifsc.edu.br

Resumo:

Esta pesquisa discute a acessibilidade do serviço de referência aos surdos e seus conceitos. O serviço de referência é designado como um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e troca de informações e ainda complementa que o serviço de referência objetiva auxiliar e orientar o usuário na busca da informação. Como aprimorar a acessibilidade aos surdos na biblioteca do IFSC Campus Palhoça. A pesquisa caracterizada de exploratória, de abordagem qualitativa com entrevistas como coleta de dados. Com amostra de 14 surdos. Percebe-se que a acessibilidade dos surdos na biblioteca ainda é um amplo campo de pesquisa diante de sua diversidade e multi-disciplinariedade.

Palavras-chave: *Acessibilidade. Surdos. Serviço de referência. Biblioteca.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Acessibilidade (produtos, serviços e tecnologia)*

1 Introdução

Este trabalho aborda a acessibilidade dos surdos na apresentação dos serviços de referência bilíngues Libras-Português. A barreira de comunicação existe devido aheterogeneidade no mundo da surdez. Como aprimorar a acessibilidade dos surdos no serviço de referência na biblioteca? Para isso necessita de uma equipe profissional multidisciplinar(Biblioteconomia, Design, Fotografia, Linguística, Cinema) em contínua parceria de trabalho. O objetivo principal deste projeto é construir serviços e produtos de referências acessíveis aos surdos na Biblioteca do IFSC Campus Palhoça Bilíngue. Justifica se diante dos dados do IBGE (2010) indicam que o Brasil possui 5,7 milhões de pessoas com algum grau de surdez, das quais 4,6 milhões possuem surdez severa e moderada e 1,1 milhão de surdez profunda. O Estado de Santa Catarina por sua vez possui 10.403 com surdez profunda, 62.121 com surdez severa e 233.309 com moderada.Tais números representam 4,9% do total da população do Estado (6.727.148). O município de Palhoça possui população total estimada em 137.334 habitantes: destes, cerca de 6.552 são surdos.

A ABNT(2015) aborda a acessibilidade como a possibilidade e condição de alcance e percepção e entendimento seguro e autônomo, de espaços mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços de instalações abertas aos públicos, de uso público ou privado por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. O serviço de referência para Accart(2012, p.13) é designado como um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e troca de informações e ainda complementa que o serviço de referência objetiva auxiliar e orientar o usuário na busca da informação.

O IBGE (2010), STROBEL(2013), FALCÃO(2014) e LOBATO(2014) apresentam uma diversidade na surdez e que são bastante distintas, diferentes didáticas na comunicação tais como: surdos oralizados(leitura labial e falantes orais da língua oficial do país), surdos sinalizantes (língua de sinais), surdos bilíngues(língua de sinais e língua oficial do país escrita- l) e surdos implantados(usuários de implante coclear ou ósseo).

2 Materiais e métodos

A pesquisa caracterizada como exploratória de abordagem qualitativa, foram efetuadas entrevistas semi-estruturadas como instrumento de coleta de dados realizadas na Biblioteca do IFSC - Campus Palhoça- Bilíngue, alunos e servidores surdos inseridos nos curso técnico em Comunicação Visual, curso de especialização de Educação de Surdos e curso superior de tecnologia em Produção de Multimídia. Amostra de 14 (catorzes) surdos.

3 Resultados parciais

As respostas para a pergunta: como aprimorar a acessibilidade dos surdos no serviço de referência da Biblioteca do IFSC - Campus Palhoça Bilíngue? Os surdos na especialização (total: 4) não mencionaram mudanças significativas que pudessem aprimorar a acessibilidade da biblioteca pois a maioria eram bilíngues ou oralizados e já sentiam-se familiarizados com o ambiente da biblioteca. Os professores surdos (total:3) descreveram a possibilidade de uso de fotografias para a sinalização dos ambientes da biblioteca e apresentação da escrita de sinais, salientaram a importância da língua portuguesa em todas as informações sobre os produtos e serviços da biblioteca e principalmente a fluência da Língua de Sinais. No curso superior (total:3) e no curso técnico (total:4) mencionaram a falta da Língua de Sinais na classificação dos livros na ordenação das estantes. Percebe-se com as resposta desta coleta de dados que o mundo da surdez tem uma diversidade e devido a isso a necessidade de atender ambas

realidade é o direito do usuário ao respeito de sua autonomia.

4 Considerações parciais

Apesar de diversas publicações sobre os surdos, ainda é muito deficiente publicações sobre práticas bibliotecárias com o público surdo e uma das causas que podemos imaginar é a necessidade de estudos sobre imagem, animação e lingüística.

O amplo campo visual ainda deverá ser muito explorado na área das Biblioteconomia, como por exemplo na criação de produtos de referência em vídeos e fotografia em línguas de sinais e legendados e principalmente na oferta de produtos culturais no atendimento das diversas realidades do surdo.

5 Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2012. 312 p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015.

FALCÃO, Luiz Albérico. **Surdez, cognição visual e libras**: estabelecendo novos diálogos. 4. ed. Recife: L. A. Falcão, 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2010**: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

LOBATO Lak. **Desculpe, não ouvi!** São Paulo. Atitude Terra, 2014.

STROBEL, Karin. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. 3. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2014.

ADEQUAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DO UNINORTE LAUREATE PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS: UM ESTUDO DE CASO

Clara Balbina Costa de Carvalho (UniNorte Laureate) - lizclara@gmail.com

Resumo:

A partir de 6 de julho de 2015, com a promulgação da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) de nº 13.146, as inúmeras instituições, sejam públicas ou privadas, buscaram maiores esforços e uma mais rápida adequação em seus estabelecimentos, atendendo que seus espaços disponibilizem as condições necessárias às pessoas com deficiência.

O Centro Universitário do Norte – Uninorte Laureate é uma Instituição de Ensino Superior (IES) da rede particular, que está instalado na região central da cidade de Manaus. Suas dependências estão em prédios com estrutura vertical, de construções antigas, e que várias intervenções estão sendo realizadas a fim de estar em conformidades com necessidades de seus usuários. Faz parte de sua população acadêmica e administrativa indivíduos com mobilidade reduzida, deficientes auditivos e visuais, dentre outras.
Assim, o presente trabalho tem por finalidade abordar as questões de acessibilidade frente aos espaços e mobiliários da Biblioteca Central (BC) do Uninorte Laureate, as interferências estruturais e adequações sofridas, no que neste momento estão excluídos os deficientes auditivos.

Palavras-chave: *1. Acessibilidade - Bibliotecas. 2. Pessoas com deficiência.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Acessibilidade (produtos, serviços e tecnologia)*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

ADEQUAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DO UNINORTE LAUREATE PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS: UM ESTUDO DE CASO

Clara Balbina Costa de Carvalho[1]

1 Introdução

A partir de 6 de julho de 2015, com a promulgação da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) de nº 13.146, as inúmeras instituições, sejam públicas ou privadas, buscaram maiores esforços e uma mais rápida adequação em seus estabelecimentos, atendendo que seus espaços disponibilizem as condições necessárias às pessoas que são portadoras de necessidades especiais.

O Centro Universitário do Norte – Uninorte Laureate é uma Instituição de Ensino Superior (IES) da rede particular, que está instalado na região central da cidade de Manaus. Suas dependências estão em prédios com estrutura vertical, de construções antigas, e que várias intervenções estão sendo realizadas a fim de estar em conformidades com necessidades de seus usuários. Faz parte de sua população acadêmica e administrativa indivíduos com mobilidade reduzida, deficientes auditivos e visuais, dentre outras.

Assim, o presente trabalho tem por finalidade abordar as questões de acessibilidade frente aos espaços e mobiliários da Biblioteca Central (BC) do Uninorte Laureate, as interferências estruturais e adequações sofridas, no que neste momento estão excluídos os deficientes auditivos.

2 Materiais e métodos

Com o objetivo de estar em conformidade com as legislações federais, estaduais e municipais, ABNT, bem como atendendo às recomendações do MEC/INEP, a Diretoria de Operações setor responsável pela manutenção e conservação das estruturas físicas do Uninorte Laureate, solicitou ao departamento de Arquitetura da IES que elaborasse projeto que promovesse o devido enquadramento da BC.

A BC ocupa todo o terceiro andar da unidade X, não possuindo barreiras de níveis ou desníveis. Foi identificado a ausência de sinalização para os deficientes visuais, assim placas táteis foram fixadas na entrada principal, nas 2 (duas) portas de saída de emergência, no balcão de referência/devolução, no acesso ao acervo e no elevador, além de aplicação de sinalização tátil no piso. O balcão de referência/devolução sofreu rebaixamento atendendo às normas de acessibilidade. Dos 10 (dez) terminais de consulta para o catálogo online, foi reservado 1 (um) como preferencial para cadeirantes, sendo o primeiro na entrada principal considerando sua maior área de circulação.

Por adotar a sistemática de acervo fechado, há uma nítida divisão deste com o salão de referência e espaço de estudo individual. Desse modo delimitou-se no piso o corredor de circulação com objetivo de identifica-lo mais nitidamente, evitando assim que mesas e cadeiras dificultem o tráfego dos usuários. Entre as estantes os corredores possuem larguras de 0,90 m até 1,15m o que largamente facilita a circulação de cadeirantes.

[1] Bibliotecária Documentalista. Coordenadora do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) e Arquivo Central do Centro Universitário do Norte – Uninorte Laureate. E-mail: lizclara@gmail.com

Em todas as intervenções foi primordial a aplicação da NBR 9050.

3 Resultados parciais/finais

Observou-se que tais interferências trouxeram maior conforto aos usuários portadores de necessidades especiais, como também uma maior confiança junto aos funcionários nos serviço de atendimento direto, uma vez que o programa de acessibilidade favoreceu uma melhor interação com essa fatia da comunidade acadêmica.

Para a IES também lhe garante uma melhor atuação frente aos avaliadores do MEC/INEP quando estes realizam suas visitas *inloco* constatando positivamente aos itens respondidos no preenchimento no e-MEC.

4 Considerações parciais/finais

Outras intervenções poderão e deverão ser realizadas, uma vez que o processo é dinâmico, buscando sempre atender às exigências legais bem como o acompanhamento tecnológico que venha a favorecer o empoderamento dos indivíduos portadores de necessidades especiais.

Uma delas é o estudo que está sendo realizado pelo setor de Arquitetura para a instalação de cadeira elevatória nas saídas de emergência da unidade X.

5 Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: Informação e Documentação - Referências - Elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 3.ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.

MAZZONI, Alberto Angel et al. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, v. 30, n. 2, p. 29-34, 2001.

AVALIAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA ÂNGELA VAZ LEÃO

Aparecida de Fátima Castro Campos (UNIFOR-MG) - cdbiblio@uniformg.edu.br

Virginia Alves Vaz (UNIFOR-MG) - biblioteca@uniformg.edu.br

Resumo:

O objetivo deste trabalho foi avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Ângela Vaz Leão, biblioteca universitária do Centro Universitário de Formiga, sob a ótica de seus usuários, apresentando os resultados do Programa de Avaliação dos Produtos e Serviços da Biblioteca, referente ao ano 2015. As fontes informacionais mais consultadas, principalmente eletrônicas, produtos e serviços digitais mais utilizados e a demanda por novos produtos e serviços foram a temática definida para este estudo. A metodologia utilizada para a pesquisa foi de abordagem quantitativa, utilizando o questionário como instrumento de coleta de dados. Como resultados, foram obtidos 471 questionários respondidos, representando 13% do universo da pesquisa. Através das respostas obtidas pode-se constatar que é necessário apresentar e divulgar mais bases científicas específicas aos usuários, estimulá-los a utilizar os periódicos eletrônicos online, orientá-los quanto a pesquisa no catálogo da biblioteca e aprimorar a infraestrutura tecnológica da biblioteca. Por fim, os resultados deste trabalho apontaram não só para a necessidade de aprimoramento tecnológico dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca como também para a divulgação daqueles já existentes. Ressalta-se que as informações obtidas permitem subsidiar o planejamento e ações estratégicas, possibilitando a implementação de mudanças necessárias de acordo com as demandas do usuário, contribuindo ativamente para a sua formação.

Palavras-chave: *Avaliação de serviços. Biblioteca universitária. Estudo de usuários. Qualidade em serviços.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

A Biblioteca Ângela Vaz Leão, biblioteca universitária do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, buscando seu aperfeiçoamento constante, iniciou, em 2004, o Programa de Avaliação dos Produtos e Serviços da Biblioteca (PAB). Trata-se de uma ferramenta de avaliação anual dos produtos e serviços ofertados, usada como subsídio ao planejamento das atividades da biblioteca e para o aprimoramento de seus produtos e serviços no atendimento às necessidades da comunidade acadêmica. Conforme Lancaster (2004), a avaliação de um serviço de informação será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de identificar meios de melhorar seu desempenho. Ainda diz que sua finalidade é reunir dados úteis para a solução de problemas e tomada de decisão.

A partir do exposto, verifica-se a relevância e aplicabilidade desse programa para avaliação da qualidade de produtos e serviços e continuidade das ações na biblioteca. O objetivo deste trabalho é avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, sob a ótica de seus usuários, apresentando os resultados da pesquisa referente ao ano 2015.

2 Materiais e métodos

O PAB é estruturado anualmente seguindo as seguintes etapas: definição dos propósitos e limites de estudo - tema; elaboração do questionário; coleta de dados; tabulação dos resultados - processamento das informações e resultados obtidos; análise dos dados - estudo e avaliação dos resultados pela equipe da biblioteca, incluindo a proposição de ações - e elaboração do relatório final - registro da informação obtida, tornando-a disponível aos gestores.

No ano 2015, o propósito definido para o estudo foi verificar as fontes informacionais mais consultadas, principalmente as eletrônicas, e identificar produtos e serviços digitais mais utilizados e verificar a demanda por novos produtos e serviços.

A metodologia utilizada para essa pesquisa foi de abordagem quantitativa. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário. Marconi e Lakatos (2010) descrevem o questionário como sendo um instrumento de coleta de dados que apresenta uma série de vantagens, como atingir maior número de pessoas simultaneamente, obter respostas rápidas e precisas e maior liberdade nas respostas em razão do anonimato.

O questionário utilizado nesta pesquisa foi composto de doze questões fechadas e uma questão aberta. As questões foram assim estabelecidas: **a) caracterização do participante:** sexo, idade, relação com a instituição e frequência na biblioteca; **b) recursos informacionais:** acervo, rede *wifi*, acesso a internet e serviços eletrônicos oferecidos pela biblioteca e consultados; **c) treinamentos/capacitação dos usuários:** treinamentos ofertados e demanda não atendida. Previamente à realização da pesquisa, o questionário foi validado com a realização de um pré-teste com as bibliotecárias e estagiárias do quadro da biblioteca.

O questionário foi aplicado aleatoriamente aos usuários da biblioteca (alunos, professores e funcionários do centro universitário) em um universo composto de 3633 usuários, no período de 8 a 30 de setembro de 2015.

3 Resultados finais

Foram obtidos 471 questionários respondidos (sendo 399 de alunos, 59 de docentes e 13 de funcionários), representando 13% do universo da pesquisa, contando com a participação de todos os cursos. A seguir estão pontuados os principais resultados obtidos.

Em relação à frequência na biblioteca, 44% das respostas indicaram frequência semanal, 22% quinzenal e 16% diariamente. Já no que se refere ao objetivo da idas

usuários à biblioteca, 50% dos participantes responderam que vão para fazer empréstimo de materiais e 38% para estudar e pesquisar. Um ponto de melhoria ressaltado pelos usuários neste tema foi relacionado à necessidade de mais silêncio no recinto para favorecer as condições de estudo.

Para realização de trabalhos acadêmicos, 49% dos usuários responderam que realizam pesquisa no Google, 24% no Google Acadêmico, 16% realizam pesquisa em outros sites ou base de dados e apenas 10% no catálogo online da biblioteca. Essas respostas apontam para um dado relevante dentro da instituição. Observa-se que é necessário apresentar e divulgar mais bases científicas específicas aos usuários, tanto para incentivá-los a utilizar os periódicos eletrônicos online, orientá-los quanto a pesquisa no catálogo da biblioteca e aprimorar a infra-estrutura tecnológica da biblioteca. Além de enfatizar a respeito da importância da confiança da fonte da informação para a pesquisa científica.

Já em relação aos serviços eletrônicos oferecidos pela biblioteca, 39% utilizam a Biblioteca Digital do UNIFOR-MG, 24% utilizam a solicitação de pesquisa, 14% utilizam a lista de periódicos eletrônicos e 23% não utilizam nenhum serviço. Estas respostas evidenciam que é preciso aprimorar e divulgar os serviços eletrônicos da biblioteca.

No que se refere aos serviços digitais que gostaria que a biblioteca oferecesse, 48% das respostas apontaram para livros digitais *e-books*, 24% solicitaram *tablets* e 15% responderam emails com informações - mala diretas. As respostas deste item vão de encontro ao que afirma Lancaster (2004), quando esclarece que a biblioteca deve estar pronta para se adaptar a novas condições e adoção de novas formas de distribuição de informação, considerando a adaptabilidade ao desenvolvimento tecnológico.

Para finalizar, em relação ao interesse nos treinamentos ofertados pela biblioteca, 58% demonstraram interesse no treinamento de normalização de trabalhos acadêmicos, 22% no treinamento em bases de dados e 17% no treinamento do sistema Gnuteca. Já no que se refere a como eles gostariam de receber estes treinamentos, 49% apontaram o formato *online* - tutorial, 24% preferem treinamentos em sala de aula e 20% indicaram o treinamento presencial na biblioteca.

4 Considerações finais

Os resultados obtidos neste trabalho apontam não só para a necessidade de aprimoramento tecnológico dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca, como também para a divulgação daqueles já existentes.

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca é uma condição essencial para a sustentabilidade de suas ações e propostas. Neste contexto, o PAB consolida-se como uma ferramenta valiosa, pois através de sua aplicação é possível conhecer as opiniões e necessidades dos usuários, permitindo subsidiar o planejamento e ações estratégicas, possibilitando a implementação de mudanças necessárias de acordo com as demandas do usuário, contribuindo ativamente para a sua formação.

5 Referências

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

MARCONI, M. de; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

AVALIAÇÃO DO NOVO ESPAÇO DA BIBLIOTECA DO IFB CAMPUS RIACHO FUNDO: RESULTADOS DE UM PROJETO DE DECORAÇÃO

Grazielle Pereira (IFB) - 1938961@etfbsb.edu.br

Vanêssa Sousa Silva (IFB - Riacho Fundo) - vanessadesousas@gmail.com

Resumo:

Esse trabalho realiza uma investigação da satisfação dos usuários da biblioteca do IFB Campus Riacho Fundo com o novo espaço da biblioteca. Esta unidade conta com 184 m² de área total, sendo 112 m² no piso inferior e 72 m², no superior. Ao ser recebido pela Coordenação da Biblioteca, a equipe executou um projeto de decoração planejado e coordenado por uma servidora bibliotecária. O objetivo foi tornar o ambiente mais agradável e que pudesse estimular à frequência à biblioteca e, portanto, um aumento no uso de seus produtos e serviços. Este ambiente foi inaugurado no dia 27 de julho de 2015 e, a partir de então, recebeu a visita de várias pessoas entre alunos, servidores e comunidade externa.

Palavras-chave: *Decoração. Sustentabilidade. Biblioteca*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Eco-arquitetura e segurança em bibliotecas*

AVALIAÇÃO DO NOVO ESPAÇO DA BIBLIOTECA DO IFB CAMPUS RIACHO FUNDO: RESULTADOS DE UM PROJETO DE DECORAÇÃO

1 Introdução

Esse trabalho realiza uma investigação da satisfação dos usuários da biblioteca do IFB Campus Riacho Fundo com o novo espaço da biblioteca. Esta unidade conta com 184 m² de área total, sendo 112 m² no piso inferior e 72 m², no superior. Ao ser recebido pela Coordenação da Biblioteca, a equipe executou um projeto de decoração planejado e coordenado por uma servidora bibliotecária. O objetivo foi tornar o ambiente mais agradável e que pudesse estimular à frequência à biblioteca e, portanto, um aumento no uso de seus produtos e serviços. Este ambiente foi inaugurado no dia 27 de julho de 2015 e, a partir de então, recebeu a visita de várias pessoas entre alunos, servidores e comunidade externa.

2 Materiais e métodos

A pesquisa teve um caráter quali-quanti e para coleta de dados foi utilizado o instrumento de pesquisa chamado questionário, composto por 5 (cinco) perguntas fechadas e 1 (uma) aberta. Universo estudado: Alunos, servidores e comunidade externa. Respondentes: 76 (online e impresso) Período de coleta de dados: 27/07/2015 a 31/08/2015.

3 Resultados parciais/finais

Pode-se inferir que, de maneira geral, os usuários da biblioteca demonstraram satisfação com o espaço. Foram levantadas opiniões acerca dos seguintes itens: melhoria da acústica no ambiente (instalação de blindex); instalação de mais computadores e de WiFi para acesso à Internet; crescimento do acervo em mais áreas do conhecimento; entre outras sugestões.

Segue abaixo fotos dos ambientes:







4 Considerações parciais/finais

Vale ressaltar que toda a comunidade – interna e externa – tem demonstrado apoio na construção da identidade da biblioteca do Campus Riacho Fundo, no que diz respeito ao cumprimento de sua missão nesta instituição. O compromisso da coordenação da biblioteca é considerar as opiniões e demandas de seus usuários, a fim de proporcionar cada vez mais formas de acesso democrático à informação e à cultura.

5 Referências

CARVALHO, M. C. R. de. *Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias*. Fortaleza: UFC/ABDF, 1981.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro:a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000200/01/Ci%5B1%5D.Inf-2004-307.pdf>. . Acesso em: 2 jun. 2008

MIRANDA, Antonio. Arquitetura de bibliotecas: experiência brasileira. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10. 1998. Fortaleza, *Anais*… Fortaleza, 1998. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/archive/00002439/01/arquitetura.pdf> Acesso em: 14 abr. 2015.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE MALOTE DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS DA UFMG, CAMPUS REGIONAL DE MONTES CLAROS

Gracirlei Maria de Carvalho Lima (UFMG) - leleygmc@gmail.com

Resumo:

Apresenta a avaliação do serviço de malote da biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias (ICA) da UFMG, Campus Montes Claros, com base nos dados das solicitações de materiais via sistema de malote dos usuários do ICA aos Campi da UFMG em Belo Horizonte (BH) e das solicitações das unidades de BH à biblioteca do ICA. Os dados foram coletados durante o ano de 2015, esses dados com os pedidos dos usuários foram colocados em duas planilhas: "solicitações do ICA" e as "solicitações ao ICA". Observou que o serviço é muito utilizado pela comunidade acadêmica do ICA, mas foram detectados vários problemas que precisam ser corrigidos.

Palavras-chave: *Avaliação de serviço. Serviço de malote. Biblioteca universitária*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

A biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias (ICA), situado a cerca de 420 km de Belo Horizonte (BH), atende a cursos de Graduação, Mestrados, Especializações e Residência. Entre os serviços oferecidos há o de malote, no qual a biblioteca solicita materiais bibliográficos das outras unidades dos Campi de BH. Esse serviço tem como objetivo oferecer aos usuários acesso ao acervo de todas as bibliotecas do sistema, sendo também um modo de complementar o acervo da biblioteca do ICA. O procedimento para solicitar material é via e-mail tanto para os usuários do ICA quanto para as bibliotecas que solicitam ao ICA, pois o software de biblioteca utilizado não permite fazer a solicitação via sistema, tornando-se difícil o controle dos pedidos e seu acompanhamento. Dessa forma, planejou-se fazer a avaliação do serviço durante o ano de 2015, para obter informações sobre o processo de solicitação de materiais via malote, realizados às bibliotecas dos Campi de BH e de BH ao ICA. Como objetivo específico, pretende-se: verificar a quantidade de livros solicitados aos Campi de BH, analisar quais categorias de usuários mais utilizam o serviço, verificar quais as unidades solicitam e quais são mais solicitadas.

O intercambio de documentos entre bibliotecas é tratado por alguns autores, Campello (1984) diz que a cooperação, com o empréstimo entre bibliotecas, tem-se constituído uma solução para as dificuldades enfrentadas pelas bibliotecas no desempenho de sua função básica de fornecer ao usuário as informações que ele demanda. Mas, é importante avaliar os serviços prestados aos seus usuários e para Lancaster (1996, p.1) "uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões".

2 Materiais e métodos

A pesquisa desenvolvida configura-se numa pesquisa descritiva de avaliação de um serviço oferecido pela biblioteca do ICA. Para realizar a avaliação optou-se pelo método direto com análise quantitativa. O levantamento dos dados para avaliação do serviço teve início no dia 01/01/2015 ao dia 31/12/2015. Para a coleta de dados foi adotado um sistema de controle feito em duas planilhas no Google Drive®: solicitações do ICA e solicitações de BH. Após a conclusão do ano de 2015, com o fechamento do serviço de malote, foi realizada a análise dos dados, e inferiu-se sobre os resultados.

3 Resultados parciais/finais

O resultado do estudo foi organizado em duas partes. A primeira com os dados das solicitações do ICA e outra com as solicitações feitas ao ICA.

3.1 Solicitações de malote da Biblioteca do ICA os Campi de BH

Ao longo do ano tiveram ao total 205 solicitações às unidades de BH. Sendo que o mês de maio foi o que teve mais solicitações com 44 pedidos, mas observou-se uma baixa do período de junho a setembro, período em os servidores Técnico-Administrativos em Educação (TAE) da UFMG entraram de greve e o serviço ficou interrompido na maioria das bibliotecas.

A categoria de usuários que mais usaram o serviço foi os alunos com 67,8% das solicitações, 22% de funcionários e 10% dos professores. Os usuários da biblioteca que fazem uso desse serviço sempre reclamam do tempo que o livro demora a chegar ao ICA. Para isso calculou-se a média de dias e verificou-se quais os principais problemas que contribuíam para essa demora. Assim, observou-se 23% dos exemplares demoram em média de 1 a 5 dias, 46%

de 6 a 10 dias, 23% de 11 a 19 e 6% de 20 a 27 dias. Houve solicitações que demoraram até 28 dias e outras que chegaram em apenas 2 dias, mas a média geral acabou se consolidando em 9 dias.

Houve várias solicitações que não foram atendidas pelas unidades e os principais problemas detectados foram: demora no atendimento à solicitação e o material acabou sendo emprestado a outro usuário; exemplar não localizado pela unidade e a demora em abrir o e-mail com as solicitações.

Com as planilhas foi possível acompanhar cada solicitação e verificar diariamente se os materiais solicitados eram colocados em situação de malote, no qual é possível pelo catálogo on-line da biblioteca. Assim, verificamos a demora de algumas unidades em atender e foi necessário entrar em contato por telefone e e-mail para que a solicitação fosse atendida. Um fator significativo que influenciou no não atendimento das solicitações pelas unidades foi a greve dos TAE da UFMG, em que a maiorias das unidades ficaram fechadas. Mas, assim que a greve acabou entrou-se em contato com os usuários cujos pedidos não foram atendidos durante esse período e reenviou-se os pedidos que ainda eram de interesse dos mesmos**.**

3.2 Solicitações das Bibliotecas das Unidades de BH ao ICA

Quanto as solicitações de BH ao ICA somaram 84, sendo que a maior quantidade de pedidos concentrou-se no meses de março com 42, mas em razão a greve dos TAE tiveram meses que houve nenhum pedido. A unidade que mais solicitou foi a Biblioteca da Escola de Engenharia com 26. Ao contrario das solicitações do ICA, que foram amplas, as de BH permitiu-se para fazer um recorte nos principais temas solicitados, que foram respectivamente: Física; Agricultura; Matemática e Química. Das 84 solicitações feitas ao ICA, somente três não foram atendidas pelos seguintes motivos: um exemplar pertencia ao acervo especial do Sertão, o outro estava em reparo e o terceiro a unidade solicitou um exemplar de uma edição que a biblioteca não tinha.

4 Considerações parciais/finais

O serviço de malote é muito utilizado pela comunidade acadêmica do ICA e pelas outras unidades. Mas, há vários problemas que foram detectados e que precisam ser corrigidos. O que se observa é uma demora no atendimento por algumas unidades de BH e precisa ser dada uma prioridade ao malote para o ICA e mais comprometimento, pois algumas unidades não levam em consideração a importância do serviço para a comunidade do ICA que dependem de maneira exclusiva do serviço de malote. O método de uso das planilhas facilitou o controle dos pedidos, pois com os dados em mãos os bibliotecários passaram a dar informações mais precisas sobre o andamento dos pedidos aos usuários solicitantes.

5 Referências

CAMPELLO, Bernadete Santos; POLKE, Ana Maria Athayde. **Empréstimo entre bibliotecas:** situação nas bibliotecas especializadas e universitárias de Belo Horizonte. 1984. 149 p. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Biblioteconomia.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasilia: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.

AÇÃO CULTURAL NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM ENFOQUE NA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – CAMPUS CACOAL

Naiara Raissa Passos (UNIR) - naiaraissa_@hotmail.com

Rafael Pinheiro Almeida (UFAM) - rafaelalmeida600@hotmail.com

Cibele de Sousa Menezes (SEMED) - cibelesmenezes@gmail.com

Resumo:

Esse trabalho tem como objetivo assinalar a importância das ações culturais e propor a instituição de tais atividades na biblioteca da Universidade Federal de Rondônia (UNIR), situada na cidade de Cacoal-RO. Têm-se como justificativas o fato de que a informação é preponderante para o desenvolvimento dos indivíduos, além de basilar para o desenvolvimento social, politico, econômico e científico. Refletir sobre a ação cultural nas bibliotecas universitárias é importante, pois a sua implementação contribui para a formação educacional de nível superior, principalmente, nos aspectos de cultura e informação. É relevante, ainda, verificar as perspectivas de promoção de ações culturais no âmbito da biblioteca da UNIR, pois, além dessa prática não ser desenvolvida na unidade de Informação mencionada, o campus de Cacoal congrega cursos superiores de grande demanda no Brasil, como Administração, Ciências Contábeis, Direito e Engenharia de Produção. Trata-se de uma pesquisa descritiva, desenvolvida por meio de estudo de caso, sendo os dados coletados no período de 14 e 15 de março de 2016. Para tanto, foram utilizadas a observação direta do ambiente físico da unidade de informação considerada e aplicação de entrevistas semiestruturada aos gestores da biblioteca. Os dados evidenciaram que é pertinente a introdução de ações culturais na Biblioteca da Unir, campus Cacoal, considerando o número de cursos superiores atendidos e a adequação das instalações físicas. Tais ações contribuirão para a interação e integração da biblioteca aos usuários, valorizando os aspectos da diversidade cultural, a educação e desenvolvimento humano.

Palavras-chave: *Bibliotecas Universitárias. Ações culturais. Informação. Cultura.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

AÇÃO CULTURAL NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM ENFOQUE NA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – CAMPUS CACOAL

1 Introdução

A ação cultural constitui-se em um elemento que possibilita inovações em seu espaço de cultura. Assim, permite que a biblioteca planeje e desenvolva atividades diferenciadas para os seus usuários. Desse modo, a ação cultural contribui para as transformações no processo educativo ao favorecer a permuta de informações para temas de interesse coletivo (SILVA e SANTOS, 2014). Assim, não diz respeito apenas aos produtos culturais acabados, pois abrange as condições que conduzem a capacidade criativa e a produção cultural. Na verdade, se relaciona ao processo de educação coletiva, considerando que favorece o desenvolvimento de atividades práticas, a troca de informações e a discussão sobre temas de interesse do grupo. (ALMEIDA, 1987).

Atualmente, segundo Coelho (1999), a temática 'ação cultural' assume relevância, visto que é um tipo de iniciativa com potencial para transformar a realidade de um determinado lugar. Porquanto, trata-se do "processo de criação ou organização das condições necessárias para que as pessoas e grupos inventem seus próprios fins no universo da cultura" (COELHO, 1999, p.33). Nesse contexto, é possível criar atividades e serviços a fim de estimular e expandir o conhecimento, sendo tais atividades identificadas como programação informacional, caracterizando uma série de ações centradas em temas significativos para o grupo ao qual ela se destina (MILANESI, 2013).

Sob esse enfoque, esse trabalho tem como objetivo assinalar a importância das ações culturais e propor a instituição de tais atividades na biblioteca da Universidade Federal de Rondônia (UNIR), situada na cidade de Cacoal-RO. Têm-se como justificativas o fato de que a informação é preponderante para o desenvolvimento dos indivíduos, além de basilar para o desenvolvimento social, politico, econômico e científico. Não obstante, refletir sobre a ação cultural nas bibliotecas universitárias é importante, pois a sua implementação contribui para a formação educacional de nível superior, principalmente, nos aspectos de cultura e informação. Consequentemente, é relevante verificar as perspectivas de promoção de ações culturais no âmbito da biblioteca da Fundação Universidade Federal de Rondônia, dado que esta prática não é desenvolvida nesta unidade de informação, e considerando que o *campus* de Cacoal congrega cursos superiores de grande demanda no Brasil, como Administração, Ciências Contábeis, Direito e Engenharia de Produção.

2 Materiais e métodos

Trata-se de uma pesquisa descritiva, desenvolvida por meio de estudo de caso, sendo os dados coletados no período de 14 e 15 de março de 2016. Para tanto, foram utilizadas a observação direta do ambiente físico da unidade de informação considerada e aplicação de entrevistas semiestruturada aos gestores da biblioteca. O intuito foi conhecer: o espaço e as instalações físicas da biblioteca, as atividades costumeiramente desenvolvidas, o planejamento, desenvolvimento e os resultados das mesmas; a existência ou não de ações culturais; os tipos de ações culturais passíveis de adoção.

3 Resultados parciais/finais

Os dados obtidos evidenciam que é pertinente a introdução de ações culturais na Biblioteca da Unir, *campus* Cacoal, considerando o número de cursos superiores atendidos e a adequação

das instalações físicas. Tais ações contribuirão para a interação e integração da biblioteca aos usuários, valorizando os aspectos da diversidade cultural, a educação e desenvolvimento humano. Nesse sentido, observou-se que a estrutura física de biblioteca é ampla, com mobiliário adequado, condições de iluminação e acústica condizentes com as suas finalidades. O espaço permite que sejam instituídas ações culturais diversas, obedecendo a uma programação estabelecida a partir de datas comemorativas, cívicas, ou outras situações especificas, sempre enfatizando o que se deseja destacar ou discutir. Uma vez que o ano é pontuado por comemorações e fatos, há muitas oportunidades para alterar o espaço da informação, acarretando em mudanças físicas do acervo e destacando os documentos pertinentes, a fim de possibilitar o desenvolvimento de ações culturais, como: ciclos de palestras, debates, exposições, exibições de filmes, cursos, entre outras.

A cada momento significativo para a coletividade acadêmica deverá existir um planejamento da ação cultural, visando determinar: os objetivos pretendidos; o público alvo; período de tempo da ação; recursos físicos, humanos e financeiros necessários; as alterações no espaço físico e o acervo a ser destacado, dentre outros. Além disso, um controle das ações deve ser estabelecido para monitorar os resultados e instituir as correções em ações culturais devidas. Nessa perspectiva, a biblioteca se tornará um local aberto para que as pessoas possam encontrar informações, discuti-las e criar novas informações.

4 Considerações parciais/finais

Observou-se a relevância da promoção de ações culturais no âmbito da Biblioteca da UNIR, mediante os cursos que congrega e da inexistência dessas práticas nesta unidade de informação. Embora a biblioteca oferte os serviços básicos (empréstimos, devoluções, renovações, elaboração de ficha catalográfica, entre outros.) de forma satisfatória, não desenvolve ações culturais. O trabalho dos gestores está centrado na otimização dos serviços básicos e na condução de um treinamento sobre o uso do Portal de Periódicos da CAPES, realizados em períodos irregulares, quando solicitado pelos chefes de departamento dos cursos, não havendo um calendário preexistente para esta demanda. A biblioteca possui instalações físicas adequadas e favoráveis para a implementação de ações culturais diversificadas.

5 Referências

ALMEIDA, M. C. B. A ação cultural do bibliotecário: grandezas de um papel e limitações da prática. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 20, n. 1-4, p.31-38, jan./dez. 1987.

COELHO, Teixeira. **O que é ação cultural**. São Paulo: Brasiliense, 2001.

MILANESI, Luís. **Biblioteca.** São Paulo: Ateliê Editorial, 2002. 116 p.

SILVA, M. M.; SANTOS, I.L. Ação cultural em bibliotecas: conceitos e considerações. XVII Encontro Regional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação (EREBD). **Anais**. Fortaleza-CE, 2014.

Banco de sugestões de material informacional do SBI/IQSC: participação do usuário na formação e desenvolvimento do acervo

Clélia Junko Kinzu Dimário (USP/IQSC) - bibiqsc@iqsc.usp.br

Cibele Cristina David Baldan (USP/IQSC) - cibele@iqsc.usp.br

Sonia Alves (USP/IQSC) - sonia@iqsc.usp.br

Flavio Donizeti Formenton (IQSC-USP) - flavio@iqsc.usp.br

Alex Betez Alberto (IQSC) - alexdba@gmail.com

Resumo:

O gerenciamento de estoques de informação - GEI é parte relevante do planejamento estratégico de uma Biblioteca Universitária Especializada. Com a grande oferta da produção bibliográfica atual e o reflexo da restrição orçamentária nas Universidades, faz-se necessário conhecer as reais necessidades, interesses e expectativas dos usuários quanto a formação e desenvolvimento de coleções. Para tal, o SBI/IQSC, em parceria com a Seção Técnica de Informática do Instituto de Química de São Carlos, disponibiliza via web um Banco de Sugestões de Aquisição, onde é possível a tomada de decisão baseada nas sugestões dos usuários, contribuindo, dessa maneira, para a satisfação dos mesmos.

Palavras-chave: *Gestão de estoque de informação – biblioteca universitária; Formação e desenvolvimento de coleções – biblioteca universitária; Biblioteca universitári*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

1 Introdução

O Serviço de Biblioteca e Informação do Instituto de Química de São Carlos (SBI/IQSC) – Biblioteca Prof. Johannes Rüdiger Lechat, ocupa uma área de 1.442 m^2. O acervo atual é de 122.000 itens composto por livros, teses, fascículos de periódicos, separatas e multimeios. A importância do acervo na área de química e a prestação de serviços contribuíram para que o SBI/IQSC fosse considerado pelo CNPq/PADCT como Biblioteca Regional na Área de Química e Engenharia Química, abrangendo Araraquara, Ribeirão Preto e São Carlos.
Com o propósito de permanecer com o mesmo padrão de qualidade e relevância quanto ao acervo e a Gestão de Estoques de Informação (GEI), foi desenvolvido junto à Seção Técnica de Informática do IQSC, o Banco de Sugestões para Aquisição de Material Informacional, com a primeira versão em 2006, e a segunda versão em 2013.
De acordo com CORREA, 2013 a Gestão de Estoques de Informação - GEI, diz respeito à atividade de formar e desenvolver coleções com ênfase no aspecto administrativo às atividades de gerenciamento dos acervos de bibliotecas com atividades de planejamento, acompanhamento e avaliação. Implica ainda, a elaboração de metas e objetivos para desenvolvimento e crescimento do acervo.
O Banco de Sugestões permite que toda a demanda informacional da Biblioteca fique visível e atualizada eletronicamente. Com isso, foi possível otimizar e padronizar a seleção e aquisição do material informacional e também fornecer *feedback* atualizado do status para o usuário.
Esta iniciativa foi necessária para atender demandas locais e pontuais, pois antes as mesmas eram realizadas de maneira informal, e os usuários nem sequer sabiam que poderiam participar com sua sugestão para o desenvolvimento, crescimento e atualização do acervo.
De acordo com Miranda 2007, os usuários influenciam o processo de seleção, com suas sugestões adquiridas através de estudo de usuário realizadas por entrevistas, questionários, formulários e observação, dessa maneira conheceremos melhor as necessidades informacionais, mudanças de interesses e expectativas, permitindo a participação dos usuários na tomada de decisão.

2 Materiais e métodos

O Banco de Sugestões foi criado pelo Serviço de Biblioteca e Informação, desenvolvido e atualizado pela Seção Técnica de Informática do IQSC. Foi utilizada uma linguagem de programação de computadores interpretada (PHP), que é livre e muito utilizada para gerar conteúdo dinâmico na World Wide Web. A base de dados utilizado é MySql podendo o sistema ser reconfigurado para a utilização de qualquer outro tipo de banco de dados, e está instalado em um servidor Linux.

3 Resultados parciais/finais

O Banco agilizou as tomadas de decisões quanto à seleção, aquisição e processo técnico de todo o material bibliográfico, permitiu a geração de relatórios pré e pós-aquisição (relatório de demandas com campos pré-definidos ; aquisições de acordo com o tipo de verba; relatório por período; relatórios por idioma; relatórios por requisitantes, planilhas para futuras aquisições e de tombo, entre outros.).

E também:

- Inclusão de dados de materiais bibliográficos com auxílio para consulta à catálogos de editoras, alimentado pelos usuários através de uma interface na web;
- Busca de sugestões já efetuadas;

- Acompanhamento da situação da sugestão via web;
- Pré-catalogação para registro de tombo;
- Banco de dados de tombo com informações patrimoniais e informativos (divulgação);
- Fornecer feedback ao solicitante de forma automática via e-mail;
- Geração automática de etiquetas de procedência.

Algumas instituições solicitaram concessão de uso do Banco.

4 Considerações parciais/finais

Como o programa está em constante aperfeiçoamento, a terceira atualização está prevista para ser lançada nos próximos meses.
Essa nova versão estará vinculada a um Sistema Tele-informativo, em desenvolvimento, e tem como objetivo ampliar a forma de divulgação dos materiais bibliográficos adquiridos pela biblioteca.
Esperamos assim, cumprir a nossa missão quanto ao apoio informacional aos conteúdos programáticos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação oferecidos no IQSC/USP de uma maneira sistematizada e que permita a integração e participação de toda a Comunidade do IQSC, para que juntos possamos manter a excelência do acervo de Química e áreas correlatas, contribuindo assim, para a melhoria contínua do ensino, pesquisa e extensão na Universidade.

5 Referências

CORREA, E.C.D. Política de gestão de estoques de informação: uma proposta para atualização de conteúdo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25.,2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos**...Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em : < https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1433>. Acesso em: 02 maio 2016.

MIRANDA, A.C.C. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Inf. & Soc.: Est**., João Pessoa, v.17, p.87-94, 2007.

Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da PUCPR: panorama atual

Joyce Leonita da Silva (PUCPR) - joyce.leonita@pucpr.br

Sandra Helena Schiavon (PUCPR) - sschiavon@gmail.com

Resumo:

A presente pesquisa tem por objetivo analisar as teses e dissertações defendidas nos Programas de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica do Paraná e sua inclusão na Biblioteca Digital da PUCPR. É uma pesquisa de cunho documental, descritiva e quantitativa. Realiza a obtenção dos dados nos relatórios do Sistema Pergamum e foram levantados os seguintes dados: 2.455 dissertações e 264 teses fazem parte do acervo da Biblioteca Digital e 1.520 dissertações e 212 teses ainda não foram cadastradas o que corresponde a um total de 38,9$. Após as análises serão traçadas metas para a inclusão total das dissertações e metas defendidas na Instituição.

Palavras-chave: *Bibliotecas digitais. 2 Dissertações 3. Teses 4. Pesquisa 5. Pós-graduação.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 Introdução

A criação da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) no ano de 2002 foi um marco para a construção e disseminação do conhecimento gerado nas universidades, e se faz fonte de informação legitimada dos trabalhos defendidos a nível nacional. Na Pontifícia Universidade Católica do Paraná, a BDTD iniciou no ano de 2004 com a inserção das Dissertações do Curso de Direito, que tinha como responsabilidade enviar o arquivo gravado em CD e acompanhado do termo de autorização do autor. Em julho de 2007, a exigência de enviar uma cópia digital passou a ter uma cláusula quinta no Contrato de Prestação de Serviços Educativos do Curso de Pós-Graduação, o que significa a obrigatoriedade da entrega da cópia digital de todos os mestrandos e doutorandos.

Na Biblioteca Digital da PUCPR estes trabalhos são catalogados no Sistema Pergamum e exportados para o Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (TEDE) que tem por finalidade "proporcionar a implantação de bibliotecas digitais de teses e dissertações nas instituições de ensino pesquisa e [...] sua integração à Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)." (IBICT WIKI, 2016).

As teses e as dissertações constituem o conjunto da produção científica de uma instituição e são requisitos para a conclusão dos cursos e trazem consigo relevante potencial de comunicação de resultados de investigações (LEITE; ASSIS; MELO, 2015). Para Silva e Melo (2014, p. 69), "as bibliotecas digitais on-line de universidades promovem o compartilhamento do conhecimento gerado na instituição entre seus membros e a comunidade externa". Neste contexto para Lima *et al*. (1998), o conhecimento deverá estar disponível, ser de fácil acesso e divulgado para a sociedade, que fará uso dele em seu próprio benefício, e abre os limites do que é feito com o que é disseminado para a sociedade, assim a Universidade cumpre o seu propositivo de difundir o conhecimento gerado.

Esta pesquisa tem como objetivo geral: analisar a produção de Teses e Dissertações defendidas nos Programas de Pós-Graduação da PUCPR e os seguintes objetivos específicos: Quantificar o total de teses e dissertações que estão disponíveis na BDTD; Levantar a quantidade de teses e dissertações que não estão disponíveis na BDTD por Programa de Pós-Graduação.

2 Materiais e métodos

A presente pesquisa caracterizou-se como um estudo descritivo e quantitativo. A população deste estudo foi constituída pelos Programas de Pós-Graduação da PUCPR, e o universo pesquisado foram as dissertações e teses dos Programas de Mestrado e Doutorado. Inicialmente foi realizado um levantamento de todos os Programas presentes na Universidade, com base nos procedimentos técnicos foi classificado como pesquisa documental, pois as fontes para a elaboração dos dados foram os relatórios do Sistema Pergamum, as dissertações cadastradas na BDTD, e as informações presentes no site da PUCPR.

Após a coleta dos dados, os mesmos foram organizados e tabulados, posteriormente realizadas as devidas analises, a fim de obter indicadores dos trabalhos presentes na BDTD e o panorama atual da instituição.

3 Resultados finais

Das 4.451 dissertações e teses que fazem parte do acervo da biblioteca. Estão cadastradas na Biblioteca Digital 2.455 dissertações e 264 teses, totalizando 2.719 trabalhos. Distribuídos da seguinte maneira: Programas na área de: Administração: 120 dissertações e 05

teses. Bioética: 18 dissertações. Ciência Animal: 80 dissertações. Ciências da saúde: 102 dissertações e 49 teses. Cirurgia: 50 dissertações. Direito: 352 dissertações e 39 teses. Educação: 487 dissertações e 55 teses. Engenharia da Produção e Sistemas 214 dissertações e 04 teses. Engenharia Mecânica: 105 dissertações e 04 teses. Filosofia: 123 dissertações e 02 teses. Gestão Urbana: 166 dissertações e 14 teses. Informática: 174 dissertações e 13 teses. Odontologia: 164 dissertações e 79 teses. Tecnologia da Saúde: 205 dissertações e Teologia: 95 dissertações.

Com esta análise, verificou-se que 1.520 dissertações e 212 teses ainda não fazem parte do acervo da BDTD, totalizando 1.559 que devem ser incluídos.

4 Considerações finais

Com base nos dados obtidos a PUCPR têm 4.451 trabalhos no Pergamum e destes 38,9% não fazem parte da BDTD. Para que este valor seja diminuído e assim esteja em conformidade com as normativas, serão tomadas iniciativas junto aos Programas.

Iniciativa 1: Será realizado contato junto aos Programas e autores das dissertações e teses para a liberação dos trabalhos, catalogados no Sistema Pergamum e liberação na Biblioteca Digital;

Iniciativa 2: Caso não haja retorno, e para não privar os usuários de conteúdos interessantes, estes trabalhos serão digitalizados, catalogados no Sistema Pergamum e o acesso será mediante senha institucional.

5 Referências

IBICT WIKI. **TEDE**. 2016. Disponível em: <http://wiki.ibict.br/index.php/TEDE>. Acesso em: 15 mar. 2016.

LEITE, Fernando Cesar Lima; ASSIS, Tainá Batista de; MELO, Bianca Amaro de. Gestão de teses e dissertações eletrônicas no Brasil: sobre bibliotecas digitais de teses e dissertações e repositórios institucionais. **Informação & Informação,** Londrina, v. 20, n. 3, p.529-543, set./dez. 2015. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/21090/17675>. Acesso em: 15 mar. 2016.

LIMA, Marisete Fernandes. *et al*. Produção científica: tipologia e autoria de publicações de docentes da PUC-Campinas (1990-1994). **Transinformação,** Campinas, v. 19, n. 1, p. 120-131, jan./abr.1998.

SILVA, Joseane Giacomelli da; MELO, Amanda Meincke. Biblioteca digital online acessível: uma proposta para o ensino superior inclusivo. **Revista Gestão & Conexões,** Vitória, v. 3, n. 1, p.68-91, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5018593.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE ENSINO A DISTÂNCIA: O CASO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR NO ESTADO DE PERNAMBUCO

Graziella da Silva Moura (IFPE) - graziellamoura7@hotmail.com

Fátima Maria Gomes Lima (UFPE) - sant.anafatima@hotmail.com

Resumo:

O artigo trata do mapeamento da existência de bibliotecas universitárias, e profissionais bibliotecários em polos de Ensino a distância, vinculados à instituições públicas de ensino superior credenciadas no Estado de Pernambuco: Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE); Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE); Universidade de Pernambuco (UPE) e Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf). É necessário que haja um modelo de biblioteca condizente com as necessidades dos alunos que possa fazer cumprir o seu papel de extensão da sala de aula. Um lugar onde os usuários possam adquirir mais informações e gerar novos conhecimentos, além de atender com satisfação às exigências do Ministério da Educação – MEC, quanto das políticas de avaliação instituídas pelo SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, e os padrões exigidos pela UAB/CAPES para abertura de polo de apoio presencial.

Palavras-chave: *MEC; Ensino superior; Educação a distância; Bibliotecas universitárias.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Biblioteca universitária e EaD*

1 Introdução

"A principal inovação das últimas décadas na área de educação foi a criação, a implantação e o aperfeiçoamento de uma nova geração de sistemas de EAD" (LITTO; FORMIGA, 2009, p. 2). O ensino a distância tem a proposta de superar as barreiras geográficas levando a educação para lugares afastados dos centros urbanos.

O uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) no século XXI revolucionou o contexto do ensino a distância. O advento da internet proporcionou a inserção de novas ferramentas educativas como a criação dos ambientes virtuais de aprendizagem.

Algumas instituições de ensino ofertam cursos totalmente a distância, outras, possuem cursos com aulas semipresenciais. Para esta modalidade de ensino o polo de apoio presencial é de existência fundamental, e deve apresentar uma infraestrutura física, tecnológica e pedagógica, como laboratórios e bibliotecas, por exemplo.

O polo de apoio presencial precisa ser pensado e adaptado às necessidades dos alunos, e aos sistemas de avaliação do MEC. Ao analisar a infraestrutura no quesito biblioteca dos polos de EaD no Estado de Pernambuco, podemos perceber a deficiência que estas bibliotecas apresentam quanto aos serviços que deveriam oferecer, e quanto a organização do espaço físico. Essa deficiência ocorre em grande parte pela ausência de um profissional bibliotecário que oriente e gerencie o espaço.

A missão da biblioteca é estar diretamente relacionada ao incentivo da pesquisa e ao comprometimento com uma educação integral e de qualidade no ensino, proporcionando conhecimento científico e filosófico, além de tecnologias inovadoras, favorecendo a formação do cidadão competente, intelectual, profissional e, sobretudo, consciente de suas responsabilidades individual e social.

2 Materiais e métodos

A metodologia utilizada para a consecução do artigo é do tipo descritiva e exploratória, e tem como objeto de estudo o mapeamento das bibliotecas de polo de EaD, nas instituições de ensino público superior no Estado de Pernambuco.

A pesquisa exploratória direciona o estudo a partir do levantamento bibliográfico e análise de documentos, e para tanto, foram aplicadas metodologias de pesquisa bibliográfica e documental. Para a fundamentação e justificativa da pesquisa, buscou-se embasamento em documentos norteadores como: Instrumento de Avaliação de Cursos do MEC, e parâmetro da CAPES/UAB para existência de polos de ensino a distância.

3 Resultados parciais

Baseando-se nos parâmetros do MEC, que através da sua Secretaria de Educação a Distância regulamenta e credencia as Instituições de Ensino Superior, e estabelece critérios para atendimento aos alunos de cursos EaD, sendo um dos critérios a existência de bibliotecas em polos presenciais. Realizou-se um levantamento das Instituições de Ensino Público Superior credenciadas no Estado de Pernambuco e verificou-se que 5 instituições públicas ofertam esta modalidade de ensino para cursos superiores. São elas: Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE); Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE); Universidade de Pernambuco (UPE) e Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf). Ao todo estas instituições oferecem 34 cursos de graduação e especialização pelo convênio CAPES/UAB –

Universidade Aberta do Brasil, com polos em 30 cidades nos estados de Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Piauí.

Os polos de EaD funcionam em regime de parceria com as gestões municipais ou estaduais. Nos polos de EaD que funcionam em escolas do estado, se convencionou o compartilhamento do espaço da biblioteca entre a EaD e a escola. No entanto, menos de 50% dos polos ativos possuem infraestrutura de biblioteca, conforme solicitado pela UAB/CAPES, quanto da abertura e permanência de polo de apoio presencial. Deve-se também destacar a ausência do profissional bibliotecário e auxiliar (com formação) nos polos que possuem infraestrutura de biblioteca, e nas instituições que ofertam a modalidade EaD. Apenas 20% das instituições citadas têm um profissional bibliotecário para atender o ensino a distância.

4 Considerações parciais

A biblioteca está inserida num contexto repleto por constantes mudanças de ordem cultural, científica e tecnológica. Sendo assim, ela precisa evoluir na intenção de atender as expectativas de seus usuários, proporcionando-lhes um serviço de qualidade. A educação a distância revolucionou a forma de ensinar e de aprender, ultrapassando as barreiras geográficas das salas de aulas, que não mais limitam o acesso à aprendizagem.

É notória a necessidade de implantação de uma biblioteca que sirva aos polos de EaD. E para tanto, deve-se considerar o espaço adequado, prestação eficiente de serviços, mobiliários, equipamentos e até materiais de expediente. Um modelo de biblioteca condizente com as necessidades dos alunos poderá proporcionar o cumprimento do seu papel de extensão da sala de aula. Um lugar onde os usuários possam adquirir mais informações e gerar novos conhecimentos, além de atender com satisfação às exigências do Ministério da Educação – MEC, quanto às políticas de avaliação instituídas pelo SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, e os padrões exigidos pela UAB.

5 Referências

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de curso de cursos de graduação presencial e a distância.** Brasília: MEC, 2012. Disponível em:< http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_avaliacao_cursos_graduacao_presencial_distancia.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. **Referências de qualidade para a educação superior a distância.** Brasília: MEC, 2007. Disponível em:< http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Marcos. (Orgs). **Educação a distância**: Estado da arte. São Paulo: Pearson, 2009.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. O polo de apoio presencial. Disponível em: < http://www.uab.capes.gov.br/index.php/polos-841937/modelo-de-polo>. Acesso em: 20 abril 2016.

COLEÇÕES BIOLÓGICAS, BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: APROXIMAÇÕES POSSÍVEIS?

Marcos Felipe Gonçalves Maia (UFT) - marcosmaia@uft.edu.br

Rodney Haulien Oliveira Viana (UFT) - rodney@uft.edu.br

Resumo:

Este trabalho problematiza a atuação ambiental dos profissionais da informação. Frente à realidade da preocupação mundial pela preservação da natureza tem como perguntas: o que é ser sustentavelmente desenvolvido? Como atuar na preservação da natureza? Algumas bibliotecas universitárias, no Brasil e no resto do mundo, têm desenvolvido ações "sustentáveis" sem levar em conta a crítica feita a esse conceito que abandona os elementos sociais de sua construção, bem como o verdadeiro interesse por trás disso. Assim, objetiva descrever a importância da integração dos metadados dos registros das coleções biológicas nos catálogos das bibliotecas da UFT como uma ação "ambientalmente contextualizada". Pautada na pesquisa bibliográfica e documental, de perspectiva qualitativa, faz uma desconstrução dos conceitos de "desenvolvimento sustentável", "sustentabilidade institucional" e "ecologia da informação" para propor uma ação "ambientalmente contextualizada": integração das coleções biológicas nos catálogos das bibliotecas universitárias. Essa atitude pode contribuir para a preservação da natureza para além do desenvolvimento sustentável.

Palavras-chave: *Desenvolvimento sustentável. Sustentabilidade institucional. Coleções biológicas. Biblioteca Universitária.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

1 Introdução

Encontra-se na literatura científica uma discussão sobre desenvolvimento sustentável, sustentabilidade institucional e ecologia da informação. Podem ser identificados dois rumos nessa seara: um que acredita ser o desenvolvimento sustentável uma prática de utilização "racional" dos recursos naturais e outra que acredita ser essa prática um mascaramento de um novo colonialismo (LINO et al, 2005; PORTO-GONÇALVES, 2006; COSTA, 2008).

Nesse cenário, as bibliotecas, inclusive as universitárias, têm se preocupado com a inter-relação entre instituições e a natureza e sua exploração/preservação desenvolvendo práticas ditas "sustentáveis" esquecendo-se da crítica ao conceito de desenvolvimento sustentável enquanto manutenção e/ou adaptação do sistema econômico vigente. Frente a isso, o que é ser "desenvolvido"? Como o desenvolvimento afeta a natureza? Como as bibliotecas universitárias podem atuar nesse processo?

Este trabalho objetiva descrever a importância da integração dos metadados dos registros das coleções biológicas nos catálogos das bibliotecas da UFT como uma ação "ambientalmente contextualizada". Por esta expressão entendemos qualquer ação, processo ou atividade que esteja vinculada à conservação/preservação da natureza para além da vinculação ao capital, ou seja, para além do desenvolvimento sustentável.

Pode-se dessa maneira atingir duas finalidades: ajudar no processo de disseminação da informação produzida localmente (pelas coleções biológicas) e atender a uma necessidade de promoção de práticas ambientais para além do desenvolvimento sustentável, sendo que este, possui uma vertente economicista e não um foco na preservação da natureza.

2 Materiais e métodos

Foi feita uma pesquisa descritivo-explicativa de abordagem qualitativa com procedimento de coleta e análise de dados por meio de pesquisa bibliográfica e documental. O problema de pesquisa aqui encarado se relacionava com a atividade da biblioteca frente a realidade da preservação da natureza. Muitas bibliotecas universitárias vêm desenvolvendo atividades ditas "sustentáveis", mas, o que significa tal ideia? A quem interessa? E que práticas, ações ou atividades podem ser compreendidas como ambientalmente contextualizadas?

O método científico aqui utilizado foi o desconstrutivista de Jacques Derrida como operação intelectual para deslocar e relativizar os conceitos. A revisão da literatura ajudou nessa desconstrução dos conceitos de "desenvolvimento sustentável", "sustentabilidade institucional" e "ecologia da informação". A pesquisa documental ajudou a entender a missão da biblioteca universitária, em especial as da UFT; bem como conhecer as coleções biológicas, desenvolvidas pela mesma instituição, e suas finalidades.

3 Resultados parciais/finais

Desenvolvimento sustentável, sustentabilidade institucional e ecologia da informação são conceitos que vêm sendo utilizados acriticamente. Uma onda de ações e atividades desenvolvidas por bibliotecas universitárias pelo Brasil e por outros países as tomam como inspirações, mas esquecem-se de seu cunho exploratório e não-conservacionista da natureza. Isto é, intentam fazer uma coisa, mas estão fazendo outra.

Práticas ambientalmente contextualizadas (como preferimos utilizar nesta pesquisa) devem ser aquelas que podem ajudar a construir localmente comunidades mediando outros direitos sociais que influenciam na utilização dos recursos naturais; bem como a não

exploração da natureza para o enriquecimento das nações.

As coleções biológicas desenvolvidas na Universidade Federal do Tocantins (UFT) têm a função de representar a biodiversidade local com a finalidade de estudos/pesquisas e educação/conscientização da população para a necessidade de preservação da fauna e da flora, bem como os fósseis.

Os catálogos das bibliotecas universitárias são capazes de mostrar para a comunidade científica o que a universidade dispõe de informações, seja no espaço interno da biblioteca, ou em outros espaços de produção de informações pela instituição por meio da BDTD ou do Repositório institucional ou temático.

Dessa maneira, a integração dos metadados dos registros das coleções biológicas nos catálogos das bibliotecas da UFT pode ajudar no processo de conservação/preservação da biodiversidade local, atuando para além do desenvolvimento sustentável.

4 Considerações parciais/finais

Algumas práticas ditas como sustentáveis (economia de papel, reutilização de copos, economia de energia, utilização de materiais reciclados etc.) interessam mais a alguns setores da economia mundial do que a outros. A crítica ao ambientalismo como uma nova forma de colonialismo tem sido esquecida em nossas práticas cotidianas.

Este trabalho é resultante de uma pesquisa em andamento que problematizou aqueles conceitos ditos "sustentáveis" e propôs uma atividade para verdadeiramente ajudar na prática ambientalmente contextualizada. Relatórios e documentos mundiais mostram que o problema ambiental está para além do desenvolvimento e do crescimento econômico com base no uso "racional" dos recursos naturais. Essa problemática envolve: pobreza, acesso aos bens de consumo, exclusões (da saúde, da educação, segurança, trabalho), dentre outros problemas sociais que são alijados do dito "ambiental" (COSTA, 2008; VIEIRA, 1992).

Dar visibilidade a pesquisas ambientalmente contextualizadas (que ultrapassam o simples desenvolvimento econômico pelo uso racional dos recursos naturais) por meio dos catálogos das bibliotecas pode auxiliar no processo de preservação da natureza para além do desenvolvimento sustentável. Tendo sempre em mente que a missão da biblioteca universitária vem se alterando e cada vez mais seu papel como construtora de comunidades vem ganhando espaço (LANKES, 2012).

5 Referências

COSTA, Heloísa. Meio ambiente e desenvolvimento: um convite à leitura. In: HISSA, Cássio (Org.). **Saberes ambientais**: desafios para o conhecimento disciplinar. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008. p. 79-107.

LANKES, David. **Expect more**: demanding better libraries for today´s complex world. [s.l.]: [s.d.], 2012. Disponível em: <www.davidlankes.org>. Acesso em: 22 dez. 2015.

LINO, Geraldo et al. **Ambientalismo**: novo colonialismo. [s. l.]: Capax Dei, 2005.

PORTO-GONÇALVES, Carlos. **A globalização da natureza e a natureza da globalização**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

VIEIRA, Anna. Meio ambiente e desenvolvimento sustentável: fontes para compreensão do discurso político-ambiental do governo brasileiro. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 1, p. 7-13, jan./abr. 1992.

COLEÇÕES ESPECIAIS DE ENFERMAGEM E NUTRIÇÃO DA UNIRIO

Regiane Silva (UNIRIO) - regiane.silva@unirio.br

Regina Oliveira de Almeida (UNIRIO) - reginaalmeida@unirio.br

Resumo:

O objetivo deste trabalho é mostrar os resultados iniciais do projeto de digitalização e publicação on-line dos acervos da Coleção Memória da Enfermagem e da Nutrição. O acervo de coleções especiais da Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição (BSEN), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) reveste-se de especial significado para ambas as escolas por fazerem parte de suas bibliotecas formadoras, daí o nome dos acervos: Coleção Memória da Enfermagem (CME) e Coleção Memória da Nutrição (CMN). Trata-se de material bibliográfico: livros e periódicos, na maior parte, e algumas obras de referência. Pode, também, ser qualificado como um acervo precioso, pois representa um conjunto de itens com características importantes para um grupo reduzido de pessoas e pesquisadores.

Palavras-chave: *Coleções especiais. Digitalização. Biblioteca universitária. Preservação.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

1 Introdução

O acervo de coleções especiais da Biblioteca Setorial de Enfermagem e Nutrição (BSEN), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) reveste-se de especial significado para ambas as escolas por fazerem parte de suas bibliotecas formadoras, daí o nome dos acervos: Coleção Memória da Enfermagem (CME) e Coleção Memória da Nutrição (CMN). Trata-se de material bibliográfico: livros e periódicos, na maior parte, e algumas obras de referência. Pode, também, ser qualificado como um acervo precioso, pois representa um conjunto de itens com características importantes para um grupo reduzido de pessoas e pesquisadores (PINHEIRO, 2004; ALVES, 2015). O objetivo deste trabalho é mostrar os resultados iniciais do projeto de digitalização e publicação on-line dos acervos da Coleção Memória da Enfermagem e da Nutrição.

2 Materiais e métodos

Os caminhos metodológicos utilizados foram os seguintes:

- em virtude do estado físico em que se encontram as coleções (precisando de restauração) e pelo fato das escolas, principalmente, a de enfermagem ter como linha de pesquisa, a história da enfermagem, fez-se necessário digitalizar as obras para que provessem as necessidades dos usuários e pesquisadores da comunidade acadêmica interna e externa;
- o tipo de pesquisa se caracteriza por ser exploratória-descritiva e bibliográfica, e aborda a gestão de acervos especiais e preservação digital;
- há cento e sete livros (107) na CME e cento e setenta e seis (176) na CMN. A CMN, também, abriga duas (02) coleções de periódicos: "SAPS: revista do Serviço de Alimentação da Previdência Social" e o "Boletim da Associação Brasileira de Nutricionistas";
- os documentos, após análise do conteúdo com os professores, foram higienizados para eliminação das sujidades extrínsecas às obras e digitalizados na íntegra ou em partes, obedecendo aos critérios dos direitos autorais (a maior parte das obras pertencem às décadas de 1940 e 1950), e disponibilizados em formato PDF no catálogo on-line Sophia-UNIRIO, para quaisquer usuários que acessem o catálogo;
- considerando a especificidade de uma coleção bibliográfica especial, são realizadas notas bibliográficas, com base nas tipologias do formato MARC 21, para contextualizar a importância das obras para a formação específica, ou para a escola, ou, de forma mais ampla, socialmente, e uma ficha técnica (ficha de diagnóstico técnico para análise do estado de conservação da obra e futuras ações de preservação documental) de descrição física do item original.

3 Resultados finais

O escaneamento digital tem sido uma solução barata de duplo fim: para a preservação e o acesso, a distribuição e a transmissão da informação. Como proposta de disseminação do acervo especial, foi proposta a digitalização das obras, e além de contribuir para a preservação do acervo, reduzindo o seu manuseio e o acesso físico ao material original, criaria uma cópia de segurança do material original; disponibilizaria novas formas de uso e ampliaria o acesso

ao acervo que tem, potencialmente, alta demanda de uso (TEIXEIRA, PARANHOS, QUEIROZ, 2014).

Iniciado em dezembro de 2015, o catálogo já disponibiliza as duas coleções de periódicos da CMN, integralmente; 6 livros, 3 títulos de periódicos e 13 folhetos da CMN e 23 livros da CME.

4 Considerações finais

A BSEN, por atender aos programas de ensino, pesquisa e extensão da universidade reconhece a importância de sua missão indissociável de preservação do suporte documental e disseminação da informação. Por este motivo, a alocação adequada das coleções bibliográficas especiais aliada com a higienização, digitalização e disponibilização das obras no *software* utilizado pelo Sistema de Bibliotecas da UNIRIO, assegura a longevidade da memória ao nível microssocial, da enfermagem e nutrição, mas que pode atingir o nível macrossocial de estudos interdisciplinares com outras áreas do saber pela difusão proporcionada pela internet.

Portanto, este projeto visa a preservação completa da memória impregnada em cada obra, tanto fisicamente, pelos traços do suporte, quanto digitalmente, pela disseminação da informação na *web*.

5 Referências

ALVES, Ana Paula Meneses. História e memória por meio de coleções especiais: o caso da Biblioteca da Unesp/FCLAr. In: VIEIRA, Brunno V. G.; MENEZES, Ana Paula (Org.). **Acervos Especiais**: memórias e diálogos. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015. (Coleção Memória da FCL, 3). Disponível em: <http://www.fclar.unesp.br/Home/Instituicao/Administracao/DivisaoTecnicaAcademica/ApoioaoEnsino/LaboratorioEditorial/colecao-memoria-da-fcl-n9.pdf>. Acesso em: 02 maio 2016. p.45-69.

IFLA. **Diretrizes para planejamento de digitalização de livros raros e coleções especiais.** [S.l.: s.n.], 2015. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/rare-books-and-manuscripts/rbms-guidelines/ifla_guidelines_for_planning_the_digitization_portuguese_translation.pdf>. Acesso em: 01 maio 2016.

PINHEIRO, Ana Virginia. **A biblioteconomia de livros raros no Brasil**: necessidades, problemas e propostas. Revista de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, n. 5, p. 45-50, jan./dez. 1990.

TEIXEIRA, Camila da Silva; PARANHOS, Sueli Palma Borges; QUEIROZ, Maria Adelaide Pinto. Obras raras do acervo INEP na UFRJ: blog como ferramenta de disseminação da coleção. **Anais…** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais/>. Acesso em: 30 abr. 2016.

Comissão de Gestão do Conhecimento da Biblioteca Universitária da UFSC

Roberta Moraes Bem (UFSC) - roberta.bem@ufsc.br

Sigrid Karin Weiss Dutra (UFSC) - sigrid.k.weiss@ufsc.br

Resumo:

Com o intuito de renovar-se por meio do melhor aproveitamento de seus recursos e da inovação a Biblioteca Universitária (BU) da UFSC inicia a implementação da Gestão do Conhecimento (GC) no âmbito de suas bibliotecas. A proposta faz uso de uma ferramenta específica para a GC em BUs. Uma comissão, por meio de reuniões, realiza ações de melhoria com base em discussões norteadas pelo Framework GC@BU. Como resultado, além de variadas melhorias, tem-se equipe motivada, especialmente em virtude da verificação do andamento das atividades. O prazer de ver as demandas levantadas serem encaminhadas para a solução, fortalece a equipe que vê em si mesma poder de resolutividade para com a instituição BU/UFSC.

Palavras-chave: *Gestão do Conhecimento. Biblioteca Universitaria. UFSC. Framewok GC@BU*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão do Conhecimento e da Informação*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

COMISSÃO DE GESTÃO DO CONHECIMNTO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFSC

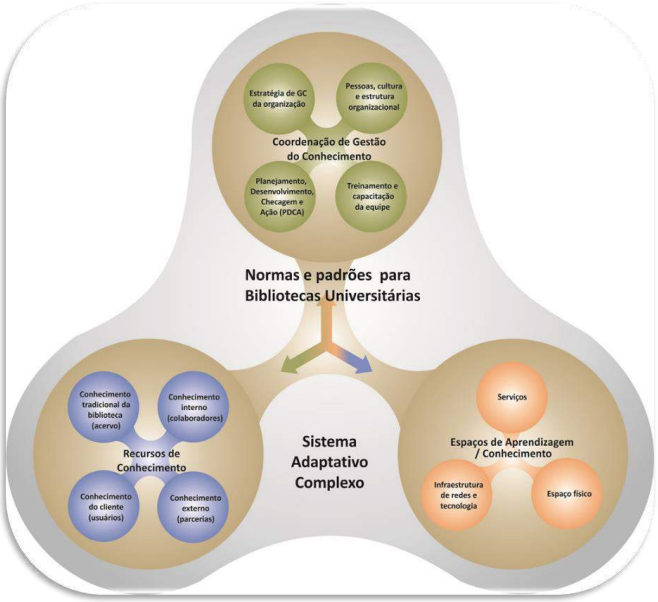
1 Introdução

Com o intuito de renovar-se por meio do melhor aproveitamento de seus recursos e da inovação a Biblioteca Universitária (BU) da UFSC inicia a implementação da Gestão do Conhecimento (GC) no âmbito de suas bibliotecas. A proposta faz uso de uma ferramenta específica para a GC em BUs. Uma comissão, por meio de reuniões, realiza ações de melhoria com base em discussões norteadas pelo Framework GC@BU.

2 Materiais e métodos

O trabalho de GC é coordenado por uma comissão nomeada por portaria (UFSC, 2015), que se reúne quinzenalmente, e utiliza como ferramenta o Framework GC@BU, (Figura 1). A comissão é composta em sua grande maioria por bibliotecários, mas conta com professores de departamentos correlatos e com a presença esporádica de alunos e convidados dependendo da temática a ser tratada nas reuniões. As reuniões são moderadas por uma pessoa que segue as diretrizes de aplicação do Framework GC@BU para que não se fuja da temática diante da variedade de assuntos que são abordados.

Figura 1 – Framework GC@BU



Fonte: Bem (2015, p. 204).

3 Resultados parciais/finais

Como resultados parciais, podemos elencar alguns pontos: a) Aplicação do Framework GC@BU (visão dos SAC): conforme apresentado na Figura 1, o GC@BU conta com três módulos, (Coordenação de Gestão do Conhecimento, Recursos de Conhecimento e Espaços de Conhecimento Aprendizagem/Aprendizagem), além de utilizar como diretrizes Normas e padrões para Bibliotecas Universitárias e um plano de fundo que considera a BU como um Sistema Adaptativo Complexo este último, assim como os três módulos, possuem critérios de

verificação que precisam ser checados e ações de melhoria implementadas conforme o diagnóstico; b) Artigos produzidos: a equipe fez o diagnóstico da BU como um SAC que deu origem a quatro artigos, um publicado (BEM et al., 2016) e três em avaliação (UFSC, 2016); c) Cadastramento dos espaços físicos da BU: com uso de sistema específico (UFSC, 2016c), a BU supriu uma demanda de conhecimento e registro de seus espaços físicos; d) Criação de comissões: a partir da aplicação dos critérios de verificação do GC@BU foi necessário a criação de outras comissões que pudessem tratar mais especificamente algumas demandas (Mapeamento de Processos; Comunicação e Marketing; e Estudos em Tecnologia de Informação aplicada à Bibliotecas); e) Retomada do projeto "Bom dia Biblioteca": prática de compartilhamento de conhecimentos entre a equipe (UFSC, 2016b); f) Criação do projeto "Amigo da Biblioteca": projeto de extensão que visa homenagear pessoas físicas ou jurídicas que contribuem com a BU/UFSC (UFSC, 2016a); g) Ações variadas: criação de murais, alterações no sistema Pergamum, atualização de documentos, sugestões de melhoria para o Repositório Institucional, etc.).

4 Considerações parciais/finais

A aplicação do GC@BU tem se mostrado bastante prolongada em virtude do detalhamento de seus elementos. Porém, é possível perceber avanços relevantes se considerarmos que estamos ainda no plano de fundo (SAC) da aplicação do Framework. Além disso, como o próprio nome diz a comissão de GC, é de gestão, em que a direção da Biblioteca segue as diretrizes da GC, o que significa que variadas demandas acabam sendo tratadas na comissão, e todas são consideradas bem vindas, mesmo que ainda não tenham chegado ao ponto específico de discussão considerando as diretrizes do GC@BU.

A GC está em toda a biblioteca (serviços, projetos, locais, pessoas) e a equipe, assim como a gestão, conseguiu perceber bem essa premissa que ratifica o sucesso da iniciativa. Tal constatação edifica uma equipe motivada, especialmente em virtude da verificação do andamento das atividades, o prazer de ver as demandas levantadas serem encaminhadas para a solução, fortalece a equipe que vê em si mesma poder de resolutividade para com a instituição.

Referências

BEM, R. M. de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

_____. et al. Reconhecimento da biblioteca universitária como um Sistema Adaptativo Complexo (SAC): aplicação do Framework GC@BU na Biblioteca Universitária da UFSC. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 9, n. 1, 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**. Sistema de Bibliotecas Universitárias. Comissão de Gestão do Conhecimento**: artigos publicados. Florianópolis, 2015. Disponível em: <http://gestaodoconhecimentobu.paginas.ufsc.br/artigos-publicados/>. Acesso em: 14 ago. 2016. ,

_____._____. **Amigo da Biblioteca**. Florianópolis, 2016a. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/amigo-da-biblioteca-projeto-de-extensao-no-2015-7612/>. Acesso em: 20 abr. 2016.

_____._____. **Bom dia Biblioteca**. Florianópolis, 2016b. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/bom-dia-biblioteca/>. Acesso em: 20 abr. 2016.

_____. **Portaria nº 849/2015/GR**, de 25 de maio de 2015. Florianópolis, 2015.

_____. **Sistema Integrado de Espaços Físicos (SIEF)**. Florianópolis, [2016c]. Sotware.

CORTANDO GASTOS EM TEMPO DE CRISE: A BIOMETRIA SUBSTITUINDO O CARTÃO DE USUÁRIO

Rejane Maria Rosa Ribeiro (UEFS) - rribeiro@uefs.br

Gerusa Maria Teles de Oliveira (UEFS) - gerusa@uefs.br

Solange dos Santos Rocha (UEFS) - solange@uefs.br

Maria do Carmo Sá Barreto Ferreira (UEFS) - carmo@uefs.br

Ana Martha Machado Sampaio (UEFS) - amms@uefs.br

Isabel Cristina Nascimento Santana (UEFS) - icns@uefs.br

Resumo:

Relata a utilização do cartão com códigos de barras na identificação e atendimento dos usuários da Biblioteca Central Julieta Carteado. Mostra as medidas tomadas para a implantação do sistema de biometria e os procedimentos adotados para o cadastramento biométrico dos usuários e as vantagens da substituição do cartão do usuário pelo sistema de biometria que interage com o sistema Pergamum. A idéia de se implantar o sistema biométrico surge com a necessidade de se admitir atitudes sustentáveis por garantir a minimização de custos. Além disso, a identificação dos usuários através das características biológicas individualiza a ação de cada usuário, tornando todo o processo de empréstimo bibliográfico mais seguro, esse recurso garantiu também mais agilidade, precisão e eficiência nas atividades, assim como, a diminuição no tempo de espera do atendimento.

Palavras-chave: *Biometria. Biblioteca – Empréstimo. Tecnologia da informação. Medida de segurança. Sistema de autenticação.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

Há pouco tempo, começamos a assistir nos filmes de ficção o uso da biometria para identificação de pessoas através da leitura da digital, varredura de íris e retina, geometria da mão, padrões de voz, entre outros. Contudo, esse procedimento já está sendo utilizado na vida real. Muitas instituições já estão usando a biometria para identificar seus funcionários e clientes. Biometria é o uso de alguma característica biológica do ser humano com intuito de identificá-lo.

A Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) conta com um Sistema Integrado de Bibliotecas (SISBI), com um universo de 26.208 usuários inscritos e cerca de 89.027 empréstimos efetuados por ano. Por semestre ingressam cerca de 1.300 alunos, também tem o ingresso de professores e funcionários, isto acarreta um investimento financeiro na confecção dos cartões da biblioteca, por empresa prestadora de serviços.

A adoção do cartão com código de barras no SISBI vem dos anos 90. Para efetuar o empréstimo na biblioteca o usuário recebia um cartão, sendo a primeira via gratuita para o usuário e a instituição pagava por cada cartão. Em 2013, a Biblioteca Central Julieta Carteado (BCJC) adquiriu leitores biométricos dando início à implantação da biometria para identificação do usuário nas transações de empréstimo. Essa medida proporcionou mais segurança na identificação, agilidade no atendimento, precisão na autenticação e reconhecimento do usuário, eficiência e redução do tempo de espera no atendimento.

Diante da necessidade mundial de sustentabilidade ambiental, a equipe do SISBI passou a avaliar e tomar medidas na gestão dos serviços, baseadas nesse contexto. Segundo Dias (2015, p. 2): "A sociedade terá de fazer um esforço acrescido, no sentido de seguir recomendações internacionais e nacionais da esfera científica, para que a questão da sustentabilidade não passe de um simples conceito e ideologia."

A partir de 2015 a UEFS teve sérios cortes orçamentários, tornou-se necessário a redução de gastos e a BCJC como administradora do SISBI reforçou em sua política as práticas necessárias para sua sustentabilidade, dentre elas a suspensão do uso do cartão com código de barras, passando a utilizar apenas o sistema de biometria nas transações de empréstimo, o que gerou uma economia significativa, ampliando as vantagens.

> As vantagens deste tipo de identificação e autenticação das pessoas são óbvias. Por exemplo, os elementos identificadores externos podem ser perdidos (cartões) ou esquecidos (palavras de passe, códigos, nomes de utilizador). De igual modo, podem ser utilizados facilmente por outras pessoas. Contrariamente, as características biológicas utilizadas pela biometria são pessoais e intransmissíveis (ou quase), além de exigirem a presença física da pessoa (VANTAGENS…, 2005).

2 Materiais e métodos

Para a adoção da biometria a BCJC consultou a equipe de suporte do sistema de informatização da biblioteca, o Pergamum, que enviou as informações necessárias para a aquisição do equipamento e implantação da tecnologia.

Inicialmente, a BCJC adquiriu 10 leitores biométricos e começou a cadastrar a biometria dos usuários, sem comprometer o atendimento de empréstimo. Definiu que o cadastramento biométrico para os professores e funcionários seria feito gradativamente, iniciando no recesso das atividades da universidade; para os alunos veteranos o cadastramento biométrico foi realizado no recadastramento, período de atualização de dados; e para os novos usuários o cadastramento da biometria ocorreu após o treinamento de usuário. Paralelo a isso, promoveu-se a divulgação nos meios de comunicação e redes sociais da instituição para informar os usuários sobre o novo serviço e a importância do uso da biometria nos processos do empréstimo e as dúvidas que surgiam eram sanadas no atendimento pelos funcionários. Para todas as categorias foi mantida no cadastro a senha numérica, pois ao utilizar os

serviços da biblioteca externamente eles precisariam da senha numérica.

Decidimos por utilizar o dedo indicador da mão direita para cadastrar a biometria do usuário, havendo algum impedimento faríamos o cadastramento do dedo indicador da mão esquerda. Para as pessoas que tem problemas na identificação de digitais, o funcionário colocou uma mensagem restrita, na conta do usuário, no Pergamum, informando o não cadastramento biométrico do usuário, pois o sistema oferece a opção do empréstimo por senha. O usuário sempre terá no Pergamum duas senhas cadastradas: a biométrica que será usada no empréstimo e a numérica que será usada para entrar na página do usuário, Meu Pergamum, pela web.

3 Resultados parciais/finais

O uso de novas tecnologias informacionais e a preocupação constante com a sustentabilidade, principalmente neste momento de crise orçamentária, foram fatores predominantes para a implantação da biometria na BCJC. A biometria se adapta perfeitamente na conjuntura atual do uso de novas tecnologias no âmbito também das bibliotecas, a sua realização é feita através da leitura da impressão digital, para identificação e autenticação do usuário e da senha no serviço de empréstimo, modificando dessa forma, a concepção da biblioteca tradicional.

Constatamos que o uso desta ferramenta, possibilitou a economia financeira, como também, garantiu mais segurança, agilidade no atendimento, precisão e eficiência nos serviços oferecidos, assim como, a diminuição do tempo de espera no atendimento e a satisfação dos usuários. Atualmente a biometria é utilizada sem maiores problemas e o uso do cartão do usuário não se faz mais necessário.

4 Considerações parciais/finais

A inserção da biometria na BCJC é um mecanismo que vem trazendo inúmeros benefícios. O aspecto sustentável é um elemento de suma importância, já que garante minimização de custos. Além disso, esta utilização das características biológicas para identificação do usuário individualiza a ação de cada usuário, tornando todo o processo de empréstimo mais seguro.

A BCJC busca acompanhar os avanços tecnológicos, tendo em vista a melhoria dos seus produtos e serviços, procurando aperfeiçoar o atendimento das necessidades dos usuários. A realização de todo o processo e a implantação da biometria em comunicação com o sistema Pergamum veio contribuir para a agilidade no atendimento, segurança na transação de empréstimo porque requer presença do usuário a cada transação efetuada e economia financeira. Verificamos que esses benefícios contribuíram para uma melhor sustentabilidade dos serviços ofertados pela BCJC, a modernização dos serviços e a satisfação do usuário.

5 Referências

DIAS, Sandra Maria Moura. **Sustentabilidade ambiental aplicada aos sistemas de informação**: estudo e proposta para as bibliotecas públicas em Portugal. 2015. 172 p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Documentação e Informação)– Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa, Lisboa. Disponível em: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/22486/1/ulfl199965_tm.pdf. Acesso em: 5 jul. 2016.

VANTAGENS e problemas da biometria. **SINFIC insight**: a newslettes semanal, n. 1, jan. 2005. Disponível em: http://www.sinfic.pt/SinficNewsletter/biometria-vantagensProblemas.html. Acesso em: 6 abr. 2016.

CRIAÇÃO DE ESPAÇO INTERATIVO NA BIBLIOTECA DO IFSC-USP

Ana Mara Marques da Cunha Prado (USP/IFSC/SBI) - anamara@ifsc.usp.br

Maria Helena Di Francisco (IFSC/USP) - mhelena@ifsc.usp.br

Natalina Ordiva Ziemath (IFSC) - nziemath@ifsc.usp.br

Luciana Brasil Martinez (IFSC/USP) - labm@ifsc.usp.br

Resumo:

A biblioteca universitária enfrenta o desafio de reinventar-se, uma vez que não pode manter, exclusivamente, o papel de provedor informacional, diante da crescente oferta de recursos eletrônicos, que não demandam mais a frequência de seus usuários ao seu espaço físico, restringindo-se mais aos alunos de graduação. Diante deste cenário e para que a Biblioteca torne-se desenvolvedora de novos recursos para auxiliar na aprendizagem, houve a iniciativa da criação de um espaço interativo na Biblioteca do IFSC/USP. Este trabalho descreve o referido projeto, que prevê o aumento de salas para estudo em grupo, salas multiusuário com infraestrutura tecnológica para diferentes finalidades, propiciando aos usuários espaços para desenvolverem melhor suas atividades de ensino e pesquisa, além de maior socialização.

Palavras-chave: *Espaço interativo; Espaço de aprendizagem; Socialização*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

CRIAÇÃO DE ESPAÇO INTERATIVO NA BIBLIOTECA DO IFSC-USP

1 Introdução

Temos vivenciado uma constante evolução no ensino em todas as áreas do conhecimento e essas mudanças têm nos levado a pensar em adequações nos diferentes tipos de arquitetura, sejam elas em salas de aulas, bibliotecas ou qualquer espaço nas instituições de ensino (RIBAS, 2007).

A literatura aponta tendências para uma mudança de paradigma nas Bibliotecas, uma vez que seu papel vai além do acesso e disponibilização da informação. Entre os fatores que mobilizam estas mudanças, estão o desenvolvimento da tecnologia de informação e a demanda crescente de uma atuação maior da Biblioteca, junto aos diversos segmentos e atividades da comunidade acadêmica. Cysne (1993, p. 26) aponta que os bibliotecários necessitam pensar sobre "[...] a posição social da biblioteca, pensando num modo mais eficaz de torná-la mais popular e, dessa forma, mais utilizada, como forma de garantir sua existência na comunidade".

Neste sentido, a equipe da Biblioteca do IFSC buscou maior alinhamento com os objetivos pedagógicos e estratégicos da Universidade, elaborando um projeto de criação de um Espaço Interativo para melhor atender a demanda de discentes e docentes, propiciando espaços onde possam estudar e desenvolver uma maior interação entre eles e até mesmo com colegas de outras instituições, socializar-se e desenvolver conteúdos digitais. Neste espaço, os usuários terão infraestrutura tecnológica e equipes capacitadas para atendimento de uma comunidade que abriga os nascidos na era digital.

Lewis (2007, tradução nossa) discute a criação desses espaços, e prospectou cinco diretrizes para essa mudança de paradigma das bibliotecas universitárias:

1. Efetivar a migração das coleções impressas para o formato eletrônico;
2. Prover e manter o armazenamento de coleções impressas de modo que fiquem preservadas e acessíveis, sempre que demandadas. Os espaços liberados podem ser destinados a novos propósitos;
3. Reconfigurar a biblioteca como principal espaço de aprendizagem informal da instituição, pela parceria com outras áreas como a graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão;
4. Readequar tanto a biblioteca como os recursos de informação e a expertise, para serem inseridos nas atividades de ensino, aprendizagem e pesquisa;
5. Buscar a alteração gradativa do foco na aquisição de material para a gestão dos conteúdos, acompanhando a evolução do próprio processo de aquisição.

2 Materiais e métodos

Para a implementação do projeto, inicialmente buscou-se assessoria para a elaboração de um layout que atendesse as expectativas da equipe. Alunos do Projeto Pró-Salas do Instituto de Arquitetura e Urbanismo de São Carlos da Universidade de São Paulo se dispuseram a elaborá-lo e várias reuniões aconteceram até sua versão final. A área trabalhada por eles foi de aproximadamente 600m^{2,} que já é ocupada com espaços para estudos individuais, área de leitura e periódicos antigos, que ocupam cerca de 200m^2 e que estão aguardando a remoção para uma área já definida. Essa área planejada propiciará a instalação de:

- 6 salas para estudo em grupo com capacidade para 5 pessoas, além das 2 já existentes;
- sala multiuso I com terminal de vídeo conferência e TV Digital com capacidade para 18 pessoas;
- sala multiuso II com Lousa Interativa Eletrônica e Projetor Multimídia com capacidade para 18 pessoas;

- sala para criação de áudio visual com Workstations para Produção de Material áudio visual e equipamentos de filmagens. A sala terá revestimento acústico para evitar ruídos para as demais salas;
- redefinição do espaço de leitura atual, transformando-o em um espaço de convivência com mobiliário adequado.

3 Resultados parciais/finais

A definição dos espaços do projeto atendeu as expectativas da equipe, que está aguardando a remoção do acervo antigo de periódicos, pois depende desse espaço para implantação efetiva do projeto. Enquanto isso não ocorre e para atender uma demanda imediata dos usuários para local de estudo, foi feito um pequeno projeto de transformação de uma sala de estudo que tem capacidade para 20 pessoas em sala de estudo 24 horas e que será implementado de imediato.

Se por ocasião da implantação do projeto, enfrentarmos dificuldades de recursos devido à situação econômica e financeira da Universidade, a sua implantação se dará por etapas**.**

4 Considerações parciais/finais

Com a criação do Espaço Interativo da Biblioteca do IFSC, é possível constatar a busca constante em estar de acordo com as novas demandas de seus usuários, bem como cumprir o seu papel social, pensando não somente em atender sua função informacional. Com esse espaço criado, a biblioteca torna-se um ambiente mais propicio para a socialização e aprendizado, transformando-se em um verdadeiro local de convivência e dando sua contribuição à educação no Brasil.

5 Referências

CYSNE, F.P. **Biblioteconomia**: dimensão social e educativa. Fortaleza: EUFC, 1993. Disponível em: <http://www.seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/downloadSuppFile/24107/8965>. Acesso em: 05 maio 2016.

RIBAS, C.; ZIVIANI, P. O profissional da informação: rumos e desafios para uma sociedade inclusiva. **Informação & Sociedade**: estudos. João Pessoa, v.17, n.3, p.47-57, set./dez. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>. Acesso em: 05 maio 2016.

LEWIS, D. W. A strategy for academic libraries in the first quarter of the 21st century. **College & Research Libraries,** v.68, n.5, p.418-434, 2007. Disponível em: <http://crl.acrl.org/content/68/5/418.full.pdf>. Acesso em: 05 maio 2016.

CURSO PARA CAPACITAÇÃO DE AUXILIARES E BOLSISTAS DO SIBI/UFG: UMA EXPERIÊNCIA NA PLATAFORMA MOODLE

Fernanda Silva Damasceno (UFG) - damasceno_luna@yahoo.com.br

Michelle Flores (ÛFG) - floresmi01@yahoo.com.br

Sheila Cristina Frazão (UFG) - sheilafrazao@gmail.com

Resumo:

O trabalho apresenta relato de experiência da construção e implantação de curso para capacitação de auxiliares e bolsistas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás através da plataforma Moodle. O projeto foi idealizado em 2012 durante disciplina de estágio supervisionado do curso de Biblioteconomia da UFG. O material base do curso foi adaptado pelos bibliotecários da Biblioteca Central para refletir a realidade do sistema de bibliotecas e posteriormente revisado e diagramado. Com apoio do Centro Integrado de Aprendizagem em Rede foi criado um ambiente na plataforma Moodle que foi estruturado em 3 módulos e alimentado com os materiais de estudo e atividades. Totalizando 120h o curso contou com o apoio do Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos da UFG. O curso foi realizado em 2014 e contou inicialmente com a inscrição de 50 cursistas. Desses, apenas 24 finalizaram o curso.

Palavras-chave: *Capacitação profissional. Treinamento e desenvolvimento. Sistema de bibliotecas. Educação a distância. Plataforma moodle.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Biblioteca universitária e EaD*

1 Introdução

O presente trabalho se caracteriza por ser um relato de experiência da construção e implantação de um curso de capacitação desenvolvido para os técnico-administrativos que atuam como auxiliares dentro do Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG), assim como para os bolsistas e estagiários que por ventura se interessassem pelo curso.

Tendo como apoio o Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006, que institui políticas e diretrizes para o desenvolvimento do pessoal dentro das administrações públicas federais, o curso surgiu da necessidade de capacitar novos servidores, requalificar os antigos servidores, além de sensibilizá-los em relação à importância da função que eles exercem dentro da biblioteca em que atuam e do Sibi como um todo.

Castro e Borges-Andrade (2004), Pereira e Marques (2004), e, ainda, Teruya e Bleyer (2009) são alguns dos autores que tratam o tema da capacitação profissional dentro das universidades públicas, destacando a importância do desenvolvimento de ações que melhoram não apenas a execução dos serviços, mas que também aperfeiçoem a carreira dos colaboradores e que os auxiliem no seu crescimento pessoal.

O projeto para estruturação do curso surgiu na disciplina de estágio supervisionado do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás tendo sido, na ocasião, sugerido pela Prof. Dra. Suely Henrique de Aquino Gomes e aceito pela, na época, coordenadora da Seção de Referência da Biblioteca Central da UFG, a bibliotecária Sheila Cristina Frazão.

2 Materiais e métodos

No segundo semestre do ano de 2012, teve início a montagem do projeto com o passo-a-passo do que seria necessário para a implantação do curso. Tendo como base a obra de Gomes (2010), foi solicitado aos autores permissão para que parte do material fosse usado e adaptado de forma a refletir a realidade do Sibi/UFG. Posteriormente, foram selecionados bibliotecários das diversas seções da Biblioteca Central para adaptação desse material, que foi revisado e diagramado para compor o material base do curso.

Com apoio do Centro de Aprendizagem Integrada em Rede (CIAR) da UFG, foi criado um ambiente dentro da plataforma Moodle, usada para aprendizagem à distância, que foi estruturado e alimentado, tanto pela estagiária na época como também pelos tutores, com todo o material textual, aulas, atividades e fóruns que compuseram os 3 módulos do curso (tendo, os módulos 1 e 2, sido subdivididos em unidades). O CIAR foi, também, responsável pelo treinamento dos tutores para uso da ferramenta.

Contando com uma carga horária de 120h, o curso foi inscrito no Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos (DDRH) da UFG, incentivando a participação do servidor, que poderia utilizar a carga horária para sua progressão na carreira.

A avaliação do desempenho dos cursistas foi feita através de entrega das atividades no prazo estipulado, participação nas discussões dos fóruns, frequência nas aulas presenciais (quatro encontros presenciais) e prova final escrita.

3 Resultados parciais/finais

Foram inscritos 50 participantes, entre eles auxiliares e bolsistas do Sibi, assim como alguns servidores da UFG que se interessaram pelo curso, contabilizando 14 cursistas de Catalão, 26 cursistas de Goiânia, 02 cursistas da Cidade de Goiás e 08 cursistas de Jataí. Houve o total de 26 desistências que aconteceram no decorrer do curso ou antes mesmo do início, ficando apenas na inscrição, sendo, 04 cursistas de Catalão, 20 cursistas de Goiânia e 02 cursistas de Jataí. No total, 24 cursistas finalizaram o curso, sendo 23 aprovações e 01

reprovação por ausência nas aulas presenciais.

Ao longo do curso foram encontradas algumas dificuldades, tanto por parte dos participantes quanto dos instrutores. Por se tratar de um curso à distância os instrutores e o coordenador do curso tiveram que frequentemente incentivar a participação dos cursistas, assim como lembrá-los dos prazos para entrega das atividades. A dificuldade principal dos participantes esteve relacionada ao desconhecimento no uso da plataforma Moodle e também por falta de habilidades informáticas, necessitando assim, de auxílio por parte dos instrutores nessa questão. Porém, essas dificuldades foram superadas com o tempo e foi possível finalizar o curso com êxito e ter um resultado satisfatório, pois muitos participantes deram retorno afirmando que o curso ajudou a entender qual a importância do auxiliar dentro da biblioteca e quais atividades que eles podem exercem em seu trabalho.

4 Considerações parciais/finais

Muitos participantes aprovaram a iniciativa do Sibi/UFG em organizar e oferecer esse curso e solicitaram novos cursos direcionados ao auxiliar de biblioteca, pois assim eles se sentem mais valorizados dentro da instituição. Todos os instrutores também se mostraram interessados em dar continuidade à capacitação aos auxiliares, oferecendo novos cursos e também o mesmo curso para novos servidores que ingressarem no Sibi/UFG.

5 Referências

CASTRO, P. M. R. de; BORGES-ANDRADE, J. E. Identificação das necessidades de capacitação profissional: o caso dos assistentes administrativos da Universidade de Brasília. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo,** São Paulo, v. 39, n. 1, p. 96-108, jan./mar. 2004. Disponível em: <http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/V390196.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2016.

GOMES, S. (Org.). **Curso de auxiliares de bibliotecas de polos em EAD.** 2. ed. Goiânia: FUNAPE, UFG/CIAR, 2010.

PEREIRA, M. F.; MARQUES, S. M. A importância da qualificação e capacitação continuada dos funcionários: o caso da Universidade Federal de Juiz de Fora. In: ENCONTRO DA ANPAD, 28., 2004, Paraná. **Anais eletrônicos...** Curitiba, PR: EnANPAD, 2004. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2004/GPG/2004_GPG876.pdf.>. Acesso em: 21 abr. 2016.

TERUYA, K. H. O.; BLEYER, V. M. da L. Treinamento e desenvolvimento dos técnicos-administrativos da UFGD. **Anuário da Produção Científica dos Cursos de Pós-Graduação,** São Paulo, v. 4, n. 4, p. 75-87, 2009. Disponível em: <http://sare.anhanguera.com/index.php/anupg/article/view/3138/1165>. Acesso em: 21 abr. 2016.

Desenvolvimento de coleções: análise do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia

Hozana Maria Oliveira Campos de Azevedo (UFBA) - hazevedo@ufba.br

Alexsandra Barreto da Silva (UFBA) - alessa@ufba.br

Ana Cristina Portela Oliveira (UFBA) - anapoli@ufba.br

Resumo:

Este estudo é fruto da análise realizada no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA) sobre os procedimentos adotados em seu processo de Desenvolvimento de Coleções (DC), considerando as vantagens em se utilizar uma Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções (PFDC), como instrumento essencial para o exercício das atividades de planejamento e gerenciamento das unidades de informação. Tendo como objetivo principal analisar como ocorre o processo de DC nas bibliotecas da UFBA e se este segue as prerrogativas da política elaborada pelo SIBI. A escolha do tema se justifica por instigar o diálogo entre os bibliotecários, seus gestores e o corpo discente. Permitindo a troca de informações e possibilitando o DC bibliográficas, que atendam ao que se propõe como sumariamente necessário nos planos de cursos. A pesquisa configura-se como estudo de caso, de caráter descritivo e teve por objetivo caracterizar o processo de DC. Do ponto de vista teórico, buscou analisar o DC de livros do Sistema de Bibliotecas da UFBA. Mediante os dados obtidos na pesquisa, identificou-se que os critérios utilizados para a composição e atualização do acervo nas bibliotecas do SIBI/UFBA, não seguem o que estabelece sua Política, demonstrando que não existe uma padronização de procedimentos, levando a que cada unidade adote uma metodologia própria. Demonstrou-se a necessidade de melhorar a comunicação entre as bibliotecas/bibliotecários e o corpo acadêmico, podendo os resultados deste processo, repercutir na qualidade dos produtos oferecidos pelas unidades de informação do SIBI/UFBA à sua comunidade.

Palavras-chave: *Desenvolvimento de coleções. Biblioteca universitária. Política de formação e desenvolvimento de coleções*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

1 Introdução

A Universidade Federal da Bahia (UFBA) formalizou a criação do seu Sistema de Bibliotecas (SIBI) em 2009, até então, as bibliotecas setoriais reportavam-se à Biblioteca Central (BC), que tratava da gestão de suas unidades de informação, convivendo com os problemas estruturais, organizacionais e orçamentários da Universidade.

O desenvolvimento de coleções (DC), voltado para os cursos de graduação e praticado pelas bibliotecas da UFBA, baseia-se em sua política de desenvolvimento e formação de coleções (PFDC), que busca, dentre outros itens, racionalizar a seleção e aquisição de materiais bibliográficos, permitindo atender com eficácia aos programas de ensino, pesquisa e extensão, integrando-se, à missão da Universidade.

A relevância do DC para Carvalho e Klaes (1991, p. 3) define-se como

> [...]um conjunto de atividades caracterizado por um processo decisório que determina a conveniência de se adquirir, manter ou descartar materiais bibliográficos, tendo como base critérios previamente estabelecidos.

A rotina das Bibliotecas Universitárias (BU) é frequentemente permeada por solicitações de usuários, que procuram por livros que os professores afirmam "ter" na biblioteca e que não fazem parte de seu acervo, pelo fato de não constarem na bibliografia contida no plano de curso das disciplinas, ou porque, o referido plano não é de conhecimento da biblioteca.

A escolha do tema se justifica pelo fato de a pesquisadora atuar como gestora, em uma BU, do SIBI/UFBA, estando em contato direto com as demandas/solicitações dos corpos docente e discente.

A questão problematizadora desta pesquisa está centrada em identificar o processo de formação e desenvolvimento de coleções (FDC) no âmbito das bibliotecas da UFBA, considerando que existe uma política em vigor.

A pesquisa tem como objetivo geral, analisar como ocorre o processo de DC e se este segue as prerrogativas da PFDC do SIBI/UFBA em consonância com as diretrizes do INEP.

O DC pode contribuir para os avanços teórico-práticos, no desempenho de ações programadas e sistêmicas, otimizando processos, padronizando tarefas e racionalizando o orçamento, oferecendo aos usuários, em seu contexto acadêmico, o suporte informacional necessário na ampliação e produção de conhecimento.

2 Materiais e métodos

A pesquisa configura-se como estudo de caso, de caráter descritivo e teve por objetivo caracterizar o processo de DC. Do ponto de vista teórico, buscou analisar o desenvolvimento das coleções de livros do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia.

A revisão de literatura resgata o tema desenvolvimento de coleções, trazendo seus principais teóricos, e tem como objetivo fundamentar a importância do processo e mostrar a contribuição advinda de seus estudos e de sua aplicação, utilizando os modelos teóricos e abordagens desenvolvidos por: Hendrick Edelman (Hierárquica); James C. Baughman (Estruturalista); G. Edward Evans (Sistêmica); Charles B. Osbom (Sistêmica); James A. Cogswell (Sistemática), usando como aporte a literatura de Waldomiro Vergueiro, essencial para o entendimento dos teóricos e seus processos.

O Universo pesquisado foram as 22 bibliotecas, que atualmente compõem o SIBI/UFBA. Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram a **entrevista (pré-teste),** aplicada a 4 gestores, mediante um roteiro previamente estabelecido, que foi utilizado como parâmetro para a construção do questionário semiestruturado, que versa sobre a política de

desenvolvimento de coleções do SIBI/UFBA. O **questionário** foi aplicado ao universo de 22 bibliotecários/gestores, que configuram os sujeitos pesquisados, e responderam em sua totalidade.

A pesquisa possui caráter qualitativo e quantitativo (quali-quanti), método adotado pelo pesquisador, que procurou apreender por meio dos relatos dos bibliotecários/gestores do SIBI/UFBA, dados pertinentes ao desenvolvimento do processo de DC.

3 Resultados finais

Os resultados finais obtidos foram categorizados, segundo a observância de quatro critérios: conhecer e utilizar a PFDC; ter acesso aos planos de cursos; utilizar os instrumentos do INEP e possuir comissão de bibliotecas. As categorias utilizadas foram:

- A Biblioteca ideal deveria atender a "todos" os critérios.
- A Biblioteca possível deveria atender a "alguns" dos critérios.
- A Biblioteca Deficitária não atenderia a "nenhum" dos critérios.

Constatou-se que 1 (4%) das bibliotecas pesquisadas está inserida na categoria **Biblioteca Ideal,** pelo fato de ter respondido afirmativamente a todos os critérios estabelecidos.

Na categoria **Bibliotecas Possíveis**, 14 (64%) delas se enquadram, o que demonstra que os gestores estão se empenhando em torná-las cada vez mais condizentes com sua missão.

Na categoria **Bibliotecas Deficitárias**, 7 (32%) dos entrevistados afirmaram não conhecer nem utilizar nenhum dos critérios estabelecidos e esperados, para que se tenha um parâmetro mínimo de presteza de seus serviços.

4 Considerações finais

Mediante os dados obtidos na pesquisa, identificou-se que os critérios utilizados para composição e atualização do acervo nas bibliotecas do SIBI/UFBA não seguem o que estabelece sua Política, demonstrando que não existe uma padronização de procedimentos, levando a que cada unidade adote uma metodologia própria. Demonstrou-se a necessidade de melhorar a comunicação entre as bibliotecas/bibliotecários e o corpo acadêmico, podendo os resultados deste processo, repercutir na qualidade dos produtos oferecidos pelas unidades de informação do SIBI/UFBA à sua comunidade.

5 Referências

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de; KLAES, Rejane Raffo. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias: proposta de metodologias e estatísticas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7, 1991, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 1991. p. 1-22.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Inf. & Soc.,** João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12783>. Acesso em: 1 mar. 2012.

VERGUEIRO, W. C. S. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989.

DISPOSITIVOS MÓVEIS E A UTILIZAÇÃO DOS CÓDIGOS QR NA DIVULGAÇÃO E COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES EM BIBLIOTECA JURÍDICA

Eliane Maria da Silva Jovanovich (UEL) - emsjovanovich@yahoo.com.br

Resumo:

As tecnologias de transmissão de informações são de ponta, e o surgimento de inovações para auxiliar no compartilhamento de informações são primordiais para os dias atuais. O presente estudo trata do uso de dispositivos móveis e da inserção dos códigos QR no auxílio da divulgação e no compartilhamento de informações em biblioteca jurídica. O usuário de biblioteca mudaram muito, já não se comportam como antes e para acompanhar essas mudanças é necessário que a forma de oferecer serviços/produtos seja adequado. A Internet tem propiciado diversas formas de acesso à informação, e os bibliotecários, acompanhar e facilitar o compartilhamento de informações.

Palavras-chave: *1. Dispositivos móveis. 2. Códigos QR. 3. Informação jurídica. 4. Compartilhamento de Informação. 5. Biblioteca jurídica.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Dispositivos móveis em contexto acadêmico*

1 Introdução

A internet trouxe consigo inúmeros benefícios houve um aumento visível do uso de aplicativos para dispositivos móveis e as pessoas de posse desses aparelhos celulares, *tablets, notebooks* mudaram seu comportamento. Jovanovich e Ribeiro (2014), constataram em uma pesquisa que os alunos ao invés de fazer fotocópia das partes dos livros, ou anotar a classificação para a localização da obra, preferiam fotografar os dados com seus aparelhos celulares, um exemplo é o *smartphone* que com os mais variados aplicativos e funções, facilita a vida das pessoas, de forma a mantê-las conectadas. As autoras relatam que um *smartphone* é capaz de captar um número expressivo de informações e posteriormente ser compartilhado.

A Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (BSEAAJ) no intuito de acompanhar e atender a nova demanda adaptou alguns de seus serviços utilizando os códigos QR (Quick Response) que permitem codificar e descodificar informações de forma quase imediata através de um dispositivo móvel com câmara e com um aplicativo de leitura instalado. Compartilhou-se folders, manuais, divulgação de novas aquisições, sumários de periódicos entre outros por intermédio desses códigos na rede social *Facebook* do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (EAAJ). O objetivo foi verificar a utilização dos dispositivos móveis pelos usuários da BSEAAJ e relatar a experiência com os Códigos QR no processo de compartilhamento de informações e a divulgação de produtos e serviços nas mídias sociais. A BSEAAJ é uma biblioteca especializada em Direito e segundo Ashworth (1967, p. 632) "A biblioteca especializada é uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular. Inclui também coleções de uma espécie particular de documentos."

2 Materiais e métodos

A pesquisa foi desenvolvida na BSEAAJ, biblioteca do EAAJ da UEL, com os estagiários de 4º e 5º anos da graduação em Direito que fazem as práticas jurídicas. Fez-se uma revisão bibliográfica sobre o tema e para coletar os dados do *Facebook* utilizou-se um formulário.

3 Resultados parciais/finais

Os resultados apontaram que os estagiários visualizam as postagens e fazem a leitura por intermédio dos códigos QR, que posteriormente foram confirmadas pelos próprios alunos

quando eles se dirigiam até a biblioteca para comentar ou até mesmo para emprestar os materiais novos divulgados, bem como quando perguntávamos sobre o regulamento da biblioteca eles diziam ter lido no *Facebook* do EAAJ.

4 Considerações parciais/finais

Os resultados são positivos, pois os alunos visualizam as informações através dos códigos QR compartilhados no *Facebook* , é um atrativo da era moderna para os "Geração Z". é uma forma diferenciada de compartilhar informações sobre a BSEAAJ no *Facebook*. Está em fase de avaliação e adequação. Segundo Sekyere (2012, p. 97) "[...] a monitorização da utilização dos códigos permitirá avaliar no futuro [...] quais os serviços que podem funcionar melhor através dos códigos QR". Carvalho e Silva (2009) reforçam a ideia de que as bibliotecas e os bibliotecários precisam estar preparados para as mudanças que as tecnologias trazem para as suas práticas.

Os códigos podem ser utilizados em outros serviços da biblioteca como, por exemplo, a sinalização de acervo, que em código QR pois num código cabe um número expressivo de informações que numa estante não caberia e a facilidade na leitura pelos dispositivos. Santos e Urbina (2002, p. 2) também ressaltam a importância das bibliotecas se adequaram ao novo perfil de usuário, pois "Se elas não forem preparadas, mediante as ferramentas que se oferecem para a melhoria de seus serviços e produtos, não estarão habilitadas para enfrentar as demandas que ora se apresentam." Hoje os aparelhos celulares, tomaram uma proporção enorme na vida das pessoas. O que pode ser confirmada na indagação de Napoleone (2014) "a relação mais íntima que temos é o celular, ele sabe mais sobre a gente do que qualquer pessoa." Os dispositivos móveis deixaram de ser acessório para serem a extensão do corpo humano, e para comprovar isso, basta olharmos ao nosso redor.

5 Referências

ASHWORTH, W. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Lisboa Calouste Gilbenkian, 1967.

CARVALHO, Luciana Moreira; SILVA, Armando Malheiro da. Impacto das tecnologias digitais nas bibliotecas universitárias: reflexões sobre o tema. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.19, n.3, p. 125-132, set./dez. 2009. Disponível em: http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3898/3132. Acesso em: 08/04/2014.

JOVANOVICH, Eliane M. S.; RIBEIRO, Suelen Souza. **Tecnologia de comunicação**: o uso do celular no cotidiano dos estudantes, uma mudança de comportamento. Londrina, 30 abr. 2014. Disponível em: < http://bibliotecasdauel.blogspot.com.br/2014/04/tecnologia-de-comunicacao-o-uso-do_30.html>. Acesso em: 28 mar. 2015.

NAPOLEONE, Luciana. **O bibliotecário jurídico na área pública**: prática e desafios. São Paulo, 30 jun. 2013. (Palestra no CRB8).

SANTOS, Aloísio André dos; URBINA, Lígia Maria Soto. Inovação da tecnologia de informação na biblioteca do ITA. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22., 2002, Curitiba – PR. **Anais**...Curitiba, PR, 2002, Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002_TR15_0814.pdf. Acesso em: 08/04/2014.

SEKYERE, Kwabena. QR codes in libraries: uses and usage tracking. **College & Undergraduate Libraries**, v. 19, n. 1, p. 95-100, 2012.

Em tempos de CRISE, CRIE: uma experiência do Processamento Técnico da Biblioteca Central do Gragoatá, UFF, RJ

Ana Paula Lima dos Santos (UFF) - annalima27@gmail.com

Resumo:

O artigo trata a questão da sustentabilidade como uma forma de driblar a crise que vem assolando o país e deixando cada vez mais os recursos financeiros da biblioteca em último plano. A proposta é incentivar que outras instituições venham aderir a ideia sustentável e de uma forma prática e barata deixar a biblioteca mais bonita, apresentável e confortável. O relato de experiência visa encorajar outros colegas ao trabalho em equipe e desenvolver idéias sustentáveis com pouco recurso financeiro ou até mesmo zero. A metodologia adotada foi assistir vídeos no You tube para ter noção de como recuperar as cadeiras, levantamento do material necessário e o custo benefício. Após, seguidas essas etapas partimos para a prática e o resultado foi motivador, propiciando um ambiente de trabalho mais acolhedor e confortável.

Palavras-chave: *Sustentabilidade. Mobiliário. Biblioteca*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Eco-arquitetura e segurança em bibliotecas*

1 Introdução

Trata-se a questão da sustentabilidade como uma forma de driblar a crise que vem assolando o país e deixando cada vez mais os recursos financeiros da biblioteca em último plano. A proposta é incentivar que outras instituições venham aderir a ideia sustentável e de uma forma prática e barata deixar a biblioteca mais bonita, apresentável e confortável. O relato de experiência visa encorajar outros colegas ao trabalho em equipe e desenvolver ideias sustentáveis com pouco recurso financeiro ou até mesmo zero.

A biblioteca como uma instituição social deve se preocupar com essas questões e não somente no campo teórico, mas no campo prático, no seu dia a dia. Além das questões econômicas, temos as questões culturais de que se algo está com defeito troca ou substitui. Se, ficou obsoleto ou fora de moda compra-se outro e por aí vai. Infelizmente, hoje em dia temos a sensação que os bens duráveis não são tão duráveis assim e talvez por isso, já vamos ao modo automático e queremos comprar algo novo na cruel ilusão de que irá durar mais. Além do mais, estamos vivendo uma "crise" econômica que vem impactando a vida social e institucional e cabe ao gestor se atentar a essas sinalizações, obviamente com a crise há de se fazer alguns cortes, alguns "enxugamentos" e naturalmente somos obrigados a nos adaptar a realidade imposta, mais nem por isso precisamos ficar de braços cruzados por não termos recursos financeiros, podemos reinventar, criar e usar as teorias da sustentabilidade para enfrentar a crise, principalmente dentro das organizações bibliotecas

2 Materiais e métodos

Tendo-se em vista os objetivos deste trabalho e das características de uma exploração técnica, tornou-se necessária a elaboração de uma sistemática para obtenção dos resultados desejados pelo setor em questão. A metodologia utilizada é a descritiva, pois segundo Lakatos e Marconi (1986) ela aborda quatro aspectos, a saber: a descrição, o registro, a análise e a interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente. De acordo com Alyrio (2008) ela busca essencialmente a enumeração e a ordenação de dados, sem o objetivo de comprovar ou refutar hipóteses exploratórias, abrindo espaço para uma nova pesquisa explicativa, fundamentada na experimentação. Sendo assim, para a elaboração deste artigo foi necessário elaborar uma questão que norteasse o trabalho realizado:

- Como trocar cadeiras velhas por cadeiras novas e confortáveis sem recurso financeiro disponível? A partir dessa indagação pensamos na sustentabilidade como uma inspiração para essa questão;
- Realização de um levantamento bibliográfico que desse uma visão geral sobre o assunto capaz de fornecer dados atuais e relevantes sobre o tema e que fundamentasse a prática;
- Após fomos assistir vídeos no canal you tube para ter noção de como fazer para recuperar cadeiras;
- Fizemos um levantamento do material necessário: TNT preto, chave de fenda, taxinhas, cola quente, tesoura, régua, elástico e napa preta e o custo benefício;
- Identificamos na equipe as pessoas com mais habilidades para fazer a tarefa e dividimos o valor empregado entre os participantes.

3 Resultados parciais/finais

Temos presenciado nos dias atuais uma crise de recursos financeiros que tem atingido todas as esferas administrativas do país, e obviamente chegou às bibliotecas, em que os recursos sempre foram escassos. Cabe a nós profissionais da informação também inovar, recriar e porque não reinventar?

A sustentabilidade vem nos inspirando a reutilizar e só jogar fora o que realmente não tem como aproveitar, sendo assim nossa experiência se da no aproveitamento de cadeiras "velhas" que com um pouco de criatividade, boa vontade ficaram novinhas. A bibliotecária Gilda Alvarenga foi quem teve a iniciativa e motivou os colegas a aderirem a ideia e colocar a mão na massa, assim rateamos o material entre sete bibliotecários e nos utilizamos das habilidades das colegas Josiane Fonseca com a costura e as Bibliotecárias Ana Paula Lima e Gilda Alvarenga com o encapamento das cadeiras, que ficou assim:



4 Considerações parciais/finais

Nos dias atuais não podemos e não devemos usar a falta de recursos financeiros para fazer ou deixar de fazer algo. A criatividade vem sendo uma aliada cada vez mais bem vinda no mundo corporativo seguida de boa vontade e entusiasmo. Dessa forma, crise deve ser vista como sinônimo de criação, reinvenção.

As bibliotecas como instituições sociais devem promover essa consciência, e entendemos que através da prática seja a forma mais eficaz de alcançar e mobilizar uma comunidade.

Cabe ressaltar aqui que nossa experiência foi com as cadeiras, mais existem outras formas de se trabalhar com a sustentabilidade dentro das bibliotecas, como já dissemos anteriormente, uma mesa velha pode ser transformada em uma mesa nova se utilizarmos para forrá-la com contact, existem vários tipos e cores que deixam os móveis novos e fáceis de limpar. Sem contar com os recursos da natureza, para enfeitar a biblioteca e deixá-la bonita e apresentável, podemos fazer vários arranjos com flores naturais e por aí vai.

Acreditamos que a biblioteca pode ser um cenário inspirador e motivador de ideias como essa. E, se conseguirmos contagiar esse espírito de amor, mudança e conservação, não somente dos livros e os materiais que estão sob nossa responsabilidade, mais também dos mobiliários que compõem a biblioteca, mesmo sem recursos podem se tornar novos como num passe de mágica.

5 Referências

ALYRIO, R.D. **Metodologia Científica**. Seropédica: PPGEN: UFRRJ, 2008.

BLOG. Biblioteca sustentável: Disponível em: < http://bibliosustentabilidade.blogspot.com.br/?view=magazine>. Acesso em: 24.abr.2016.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 1986.

EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Vagner Almeida dos Santos (UFGD) - vagnerbibliotecario@hotmail.com

Resumo:

Este resumo trata de empréstimo entre bibliotecas como uma das principais atividades da cooperação bibliotecária. Apresenta a ocorrência dessa atividade entre as bibliotecas da Universidade Federal da Grande Dourados e a Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. Destaca essa modalidade de empréstimo como a atividade principal de um acordo interinstitucional firmado entre as bibliotecas de duas universidades públicas. Destaca como acontece o desenvolvido do empréstimo entre as duas instituições e confirma que essa relação atende as duas comunidades acadêmicas. Conclui que a cooperação técnica feita entre as bibliotecas da UFGD e UEMS refere-se à mesma atividade que na área de Biblioteconomia é denominada cooperação bibliotecária.

Palavras-chave: *Emprésimo entre bibliotecas; Bibliotecas universitárias; Cooperação bibliotecária.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 INTRODUÇÃO

Este texto trata do empréstimo entre as bibliotecas universitárias da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD) e a Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). Questiona-se qual a contribuição do empréstimo entre as bibliotecas da UFGD e UEMS? Esta é a questão a ser respondida nestas poucas linhas em que o objetivo foi verificar se o intercâmbio desse serviço bibliotecário ocorre de forma equilibrada entre as duas instituições? A principal razão motivadora desse relato é a necessidade de comunicar uma alternativa encontrada por meio do empréstimo entre as bibliotecas citadas para superar dificuldades e ampliar o atendimento no acesso e uso da informação bibliográfica junto às duas comunidades acadêmicas, dentro da proposta de cooperação interinstitucional.

As principais pesquisas publicadas sobre esse tema indicam que o empréstimo entre biblioteca é um tipo de intercâmbio de recursos informacionais que geralmente acontece quando as bibliotecas ou unidade de informação necessitam compensar a limitação para aquisição e manutenção dos recursos de informação (MERLO VEGA, 1999); (GÓMEZ HERNÁNDEZ, 2002).

Também conhecido como empréstimo interbibliotecário ou empréstimo pessoal, essa atividade tem a função de possibilitar acesso e uso de materiais e cópias encontradas em uma determinada unidade bibliotecária que não a de origem do usuário que necessita da informação (GÓMEZ HERNÁNDEZ, 2002). Este tipo de empréstimo é uma das várias formas de atividades por meio da qual se realiza a cooperação bibliotecária (ORERA ORERA, 2000); (MARTÍN; ANGELOZZI, 2010); (MERLO VEGA, 1999). Campello (1985) destaca que as vantagens desses empréstimos decorrem da impossibilidade das bibliotecas completarem seus acervos com todas as informações que os usuários necessitam.

Razões econômicas como dificuldade para ampliar e atualizar seus acervos, possibilidade de aumentar o leque de informações acessível para seus usuários são os principais motivos para realização da atividade de empréstimo entre bibliotecas de forma cooperativa (CAMPELLO, 1985); (MERLO VEGA, 1999); (GÓMEZ HERNÁNDEZ, 2002). Do ponto de vista de suas finalidades, o empréstimo entre bibliotecas é considerando um serviço e tem como principal objetivo atender o maior número de pessoas possível dentro das comunidades usuárias atendidas por uma acordo de cooperação (MERLO VEGA, 1999).

2 MATERIAIS E MÉTODOS

O estudo aqui está baseado no relato de experiência envolvendo as bibliotecas universitárias UFGD e UEMS. As duas instituições com apoio dos respectivos reitores tomaram a decisão de unir esforços e pactuar um acordo de cooperação técnica no momento em que a Biblioteca Central da UFGD foi inaugura no final do ano 2012. Os empréstimos interbibliotecas, objeto desse acordo, são destinados às comunidades acadêmicas dessas duas instituições. As informações sobre o fluxo de empréstimos entre as duas bibliotecas foram extraídas dos sistemas dos gerenciamentos de cada biblioteca universitária. Cada uma delas possui sistemas de gerenciamento bibliotecário e gestão independente, compartilhando neste caso apenas espaço, acervos e os empréstimos. O local da pesquisa é a Biblioteca Central da UFGD, que aloca também a Biblioteca da UEMS. A Biblioteca Central da UFGD está situada no *campus* universitário dessa universidade, vizinha ao *campus* da UEMS, separadas apenas por uma rua. Formam assim, a Cidade Universitária localizada do município de Dourados. A UFGD foi criada em 2005 e implantada em 2006 e, hoje possui 42 cursos de graduação e vinte e oito de pós-graduação *stricto sensu*. A UEMS, no *campus* de Dourados possui cerca de dezesseis cursos de graduação e seis de pós-graduação em nível de mestrado e doutorado.

3 RESULTADOS

O resultado desse breve estudo aponta que a relação interinstitucional entre as bibliotecas da UFGD e UEMS se caracteriza como cooperação bibliotecária. O empréstimo entre elas trata-se de uma das atividades cooperativas mais comuns no campo da Biblioteconomia conforme apresentados nas pesquisas dos autores que tratam do tema.

Analisando os relatórios de empréstimos interbibliotecários, esse serviço aconteceu entre as duas bibliotecas mais ou menos de forma equilibrada. A universidade federal possui maior volume de acervo, mais amplo espaços, por isso, maior capacidade de atendimento. Assim sendo, os números indicam que desde a inauguração, a Biblioteca da UFGD efetuou aproximadamente 20 mil empréstimos totais para a comunidade acadêmica da UEMS. Já a Biblioteca da UEMS, com espaço físico e acervos menores, fez cerca 11 mil empréstimos da mesma natureza.

Os relatórios apontam que o segmento 'alunos de pós-graduação' da UFGD foi o único dessa universidade que obteve maior volume de atendimento com os empréstimos entres bibliotecas. Os demais segmentos como o de 'professores', 'servidores não docentes' e 'alunos de graduação' tiveram a Biblioteca da UFGD atendendo com maior volume de empréstimo interbiblioteca a comunidade acadêmica UEMS. Isso quer dizer que a Biblioteca da UFGD ofertou em números absolutos mais empréstimos para a UEMS do que recebeu.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O breve estudo de caso envolvendo as duas instituições bibliotecários no contexto universitário permitiu verificar que a atividade de empréstimo entre bibliotecas é uma alternativa possível e muitas vezes viável para superar a falta de recursos para a manutenção e oferta de recursos de informação, como também melhorar as condições para que o usuário encontre informações de que necessita e sua instituição não possui.

A análise dos relatórios de fluxo de circulação de materiais entre as bibliotecas cooperantes possibilitou verificar que apesar delas possuírem condições desiguais para atendimentos, os empréstimos interbibliotecas acontecem nos dois sentidos atendendo médias significativas para justificar a manutenção e aprimoramento deste acordo. Pelo exposto e, considerando a menor capacidade de ofertar um volume de serviços a sua cooperante, o fato da Biblioteca da UEMS efetuar pouco mais da metade dos empréstimos que recebeu, não quer dizer que a UEMS cooperou menos, ao contrário, considerando sua menor capacidade em função de sua menor estrutura, pode tem empregado maior esforço para atender os usuários da UFGD do que esta atender os da UEMS.

5 REFERÊNCIAS

CAMPELLO, B. S. Empréstimos entre bibliotecas: situação nas bibliotecas especializadas e universitárias de Belo Horizonte. **Esc. Bibliot. UFMG**. n. 14, p. 7-36, mar/1985.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. **Gestión de bibliotecas**: texto-guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada"**.** Universidade de Murcia, 2002. Disponível em: <http://goo.gl/TD9xDG > Acesso em: 08 dez. 2015.

MARTÍN, S. G. ANGELOZZI, S. M. Cooperar en la diversidad es posible: acuerdo de Bibliotecas Universitarias de Córdoba. **El Prof. Infor.** V. 19, n. 5, 2010. p. 514-518.

MERLO VEGA, J. A. La cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas. **Bolet. Asoc. Andal. Bibliot.** N. 54, mar/1999, p. 33-57.

ORERA ORERA, L. Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. **Cuader. Docum. Mult.** n. 10, 2000, p. 663-676. Disponível em: <http://goo.gl/UXWgOU> Acesso em 07 jan. 2016.

Estudo de usuários da Biblioteca Virtual em Saúde - Saúde Pública (BVS-SP): projeto piloto

Gizele Rocha Ribeiro (Fiocruz) - gizele.rocha@icict.fiocruz.br

Vania Guerra da Silva (FIOCRUZ) - vania.guerra@icict.fiocruz.br

Simone Faury Dib (FIOCRUZ) - simone.dib@icict.fiocruz.br

Tatiane Lira Freire (Prima) - tatianefreire.biblio@gmail.com

Leonardo Simonini Ferreira (Fiocruz) - leonardo.simonini@icict.fiocruz.br

Maria de Fatima Moreira Martins Correa (ICICT/FIOCRUZ) - fatima.martins@icict.fiocruz.br

Resumo:

Apresenta a etapa de aplicação do questionário do projeto de estudo de usuários da Biblioteca Virtual em Saúde-Saúde Pública Brasil (BVS-SP), com o objetivo de analisar o perfil, as necessidades informacionais e o grau de satisfação desses usuários. O questionário abordou diversas questões como: (1) Formação acadêmica atual e área de atuação do usuário; (2) Principais temas de pesquisa; (3) Frequência e objetivo da utilização da BVS-SP; (4) Recursos de pesquisa utilizados; (5) Importância de capacitação e/ou auxílio de profissional bibliotecário para a realização de busca bibliográfica; (6) Relevância dos registros disponíveis na BVS-SP para o desenvolvimento da pesquisa; (7) Atualização, duplicidade e idioma das publicações disponíveis na BVS-SP; (8) Eficácia da BVS-SP em relação às necessidades/demandas informacionais dos usuários; (9) Barreiras encontradas no uso desta fonte de informação. Apresenta alguns resultados parciais do projeto, tendo em vista que os dados obtidos estão sendo tabulados e analisados. Este trabalho fornecerá subsídios para a elaboração de diretrizes e implantação da gestão da qualidade com foco no usuário das BVS, fortalecendo sua missão e propiciando a excelência no atendimento às necessidades e demandas informacionais, contribuindo para novas investigações sobre o tema no segmento da Saúde.

Palavras-chave: *Estudo de usuários. Biblioteca Virtual em saúde. Necessidades informacionais.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

Um dos instrumentos mais importantes de uma biblioteca especializada é o estudo de avaliação para verificar se os objetivos e as necessidades dos usuários estão sendo supridos e atendidos (LANCASTER, 1996). Conhecer os usuários reais e potenciais é uma atividade vital a toda biblioteca física ou virtual que queira se manter atualizada e utilizável.

A avaliação de uma biblioteca deve ser entendida como um instrumento para determinar a sua importância (MIRANDA, 2007). Ressalta-se que o foco principal de qualquer avaliação deve ser o usuário, uma vez que

> O usuário é a principal razão da existência das atividades de formação e manutenção do acervo (aquisição por compra, doação, permuta do material bibliográfico e multimeios), de preparo técnico do acervo (representação descritiva e temática dos documentos e de referência (atendimento ao usuário). (PASQUARELLI, 1996, p. 32).

Neste contexto, é fundamental avaliar os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca Virtual em Saúde-Saúde Pública Brasil (BVS-SP)[1], tendo em vista o crescimento de fontes de informação e publicações eletrônicas especializadas no campo da Saúde e as novas necessidades informacionais e/ou demandas dos usuários.

A Biblioteca de Saúde Pública (BibSP/ICICT/Fiocruz) elaborou o projeto "Estudo de Usuários da Biblioteca Virtual em Saúde-Saúde Pública: projeto piloto" a partir de uma iniciativa da Fiocruz, no âmbito do Programa de Apoio às Bibliotecas Virtuais em Saúde da instituição, visando incentivar, estimular, apoiar e promover iniciativas que colaborem para a inovação, a manutenção, o desenvolvimento e a integração dos serviços e produtos das instâncias de BVS sob a coordenação ou contando com a participação da Fiocruz.

O objetivo principal do projeto é analisar o perfil, as necessidades informacionais e o grau de satisfação dos usuários da BVS-SP, buscando a construção da gestão da qualidade nesta instância, servindo como modelo para as BVS da Fiocruz. Com isso, pretende-se obter respostas para as seguintes perguntas: Qual o perfil dos usuários da BVS-SP? Quais são as suas necessidades informacionais atuais? Qual é o grau de satisfação do usuário em relação à BVS-SP? Quais são as demandas dos usuários, em termos de publicações, produtos e serviços oferecidos?

Neste trabalho é apresentada visão preliminar das etapas que estão sendo cumpridas no projeto, que se encontra em execução.

Espera-se que, ao final deste estudo, a BVS-SP possa se fortalecer como um ambiente onde todos possam ter acesso à informação científica, auxiliando o ensino, a pesquisa e a tomada de decisão. Além disso, acredita-se que este estudo possa contribuir para o desenvolvimento de novas pesquisas sobre o tema, nas demais instâncias da BVS.

2 Materiais e métodos

Realizou-se estudo exploratório, utilizando métodos quantitativos e qualitativos. A primeira fase consistiu na aplicação de questionário online, desenvolvido no Formulário Google, com perguntas abertas e fechadas, buscando identificar o perfil, as necessidades informacionais e o grau de satisfação dos usuários da BVS-SP.

Esse instrumento foi disponibilizado entre os dias 04 e 30 de abril de 2016, nos sites da BVS-SP, da BibSP e da Biblioteca da FSP/USP, e divulgado ao público interno da Fiocruz, através de canal oficial de comunicação da instituição. Os resultados obtidos estão sendo tabulados e os dados serão analisados, com previsão para término em setembro de 2016.

---

[1] A BVS-SP é resultado da parceria entre o Ministério da Saúde (MS) e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) representação Brasil, através do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) e sua operação é orientada por um Comitê Consultivo Nacional, composto pelo MS, Universidade de São Paulo/Faculdade de Saúde Pública (USP/FSP), Fundação Oswaldo Cruz/Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca e Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Fiocruz/Ensp/ICICT), Associação Brasileira de Saúde Coletiva (ABRASCO), Universidade Federal da Bahia/Instituto de Saúde Coletiva (UFBA/ISC), OPAS/Organização Mundial da Saúde (OMS) e BIREME.

3 Resultados parciais

O questionário abordou diversas questões como: (1) Formação acadêmica atual e área de atuação do usuário; (2) Principais temas de pesquisa; (3) Frequência e objetivo da utilização da BVS-SP; (4) Recursos de pesquisa utilizados; (5) Importância de capacitação e/ou auxílio de profissional bibliotecário para a realização de busca bibliográfica; (6) Relevância dos registros disponíveis na BVS-SP para o desenvolvimento da pesquisa; (7) Atualização, duplicidade e idioma das publicações disponíveis na BVS-SP; (8) Eficácia da BVS-SP em relação às necessidades/demandas informacionais dos usuários; (9) Barreiras encontradas no uso desta fonte de informação.

Participaram da pesquisa noventa e seis (96) usuários, englobando principalmente pesquisadores, profissionais da área da Saúde, docentes, profissionais da informação e discentes.

Neste trabalho são apresentados alguns resultados parciais do projeto, a saber: do total de usuários respondentes, 28,1% indicou o Mestrado como formação acadêmica atual; 58,9% utilizam a BVS-SP como fonte de informação principal de pesquisa; a maioria dos respondentes informou que sempre (75%) encontra o material desejado na BVS-SP; 64,6% responderam que os registros recuperados são sempre relevantes para o desenvolvimento de sua pesquisa, seja acadêmica, científica etc.; 94,1% dos usuários consideram os registros disponíveis na BVS-SP atualizados; 72,5% dos usuários informaram que utilizam os filtros de pesquisa disponíveis e, deste total, 82,4% consideram que esses recursos atendem a função de melhorar o resultado da busca; 82,4% dos usuários costumam solicitar ajuda de um bibliotecário para realizar as buscas e, deste total, 41,2% informaram que este auxílio foi relevante e houve mudança na construção da estratégia de busca; 84,3% dos respondentes avaliaram que a BVS-SP atende, de forma geral, às suas necessidades informacionais.

4 Considerações parciais

O estudo de usuários deve ser visto como indicador e deve ser aproveitado como um instrumento de gestão, não apresentando a solução para todos os problemas, mas indicando caminhos que permitam a constante melhoria na oferta de produtos e serviços.

Os dados preliminares indicam a importância da BVS-SP como fonte de informação para a pesquisa em Saúde Pública, salientando o papel do bibliotecário como agente facilitador do processo.

Este trabalho fornecerá subsídios para a elaboração de diretrizes e implantação da gestão da qualidade com foco no usuário nas BVS, fortalecendo sua missão e propiciando a excelência no atendimento às necessidades e demandas informacionais, contribuindo para novas investigações sobre o tema no segmento da Saúde.

5 Referências

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MIRANDA, A. C. C. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Rev. Digit. Bibl. Cienc. Inf.**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 1-19, jan./jun. 2007.

PASQUARELLI, M. L. R. Biblioteca universitária e usuário da informação. In:_____. **Procedimentos para busca e uso da informação**: capacitação do aluno de graduação. Brasília, DF: Thesaurus, 1996. p. 32-33.

SHAUGHNESSY, T. W. The search for quality. **J. Libr. Adm.**, Binghamton, v. 8, n. 1, p. 5-10, 1987.

WHITEHALL, T. Quality in library and information service: a review. **Libr. Manage.**, Oxford, v. 13, n. 5, p. 23-35, 1992.

FEIRA DE PRODUTOS ORGÂNICOS: ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA EM GESTÃO AMBIENTAL DO IFPE

Amanda Tavares Silva Lima Nascimento (IFPE) - amanda.lima@recife.ifpe.edu.br

Gutemberg Virgínio do Nascimento (IFPE) - gutembergnascimento@ipojuca.ifpe.edu.br

Ana Lia de Souza Evangelista (IFPE) - analia@recife.ifpe.edu.br

Silvia Patrícia Bacalhau (IFPE) - silvia.oliveira@reitoria.ifpe.edu.br

Resumo:

Relata a importância em manter práticas e hábitos para uma alimentação saudável da comunidade de usuários do Instituto Federal de Pernambuco, campus Recife, a partir da criação de uma feira de produtos orgânicos idealizada como atividade de extensão da Biblioteca especializada em Gestão Ambiental. Teve como objetivos a implementação de práticas renovadoras envolvendo uma comunidade acadêmica com informações sobre alimentação e comercialização de alimentos orgânicos, cultivados e colhidos naturalmente. Justifica-se pela promoção de ações capazes de informar e orientar um público específico sobre a importância da alimentação adequada e saudável e pelo rompimento dos limites da atuação das bibliotecas enquanto agente difusor de conhecimento tangível ou não. Metodologicamente, consiste numa pesquisa ação, por envolver o pesquisador no ambiente pesquisado, partindo da necessidade de informar sobre uma alimentação nutricionalmente correta por meio de alimentos livres de agrotóxicos. Resultou na criação da Feira de Orgânicos divulgada às segundas-feiras por meio de alertas encaminhados por e-mail para o público-alvo do IFPE. Implica ainda na eliminação de métodos convencionais de divulgação por meio de impressões e distribuição de panfletos, visando à economicidade dos recursos naturais e práticas mais sustentáveis. Conclui-se que existem possibilidades de práticas renovadoras e empreendedoras além dos limites geográficos da biblioteca, sendo a ação de se criar e realizar a feira, uma iniciativa capaz de transformar hábitos e práticas alimentares em conhecimentos ambiental e sustentável. Espera-se que outras iniciativas possam ser idealizadas contribuindo para novas práticas que estimulem a qualidade de vida e a alimentação dos seus usuários.

Palavras-chave: *Gestão Ambiental. Orgânicos. Biblioteca Especializada. Sustentabilidade.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

1 Introdução

Acesso à informação e à alimentação saudável nos dias atuais são variáveis que andam juntas e acompanham a consciência de uma prática ambiental correta. Como considera Tozoni-Reis (2005, p. 271), "a educação ambiental crítica e transformadora tem caráter coletivo, dinâmico, complexo e contínuo de conscientização e participação social, articulando teoria e prática, marcada pela abordagem interdisciplinar"[...]. Partindo dessa premissa, a biblioteca especializada em Gestão Ambiental do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE) lança como uma conduta sustentável e uma prática inovadora o projeto de extensão *Conhecimento e informação para acesso a uma alimentação saudável: feira de produtos orgânicos* no IFPE – *campus* Recife, objetivando promover acesso aos alimentos os mais naturais possíveis e ofertar informações sobre qualidade de vida a comunidade acadêmica pelo consumo de uma alimentação saudável.

O descontrole na utilização de venenos e substâncias nocivas à saúde no cultivo das plantações no Brasil tem sido um alerta constante para incentivar o consumo de orgânicos que "tem aumentado significativamente, em todo o mundo, e o termo 'orgânico' tem se destacado, por ser sinônimo de preocupação com a saúde, o corpo e a ecologia" (MONTEIRO et al., 2004, p. 73). Neste sentido, a biblioteca deixa de atuar de forma linear e vai além das suas dimensões físicas inovando e firmando rizomas com áreas afins no sentido de atuar de maneira multidisciplinar, estabelecendo parcerias com instituições e organizações governamentais e não governamentais, promovendo transformação da realidade alimentar da comunidade, gerando um hábito e corroborando para o acesso a uma alimentação saudável através da conscientização promovida por meio da informação.

2 Materiais e métodos

Metodologicamente, consiste numa pesquisa ação, por envolver o pesquisador no ambiente pesquisado e promover transformação da realidade além de gerar a efetiva participação da população pesquisada na investigação com abordagem qualitativa, a qual, de acordo com Brandão (2005, p. 89) "[...] a pesquisa ação-participativa é um processo de investigação e ação sobre uma determinada realidade, a realidade concreta da vida".

Partindo da necessidade de proporcionar o acesso à informação e uma alimentação saudável de forma concreta à comunidade do *campus* Recife através de alimentos livres de venenos, agrotóxicos ou aditivos químicos, foram seguidas as etapas:

Consolidação de parcerias entre a biblioteca, serviços de Nutrição e Qualidade de Vida do Servidor e uma Organização Não Governamental (ONG) de agricultores e produtores locais;

Oferta de informações alimentares e venda de produtos orgânicos através da realização semanal, em local amplamente divulgado e de fácil acesso, de produtos ideais para o consumo consciente e saudável aos potenciais consumidores – comunidade do IFPE;

Promoção mensal de palestras com temas como saúde, hábitos saudáveis, nutrição e alimentação ambiental e sustentavelmente corretas;

3 Resultados parciais

Os produtores locais que integram o Centro de Estudos e Pesquisas em Manejo e Meio Ambiente (CEPMMA), coordenados pelo Agrônomo do Instituto de Tecnologia de Pernambuco (ITEP), Felipe Aragão, trazem a produção semanal de hortaliças, frutas e verduras e os vendem por um preço acessível a toda comunidade acadêmica.

Esta iniciativa resultou na Feira de Produtos Orgânicos, que por motivos legais não ocorre nas dependências do *campus* e sim na Associação dos Servidores Federais do IFPE (ASSIFPE),

ao lado do *campus* Recife, todas às terças-feiras de 11h às 14h, alcançando o público tanto dos turnos diurno quanto vespertino, dando suporte também para a comunidade externa, como mostra a figura 01.

A divulgação acontece às segundas-feiras, quando um e-mail é enviado de forma automática para a comunidade acadêmica, como uma espécie de lembrete para a ação da feira no dia seguinte, substituindo assim a impressão e distribuição de panfletos, visando à economicidade dos recursos naturais e práticas sustentáveis.

Mensalmente são realizadas palestras sobre os temas como qualidade de vida, alimentação e hábitos saudáveis com a equipe multidisciplinar, como mostra a figura 02.

Figura 01 - Feira de Orgânicos



Fonte: Arquivo pessoal do autor

Figura 02 - Palestras



Fonte: Arquivo pessoal do autor

4 Considerações parciais

A feira de produtos orgânicos vem proporcionando condições reais na melhor qualidade de vida para a comunidade atendida, proporcionada pela troca do saber acadêmico e do saber não acadêmico dos profissionais do IFPE, agricultores e comunidade, por intermédio da ação educativa de consumo consciente da alimentação benéfica.

Nesse cenário de empreender além dos limites geográficos da biblioteca, a feira ora realizada, pode ser vista como um dos agentes transformadores de hábitos e condutas não adequadas, por um hábito correto produzindo assim conhecimento ambiental e sustentável aos envolvidos.

Espera-se que outras iniciativas possam ser idealizadas além dos limites espaciais internos das bibliotecas do Instituto Federal do *campus* Recife, como verificação através de registros e observações da ação promovida e o impacto nos hábitos alimentares da comunidade do IFPE, contribuindo para novas práticas que estimulem a qualidade de vida e alimentação saudável dos seus usuários.

5 Referências

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. Comunidades aprendentes. In: FERRARO JÚNIOR, Luiz Antonio (Coord.). **Encontros e caminhos:** formação de educadoras(es) ambientais e coletivos educadores. Brasília: MMA, Diretoria de Educação Ambiental, 2005. p.85-91.

TOZONI-REIS, Marília Freitas de Campos. Compartilhando saberes: pesquisa ação educativa ambiental. In: FERRARO JÚNIOR, Luiz Antonio (Coord.). **Encontros e caminhos:** formação de educadoras(es) ambientais e coletivos educadores. Brasília: MMA, Diretoria de Educação Ambiental, 2005. p. 269-276.

MONTEIRO, M. N. de C. et al. Os alimentos orgânicos e a percepção de seus atributos por parte dos consumidores. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO FEA-USP, 7.,2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2004. p. 72-79. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos recebidos/ marketing/MKT08>. Acesso em: 13 abr. 2016.

Galinha quando põe canta. Biblioteca quando faz divulga?: a importância do marketing na biblioteca universitária

Rejane Maria Rosa Ribeiro (UEFS) - rribeiro@uefs.br

Gerusa Maria Teles de Oliveira (UEFS) - gerusa@uefs.br

Maria de Fátima Jesus Moreira (UEFS) - fmoreira@uefs.br

Clemilda Santana dos Reis (UEFS) - clereis@uefs.br

Resumo:

As bibliotecas universitárias fornecem suporte informacional as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pelas instituições de ensino superior. Com o desenvolvimento de suas coleções em suportes variados busca aprimorar os serviços tradicionais, criar novos e investir em tecnologia de informação e comunicação (TIC's). O presente estudo apresenta a necessidade das bibliotecas universitárias de adotarem o marketing como ferramenta gerencial para captar, cativar e fidelizar usuários. Conhecer o mercado, fazer propaganda dos serviços/produtos e aperfeiçoar o relacionamento com os usuários utilizando as redes sociais e a tecnologia são ações que aumentam as possibilidades de conquistar o público e promover a biblioteca, seus serviços e produtos. A aplicação do marketing como estratégia de gestão faz-se necessária para inovação e continuidade da oferta dos serviços e produtos com qualidade.

Palavras-chave: *Marketing. Bibliotecas. Redes sociais.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Marketing da Sustentabilidade (Divulgação ou disseminação?)*

1 Introdução

As bibliotecas universitárias ao longo de sua história fornecem suporte informacional as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pelas instituições de ensino superior. Assim, estas se preocuparam com o desenvolvimento de suas coleções, adquirindo acervo em suportes variados, aprimorando os serviços tradicionais, criando novos e investindo em tecnologia de informação e comunicação (TIC's). Contudo as bibliotecas se deparam com um problema, a diminuição do fluxo de usuários. Será culpa da internet? Como reverter esse quadro?

Os bibliotecários podem fazer uso do marketing para cativar, fidelizar e aumentar o número de usuários. Para Martínez e Calvi (1998, p. 22) as bibliotecas "que não se deixam conhecer, que não sabem corresponder às expectativas de sua clientela, correm o risco de perder seu lugar na comunidade e serem desvalorizadas, esquecidas e abandonadas".

As estratégias de marketing inicialmente eram voltadas às atividades comerciais e industriais com fins lucrativos e estendeu-se a promoção de serviços em instituições com atividades de caráter não comercial.

"O marketing aplicado a instituições, empresas e organismos culturais [...], também estuda, aprimora e promove a 'venda' de seus serviços, de sua imagem e de seus objetivos, e ajuda a criar uma consciência coletiva sobre sua importância e valor social" (MARTÍNEZ; CALVI 1998, p. 46).

Segundo Amaral (2001, p.31) "fazer a divulgação da biblioteca e demais unidades de informação é importante, mas apenas usar lindos cartazes para promover eventos, ou elaborar folhetos e marcadores de livro com informações sobre os serviços prestados, não é suficiente. Marketing é mais que isso!".

Seguindo a filosofia do marketing a biblioteca deve avaliar se o funcionário conhece todos os serviços e produtos oferecidos, que atividades promocionais faltam para seus serviços/produtos e quais as expectativas do mercado. Para refletir essas questões as bibliotecas precisam fazer uma pesquisa de mercado interagindo com seus usuários.

Para Ribeiro (2012)

> novos meios de interação propiciaram um aumento do fluxo de usuários naquelas bibliotecas que fazem parte de uma rede social de relacionamento [...] o que mostra uma mudança na forma de acesso a informação e frequência as bibliotecas. O usuário não precisa estar fisicamente na biblioteca para realizar uma pesquisa, consultar o catálogo, ler e postar no mural informativo.

A biblioteca revisita seu papel perante a sociedade, que vai além de funcionar como "depositária de livros", e passa a disseminadora da informação em seus variados meios. O marketing auxilia na divulgação dos serviços/produtos de informação e amplia as possibilidades de satisfazer com eficiência a necessidade informacional do usuário.

2 Materiais e métodos

Dentro dessa perspectiva algumas ações podem ser realizadas com o objetivo de conquistar o público e promover a biblioteca, seus serviços e produtos. São elas:

- Identificar pontos positivos e negativos da biblioteca no que refere ao uso e qualidade dos serviços, acervo, recursos tecnológicos e satisfação do usuário;
- Promover para o usuário interno, ou seja, o funcionário, capacitação e conhecimento amplo dos serviços desenvolvidos e dos produtos ofertados pela biblioteca;
- Capacitar os funcionários da biblioteca quanto ao uso das novas tecnologias de comunicação e informação;

- Criação da *home page* da instituição;
- Incluir a rede social como parte dos serviços da Biblioteca e criar uma rotina diária de acesso e atualização das informações na rede;
- Utilizar as redes sociais para compartilhar informações levando a Biblioteca ao patamar de 2.0;

3 Resultados parciais/finais

O desconhecimento dos serviços/produtos pelos usuários internos, a falta de divulgação deles, carência de recursos humanos e materiais são fatores relevantes que podem interferir na qualidade dos serviços/produtos.

A adoção do marketing objetiva divulgar os serviços e produtos tanto da forma tradicional (cartazes, marca páginas, murais, etc.) como através das novas tecnologias de comunicação e informação e em redes sociais. Espera-se também melhoria da comunicação com seus usuários internos e externos e a agregação de valor social a biblioteca.

4 Considerações parciais/finais

A busca pela qualidade nos serviços, produtos e atendimento na biblioteca universitária fazem parte do processo de acesso à informação. Em tempos de bibliotecas 2.0 o novo modelo é de compartilhamento da informação utilizando as TICs e adesão das instituições às redes sociais. As ações de marketing podem ser utilizadas para construir e/ou aprimorar o relacionamento usuário/biblioteca e estreitar o uso das tecnologias na divulgação dos serviços/produtos.

Lidamos com um público exigente, com acesso fácil a informação e antenado as novas tecnologias. Cada biblioteca apresenta um público alvo com características singulares e tem que se reinventar; não basta somente aderir às novas tecnologias. Investir na qualificação de seus funcionários, usar a criatividade, observar as "tendências do mercado" e o "cliente potencial" são ações necessárias para aguçar a percepção dos usuários acerca da importância das unidades informacionais.

5 Referências

AMARAL, Sueli Angelica. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.18, n.1, p.31-44, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1636/1637>. Acesso em: 18 abr. 2008.

MARTÍNEZ, Lucila; CALVI, Gian. O caráter múltiplo do espaço de leitura dentro da escola. In:_____. **Escola, sala de leitura e bibliotecas criativas**: o espaço da comunidade. 3. ed. Petrópolis, RJ : Autores &Agente & Associados, 1998.

RIBEIRO, Rejane M. Rosa. A tecnologia da informação e comunicação (tic): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação,** Campinas, v.9, n.2, p.41-48, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/index>. Acesso em: 6 abr. 2016.

Gestão de pessoas: a arte de combinar ação, reflexão e emoção

Valéria Aparecida Moreira Novelli (Unesp) - vnovelli@iq.unesp.br

Resumo:

Nas últimas décadas o gerenciamento de bibliotecas universitárias tem se tornado uma tarefa mais complexa, pois envolve a interação direta com pessoas e também tomada de decisões sobre: tecnologias, uso dos recursos informacionais; mudança comportamental dos usuários, serviços/produtos inovadores, infraestrutura, diversidade e aspirações de funcionários, redução de recursos (humanos e financeiros). Assim, é necessário empenho para cumprir metas organizacionais e sociais relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão, mas também atender as expectativas dos diversificados quadros de funcionários, em prol de ambientes de trabalho mais harmoniosos. Portanto, os objetivos são identificar estratégias gerenciais alternativas de bibliotecas universitárias e levantar possibilidades de gestão norteadas pela convergência entre os interesses institucionais e individuais. A metodologia utilizada foi a pesquisa exploratória, realizou-se pesquisa bibliográfica em bases de dados da área sobre gestão de pessoas, liderança e inteligência emocional, em bibliotecas universitárias. Os resultados elencam o levantamento de posturas gerenciais que poderão promover o desenvolvimento das pessoas e da instituição. Nesse contexto, os gestores estão descobrindo caminhos para elevar a produtividade, qualidade e satisfação dos usuários, e também motivar os funcionários, ajustando as necessidades individuais com as institucionais, e desse modo, construir um ambiente de trabalho harmonioso e cooperativo. Para tanto, os gestores são desafiados para combinar ação, reflexão e emoção. Desse modo, conclui-se que a gestão de pessoas pode ser exercida de várias formas, competindo ao bibliotecário escolher o estilo mais adequado a cada equipe, assim, a partir dessa percepção pode ser possível gerenciar com eficácia e satisfação, de forma estratégica, assertiva e colaboradora.

Palavras-chave: *Gestão de pessoas. Biblioteca universitária. Gestão participativa. Inteligência emocional.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão de Pessoas*

1 Introdução

Nas últimas décadas, a maior preocupação dos gestores de bibliotecas universitárias tem sido as tecnologias (JIN, 2006). Porém, gerenciar torna-se uma tarefa mais complexa, pois envolve também a interação com as pessoas – funcionários e usuários, e a tomada de decisões sobre: acesso às fontes de informação; mudança comportamental dos usuários que estão cada vez mais autônomos e virtuais para resolverem suas necessidades informacionais; uso eficaz e eficiente dos recursos informacionais; demanda de serviços/produtos que contemple as diferentes gerações de usuários; instalações físicas; diversidade de funcionários; aspirações dos colaboradores; redução de pessoal e de recursos financeiros, e outras.

As bibliotecas universitárias como agências sociais devem se empenhar para cumprir metas organizacionais e sociais relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão. Porém, precisam também atender as expectativas de seu diversificado quadro de funcionários, a fim de favorecer a qualidade de vida e a satisfação no ambiente de trabalho (SILVEIRA, 2009).

Diante desse contexto, como os gestores podem atuar de forma a equacionar a humanização do trabalho com a obtenção de resultados eficazes? O problema apontado é como identificar caminhos para que o bibliotecário exerça o seu papel de gestor de pessoas, harmonizando o trabalho dos colaboradores com a disponibilização de serviços/produtos qualificados. Como justificativa tem-se que o gestor conhecendo novas posturas gerenciais poderá selecionar e implantar ações que forem mais viáveis e benéficas para a sua instituição. Os objetivos são identificar estratégias gerenciais alternativas desenvolvidas em bibliotecas universitárias e levantar possibilidades de gestão norteadas pela convergência entre os interesses institucionais e individuais.

2 Materiais e métodos

A metodologia do trabalho foi a pesquisa exploratória, contemplando pesquisa bibliográfica sobre gestão de pessoas, liderança e inteligência emocional, em bibliotecas universitárias. Os instrumentos de coleta de dados foram as bases de dados BRAPCI, LISA e os Anais dos SNBUs. Dessa forma, o material de interesse foi selecionado e utilizado para identificar estratégias de gestão que contemplem uma visão holística do trabalho aliada a resultados eficazes.

3 Resultados finais

A realização da pesquisa possibilitou identificar caminhos alternativos que poderão ser seguidos por gestores de bibliotecas universitárias, a fim de transformar um grupo em uma equipe, com sinergia e convergência para resultados planejados; a construção e a manutenção de ambientes institucionais mais harmoniosos.

Assim, apresenta-se a seguir, o levantamento de posturas gerenciais que poderão promover o desenvolvimento contínuo das pessoas e da instituição:

- envolvimento dos membros da equipe como participantes dos processos e não apenas como executores de tarefas, através da gestão participativa (BAPTISTA, 2008; GODOY, 2010; PESTANA et al., 2003; RUTINA; PEREIRA, 2000; SILVEIRA, 2009; VANTI, 1999);
- cuidado com a comunicação para possibilitar a interligação das estratégias com as pessoas (BAPTISTA, 2008; GODOY, 2010);
- aplicação de planejamento estratégico (GODOY, 2010; JIN, 2006; SILVEIRA, 2009);
- formação e qualificação dos recursos humanos (BAPTISTA, 2008; JIN, 2006; RUTINA; PEREIRA, 2000; SILVEIRA; 2009);

- gestão centrada nas pessoas, voltada para a criação e desenvolvimento de um ambiente harmonioso nas bibliotecas (BAPTISTA, 2008; GODOY, 2010; JIN, 2006; PESTANA et al., 2003; PORTER, 2010, SILVEIRA, 2009);
- uso da inteligência emocional[1] pelo gestor, visando construir confiança entre os funcionários, gerir eficazmente as crises e produzir um ambiente de trabalho eficiente e orientado para a equipe (BAPTISTA, 2008; JIN, 2006; PORTER, 2010).

4 Considerações finais

Diante do exposto, compreende-se que o diferencial nas bibliotecas não é simplesmente a presença das tecnologias, mas sim as pessoas e especialmente como é que elas efetivamente acolhem e atendem os seus usuários.

Assim, os gestores estão descobrindo uma série de caminhos para elevar o nível de produtividade, qualidade e satisfação dos usuários, mas que também motive os funcionários a atingir resultados eficazes, ajustando necessidades individuais com as institucionais, e desse modo, construir um ambiente de trabalho harmonioso e cooperativo. Para tanto, os gestores são desafiados a se tornarem mais sensíveis para combinar ação, reflexão e emoção.

Finalmente, conclui-se que a gestão de pessoas pode ser exercida de várias formas, dependendo de quem seja o gestor. Portanto, para ter sucesso no ambiente de trabalho é preciso escolher o estilo adequado a cada equipe, assim, o gestor que tiver essa percepção poderá ter mais facilidade para exercer sua gestão com eficácia e satisfação, de forma estratégica, assertiva e colaboradora.

5 Referências

BAPTISTA, M. M. O perfil do bibliotecário como líder no processo de informação e gestão de conhecimento na biblioteca universitária. **Biblos**, Rio Grande, v. 22, n. 2, p. 123-136, 2008.

GODOY, A. G. de. Nenhum de nós é tão bom quanto todos nós juntos. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., Rio de Janeiro, 2010. [**Anais...**]. Disponível em: <www.sibi.ufrj.br/snbu2010/pdfs/orais/final_433.pdf>. Acesso em: 21 de abr. 2016.

JIN, X. Human touch of library management in the United States. **Chinese Librarianship**, Fort Myers, n. 22, p. 7-16, Dec. 2006.

PESTANA, M. C. et al. Desafios da sociedade do conhecimento e gestão de pessoas em sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 77-84, 2003.

PORTER, B. Managing with emotional intelligence. **Library Leadership & Management**, Chicago, v. 24, n. 4, p. 199-201, 2010.

RUTINA, R.; PEREIRA, E. C. O empowerment na administração de unidades de informação. **Transinformação**, Campinas, v. 12, n. 1, p. 21-29, 2000.

SILVEIRA, J. G. da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, 2009.

VANTI, N. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 333-339, 1999.

[1] Definida como: "reconhecer e regular as emoções em nós mesmos e nos outros", por CHERNISS, C.; GOLEMAN, D. **The emotionally intelligent workplace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001. p. 14 apud PORTER, 2010. p. 199.

GESTÃO DE PROCESSOS EM BIBLIOTECAS: LEVANTAMENTO DAS PUBLICAÇÕES NO SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (SNBU)

Samantha Andrade da Rosa (CEFET/RJ) - samantha.rosa07@gmail.com

Resumo:

A gestão de processos é um modelo de gestão que visa à qualidade e a melhoria contínua. Sua adoção pelas bibliotecas pode auxiliar na melhoria dos serviços e produtos oferecidos, tornando-os mais eficiente e à tomada de decisão. O trabalho apresenta levantamento bibliográfico dos trabalhos apresentados no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) com o tema Gestão de processos. Os trabalhos selecionados foram analisados para identificar as abordagens utilizadas além dos setores ou objetivos finais dos autores para utilização do modelo de gestão. Os resultados mostram que apesar de haver poucas publicações sobre o tema, este tem sido utilizado para melhoria dos processos existentes nas bibliotecas e como forma de auxílio na tomada de decisão. Sugere-se para uma real dimensão do uso efetivo de tais ferramentas em bibliotecas o aprofundamento da pesquisa.

Palavras-chave: *Gestão de processos, Levantamento bibliográfico, Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

Sendo a biblioteca uma organização, é imperativo que seus gestores estejam atentos às diversas ferramentas de gestão existentes, de modo a cumprir sua função, qual seja possibilitar o acesso a informação, sempre pautado nos princípios de eficiência, eficácia e efetividade (ROSA, 2014, p.22).

A gestão de processos se apresenta como uma alternativa para as bibliotecas, pois as utilizações de suas ferramentas, como por exemplo, o mapeamento e a modelagem de processos, possibilitam a melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos através da compreensão e análise dos processos realizados. Ante o exposto, uma questão se apresenta: as bibliotecas utilizam a gestão de processos em suas rotinas?

Buscando responder a questão apresentada, o presente trabalho tem como objetivo identificar a aplicação da gestão de processos em bibliotecas, por meio da análise das publicações sobre o tema nos anais do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). O evento, cuja primeira edição aconteceu em 1978, tem como objetivo promover a reflexão, o debate e o intercâmbio de informações entre os profissionais da área de informação que atuam nas bibliotecas universitárias do país. O objetivo apresentado pretende responder a

A análise das publicações possibilitará traçar um panorama das publicações sobre o tema no âmbito do evento, sua evolução e abordagens adotadas.

2 Materiais e métodos

O presente trabalho apresenta uma pesquisa essencialmente descritiva e bibliográfica, onde se buscou identificar, dentre os trabalhos apresentados, os que abordaram o tema da gestão por processos.

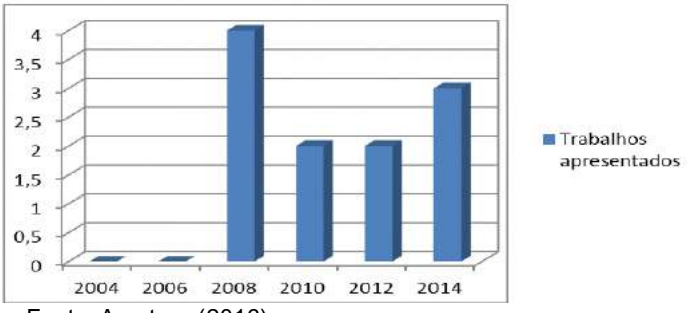
A pesquisa foi realizada por meio de busca, dos termos “processo” e “gestão por processo” nos anais do evento, a partir do ano de 2004. A escolha do ano de início se deve ao fato de ser este o ano de publicação do artigo de Reis e Blattman (2004) sobre gestão de processos em bibliotecas.

Após a identificação dos trabalhos foi realizada leitura dos resumos visando identificar as abordagens utilizadas. Os resultados encontrados serão apresentados na seção a seguir.

3 Resultados finais

O levantamento do quantitativo de publicações sobre o tema gestão de processos obteve os dados apresentados no gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Frequência de publicações sobre gestão de processos



Fonte: A autora (2016)

De acordo com o gráfico, os primeiros trabalhos sobre o tema foram apresentados no

ano de 2008, coincidentemente o ano com maior número de trabalhos apresentados.

A análise dos trabalhos identificados no levantamento quantitativo identificou os temas, dentro da gestão de processos abordados pelos autores, assim como o objeto ou o objetivo considerados para a adoção deste modelo de gestão, conforme quadro 1, abaixo.

Observamos que a maioria dos trabalhos utilizou como abordagem a gestão de processos e o técnica do mapeamento de processos. Os objetos ou objetivos selecionados para o estudo são variados e perpassam todos as áreas ou setores das bibliotecas. Chamamos atençao para o uso das técnicas de mapeamento e descrição de processos como base para a definição de indicadores de desempenho para a biblioteca, o que denota a utilidade do tema no auxilio à gestão das bibliotecas.

QUADRO 1 – Principais assuntos adotadas pelos autores

ABORDAGENS	OBJETO/OBJETIVO	AUTORES
Gestão por processos / Gestão de processos	Baixa Patrimonial Recuperação da informação Avaliação de coleções Biblioteca digital	D'Astuto et al. (2008) Espírito Santo et al. (2010) Faria et al. (2008) Ferreira, Vicentini e Vicentini (2008)
Mapeamento de processos	Definição de indicadores de desempenho Aquisição via Projeto Metodologias para mapeamento Todos os processos	Di Francisco et al. (2010) Nascimento (2014) Paula e Valls (2014) Oliveira e Amaral (2012)
Modelagem de processos	Processamento técnico	Rosa e Carvalho (2014)
Descrição de processos	Definição de indicadores de desempenho	Vale e Barbalho (2012)
Melhoria de processo	Empréstimo de periódicos	Vosgrau et al. (2008)

Fonte: A autora (2016).

4 Considerações finais

A gestão de processos é um modelo de gestão que visa à qualidade e a melhoria contínua. Sua adoção pelas bibliotecas pode auxiliar na melhoria dos serviços e produtos oferecidos, tornando-os mais eficiente e à tomada de decisão. O presente trabalho apresentou o uso das ferramentas que compõem este modelo de gestão nas bibliotecas universitárias do país, por meio da análise dos trabalhos apresentados neste seminário.

Os resultados mostram que as bibliotecas vêm adotando tais ferramentas para melhorar seus processos e auxiliar na tomada de decisão. Para uma real dimensão do uso efetivo de tais ferramentas em bibliotecas faz-se necessário o aprofundamento da pesquisa.

5 Referências

REIS, Margarida Maria de Oliveira; BLATTMAN, Úrsula. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, p. 1-17, jan./jul. 2004.

ROSA, Samantha Andrade da. **Modelagem de processos para melhoria em unidades de informação:** o caso do CEFET/RJ. 2014. 113f. Dissertação (Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão) – Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014.

GRUPO DE ESTUDOS EM GESTÃO DE BIBLIOTECAS: UMA EXPERIÊNCIA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Ana Cristina de Freitas Griebler (UFRGS) - ana.griebler@ufrgs.br

Eliane Maria Severo Gonçalves (UFRGS) - eliane@ufrgs.br

Shirlei Galarça Salort (UFRGS e UNISINOS) - shirleisalort@yahoo.com.br

Natália Cecília Rebelo (UFRGS) - natalia.rebelo@ufrgs.br

Catherine da Silva Cunha (UFRGS) - catherine@bc.ufrgs.br

Elisângela da Silva Rodrigues (UFRGS) - elisangela.rodrigues@ufrgs.br

Resumo:

Relata a experiência do Grupo de Estudos em Gestão do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, reativado em 2015 após dez anos de interrupção das suas atividades, com o objetivo de compartilhar experiências para auxiliar outras instituições que possuem questões parecidas ou afins. Apresenta os objetivos geral e específicos e detalha os métodos de trabalho. Lista os resultados parciais alcançados das ações desenvolvidas ao longo de 2015 com a realização de quatorze reuniões. Expõe uma sucinta reflexão sobre as contribuições que esse método de trabalho pode dar para a gestão de sistemas de bibliotecas descentralizado.

Palavras-chave: *Gestão de bibliotecas; Grupo de estudos; Sistema de bibliotecas universitárias*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

1 Introdução

A busca da excelência acadêmica na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) passa por várias direções, entre elas a reestruturação da gestão administrativa, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados à comunidade interna e externa e facilitar a tomada de decisões cotidianas (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL - UFRGS, 2010).

Neste contexto, o Grupo de Estudos em Gestão (GEG) do Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS), visa contribuir para o aperfeiçoamento da gestão no SBUFRGS, composto por 33 bibliotecas, através de estudos e proposição de ações de melhorias.

O presente trabalho relata a experiência do GEG, visando compartilhar experiências com outras instituições e expor uma reflexão sobre as contribuições que esse método de trabalho pode proporcionar para a gestão de sistemas de bibliotecas descentralizado.

O GEG foi criado em 2005, interrompendo suas atividades no mesmo ano. A partir da identificação de demandas e preocupações expostas pelo SBUFRGS foi reativado, em 2015, com os seguintes objetivos:

a) alinhar a gestão das bibliotecas às diretrizes e às regulações da UFRGS;
b) discutir pontos críticos na gestão das bibliotecas;
c) elaborar estudos sobre a gestão no SBUFRGS;
d) propor ações e ferramentas para o aperfeiçoamento da gestão das bibliotecas;
e) propor ações de capacitação.

Acredita-se que os grupos de estudos que visam aprimorar e padronizar o processo de gestão de um sistema de bibliotecas, poderão contribuir para as instituições às quais estão vinculados, ao refletir, discutir e encontrar soluções aos problemas comuns às bibliotecas.

Para Moscovici (2008), grupos de estudos são metodologias eficazes de trabalho, uma vez que potencializam a pluralidade de pontos de vista, abertura e diálogo para mudanças, espírito de colaboração e visão das potencialidades de um determinado tema ou assunto. Cury (2010) afirma que as diferentes habilidades de cada integrante, geram um melhor desempenho e comprometimento aos objetivos e metas de um trabalho, quando este é realizado em grupo.

No entanto, relatos de experiência sobre grupos de estudos em gestão de bibliotecas são escassos na literatura e por isso entende-se que este relato de experiência pode estimular essa metodologia de trabalho e a divulgação de ações e resultados de outros grupos de estudos.

2 Materiais e métodos

O GEG utiliza como métodos de trabalho reuniões presenciais periódicas, nas quais realiza discussões e reflexões conjuntas, registradas em ata. Além disso, o Grupo realiza pesquisas e coletas de dados com as bibliotecas setoriais que pertencem ao SBUFRGS e levantamento bibliográfico sobre gestão de bibliotecas, a fim de obter subsídios para suas ações e proposições.

Ainda, convida setores da UFRGS para esclarecer questões relativas a sistemas da instituição, como por exemplo a apresentação sobre o sistema de Planejamento Anual do Órgão, no qual todas as unidades de ensino da Universidade formalizam o seu planejamento.

3 Resultados parciais

O GEG realizou 14 reuniões em 2015 e os resultados foram:

a) elaboração e aplicação de questionário eletrônico para fins de diagnóstico sobre as funções administrativas de planejamento, controle e avaliação no SBUFRGS, cujas respostas estão sendo analisadas e os resultados finais serão relatados até o segundo semestre de 2016;
b) elaboração de recursos de gestão documental para a Direção do SBUFRGS, formulário de ata e planilha de controle das decisões das reuniões de chefias do SBUFRGS, que contribuiu para a divulgação da pauta abordada e a organização das decisões tomadas durante a reunião e os encaminhamentos decorrentes;
c) encaminhamento de sugestões de ações estratégicas ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFRGS 2016-2026, realizado em conjunto com o SBUFRGS, a partir do levantamento de pontos fracos do Sistema, resultando em algumas ações absorvidas no documento final do PDI;
d) contribuição para a tomada de decisão relativa ao controle do pagamento da taxa por atraso na devolução de material bibliográfico.

4 Considerações parciais

Percebe-se que a metodologia do GEG está contribuindo para a consecução dos objetivos, uma vez que a reflexão, discussão, análise e a busca por soluções aos problemas comuns às bibliotecas são contínuas. O Grupo de Estudos em Gestão trabalha de forma voluntária, semanalmente e, neste curto tempo de existência, identificou diversas necessidades que exigem soluções a serem compartilhadas com todo o Sistema de Bibliotecas da UFRGS.

Os resultados das ações realizadas em 2015, refletem a importância da existência do GEG para o aperfeiçoamento na gestão de bibliotecas descentralizadas e o seu alinhamento às diretrizes da instituição.

Por fim, espera-se que a divulgação desses resultados e metodologia de trabalho estimulem a criação de novos grupos de estudos na área de gestão de bibliotecas e o compartilhamento de experiências.

5 Referências

CURY, Antonio. **Organizações e métodos**: uma visão holística. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MOSCOVICI, Fela. **Equipes que dão certo**: a multiplicação do talento humano. Rio de Janeiro: José Olympio, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL-UFRGS. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2011-2015**. Porto Alegre, 2010.

KOHA UM SISTEMA INTEGRADO DE GERENCIAMENTO DE BIBLIOTECAS

Ingrid Torres Schiessl (Ibict) - ingridschiessl@gmail.com

Jaqueline Rodrigues Jesus (IBICT) - jaque1906@gmail.com

Diego José Macêdo (IBICT) - diegojmacedo@gmail.com

Milton Shintaku (IBICT) - milton.shintaku@gmail.com

Resumo:

A partir de um olhar colaborativo e sustentável este estudo apresenta o uso do Koha como uma nova geração de Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas (SIGB), um software open source que possui os módulos principais de um SIGB para suprir as demandas do gerenciamento de bibliotecas. Nos métodos e materiais realizou-se uma breve revisão de literatura, analisou a documentação técnica disponibilizada e utilizou- se uma versão para testes do software. O resultado do estudo apontou que o Koha é uma opção viável de software livre, pois disponibiliza funcionalidades desejadas pelos gestores de bibliotecas, apresentando uma relação de custo-benefício vantajosa contribuindo para o desenvolvimento institucional.

Palavras-chave: *Koha. Sistema de Bibliotecas. Software Livre. Automação de bibliotecas. Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

1 Introdução

A adoção de softwares livres para informatização de atividades rotineiras das bibliotecas vem sendo discutida, principalmente por bibliotecas que possuem menores recursos. Nesse contexto, temos como objetivo apresentar o Sistema Integrado de Gerenciamento de Biblioteca (SIGB) Koha, um software livre totalmente isento de pagamento de licença para o uso. Demonstrando ser um software livre com capacidade suficientes para os serviços diários de uma biblioteca. Assim, procura descrever as funcionalidades ofertadas por essa ferramenta, amparado em bibliografias voltadas a análise de SIGB, de forma a apoiar as avaliações e comparações de sistemas de automação de bibliotecas.

2 Materiais e métodos

Conforme Gerhardt e Silveira (2009), possui abordagem qualitativa, de natureza básica, aliando a pesquisa bibliográfica com a documental,, levantou-se a literatura sobre o tema de forma a amparar as informações recuperadas na pesquisa documental. Por conseguinte, utilizou o google acadêmico, o repositório E-lis e outras bases de estudos envolvendo SIGB e do Koha, além da documentação técnica dessa última ferramenta. Para averiguação dos resultados, utilizou-se de uma instalação padrão do Koha - versão 3.22.04.000 - para teste e avaliações.

3 Resultados parciais

O Koha apresenta-se como um SIGB, composto por vários módulos funcionais, cada qual atuando em um processo da biblioteca, sendo eles: Circulação, Usuários, Catalogação, Autoridades, Aquisição, Periódicos, Relatórios, Ferramentas, Administração e também oferece uma OPAC, com busca ao acervo e outras funcionalidades.

As autoras Yang e Hoffman (2010) consideram o Koha o mais vantajoso, entre os softwares livres, visto que atende a grande parte dos critérios técnicos. Pois o Koha pertence a uma nova geração de SIGB. Entretanto, nota-se que grande parte dos estudos voltados ao Koha relacionam-se com estudos de casos de implementação dessa ferramenta.

Em países menos desenvolvidos, o Koha se mostra uma opção por ser gratuito. Egundjobi e Awoyemi (2012), em análise do uso na Nigéria, demonstram a satisfação com o software por parte da equipe de bibliotecários, afirmando que as bibliotecas podem ser uma oportunidade para softwares livres. Anuradha, Sivakaminathan e Arun Kumar (2011) evidenciam que o Koha pode integrar-se a outros softwares livres, de forma a ampliar os serviços ofertados, principalmente a integração com funcionalidades voltadas a gestão de textos integrais digitais.

Walls (2011) aponta que a migração para o Koha, considerando as dificuldades e desafios, parece não apresentar grandes problemas, pois utiliza o padrão MARC, mas que requer atenção. No Brasil, Fernandes (2013) apresentou o uso em bibliotecas públicas, enquanto Figueiredo (2015) em biblioteca escolar. Em Portugal, Amante e Marçal (2012) relatam o uso em biblioteca universitária.

Outro ponto positivo em relação ao Koha é utilizar o protocolo Open Archives Initiative - Protocol Metadada Harvesting (OAI-PMH), que permite a interoperabilidade com outros sistemas que utilizam o mesmo protocolo, como repositórios e sistemas de descoberta e entrega. Possibilitando assim, a integração que é a chave num mundo cada vez mais informatizado.

4 Considerações parciais/finais

O estudo revelou que o Koha possui grande parte dos requisitos e funcionalidades necessárias à automação de bibliotecas. Totalmente operado em tecnologia WEB, facilitando a realização das atividades diárias dos bibliotecários, revelando uma contextualização mais atual, sem a necessidade de uma instalação local. Destina-se a instituições com bibliotecas distribuídas, por possibilitar a gestão dessas simultaneamente. Assim, torna-se uma opção viável às bibliotecas que desejam aderir ao uso de software livre, sem a perda de funcionalidades, garantindo integração com outros sistemas e correspondendo as necessidades de vários tipos de bibliotecas. Dessa forma, o Koha mostra-se um software livre capaz de assegurar custo-benefício para as instituições e seus bibliotecários.

5 Referências

AMANTE, Maria João; MARÇAL, Bruno. Dinâmicas de implementação de software open source numa Biblioteca Universitária: o caso do ISCTE-IUL. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., 2012, Lisboa. **Anais... .** Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD), 2012.

ANURADHA, K. T.; SIVAKA MINATHAN, R.; ARUN KUMAR, P. Open-source tools for enhancing full-text searching of opacs: use of koha, greenstone and fedora. **Program**, v. 45, n. 2, p. 231-239, 2011.

DE FIGUEIREDO, Márcia Feijão. Análise do aplicativo Koha no Colégio Pedro II: Um relato de experiência. **RDBCI:** Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 13, n. 3, p. 653-665, 2015.

EGUNJOBI, R. A.; AWOYEMI, R. A. Library automation with Koha. **Library Hi Tech News**, v. 29, n. 3, p. 12-15, 2012.

FERNANDEZ, Rafael Saad. O uso de softwares livres na gestão pública de acervos informacionais: o caso do Koha nas bibliotecas de São Bernardo do Campo. **Informação & Informação**, v. 18, n. 2, p. 231-248, 2013.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2009. 120 p. (Série Educação a Distância). Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf >. Acesso em: 25 mar. 2016.o.

WALLS, Ian. Migrating from Innovative Interfaces' Millennium to Koha: The NYU Health Sciences Libraries' Experiences. **OCLC Systems & Services**: International digital library perspectives, v. 27, n. 1, p. 51-56, 2011.

YANG, Sharon Q.; HOFMANN, Melissa A. The next generation library catalog: a comparative study of the OPACs of Koha, Evergreen, and Voyager. **Information Technology and Libraries**, v. 29, n. 3, p. 141, 2010. Disponível em: < https://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/viewFile/3139/27 >

MAPEAMENTO DE PROCESSOS NA BU/UFSC

Tatiana Rossi (UFSC) - tatiana.rossi@ufsc.br

Roberta Moraes Bem (UFSC) - roberta.bem@ufsc.br

Marcia Aparecida Prim (UFSC) - marciaprim@hotmail.com

Resumo:

Apresenta o modelo de mapeamento de processos que está sendo realizado na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina desde agosto de 2015 por meio de uma comissão que tem por objetivo mapear e registrar os processos das atividades executadas na biblioteca. Utiliza-se de planilha em Excel para realizar o mapeamento e do software Bizagi para desenhar o fluxograma os quais são apresentados e validados nas reuniões semanais junto à comissão. Demonstra o mapeamento e fluxograma de uma das atividades validadas, devolução de item. Considera que o mapeamento de processos ajuda na identificação, explicitação e documentação do conhecimento na biblioteca e que a experiência está sendo valida e contribui para o desenvolvimento da equipe e dos processos da Instituição.

Palavras-chave: *Mapeamento de processos. Biblioteca Universitária. Gestão do Conhecimento.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão do Conhecimento e da Informação*

1 Introdução

A Gestão do Conhecimento passou a ser implantada na Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) em maio/2015 com a formação de uma "comissão permanente para implantar práticas e projetos de gestão do conhecimento apoiados no Framework GC@BU" (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015a, p. 1). No critério "possui suas atividades mapeadas" do módulo de "Reconhecimento da BU", debatido em uma das reuniões, identificou-se a necessidade de mapear os processos das atividades realizadas na BU/UFSC.

Por isso, em agosto de 2015, iniciaram reuniões a fim de mapear e registrar os processos das principais atividades executadas na BU/UFSC. Essa comissão foi formalizada em outubro do mesmo ano pela Portaria nº 1844/2015/GR (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015b, p. 1).

E, por entender que o mapeamento de processos é uma pratica relevante nas bibliotecas universitárias para o registro e padronização das atividades e gestão do conhecimento, tem-se como objetivo apresentar o mapeamento de processos que está sendo realizado na BU/UFSC.

2 Materiais e métodos

A comissão de Mapeamento de Processos é formada por um membro de cada setor da Biblioteca Central, setoriais, divisões e direção da BU, totalizando 19 pessoas. As reuniões desta comissão ocorrem uma vez por semana.

Os responsáveis pela operacionalização da atividade que será mapeada realizam um esboço antes da reunião. A presidente da comissão transfere o esboço para uma planilha no Excel denominada de mapeamento e realiza uma padronização prévia dos termos como, por exemplo: iniciando sempre com o verbo no presente do indicativo na terceira pessoa do singular; especificando botão ou setor entre aspas; utilizando o termo "item" ao invés de livro, material ou exemplar; mencionando os termos preferencialmente no singular; utilizando [fim] [segue] no mapeamento para identificar como deve seguir o fluxograma; entre outros.

Durante as reuniões os mapeamentos são discutidos e após a validação é desenhado o fluxograma, por uma mestranda de Engenharia e Gestão do Conhecimento, utilizando-se o software livre "Bizagi". O fluxograma também é apresentado em reunião e validado pelos integrantes da comissão.

3 Resultados parciais/finais

Foram identificados 11 processos, os quais subdividem-se em 79 subprocessos e 134 atividades na BU/UFSC que são descritas a seguir: Administração sendo nove subprocessos e atividades; Atendimento ao usuário com 10 subprocessos e atividades; BU Editora sendo um subprocesso e atividade; Capacitação de usuários com um subprocesso desmembrado em quatro atividades; Circulação de material bibliográfico e documental sendo 15 subprocessos e 23 atividades; Comunicação e marketing com oito subprocessos e 20 atividades; Conservação e preservação (física e digital) de item sendo sete subprocessos e nove atividades; Desenvolvimento de Coleção com sete subprocessos e 16 atividades; Gestão das Tecnologias da Informação e Comunicação sendo oito subprocessos e 25 atividades; Gestão de espaço físico com um subprocesso desmembrado em três atividades; Gestão física do acervo sendo quatro subprocessos e atividades; e, Tratamento da Informação com oito subprocessos e 10 atividades.

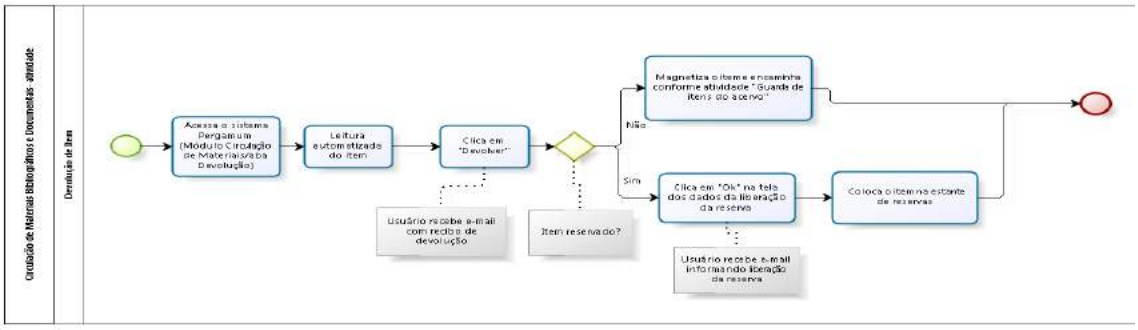
Para melhor esboçar o que está sendo realizado, apresenta-se uma das atividades mapeadas, “Devolução de item”, e o respectivo desenho do fluxograma:

Quadro 1 – Mapeamento de processo da atividade “Devolução de item”

MAPEAMENTO PROCESSOS - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
Processo: Circulação de Materiais Bibliográficos e Documentais
Atividade: Devolução de item
Responsável: Circulação e Recuperação da Informação - Balcão de atendimento
ATIVIDADE
Acessa o sistema Pergamum (Módulo Circulação de Materiais/aba Devolução)
Leitura automatizada do item
Clica em "Devolver"
OBS: Usuário recebe *e-mail* com recibo de devolução
Item reservado?
SIM = Clica em "Ok" na tela dos dados da liberação da reserva
OBS: Usuário recebe *e-mail* informando liberação da reserva
Coloca o item na estante de reservas [fim]
NÃO = Magnetiza o item e encaminha conforme atividade "Guarda de itens do acervo" [fim]
FIM

Fonte: Comissão de Mapeamento de Processos da Universidade Federal de Santa Catarina (2015b)

Fluxograma 1 – Atividade “Devolução de item”



Fonte: Comissão de Mapeamento de Processos da Universidade Federal de Santa Catarina (2015b)

4 Considerações parciais/finais

Considerando que o mapeamento de processos ajuda na identificação, explicitação e documentação do conhecimento da biblioteca e que a comissão de Mapeamento de Processos está realizando o mapeamento dos principais processos desenvolvidos na BU/UFSC, a experiência está sendo valida e contribui para o desenvolvimento da equipe e dos processos desta Instituição.

5 Referências

BEM, R. M. de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 849/2015/GR, de 25 de maio de 2015**. Florianópolis, 2015a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 1844/2015/GR, de 27 de outubro de 2015**. Florianópolis, 2015b.

Mapeamento, organização e preservação das obras especiais da Biblioteca de Saúde Pública da Fiocruz

Gizele Rocha Ribeiro (Fiocruz) - gizele.rocha@icict.fiocruz.br

Vania Guerra da Silva (FIOCRUZ) - vania.guerra@icict.fiocruz.br

Simone Faury Dib (FIOCRUZ) - simone.dib@icict.fiocruz.br

Diego Martins Aragão Silva (Fiocruz) - diego.silva@icict.fiocruz.br

Tatiane Lira Freire (Prima) - tatianefreire.biblio@gmail.com

Resumo:

Apresenta resultado parcial do projeto "Mapeamento, organização e preservação da coleção especial da Biblioteca de Saúde Pública". Aplica metodologia elaborada para mapeamento das obras especiais da BibSP, desenvolvida com base nas visitas técnicas realizadas, nas informações apreendidas nas capacitações dos funcionários sobre a temática e, complementadas, pelo levantamento de revisão da literatura. Mostra o diagnóstico e a análise do estado de conservação física do material previamente selecionado. Conclui que a maioria das obras (85,34%) está em bom estado de conservação ou regular, necessitando principalmente de limpeza periódica e armazenamento em local adequado, e que as obras em mau estado de conservação (14,66%) foram encaminhadas ao setor de Multimeios do ICICT/Fiocruz para preservação digital.

Palavras-chave: *Obras especiais. Mapeamento do acervo. Preservação digital. Memória institucional.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

Em 1954, a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (Ensp) é fundada, como um espaço de agregação, de inter-relação entre profissionais de diversas instituições em torno de um objetivo comum: consolidar o processo de ensino e especialização em Saúde Pública.

Surge então a Biblioteca de Saúde Pública (BibSP), localizada no prédio da Ensp, com o acervo advindo do Departamento Nacional de Saúde (DNS) e do Serviço Especial de Saúde (Sesp)-órgãos que integravam o Ministério da Saúde (MS) e também de outros órgãos como o Laboratório de Águas do Estado da Guanabara, a Superintendência de Urbanização e Saneamento (Sursan).

A BibSP é vinculada ao Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (ICICT) e integra a Rede de Bibliotecas da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz). Suas ações são destinadas, especialmente, ao corpo de docentes, pesquisadores e alunos de pós-graduação da Ensp, atendendo também a comunidade externa. Seu acervo contemplava obras especiais dispersas que precisavam ser reunidas, o que culminou no projeto "Mapeamento, organização e preservação da coleção especial da Biblioteca de Saúde Pública". Esta iniciativa dialoga com a missão da BibSP em propiciar aos seus usuários a democratização da informação e do conhecimento e a preservação da memória institucional e do campo da Saúde Pública no país.

Em 2014, verificou-se a necessidade de promover a atualização dos funcionários da BibSP, desenvolvendo competências para formação e gestão de coleções especiais. Esta ação se fundamenta no relato de Rodrigues e Pancich (2008, p. 267) que mostra em seu estudo que "Para dar início ao trabalho de identificação das obras, primeiramente, foi necessário realizar uma série de estudos e pesquisas sobre o conceito de raridade bibliográfica e sobre as possíveis características que esses exemplares venham a apresentar " Após a capacitação, o projeto teve seu início.

Pinheiro (1989, p. 29-32) apresenta recomendações para elaboração de metodologia para seleção e formação de acervo identificado como raro com os seguintes aspectos: limite histórico, aspectos bibliológicos, valor cultural, pesquisa bibliográfica e características do exemplar. Esses critérios, alinhados a um conjunto de diretrizes institucionais, permitem aos profissionais implementarem um plano de conservação eficiente e cooperativo, visando a preservação do material.

Cassares (2015) ressalta a importância do cuidado e da atenção ao acervo, no que se refere aos agentes externos (temperatura, umidade, luz, poeira), aos agentes internos (fungos e pragas) e às intervenções/problemas (furto e vandalismo) como peças-chave para a curadoria do acervo. Destaca também ações que podem ser realizadas para minimizar possíveis danos e favorecer a conservação e a preservação dos materiais, como a capacitação dos funcionários nessa área.

Este trabalho tem como objetivo apresentar os resultados iniciais do projeto, focando o diagnóstico das obras especiais identificadas no acervo da BibSP no que se refere à conservação física desse material.

2 Materiais e métodos

Elaborou-se metodologia para mapeamento das obras especiais da BibSP, iniciando um projeto piloto a partir de um grupo de materiais previamente selecionados pela sua importância para o acervo. Para subsidiar a realização do projeto, foram realizadas visitas técnicas, a saber: Seção de Obras Raras da Biblioteca de Manguinhos (ICICT/Fiocruz), Biblioteca da Casa de Oswaldo Cruz (COC/Fiocruz) e Biblioteca da Casa de Rui Barbosa, além das informações apreendidas nas capacitações complementadas pelo levantamento de revisão da literatura.

A metodologia foi dividida em doze etapas: (1) levantamento bibliográfico na área do

conhecimento; (2) síntese das informações obtidas nas capacitações realizadas; (3) realização de visitas técnicas; (4) análise da ficha de catalogação das obras raras do Setor de Obras Raras da Fundação Biblioteca Nacional e da Biblioteca da (COC/Fiocruz); (5) elaboração da ficha de mapeamento das obras especiais da BibSP, customizada para a realidade da biblioteca, com base na ficha de catalogação utilizada para as obras raras da Fundação Biblioteca Nacional e da Biblioteca das (COC/Fiocruz); (6) coleta de dados e preenchimento das fichas e seus desdobramentos para cada item do acervo do projeto piloto; (7) organização das obras nas suas devidas prateleiras por tipo de publicação (relatórios, anais, folhetos etc.); (8) produção de sinalização de papel alcalino, para identificar a localização dos livros na estante; (9) registro fotográfico das obras, descrição física (lombada e capa) e elementos internos (folha de rosto, sumário, índice, gravuras etc.); (10) tabulação dos dados coletados em uma planilha, com as informações encontradas nos livros mapeados; (11) elaboração de gráficos para melhor análise do acervo; (12) seleção de materiais para envio ao setor de Multimeios do ICICT para iniciar a passagem dos documentos para o ambiente digital.

3 Resultados parciais

Dentre os itens observados, total de 119 obras, foram obtidos os seguintes resultados: (1) em relação ao tipo de papel utilizado nas obras foram: 100% impresso em papel moderno; (2) quanto ao estado de oxidação das obras: 11,76% sem oxidação, 47,06% com oxidação inicial e 41,18% com oxidação adiantada; (3) quanto ao tipo de encadernação: 54,62% material sintético, 13,44% material sintético com manchas e fita adesiva, 13,45% com material sintético e folhas soltas, 3,36% com material sintético e sujidades, 3,36% material sintético e escurecido, 4,20% material sintético com costura rompida e folhas soltas, 3,36% somente em papel, 0,85% em papel grampeado e 3,36% em papel, capa solta e ausência de lombada; (4) em relação à qualidade da impressão: 72,26% datilografados e 27,74% impressos; (5) o estado de conservação das obras foi classificado como: 45,30% em bom estado de conservação, 40,40% regular e 14,30% em mau estado de conservação.

4 Considerações parciais

Após a realização do mapeamento das obras pré-selecionadas, foi possível constatar a existência de materiais de importância social da história da Saúde Pública brasileira em meados do século XIX e início do século XX. Pôde-se realizar um diagnóstico com análise da conservação física do material, concluindo-se que a maioria das obras (85,34%) está em bom estado de conservação ou regular, necessitando principalmente de limpeza periódica e armazenamento em local adequado. As obras em mau estado de conservação (14,66%) foram encaminhadas para preservação digital através de parceria realizada com o setor de Multimeios do ICICT/Fiocruz, contribuindo dessa forma para a disseminação da informação. É importante registrar que o projeto é fruto da parceria e da colaboração de diversas unidades da Instituição e atores externos, sem os quais não seria possível sua realização.

5 Referências

CASSARES, N. C. **Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas**. São Paulo: Arquivo do Estado e Imprensa Oficial, 2000. Disponível em: <http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf5.pdf>. Acesso em: 03 jul. 2015.

PINHEIRO, A. V. **Que é livro raro?**: uma metodologia para o estabelecimento de critérios de raridade bibliográfica. Rio de Janeiro: Presença, 1989.

RODRIGUES, M. C.; PANCICH. R. P. Obras raras: identificação e conservação, experiência da Universidade de Caxias do Sul. **TransInformação**, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 265-271, 2008.

Modelo para teses e dissertações em LaTeX utilizando a classe USPSC

Marilza Aparecida Rodrigues Tognetti (PUSP-SC/USP) - marilzatog@gmail.com

Ana Paula Aparecida Calabrez (PUSP-SC/USP) - aninha@sc.usp.br

Eliana C. A. Cordeiro (USP/IQSC) - eliana@iqsc.usp.br

Flávia Helena Cassin (EESC-USP) - cassinp@sc.usp.br

Maria Cristina Cavarette Dziabas (IFSC) - mcdziaba@ifsc.usp.br

Regina Célia Vidal Medeiros (ICMC/USP) - rcvm@icmc.usp.br

Resumo:

As Bibliotecas do Campus de São Carlos da Universidade de São Paulo (USP), através de suas equipes de referência, oferecem serviços voltados à normalização de documentos científicos e capacitação de usuários visando facilitar e auxiliar a comunidade acadêmica na produção normalizada de tais documentos. O uso do LaTeX é muito difundido nas instituições de ensino e pesquisa brasileiras para elaboração de dissertações e teses na área de exatas, utilizando as normas de informação e documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Mediante esta percepção, foi estabelecida uma equipe composta por pessoas vinculadas às Bibliotecas das Unidades do Campus USP de São Carlos, incluindo a Biblioteca da Prefeitura do Campus USP de São Carlos (PUSP-SC), para o desenvolvimento de um modelo em LaTeX que permite a elaboração de trabalho acadêmico. O objetivo do presente trabalho é apresentar a classe USPSC e o Modelo para teses e dissertações em LaTeX utilizando a classe USPSC, solução em conformidade com a ABNT NBR 14724, as Diretrizes para apresentação de dissertações e teses da USP e normas e padrões estabelecidos pelas Unidades.

Palavras-chave: *LaTeX. abnTeX. Classe USPSC. Editoração de texto. Normalização da Documentação. Tese. Dissertação. Documentos (Elaboração). Documentos Eletrônicos.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

As Bibliotecas do Campus de São Carlos da Universidade de São Paulo (USP), através de suas equipes de referência, oferecem serviços voltados à normalização de documentos científicos e capacitação de usuários visando facilitar e auxiliar a comunidade acadêmica na produção normalizada de tais documentos.

O uso do LaTeX é muito difundido nas instituições de ensino e pesquisa brasileiras para elaboração de dissertações e teses na área de exatas, utilizando as normas de informação e documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Para Kozakevich (2016) LaTeX é um sistema ou programa de marcação para a editoração de documentos de alta qualidade tipográfica e específico para a elaboração de textos científicos.

Mediante esta percepção, foi estabelecida uma equipe composta por pessoas vinculadas às Bibliotecas das Unidades do Campus USP de São Carlos, incluindo a Biblioteca da Prefeitura do Campus USP de São Carlos (PUSP-SC), para o desenvolvimento de um modelo em LaTeX que permite a elaboração de trabalho acadêmico e garante a sustentabilidade deste produto, tendo autonomia para implementar novos recursos, efetuar compatibilizações necessárias em decorrência de alterações de normas da ABNT e/ou normas e padrões estabelecidos pelas comissões de pós-graduação das Unidades, incluir novos programas de pós-graduação das Unidades, dentre outras razões.

O objetivo do presente trabalho é apresentar a **classe USPSC** e o **Modelo para teses e dissertações em LaTeX utilizando a classe USPSC**, solução em conformidade com a ABNT NBR 14724 (ASSOCIAÇAO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS, 2005), as Diretrizes para apresentação de dissertações e teses da USP (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO,2009) e normas e padrões estabelecidos pelas Unidades.

2 Materiais e métodos

Para o desenvolvimento do Modelo para teses e dissertações em LaTeX para as Unidades do Campus USP de São Carlos, optou-se pela criação da classe USPSC mediante a customização da abntex2.cls, versão 1.9.5. Utilizou-se o MiKTeX 2.9, que provê as ferramentas necessárias para gerar documentos utilizando a linguagem TeX/LaTeX, a classe abnTEX2 e o Modelo canônico de trabalho acadêmico com abnTEX2.

O Modelo desenvolvido atende às especificidades da ABNT NBR 14724 (ASSOCIAÇAO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS, 2005), das Diretrizes para apresentação de dissertações e teses da USP (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO,2009) e das normas e padrões estabelecidos pelas Unidades. Empregou-se o editor TeXstudio 2.9.4 e gerenciador de referências JabRef 2.10 como facilitadores.

3 Resultados parciais/finais

A solução que compreende a classe USPSC e o Modelo para teses e dissertações em LaTeX visa atender inicialmente às Unidades de Ensino e Pesquisa do Campus USP de São Carlos: Escola de Engenharia de São Carlos (EESC), Instituto de Arquitetura e Urbanismo (IAU), Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação (ICMC), Instituto de Física de São Carlos (IFSC) e Instituto de Química de São Carlos (IQSC).

O referido modelo é um documento cujo código fonte é um tutorial para o uso da classe USPSC e do pacote abntex2cite. Consiste do arquivo USPSC-modelo.tex, que utiliza os seguintes arquivos para gerar o documento pdf: USPSC.cls; USPSC-modeloreferences.bib; USPSC-modelo.tex; USPSC-pre-textual-UUUU.tex; fichacatalografica.tex; USPSC-Cap1-

Introducao.tex; USPSC-Cap2- Desenvolvimento.tex; USPSC-Cap3-Citacoes.tex; USPSC-Cap4-Referencia.tex; USPSCCap5-Conclusao.tex; USPSC-Apendices.tex; USPSC-Anexos.tex; fichacatalografica.pdf e folhadeaprovacao.pdf.

No arquivo USPSC-modelo.tex o autor deverá indicar a sigla da Unidade e a sigla do programa de pós-graduação que está vinculado, que constam da planilha **USPSC-Siglas estabelecidas para os programas de pós-graduação por Unidade.xlsx**.

Para cada Unidade foi estabelecido um arquivo com dados pre-textuais nominado como USPSC-pre-textual-UUUU.tex, onde UUUU é a sigla da Unidade. Inicialmente estão disponibilizados os pré-textuais das Unidades do Campus USP de São Carlos: USPSC-pretextual-EESC.tex; USPSC-pre-textual-IAU.tex; USPSC-pre-textual-ICMC.tex; USPSC-pretextual-IFSC.tex; USPSC-pre-textual-IQSC.tex e USPSC-pre-textual-OUTRO.tex.

O modelo foi concebido de forma a atender as especificidades de cada Unidade e disponibiliza as seguintes alternativas de formatação: duas opções de fonte: Latin Modern ou Times New Roman; impressão anverso e verso ou somente anverso; opção de p. ou f. na referência da Errata, do Resumo e do Abstract, em conformidade com a opção de impressão anverso e verso ou somente anverso; dois tipos de cabeçalhos de páginas; duas opções de idiomas do texto: português ou inglês; citações alfabéticas ou numéricas; inicialmente disponibiliza 76 possibilidades de preâmbulos codificados nos arquivos pré-textuais, de acordo com as siglas estabelecidas para os programas de pós-graduação das Unidades do Campus USP de São Carlos; versão original ou final/corrigida; elaboração da ficha catalográfica em LaTeX ou inclusão da ficha fornecida pela Biblioteca.

4 Considerações parciais/finais

O Grupo desenvolvedor da **classe USPSC** e do **Modelo para teses e dissertações em LaTeX utilizando a classe USPSC** acredita que esta ferramenta propiciará o aprimoramento da qualidade dos trabalhos acadêmicos produzidos pelos alunos de pós-graduação das Unidades de Ensino e Pesquisa do Campus USP de São Carlos, contribuirá para garantir a normalização e padronização estabelecidas, facilitando o trabalho de orientação e conferência das equipes de referência das Bibliotecas.

A expectativa é que a classe USPSC e o modelo proposto aprimorem a qualidade dos trabalhos acadêmicos produzidos pelos alunos de pós-graduação das referidas Unidades de Ensino e Pesquisa do Campus USP de São Carlos, garantindo a normalização e padronização estabelecidas. Acreditamos que tal solução seja adotada por outras Unidades da USP e outras instituições interessadas, sendo que a facilidade de customização fatalmente contribuirá para tanto.

Já está sendo elaborado o **Modelo para Trabalhos de Conclusão de Cursos em LaTeX utilizando a classe USPSC**.

5 Referências

ASSOCIAÇAO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro: 2005. 9p.

KOZAKEVICH, Daniel Norberto. **LaTeX para principiantes**. Disponível em: <http://mtm.ufsc.br/~daniel/amcom/LATEX/latex_tut.html>. Acesso em: 24 abr. 2016.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Diretrizes para apresentação de dissertações e teses da USP**: documento eletrônico ou impresso. Parte I (ABNT) 2.ed. São Paulo: SIBI, 2009.

NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS: A EXPERIÊNCIA DAS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA

Clivea Farias Souto (UFRR) - cliveasou@hotmail.com

Angela Maria Moreira Silva (UFRR) - angelsenhora@gmail.com

Keyla Rebouças Soares (UFRR) - keyla_soares@ymail.com

Layonize Félix Correia da Silva (UFRR) - layonize@hotmail.com

Marcilene Feio Lima (UFRR) - marcilene_feiolima@hotmail.com

Resumo:

Apresenta a experiência das bibliotecas da Universidade Federal de Roraima com a atividade de normalização de trabalhos científicos. As bibliotecas desenvolveram produtos e serviços como publicação em livro do Manual de Normas para Apresentação dos Trabalhos Técnico-científicos da UFRR, a realização de treinamentos de usuários em salas de aulas e a orientação personalizada feita pelas autoras do livro. Como resultados pode ser citado o fato do livro de Normas ser o mais vendido pela Editora da UFRR, os treinamentos de usuários já terem atendido uma média de 720 alunos e as orientações personalizadas abrangerem um grande número de alunos. Essas ações contribuíram para elevar o nível técnico dos trabalhos no âmbito da UFRR e para aumentar o capital simbólico das bibliotecas junto à comunidade universitária.

Palavras-chave: *Ciência da informação. Bibliotecas universitárias. Normalização de trabalhos científicos.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

Os serviços de bibliotecas universitárias voltados para a normalização dos trabalhos acadêmico-científicos da comunidade universitária, não deve se restringir somente aos serviços de disponibilização de normas técnicas e orientação. O constante aumento no ingresso discente, a busca constante por informações e orientações em conjunto com o crescente nível de qualificação da clientela, exigem que as bibliotecas universitárias reúnam uma força tarefa para atender essa grande demanda desenvolvendo assim serviços diferenciados e produtos que possam auxiliar os bibliotecários a prestarem serviços de qualidade.

Inseridas no contexto acadêmico-científico, as bibliotecas da Universidade Federal de Roraima (UFRR) passam pelos desafios inerentes ao meio universitário, no que diz respeito aos serviços de orientação e educação dos usuários sobre normalização. Este trabalho apresenta a experiência dessas bibliotecas no desenvolvimento de serviços e produtos voltados para orientar a elaboração dos trabalhos acadêmico-científicos.

2 Revisão de literatura

Como nas universidades e institutos de pesquisa a comunicação científica é feita através de vários tipos de formatos, pois, conforme Theobald (2010, p. 1), a escrita de textos se apresenta em forma de "resumos, resenhas, memoriais, relatórios, projetos, artigos, monografias e similares, obedecendo aos rigores das regras básicas para a produção de textos científicos", a demanda pelos serviços dos bibliotecários são cada vez maiores e exigem cada vez mais conhecimentos qualificados.

Teterycz e Littiere (2010) afirmam que ao falar em serviços de orientação em normalização de trabalhos supõe-se que as questões tratadas se restrinjam às normas. No entanto, as questões trazidas pela clientela vão além, pois surgem dúvidas especificas na elaboração dos trabalhos como delimitação do tema, objetivos, dificuldades de pesquisa e redação, até questões de ordem pessoal, profissional e de relacionamento.

3 Materiais e métodos

Atualmente, as bibliotecas da UFRR desenvolvem os seguintes serviços e produtos sobre normalização:

- **Livro Manual de normas para apresentação dos trabalhos técnico-científicos da UFRR**: de autoria de sete bibliotecárias da UFRR, foi publicado pela Editora da UFRR e encontra-se em sua segunda versão (SILVA, 2012). É oficialmente, desde 2011, o instrumento de normalização de trabalhos da UFRR, defini pelo Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão (CEPE) através da Resolução nº 009/2011-CEPE, sendo que seu formato de Resolução está disponível na íntegra e para download no site das Bibliotecas da UFRR. Sua primeira versão foi publicada ainda em 2007 com o financiamento do Programa de Pós-graduação em Recursos Naturais (PRONAT) da Instituição;

-Treinamento de usuários: caracterizam-se pela realização em salas de aulas ou em laboratórios de informática do curso solicitante, em horários previamente agendados e determinados pelos professores. Seu conteúdo versa sobre como elaborar e normalizar os trabalhos acadêmicos com base no Manual de Normas da UFRR;

- Orientação personalizada ao usuário: com a participação de várias bibliotecárias envolvidas na produção do Manual de Normas, foi acordado com a Biblioteca Central que

todas as envolvidas com esse projeto realizariam as orientações no âmbito da UFRR quando solicitado pela clientela, se tornando, assim, um serviço personalizado e diferenciado.

4 Resultados parciais/finais

O livro de Normas da UFRR teve sua primeira versão publicada em 2007 esgotando no ano de 2010[1]. A segunda versão foi publicada em 2012 e atualmente também encontra-se esgotada e, por esse motivo, os bibliotecários da UFRR já se articulam para a elaboração de uma nova versão. Vale ressaltar que, mesmo com o formato Resolução disponíveis para download pelo site das bibliotecas da UFRR, a contar da sua primeira versão, o livro de Normas da UFRR é o livro mais vendido da Editora da UFRR

Desde a criação da primeira versão das Normas da UFRR em 2007 até o ano de 2015, as Bibliotecas da UFRR deram treinamento sobre as Normas da UFRR a uma média de 720 alunos de graduação e pós-graduação. A estratégia de realizar os treinamentos nos horários de aulas dos alunos e em seu espaço de estudo gerou uma aproximação maior entre a Biblioteca e os cursos, pois difunde a noção de que não é só a comunidade que vai à Biblioteca, a Biblioteca extrapola seu espaço tradicional de atuação e também vai à comunidade universitária.

5 Considerações parciais/finais

A grande vendagem do livro de Normas da UFRR e a realização dos treinamentos de usuários contribuíram para elevar o capital simbólico das Bibliotecas da Instituição diante da comunidade interna e externa. Os bibliotecários são valorizados e chamados a contribuir com seus conhecimentos em vários setores como a Editora Universitária da UFRR, o Comitê de Editores de Revistas Científicas (COMED) ligado à Pró-reitora de Pesquisa e Pós-graduação e a Diretoria de Extensão ligada à Pró-reitora de Assuntos Estudantis e Extensão.

6 Referências

SILVA, A. M. M. (Coord.). **Manual de normas para apresentação dos trabalhos técnico-científicos da UFRR**. Boa Vista: Editora UFRR, 2012. 102 p.

TETERYCZ, T.; LITTIERE, L. F. O aspecto psicológico do serviço de orientação à normalização de trabalhos técnico-científicos. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: CBBU, 2010. Disponível em: http://www.sibi.ufrj.br/snbu2010/pdfs/orais/final_297 .pdf. Acesso em: 20 abr. 2016.

THEOBALD, I. M. **Produzir monografia final**: um desafio ou uma obrigação? Revista Virtual P@rtes, 2010. Disponível em: < http://www.partes.com.br/educacao.asp>. Acesso em: 20 abr. 2016.

[1] SILVA, A. M. M. **Normas para apresentação dos trabalhos técnico-científicos da UFRR**: baseadas nas normas da ABNT. Boa Vista: Editora UFRR, 2007. 107 p.

O acervo de Obras Raras da Biblioteca Central da Universidade de Brasília: tentativa de estabelecer suas origens

Ana Regina Luz Lacerda (BCE - UnB) - analacerda@bce.unb.br

Resumo:

Este trabalho visa apresentar o setor de Obras Raras da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, as edições raras de comprovada importância ao estudo e à pesquisa. Trata-se de elencar e fazer algumas considerações a respeito das coleções (bibliotecas particulares) adquiridas pela BCE por doação ou compra.
O acervo em questão é muito rico, com obras de valor inestimável, o sendo tanto no que tange ao patrimônio internacional como ao nacional, revelando com isto a necessidade de aprofundamento do conhecimento destas coleções.
Este trabalho tem, portanto, o objetivo de esclarecer as origens da formação deste acervo construindo assim subsídios para sua história.

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária; Obras Raras; Acervos Raros*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Acervos raros e especiais*

O acervo de Obras Raras da Biblioteca Central da Universidade de Brasília: tentativa de estabelecer suas origens.

Ana Regina Luz Lacerda[1]

1 Introdução

Este trabalho visa apresentar o setor de Obras Raras da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Trata-se de elencar e fazer algumas considerações a respeito das coleções (bibliotecas particulares) adquiridas pela BCE por doação ou compra.

O acervo em questão é muito rico, com obras de valor inestimável, o sendo tanto no que tange ao patrimônio internacional como ao nacional, revelando com isto a necessidade de aprofundamento do conhecimento destas coleções.

Este trabalho tem, portanto, o objetivo de esclarecer as origens da formação deste acervo construindo assim subsídios para sua história.

2 Leituras e pesquisa em arquivo

O problema principal é encontrar subsídios para estabelecer as origens do acervo de Obras Raras da BCE.

Esta pesquisa tem como base para seu desenvolvimento a leitura das fontes bibliográficas disponíveis, manuais de serviços e dos documentos do arquivo da BCE. Sendo como suporte artigos de periódicos, entrevistas, manuais acima citados e projetos, relatórios e outros documentos encontrados no Arquivo da BCE.

3 Compra de coleções privadas

A seção de Obras Raras da BCE-UnB faz parte da Divisão de Coleções Especiais, o empréstimo não é permitido, as visitas e pesquisas são realizadas apenas por agendamento e a consulta é local.

O acervo é formado por manuscritos antigos e modernos, primeiras edições de autores brasileiros e portugueses, periódicos literários nacionais e portugueses do século XIX e início do século XX e edições raras de comprovada importância ao estudo e à pesquisa e diversos assuntos. Possui também edições de arte, obras em miniatura, folhetos, separatas, jornais, ex libris, mapas, medalhas e moedas.

Em 1962 Darcy Ribeiro, que era, na época, Ministro da Educação chamou Edson Nery da Fonseca para montar a Biblioteca da então nascente Universidade de Brasília, a partir daí começou a montar a biblioteca comprando coleções privadas de viúvas, tal como se pode atestar em matéria publicada na Revista Piauí:

> As primeiras foram de Homero Pires ("um intelectual devoto de Rui Barbosa, como todo baiano, que tinha mais coisa de Rui Barbosa que a própria Casa de Rui Barbosa"), Pedro de Almeida Moura ("um paulista professor de filosofia, que tinha toda a literatura grega e romana"), Agripino Grieco ("morava no Méier, fui com os filhos diplomatas ver a biblioteca e encontrei ali todas as literaturas do mundo") e Carlos Lacerda ("impressionante, ficava numa casa em Petrópolis").

[1] Bibliotecária - CRB1 2684 - Seção de Obras Raras / Arquivo Carlos Lacerda - Biblioteca Central – BCE - Universidade de Brasília - UnB

(Pires, 2012, p. 76).

4 Considerações finais

A partir destas constatações pode se verificar a origem de algumas coleções, mas ainda existem outras para investigar sua origem como: doações e compras de professores que aconteceram após este período inicial da Universidade e da Biblioteca, desta forma é dentro desse escopo que se insere a presente proposta.

5 Referências

FONSECA, Edson Nery da. Biblioteca central da Universidade de Brasília: história com um pouco de doutrina e outro tanto de memórias. **R. Bibliotecon. Brasília**, v. 1, n. 1, p. 35-42, jan./jun. 1973.

FUB, BCE. **Processamento do acervo bibliográfico acumulado na BCE**: bibliotecas particulares e do CBEP, 1986.

FUB, BCE, Divisão de Seleção e Compras. **Critérios de seleção para o acervo da biblioteca central da Universidade de Brasília**, 2010.

FUB, BCE, Seção de Obras Raras. **Normas de acesso, segurança, preservação e conservação da Seção de Obras Raras (OBR) da Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB)**, 2015.

PIRES, Carol. O memorialista: as amizades e os livros de Edson Nery da Fonseca. **Revista Piauí**, n. 72, p. 72-76, set. 2012.

REIFSCHNEIDER, Oto Dias Becker. A importância do acesso às obras raras. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)**, v. 1, n. 1, p. 67-76, jan./jun. 2008.

Universidade de Brasília. Biblioteca Central. Disponível em: <http://www.bce.unb.br/acervo/> Acesso em: 24 abr. 2016.

VEIRA, Anna de Soledade. **Visão estratégica da Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB).** FUB-BCE, 1994.

O BIBLIOTECÁRIO NO INCENTIVO À EDUCAÇÃO SOCIOAMBIENTAL: UM PROJETO DE EXTENSÃO

Francisco Leandro Castro Lopes (IFMT) - francisco.lopes@alf.ifmt.edu.br

Resumo:

A participação do bibliotecário, enquanto disseminador de informação possa lidar e educar para a realidade ambiental, que possui paradigmas e situações que remete a diálogos e ações que influenciam diretamente como o meio em que se está inserido. Pesquisa através de leituras, usos de mídias e com a participação da comunidade no uso consciente do meio ambiente. Aborda o que viabiliza ou pode melhorar as questões socioambientais locais. Analisa temas correlacionados como ecologia, reciclagem, sustentabilidade e dentre outros. Realização de palestras e oficinas com participantes do Instituto Federal de Mato Grosso (IFMT), Campus Alta Floresta e do Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), em Alta Floresta - MT, essas atividades relacionadas com a informação ambiental a partir de suas vertentes e relações. Avaliar possíveis contribuições relevantes ao assunto para que, assim sejam disseminadas.

Palavras-chave: *Informação ambiental. Sustentabilidade. Bibliotecário.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

O aumento de pesquisas, estudos e investigações por pesquisadores e estudiosos, onde caminhos levam para a discussão sobre preservação ambiental. Já que existe, [...] pressão mundial sobre os governos e as empresas em razão da crescente degradação da natureza e do clamor mundial acerca dos riscos que pesam sobre a vida humana fizeram com que todos encetassem esforços para conferir sustentabilidade ao desenvolvimento (BOFF, 2013).

O bibliotecário possa vim ao encontro dessa discussão e dando sua contribuição [...] às transformações sociais e, para acompanhar tais transformações, foi obrigado a se modificar, a se adequar às necessidades informacionais da sociedade. [...] As reivindicações da população, em especial a de acesso à educação, exigem uma mudança da biblioteca e, por sua vez, do perfil dos que nela atuam (ALMEIDA JÚNIOR, 2000).

É de fundamental importância promover o acesso das pessoas à educação ambiental, atraindo a comunidade através do incentivo à preservação do meio ambiente e a reutilização de resíduos, colaborando com o desenvolvimento sustentável local, então se pode fazer isso a partir da aprovação no edital 053/2015 da PROEX – IFMT com o projeto de extensão intitulado "INCENTIVO À EDUCAÇÃO SOCIOAMBIENTAL PELO IFMT - *CAMPUS* ALTA FLORESTA", tendo como área temática: Sustentabilidade ambiental (resíduos sólidos, eficiência energética, efluentes, minimização de agroquímicos, recursos naturais, educação ambiental, entre outros), no cargo de Coordenação desse projeto o profissional bibliotecário pode organizar atividades relevantes ao assunto.

Assim, difundir os valores da informação ambiental a partir da comunidade assistida, visando à preservação e uso consciente dos recursos naturais, bem como a reutilização de materiais recicláveis descartados inadequadamente que degradam o meio ambiente local. Sendo esta perspectiva tratada e difundida, neste caso, principalmente a partir de palestras e oficinas.

2 Materiais e métodos

Através do levantamento bibliográfico e de uma efetiva pesquisa bibliográfica e documental, partimos para uma leitura e entendimento do assunto tratado.

A organização e elaboração de palestras sobre informação ambiental apresentada pelo Bibliotecário e Coordenador do projeto e de oficinas ministradas, assim os colaboradores, dessas atividades, respectivamente, que foram uma graduanda em Agronomia e um graduando em Jornalismo, ambos da UNEMAT, pudessem tratar sobre abordagens importantes como informação ambiental e sustentabilidade num viés social.

O público atendido foi pessoas do CRAS (Centro de Referência em Assistência Social), em Alta Floresta - MT; alunos do Curso Técnico Integrado ao Ensino Médio em Administração e alunos do Curso Técnico Subsequente em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso, *Campus* Alta Floresta , mas a maior parte atendida foi a comunidade externa.

3 Resultados parciais/finais

A partir de um levantamento estatístico chegamos as seguintes informações sobre as oficinas e palestra com o público atendido, logo abaixo.

Tabela 1 - Atividades e público externo beneficiado pelas atividades.

Atividade	Criança	Adolescente	Idoso	Adulto	Total
Oficina com materiais recicláveis	2	8	10	7	27

Exposição de Painel Alusivo com fotos de atividades realizadas	15	110		30	155

Fonte: Relatórios das atividades do projeto de extensão citado.

Tabela 2 – Atividades e público interno beneficiado pelas atividades.

Atividade	Docente	Téc. adm.	Estudantes	Estagiários	Total
Oficina: Fotografia e meio Ambiente	1	2	8		11
Palestra sobre Informação ambiental			100		100

Fonte: Relatórios das atividades do projeto de extensão citado.

No momento final do projeto aconteceu uma exposição de fotos de produtos gerados a partir de materiais reciclados feitos pelos participantes das oficinas, no Evento Miss e Mister da Escola Pública Rui Barbosa, em Alta floresta - MT, onde houve um desfile com roupas de materiais reciclados pelos alunos.

A educação ambiental "[...] é parte integrante do processo educativo. Sua tendência é reforçar o sentido dos valores, contribuir para o bem-estar geral e preocupar-se com a sobrevivência da espécie humana" (UNESCO, 1997). Sendo, um processo contínuo de aprendizagem e de interação entre os seres humanos, proporcionando o desenvolvimento intelectual e social que visa o equilíbrio do ser humano no meio em que vive.

4 Considerações parciais/finais

Assim, partindo do pressuposto que existe a necessidade do bibliotecário abranger, lidar e disseminar o tema a partir de um entendimento conceitual e de informações atuais, a visão de que o uso de atividades mais participativas pode-se fazer com que os interessados venham pesquisar, estudar e conhecer melhor o meio o qual estão inseridos, podendo, possivelmente, proporcionar mudanças significativas na realidade atual.

Sendo, as discussões sobre a realidade ambiental, os efeitos e as consequências do mau uso dos recursos naturais com a influencia humana no meio ambiente estão muito presentes, fica inevitável a preocupação e ações de indivíduos para que existam transformações positivas na relação homem e natureza.

Para assim, haver um engajamento cada vez mais de indivíduos envolvidos a respeito das questões socioambientais, numa possibilidade de torná-los ativistas dessa causa de proporção mundial.

5 Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Profissional da informação: entre o espírito e a produção. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **O profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000. p. 31-51.

BOFF, L. **Sustentabilidade**: o que é, o que não é. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

UNESCO. **Educação ambiental**: as grandes orientações da Conferência de Tbilisi. Brasília: IBAMA, 1997.

O BLOG COMO FERRAMENTA WEB PARA A DIVULGAÇÃO DE ACERVOS DE PERIÓDICOS: O CASO DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO BIOMÉDICO DA UFF

Daniel Ribeiro dos Santos (UFF) - danielrdossantos@yahoo.com.br

Mariângela Gonçalves da Silva (UFF) - mariangela.uff@gmail.com

Patricia Mota Lourenço da Silva (UFF) - patr9379@gmail.com

Alanda do Valle Vitorino (UFF) - alandavitorino@gmail.com

Vanja Nadja Ribeiro Bastos (UFF) - vanjanadja@yahoo.com.br

Resumo:

Este trabalho relata a experiência da Biblioteca do Instituto Biomédico, da Universidade Federal Fluminense, no fomento de um blog para divulgação de seu acervo de periódicos. O blog busca, não somente se integrar na dinâmica moderna de comunicação da web 2.0, mas também agregar valor aos seus produtos, criar um serviço de divulgação de acervos de periódicos em ambiente virtual e estabelecer um canal entre pesquisadores e a biblioteca, contribuindo para a redução da distância entre a comunidade acadêmica e os acervos científicos especializados. Apresenta a estrutura de organização do blog, os serviços através dele oferecidos e os padrões utilizados.

Palavras-chave: *Blog. Periódico Científico. Acervo de Periódicos. Biblioteca Universitária.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Serviços de referência presencial e virtual*

1 Introdução

Na sociedade contemporânea, lidamos constantemente com as evoluções tecnológicas que trazem como consequência transformações nos processos de divulgação da informação. Como exemplo, temos as bibliotecas que utilizam o *blog* como uma ferramenta de disseminação de serviços e acervos, em virtude da facilidade de uso, alimentação e rapidez na veiculação de informações, além de permitirem maior interação com os usuários.

Considerando que o periódico científico é um canal formal de disseminação da ciência, das descobertas científicas e de publicização de pesquisas, a Biblioteca do Instituto Biomédico da Universidade Federal Fluminense, criou um *blog* especificamente para o seu acervo de periódicos, com a finalidade de dar maior suporte informacional aos seus usuários, além de conferir maior visibilidade e promoção à este tipo de acervo. O objetivo deste trabalho é, portanto, relatar a experiência de desenvolvimento deste *blog* e os serviços através dele oferecidos.

2 O periódico científico nas bibliotecas universitárias

Com o advento da ciência moderna surgiu a necessidade de um canal formal de comunicação, rápido e de alcance mais amplo. Dessa forma, o periódico científico nasceu em um contexto em que "[...] o importante passou a ser a comunicação rápida e precisa sobre uma experiência ou observação específica, que permitisse a troca também rápida de idéias [...]". (MUELLER, 2000, p. 73).

Os periódicos representam elementos importantes nas bibliotecas, pois são meios mais ágeis de atualização da informação científica e tecnológica. A divulgação destes materiais, portanto, e a criação de políticas direcionadas para a sua disseminação no ambiente virtual tornam-se prementes em virtude não apenas das possibilidades atuais para comunicação científica, mas também em função da necessidade de pesquisadores e profissionais em manterem-se atualizados e informados sobre o estado da arte em suas áreas de atuação.

O uso de *blogs* tem sido gradualmente expandido entre pesquisadores e a comunidade acadêmica, e o fato de "[...] concentrarem e referendarem, por meio de *links*, publicações e conteúdos reconhecidamente científicos" (ALCARÁ; CURTY, 2008, p. 90), prova o seu grande potencial informativo e comunicacional. Tendo em vista, conforme Fachin e Hillesheim (2006, p. 41) que "os periódicos científicos têm como função primordial a disseminação e a recuperação da informação, além do importante papel de visibilidade, tanto para as publicações, como para seus autores e editores", o uso de *blogs* enquanto ferramenta *web* de divulgação científica e de acervos de periódicos constitui-se, portanto, em um espaço não apenas de divulgação de serviços e acervos, mas também de disseminação de informação especializada e de comunicação e interação com usuários.

3 O *Blog* de Periódicos da Biblioteca do Instituto Biomédico: contexto de criação e ações desenvolvidas

O *Blog* de Periódicos da Biblioteca do Instituto Biomédico foi criado em outubro de 2014 com o objetivo de promover uma maior divulgação do acervo de periódicos da biblioteca, focado em Ciências da Saúde e Ciências Biológicas, incluindo títulos nacionais e estrangeiros, abrangendo temas variados como Microbiologia, Parasitologia e Infectologia.

O acervo físico é formado por 47 títulos nacionais e 92 títulos estrangeiros, compondo um total de 139 títulos, dentre os quais estão publicações de reconhecida relevância no meio científico como *"Nature", "Science"* e *"Journal of Parasitology"*.

O público que se almeja atingir inclui discentes e docentes de dez cursos de graduação da área de saúde da Universidade Federal Fluminense, de dois programas de pós-graduação, de uma especialização e os demais interessados em Ciências da Saúde.

O *Blog* de Periódicos da Biblioteca do Instituto Biomédico é estruturado na plataforma *Blog*ger e disponibiliza informação atualizada sobre toda a coleção impressa, indicando datas-limite, intervalos, falhas e *links* de redirecionamento para consulta às versões *on-line* quando disponíveis. Com uma equipe de três bibliotecários, periodicidade de atualização quinzenal e com característica de sumário corrente *on-line*, o *blog* também publica postagens regulares sobre as novas aquisições do acervo, com um pequeno resumo das edições, destacando os artigos de maior relevância ou relacionados às áreas temáticas de interesse da comunidade acadêmica atendida, os quais são redirecionados para sua versão *on-line* de acesso aberto. Os títulos das postagens se referem aos títulos dos volumes indexados e são padronizados em formato de difusão internacional na área de saúde, o formato Vancouver.

Cada postagem é ainda indexada com marcadores de conteúdo extraídos do vocabulário estruturado "Descritores em Ciências da Saúde" (DeCS), criado pela BIREME para servir como linguagem única de indexação de artigos e outros tipos de materiais. O *blog* permite também a verificação do histórico de postagens por ordem cronológica e a consulta por assunto através dos marcadores de conteúdo com indicação do número de ocorrências, além de disponibilizar mecanismo integrado de busca livre Google.

Enquanto espaço de acesso à informação especializada, o *blog* procura ainda divulgar matérias e conteúdos relacionados à pesquisa em periódicos, bases de dados, revistas científicas e informações sobre os próprios serviços oferecidos pela biblioteca, como consulta local, solicitação de artigos e comutação bibliográfica, além de listar *links* redirecionáveis para revistas científicas da área de saúde com conteúdo aberto e indicar portais ou bases de dados de periódicos científicos. Outra linha de atuação do *blog* é a divulgação da produção científica do corpo de docentes e pesquisadores da universidade, aproximando e incentivando uma maior interação entre a biblioteca e a comunidade acadêmica.

4 Reflexões Finais

É preciso cada vez mais vislumbrar novos usos e formas de subtrair as potencialidades máximas dos *blogs* para sua melhor utilização. O *Blog* de Periódicos da Biblioteca do Instituto Biomédico busca assim, não somente se integrar na dinâmica moderna de comunicação da *web* 2.0, mas também agregar valor aos seus produtos, criar um serviço de divulgação de acervos de periódicos em ambiente virtual e estabelecer um canal entre pesquisadores e a biblioteca, contribuindo para a redução da distância entre a comunidade acadêmica e os acervos científicos especializados.

Referências

ALCARÁ, A. R.; CURTY, R. G. *Blogs*: dos diários egocentristas aos espaços de comunicação científica. *In:* TOMAÉL, M. I. (Org.). **Fontes de informação na Internet.** Londrina: Eduel, 2008. Cap. 4, p. 81-96.

FACHIN, G. R. B; HILLESHEIM, A. I. A. **Periódico científico:** padronização e organização. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.

MUELLER, S. P. M. O periódico científico. *In:* CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMER, J. M. (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. Cap. 5, p. 73-95.

O SOFTWARE SOPHIA E A ESTATÍSTICA DE EMPRÉSTIMO NA TOMADA DE DECISÃO

Rosângela Maria Moreira Kavanami (FAMERP) - rokavan@famerp.br

Natalia Aparecida Martins Vieira (FAMERP) - natalia.vieira@famerp.br

Iara Rodrigues de Paula Freitas (FAMERP) - iara.freitas@famerp.br

Resumo:

O presente trabalho aplicou uma metodologia para elaboração de diferentes métodos estatísticos, a fim de agregar valores na gestão do processo de aquisição de determinados títulos. Todo o processo foi elaborado com base na extração de relatórios estatísticos do software Sophia Biblioteca. Pode-se notar que apesar do pouco tempo de desenvolvimento ás estatísticas já proporcionaram dados relevantes, para o processo de compra e organização dos títulos mais retirados por cada tipo de usuário, pois através deste processo, consegue-se realizar uma economia considerável no orçamento da instituição. Além de ser possível a identificação de quais são os docentes que mais incentivam a retirada das obras pelos seus alunos.

Palavras-chave: *1. Métodos Estatísticos. 2. Software Sophia. 3. Estatística de Empréstimo.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Recursos de recuperação da informação*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2016

Eixo Temático: Recursos de recuperação da informação

O SOFTWARE SOPHIA E A ESTATÍSTICA DE EMPRÉSTIMO NA TOMADA DE DECISÃO

Rosângela Maria Moreira Kavanami
Natalia Aparecida Martins Vieira
Iara Rodrigues de Paula Freitas

Modalidade da apresentação: Pôster

RESUMO

O presente trabalho aplicou uma metodologia para elaboração de diferentes métodos estatísticos, a fim de agregar valores na gestão do processo de aquisição de determinados títulos. Todo o processo foi elaborado com base na extração de relatórios estatísticos do software Sophia Biblioteca. Pode-se notar que apesar do pouco tempo de desenvolvimento ás estatísticas já proporcionaram dados relevantes, para o processo de compra e organização dos títulos mais retirados por cada tipo de usuário, pois através deste processo, consegue-se realizar uma economia considerável no orçamento da instituição. Além de ser possível a identificação de quais são os docentes que mais incentivam a retirada das obras pelos seus alunos.

Palavras-chave: 1. Métodos Estatísticos. 2. Software Sophia. 3. Estatística de Empréstimo.

ABSTRACT

The present study applied a methodology aiming at stablishing of different statistical methods in order to add value to the process management of purchasing certain book titles. The entire process was based upon the extraction of statistical reports from the software SophiA Biblioteca. It may be noted that despite the short time of software development, the statistics already provided relevant data for the purchasing process and organization of the most borrowed book titles by each type of user. This process offers considerable savings to the budget of the institution. Besides, it is possible to identify, who are the professors who best encourage their students to borrow book titles from the library.

Keywords: 1. Statistical Methods and Procedures. 2. Software Sophia. 3. Loan Statistics

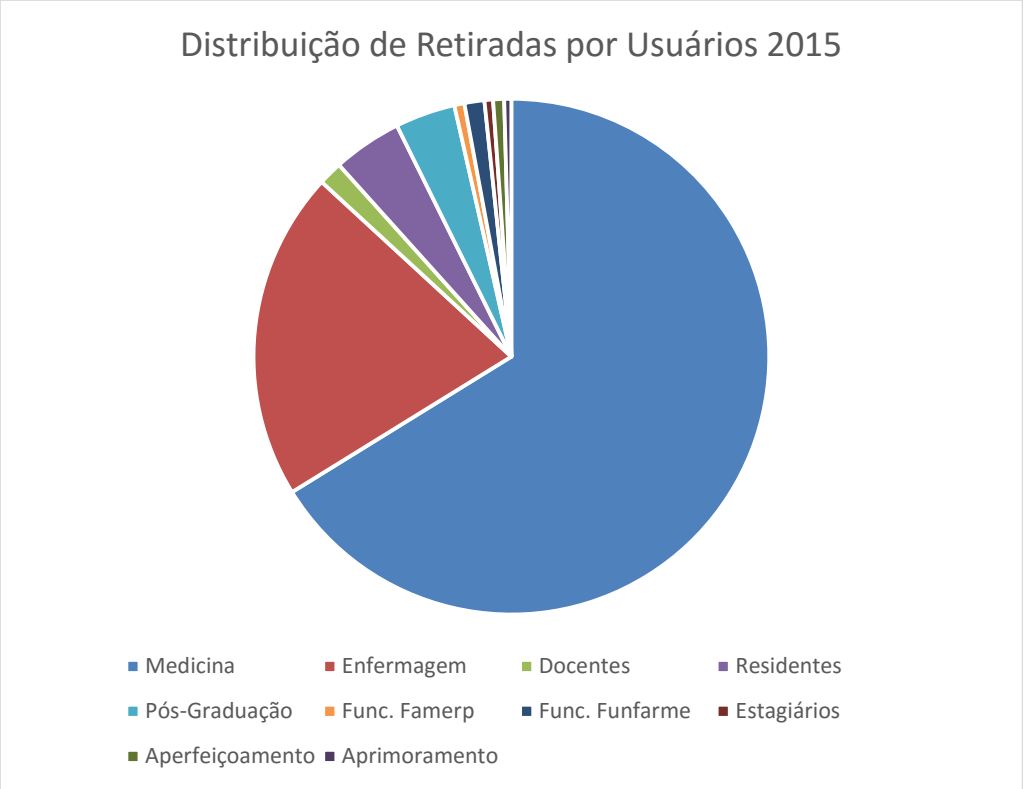
Introdução

Com o avanço da acessibilidade á tecnologia, é notável o aumento do alcance da população á inúmeras informações, compondo um cenário extremamente desafiante, sendo assim faz-se necessário o desenvolvimento de ferramentas de mensurem a real necessidade de qualquer ambiente de trabalho. Com base nesta temática, a elaboração de métodos estatísticos forma uma base fundamental para auxílio na tomada de decisão. Este trabalho tem como objetivo ressaltar a importância das estatísticas na gestão do processo de aquisição e determinação dos títulos que mais requerem exemplares, evitando a duplicação de obras pouco utilizadas.

Logo, a composição de todo o acervo será melhor desfrutada pelo público, pois há convicção de quais são obras que atendem ás necessidade de cada tipo de usuário, evitando assim a compra de matérias que serão consequentemente esquecidos, pelo pouco uso, ocasionando em uma economia considerável no orçamento de qualquer instituição, já que o orçamento apertado infelizmente faz parte do cotidiano de muitas universidades. Outro problema que requer a atenção é a falta de espaço físico, para a guarda de o todo material, é notável que houve uma explosão bibliográfica, atualmente centenas de obras são divulgadas diariamente, e graças a internet é possível ter acesso a muitas dessas obras. Por consequência é extremamente necessário que seja disponibilizado um rico acervo virtual, para que o acesso á informação seja integral.

Materiais e Métodos

O projeto tem seu desenvolvimento na biblioteca da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto (FAMERP). O processo se inicia á partir da extração de relatório dos títulos mais retirados em determinada data, do software Sophia Biblioteca, porém para ter acesso á informações mais detalhadas sobre cada título é necessário á exportação do relatório para o Excel, principal ferramenta utilizada na evolução da estatística. Entretanto, deve-se considerar a diversidade dos usuários que utilizam diariamente o acervo, além de graduandos, o acesso é permitido ao público geral, incluindo docentes, funcionários de todos os departamentos, estagiários, residentes, pós-graduações, o que torna á técnica mais detalhada. O processo inclui além da tradicional listagem dos títulos mais retirados, o desenvolvimento de gráficos e tabelas dinâmicas.



Resultados Parciais/Finais

Com pouco tempo de desenvolvimento ás estatísticas até o momento, já proporcionaram dados relevantes, como a identificação dos trabalhos mais utilizados por cada categoria de usuário, minimizando o problema da falta de um mesmo título devido ao aumento da procura. Além da identificação do perfil dos usuários que mais frequentam a biblioteca, entre o corpo de docentes foi possível identificar quais são os professores que mais fazem os alunos retirar obras. Ao longo dos anos, projetamos montar uma base sólida de pesquisa sobre as estatísticas, assim é possível montar um comparativo de movimentação ano a ano, não somente de títulos, mas também de pessoas. Além do acompanhamento contínuo do uso de cada obra, sendo possível identificar quando o material deverá ser substituído.

Considerações Parciais/Finais

O processo de elaboração dos métodos estatísticos apesar de possuir várias etapas, ocasionando em um projeto longo, dependendo do período que se escolhe, o tempo de

trabalho pode durar de um a dois meses, nos fornece dados extremamente relevantes, que auxiliam no direcionamento do desenvolvimento de qualquer projeto. Por fim, é através desses estudos que podemos definir o nível de eficiência do acervo, além de nos proporcionar um direcionamento fundamental no processo de tomada de decisão, principalmente com relação a aquisição de novos títulos, pois com o orçamento restrito, a atenção deve ser redobrada, para que não falte o prioritário.

Referências

CAFÉ, Lígia; SANTOS, Christophe; MACEDO, Flávia. Proposta de um método para escolha de software de automação de bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 70-79, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6213>. Acesso em: 13 fev. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8>. Acesso em: 13 fev. 2016.

MELO, Luiza Baptista. Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projectos. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004, Estoril. **Anais...** Estoril: e-Lis, 2004. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/6478/>. Acesso em: 13 fev. 2016.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. Pesquisa brasileira em ciência da informação e biblioteconomia. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 1-19, 2007. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/367/246>. Acesso em: 13 fev. 2016.

RABETTI, Ana Maria; SODEK, Ladaslav. **Desenvolvimento de software para estatística de uso de periódicos da Biblioteca do Instituto de Biologia – UNICAMP**. Trabalho apresentado no XIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU, Natal, 2004. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/13snbu/Poster/Red_Rec_Inf/Aval%20do%20Uso%20de%20Serv%20de%20Inf/Ana%20Ma%20Rabetti%20-%20Desenvolvimento%20de%20software.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2016.

O uso de tutoriais como ferramenta facilitadora para divulgação dos serviços e produtos do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas

Rafael Lima Medeiros Ferreira (UFAM) - faelmedeiros.br@gmail.com

Milene Miguel do Vale (UFAM) - milavale@hotmail.com

Claudina Assunção Moraes (UFAM) - camclaudina@outlook.com

Resumo:

Visando o melhor atendimento e capacitação do usuário, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB UFAM) deu início em janeiro de 2016 a criação de tutoriais online para a divulgação de seus produtos e serviços mais utilizados pelo usuário, realizados a partir da ferramenta online: Prezi. A divulgação dos tutoriais é realizada no site do SISTEBIB UFAM, redes sociais e a partir de QrCodes disponibilizados em cartazes impressos nas bibliotecas. O pôster trás informações estatísticas dos acessos aos tutoriais online a partir da ferramenta Google Analytics, e da interação dos usuários nas páginas das bibliotecas nas redes sociais.

Palavras-chave: *Tutoriais online. Treinamento de usuários. Divulgação de produtos e serviços informacionais. Bibliotecas universitárias. Ferramentas online para unida*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

1 Introdução

Para melhor uso dos seus serviços as bibliotecas universitárias devem encontrar seu público em âmbito presencial e online, na busca de uma forma de promover o uso correto de seus serviços e produtos o SISTEBIB UFAM utilizou-se de "Tutoriais Online", por meio desses tutoriais o usuário passou a conhecer mais sobre os produtos e serviços da biblioteca.

2 Materiais e métodos

Estamos presenciando a informação nos mais variados meios. As bibliotecas fazem parte do processo de desenvolvimento, e são instituições com a missão de disseminar, mediar e levar a informação em todos os seus suportes, de forma eficiente e competente, como afirmam Girard e Pires (2014).

A sociedade está cada vez mais conectada, porém dispondo de pouco tempo para assistir a treinamentos ou palestras presenciais, com isso, o SISTEBIB, em janeiro de 2016, deu início à atividade de **produção de tutoriais online**, produzidos a partir do site PREZI.

O PREZI permite criar apresentações semelhantes ao PowerPoint (Microsoft), o diferencial desta nova ferramenta seria as ampliações de imagens e gráficos sem perda da qualidade da mesma, permitindo a percepção de detalhes não identificáveis em tamanho normal. Após criado, o tutorial pode ser publicado em redes sociais, sites e/ou blogs.

O SISTEBIB UFAM funciona com uma Biblioteca Central e suas Setoriais (capital e interior), os tutoriais são produzidos pela Divisão de Tecnologia da Informação, setor subordinado à Biblioteca Central. As setoriais publicam os tutoriais em suas páginas nas redes sociais, o site do SISTEBIB UFAM é constantemente atualizado para dar destaque a cada tutorial. Os tutoriais são ser apresentados em cartazes online e físicos, na sua versão impressa, o acesso é feito a partir de QrCodes.

O objetivo dos **tutoriais online** é divulgar os serviços da Biblioteca à comunidade acadêmica: alunos, professores e servidores, mas ao disponibilizar esse produto na internet, o SISTEBIB UFAM busca influenciar outras bibliotecas a utilizarem esta modalidade no treinamento de seus usuários.

3 Resultados parciais/finais

Desde de Janeiro de 2016 foram produzidos 6 tutoriais referentes ao acesso das Bases de Dados disponíveis nas bibliotecas e serviços do Sistema Pergamum. Inicialmente os links dos tutoriais foram disponibilizados separadamente do site, mas notou-se o descontrole quanto às visualizações, com isso adotou-se os QrCodes com rastreio elaborados a partir do Google Analytics, que por usa vez, disponibiliza estatísticas de acessos.

Tutorial	Site	QrCode	Redes Sociais
Base de livros online Evolution	193	-	-
Como elaborar ficha catalográfica	86	-	-
Nada consta online	241	16	37
Comutação Bibliográfica	107		
Renovação de livros	29	2	25
Reserva de livros online	195	10	26

Os tutoriais aqui apresentados estão dispostos conforme suas devidas publicações no site (http://biblioteca.ufam.edu.br/index.php/capacitacao/tutoriais) e em redes sociais. A quantidade de acessos de cada notícia independe do período em que foi criado e disponibilizado, o tutorial "nada consta online" possui mais acessos do que o tutorial "como elaborar ficha catalográfica", por exemplo.

Em relação ao site do SISTEBIB UFAM, torna-se mais palpável o controle de acessos com o auxílio do Google Analytics, quando divulgados em QrCode, o tutorial pode ser conferido a cada leitura. Já em redes sociais temos somente uma perspectiva quanto às "curtidas" e/ou "compartilhamentos".

Os serviços e produtos da biblioteca estão disponíveis no site do SISTEBIB UFAM (http://biblioteca.ufam.edu.br/), os tutoriais funcionam como apoio ao usuário ao uso dos recursos da biblioteca. O site do SISTEBIB UFAM não possui campo para feedback, mas já há projetos nesse sentido.

4 Considerações parciais/finais

A elaboração de tutoriais online no SISTEBIB UFAM é uma atividade recente, os resultados apresentados são relativos aos meses de janeiro a junho. Quanto às escolhas de assuntos, optou-se pelos serviços e produtos mais utilizados nas Bibliotecas Setoriais, e que, consequentemente, geram mais dúvidas aos usuários.

Após a finalização do projeto para feedback o SISTEBIB UFAM pretende mensurar de que forma os tutoriais online impactaram na utilização dos produtos e serviços por parte dos seus usuários.

5 Referências

FROTA, M.; FROTA, M. H. **Acesso à informação:** estratégia para a competitividade. 1. ed. Brasília: CNPq/IBICT, 1994.

GIRARD, C. D. T.; PIRES, E. A. D. N. O Fourquare como ferramenta de marketing: uma análise sobre a Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará (UFPA). **Revista ACB**, Florianópolis, jan./jun. 2014. 13.

PENSANDO COLEÇÕES ESPECIAIS EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Vagner Almeida dos Santos (UFGD) - vagnerbibliotecario@hotmail.com

Resumo:

O texto deste resumo expandido trata do tema coleção especial em biblioteca universitária. Desta a necessidade de uma boa organização dessas coleções no contexto dessa biblioteca para melhor atendimento de sua comunidade acadêmica. Verifica-se que as coleções especiais nas bibliotecas universitárias são materiais de informação que devido suas características peculiares de formato e assunto devem ser alocadas em acervos separados do geral. Apresenta como está formada a coleção especial da biblioteca da Universidade Federal da Grande Dourados. Os critérios adotados por esta biblioteca para formação de sua coleção especial se restringe ao formato dos documentos, independente dos conteúdos.

Palavras-chave: *Coleções especiais; acervos de biblioteca; biblioteca universitária*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

1 INTRODUÇÃO

O presente resumo trata da organização das coleções especiais em biblioteca universitária baseando-se no princípio da organização dos materiais de informação na biblioteca da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD). Qual o papel das coleções especiais em biblioteca universitária? A partir desse questionamento, busca-se alguma resposta possível para aclarar esse questionamento. Neste breve texto, o objetivo é contextualizar a importância dessas coleções para a biblioteca universitária a partir de uma breve referência a ideia de coleção especial empregada nessas bibliotecas.

Destaca-se que a formação das coleções especiais em bibliotecas universitárias resulta da separação de acervos que em razão de suas características, quando devem ser organizadas pelas levando em conta suas peculiaridades de formatos e conteúdos, tornando assim inviável mantê-las juntas ao acervo principal, já que normalmente o acervo geral de uma biblioteca acadêmica é mais extenso do que o das coleções especiais.

O professor Valdomiro Vergueiro aponta que o desenvolvimento de coleções é um projeto institucional, e como tal necessita de um bom planejamento baseado nos objetivos institucionais, e no caso das bibliotecas universitárias precisa levar em consideração cada um dos segmentos, principalmente docentes, alunos de graduação e pós-graduação, motivos esses que deve justificar a política para desenvolver e manter cada uma das coleções dentro dessa biblioteca (VERGUEIRO, 1989).

Na área da Biblioteconomia, coleção especial é aquela mantida em separada do acervo geral em razões de suas características de formato físico, temático, data de publicação além de outras características (CUNHA, CAVALCANTE, 2008). Uma coleção é considerada especial pelas instituições de custódia, em decorrência do valor do conjunto em seu todo, tendo em vista a trajetória de quem a reuniu, a importância de seu conteúdo (UNICAMP, 2016).

Foi realizada uma consulta em instituições públicas em suas páginas na internet para verificar o que elas consideram como coleção especial. Foram registradas as experiências da Biblioteca do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) que considera sua coleção especial os periódicos, obras de referência e multimeios, documentos referentes ao CEFET-PB, documentos referentes à história da Paraíba, apostilas, normas (ABNT), monografias, dissertações, teses, coleção cativa (livros de consulta) e documentos afins (IFPB, 2016). Este exemplo assemelha-se ao encontrado na Biblioteca da Universidade Federal da de Santa Catarina (UFSC).

Nota-se dessa forma que as razões para a formação de coleções especiais vão além da constituição de patrimônio, referência à bibliotecas ou coleções particulares de autores renomados ou mesmo por antiguidade de publicações etc. É preciso que justifique seu projeto dentro da instituição em função da possibilidade de acesso e uso pela comunidade acadêmica a qual pertence.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Este relato está baseado na experiência e observação sobre o entendimento que se deu às coleções especiais na Biblioteca Central da UFGD, na perspectiva do profissional bibliotecário, tomando como base os relatórios de formação e desenvolvimento de coleções dessa instituição bibliotecária. Até o momento a referida biblioteca apresenta em sua organização de acervos bibliográficos as seguintes coleções: acervo geral; teses e dissertações; obras raras; acervo de referência; coleções especiais; acervo sobre Mato Grosso do Sul. Toda comunidade acadêmica da UFGD pode usar localmente e efetuar empréstimo domiciliar de todos os itens desses acervos, exceto o de referência. O que está sistematizado na referida biblioteca como coleção especial é, portanto, o acervo formado pelas publicações das séries Primeiros Passos; Os pensadores; Grandes cientistas sociais; Viagem pela

geografia; Os Economistas; Os grandes lideres; Princípios; Tudo é História; Encanto radical; Mentor UNESCO Art Book; O cotidiano da História dentre outras.

4 RESULTADOS

O critério adotado pela Biblioteca da UFGD para formação de sua coleção especial é basicamente a forma dos documentos, independente dos conteúdos. Quando os itens bibliográficos apresentam tamanhos reduzidos, padronizados e pertencentes às séries acima citadas, o material passa a pertencer à coleção especial da biblioteca. A organização desses documentos é feita pela classificação de assunto conforme o Código de Classificação de Dewey (CDD) dentro de cada série e o armazenamento em acervo fisicamente deslocado do principal. É mantida próxima de outras coleções que, embora não estão catalogadas como coleções especiais nesta biblioteca, possui tais características conforme o entendimento global encontrado na literatura da área e nas instituições bibliotecárias pesquisadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificou-se que a ideia de coleção especial é globalmente entendida como todas as coleções que devido a sua importância para os objetivos institucionais, suas particularidades como a forma dos documentos, assuntos e datas de publicações etc., merecem ser mantidas em coleções fisicamente deslocadas dos acervos gerais, assim justificando essa separação, principalmente para facilitar a localização posterior dos documentos. O emprego de nomes específicos para cada uma dessas coleções na biblioteca acadêmica, como coleção de referência, obras raras, tese e dissertações etc. se relacionam a finalidades de cada uma dessas coleções especiais.

Ficou elucidado que a ideia de coleção especial na Biblioteca da UFGD não é integralmente aplicada aos materiais que nas instituições pesquisadas ficou demonstrado que fazem parte da coleção especial. Na Biblioteca da UFGD somente um tipo de material pertence à coleção especial. Nas bibliotecas pesquisas, os documentos bibliográficos que não pertencem à coleção geral formam vários acervos com diferentes denominações, constituindo assim as coleções especiais. Ainda sim, a Biblioteca da UFGD, como foi visto mantém pequenas coleções deslocadas do acervo geral, que apesar de não incluídas inteiramente no conceito de coleções especiais, são mantidas a parte. Essas mesmas coleções nas bibliotecas observadas são consideras acervos de coleções especiais.

6 REFERÊNCIAS

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia.** Brasília, DF : Brinquet de Lemos, 2008.

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA. Biblioteca do Campus. Disponível em: <http://www.ifpb.edu.br/campi/joao-pessoa/biblioteca/normas/colecoes-especiais-1> Acesso em 20 mar. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINAS. Sistema de Bibliotecas da Unicamp. Disponível em: <http://143.106.108.41/portal/index.php/colecoes-especiais/colecoes-especiais-e-obras-raras> Acesso em 20 mar. 2016.

VERGUEIRO, V. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Editora Polis, 1989.

Planejamento em bibliotecas universitárias: diagnóstico organizacional da Biblioteca de Música e Artes da Universidade Federal de Ouro Preto

Paulo Vitor Oliveira (UFOP) - paulo.vitoroliveira@yahoo.com.br

Márcia Maria Palhares (@cervus.doc) - mmpalhares@gmail.com

Resumo:

O estudo em questão tem por objetivo a verificação da situação atual da biblioteca DEMUS/DEART e desenvolver um instrumento para diagnóstico visando adequar seu funcionamento, recursos humanos, recursos informacionais, comunidade usuária, serviços e produtos oferecidos.
Após análise, ficou explícita a necessidade de reestruturação para readaptação dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, visando melhorias na qualidade do atendimento junto à comunidade acadêmica e do Departamento de Música e Artes.
O trabalho demonstrou-se válido e pertinente, quanto à mensuração dos dados apresentados, dos quais foi possível a verificação de situações inadequadas nas dependências da Biblioteca, permitindo traçar um plano de ação para sanar as possíveis deficiências apontadas neste diagnóstico.

Palavras-chave: *Planejamento. Diagnóstico organizacional. Bibliotecas universitárias.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

A Biblioteca do Instituto de Filosofia, Artes e Cultura (IFAC) está localizada no centro histórico de Ouro Preto - MG e abrigava um acervo especializado nas áreas de Filosofia, Artes, Música e Teatro. Com a instalação dos cursos de música e artes cênicas para o Campus Morro do Cruzeiro, houve a necessidade de remanejamento do acervo de música e artes cênicas para o mesmo Campus, criando-se assim a Biblioteca do Departamento de Música (DEMUS) e do Departamento de Artes (DEART) que possui um acervo especializado nas áreas de Artes, Música e Teatro. A biblioteca atende os alunos dos cursos de graduação nas áreas de Música, Artes Cênicas e Direção Teatral. A Biblioteca do IFAC permanece com suas atividades no centro histórico conservando atualmente somente o acervo do curso de Filosofia.

O estudo em questão tem por objetivo verificar a situação atual da Biblioteca DEMUS/DEART e desenvolver um instrumento para diagnóstico visando adequar seu funcionamento, recursos humanos, recursos informacionais, comunidade usuária, serviços e produtos oferecidos.

2 Materiais e métodos

Nota-se que a Biblioteca DEMUS/DEART necessita de atenção especial, visto que há cinco anos não consta com um profissional bibliotecário no quadro de servidores da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) para execução de suas atividades e administração, aglomerando um excesso de material para processamento técnico e dispondo apenas de quarenta por cento (40%) do seu acervo informatizado e disponível no catálogo *online* para a comunidade acadêmica.

Almeida (2007) define diagnóstico organizacional como “processo sistematizado, com tempo e espaço definidos, de avaliação de serviços em organizações”.

O diagnóstico consiste numa intervenção na rotina da biblioteca, usando conceitos e métodos para avaliar o estado da organização em um determinado momento. (ALMEIDA, 2005).

Chiavenato (2006), afirma que a “[...] análise dos dados colhidos, passa-se a sua interpretação e diagnóstico: procura-se identificar preocupações e problemas, suas consequências, estabelecer prioridades e estabelecer os alvos e objetivos".

Neste sentido, nossa análise substanciou-se com foco no diagnóstico organizacional, da entrevista aos servidores da Biblioteca DEMUS/DEART e aos usuários reais da biblioteca, onde se pode identificar pontos fracos e fortes na estrutura e no funcionamento da organização que se apresenta no decorrer deste trabalho.

3 Resultados parciais/finais

Diagnostica-se que por meio dos dados obtidos nas entrevistas e análise prévia do bibliotecário-documentalista que a Biblioteca DEMUS/DEART apresenta em suma maioria pontos fracos, podendo citar:

- o local onde a biblioteca está instalada não está adequado com a estrutura específica exigida para o bom funcionamento da mesma;
- a biblioteca encontra-se em frente ao RU, local de muito movimento e barulho, comprometendo-a na prestação dos seus serviços que deve proporcionar ao usuário um ambiente adequado para estudo, pesquisa e leitura;
- ausência de cabine para estudos individual e em grupo;

- mau cheiro insuportável gerado pelo esgoto que se encontra nos fundos da biblioteca, sendo impossível abrir a janelas por causa do odor, tornando o ambiente sem ventilação e com excessivo calor;
- espaço muito pequeno, comportando apenas uma mesa para estudos dos discentes;
- a biblioteca não consta de instalações com bebedouros e banheiros, sendo assim, os servidores e usuários terem que se deslocar até o prédio mais próximo (DEGEO);
- ausência de escaninhos para segurança dos materiais dos usuários;
- relato dos servidores, que com chuvas fortes há goteiras e infiltrações nas paredes;
- o horário de funcionamento da biblioteca não atende à demanda dos usuários, por falta de recursos humanos;
- faz-se necessário a contratação de no mínimo três (03) bolsistas com urgência para dar suporte no grande volume de materiais para processamento técnico (carimbagem, fixação de etiquetas, manutenção das estantes do acervo) e apoio para a expansão do horário de funcionamento da biblioteca;
- em relação ao processamento técnico, consta na biblioteca uma sala com um montante expressivo de doações nas áreas de música e artes cênicas;
- há também chegada de material por aquisição realizado pelo SISBIN.

Fica explícito que a biblioteca necessita de reestruturação e adaptação para atendimento adequado e de qualidade a comunidade acadêmica do Departamento de Música e Artes.

4 Considerações parciais/finais

Assim que houver oportunidade e disponibilidade de um espaço maior na universidade, realizar a mudança da biblioteca para um local apropriado com um *layout* que atenda a demanda dos usuários.

Para avaliar a coleção que se encontra em desbastamento, o ideal é criar uma comissão (bibliotecários, assistentes administrativos, professores e coordenadores) para avaliação do acervo de doações que futuramente irá integrar a coleção da biblioteca DEMUS/DEART, assim após esta etapa o bibliotecário fará o trabalho de catalogação, classificação e inserção dos dados bibliográficos na base de dados.

Outra demanda é a troca das etiquetas do acervo para padronização de acordo com o novo software de gerenciamento do acervo (Pergamum).

Este estudo mostra-se válido e pertinente, uma vez que com a análise dos dados foi possível verificar uma série de situações inadequadas da Biblioteca DEMUS/DEART, permitindo traçar um plano de ação para sanar as possíveis deficiências apontadas neste diagnóstico.

5 Referências

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005;

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à teoria geral da administração*. 5. ed. São Paulo: Makron Books, 1994;

_____. *Recursos humanos*: o capital humano das organizações. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE APOIO À CULTURA, UM PROJETO ARTICULADO ENTRE BIBLIOTECA E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Criselen Jarabiza (IFFarroupilha) - crysbiblio@yahoo.com.br

Richelli Daiana Pinheiro (IFFarroupilha) - richelli.pinheiro@iffarroupilha.edu.br

Elisabete Scherer dos Santos (IFFarroupilha) - elisabete.scherer@yahoo.com.br

Resumo:

A biblioteca do Instituto Federal Farroupilha, Campus Santa Rosa vem desenvolvendo ações de incentivo a leitura e a formação cultural dos indivíduos. Através de uma política Institucional de apoio a cultura com engajamento da Assistência Estudantil, foi realizado o Concurso Literário Jovem Escritor que buscou estimular a leitura e o desenvolvimento da escrita dos alunos, os quais tiveram a oportunidade de demonstrar sua capacidade de fazer literatura, através da composição de poesias e contos. Esses textos foram selecionados por uma comissão julgadora, resultando na publicação do livro "Jovem Escritor Farroupilha: coletânea de contos e poemas do Instituto Federal Farroupilha Campus Santa Rosa".

Palavras-chave: *Política institucional. Concurso literário. Biblioteca. Assistência estudantil.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE APOIO À CULTURA, UM PROJETO ARTICULADO ENTRE BIBLIOTECA E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

1 Introdução

A presente pesquisa refere-se a uma política institucional de apoio à cultura, na qual foi realizado um trabalho articulado entre a Biblioteca e a Assistência Estudantil do Instituto Federal Farroupilha, Campus Santa Rosa.

As ações culturais desenvolvidas estão vinculadas ao Programa Institucional, destinado a Promoção da Cultura, Esporte e Lazer, aprovado pela Resolução do Conselho Superior – CONSUP n° 18/2012 atendendo também a Lei 12.343/2010, que tem como um dos seus objetivos estimular a presença da arte e da cultura no ambiente educacional, preconizando a liberdade de expressão, criação e fruição.

Buscou-se incentivar a criatividade, o desenvolvimento cognitivo da escrita e o encurtamento da distância entre os jovens e os livros. Foi realizado um projeto de apoio à cultura intitulado "Jovem Escritor", com objetivo de estimular a leitura e a escrita dos alunos do IFFarroupilha, Campus Santa Rosa e propiciar, momentos de confraternização, fortalecendo os vínculos entre os discentes e a instituição.

2 Materiais e métodos

Essa pesquisa é qualitativa de natureza aplicada, utilizando fontes bibliográficas para compor o aporte teórico. Ao longo do seu desenvolvimento contou com a participação da Biblioteca, Assistência Estudantil, Grêmio Estudantil e direção do campus, todos engajados para a realização do projeto. A problematização da presente pesquisa foi em torno de perguntas, como a biblioteca poderia incentivar a leitura e a escrita de forma que houvesse um engajamento institucional.

Primeiramente foi realizada a elaboração de um projeto que foi submetido e aprovado nas instâncias da instituição de ensino. Após, foi realizada a publicação de um regulamento do concurso cultural, possibilitando que todos os discentes matriculados concorressem ao concurso cultural com até duas poesias e dois contos.

Todos os trabalhos foram entregues à comissão organizadora composta pelos servidores da biblioteca do Instituto Federal Farroupilha, Campus Santa Rosa. A comissão julgadora era composta por servidores na área de letras e escritores convidados, tendo como atribuição avaliar as poesias e os contos quanto aos critérios de originalidade, criatividade, coesão e coerência.

De acordo com o previsto no regulamento, foram selecionados para publicação os 50 melhores textos, sendo que os três melhores, ainda foram contemplados com troféus. Após a escolha dos textos, o material passou por um processo de correção e diagramação do livro. Os recursos que viabilizaram a realização foram oriundos da Assistência Estudantil, atendendo a Resolução n° 18/2012.

3 Resultados parciais/finais

A utilização da política institucional de apoio à cultura buscou estimular a leitura e o desenvolvimento da escrita dos alunos. Destaca-se a importância da leitura, de acordo com Orlandi:

> Atribui-se à leitura um valor positivo absoluto: ela traria benefícios óbvios e indiscutíveis ao indivíduo e à sociedade – forma de lazer e de prazer, de aquisição de conhecimentos e de enriquecimento cultural, de ampliação das condições de convívio social e de interação. (ORLANDI [et. al.], 2005, p. 19).

A leitura e o livro como ferramenta de difusão cultural é expresso através da Lei nº 10.753, a qual é nomeada como "Lei do Livro" de 30 de outubro de 2003 e que institui a Política Nacional do Livro, a qual define o livro como:

> O meio principal e insubstituível da difusão da cultura e transmissão do conhecimento, do fomento à pesquisa social e científica, da conservação do patrimônio nacional, da transformação e aperfeiçoamento social e a da melhoria da qualidade de vida. (BRASIL, 2003).

A Lei do Livro retrata o valor da literatura e do livro na cultura e no fazer social. O livro é um importante instrumento de educação, cultura e de mudança na sociedade. Nesse contexto cabe às bibliotecas disseminar a informação e tornar acessível à comunidade na qual está inserida.

O concurso literário resultou na publicação do livro: "Jovem Escritor Farroupilha: coletânea de contos e poemas do Instituto Federal Farroupilha, Campus Santa Rosa" escrito pelos alunos da Instituição, os quais tiveram a oportunidade de demonstrar sua capacidade de fazer literatura. Os textos foram avaliados por uma comissão julgadora que selecionou os melhores textos, resultando na publicação dessa coletânea. O Concurso premiou todos os jovens escritores com um exemplar do livro, troféus aos três primeiros colocados, além de um exemplar para cada colaborador do projeto.

4 Considerações parciais/finais

Foi realizado um evento cultural de lançamento do livro a fim de socializar e divulgar a publicação dos alunos. Contou apresentação teatral, grupo musical, leitura dos contos que foram publicados na coletânea e declamação das poesias.

Os quinhentos exemplares da coletânea foram disponibilizados para doações às bibliotecas, centros de informação e documentação, a fim de disseminar o fazer literatura. Sem dúvida, a publicação do livro foi uma política institucional entre a biblioteca e assistência estudantil que servirá de estímulo para os que participaram do projeto e outros jovens demonstrarem seus dons e habilidades como escritores.

5 Referências

BRASIL. Lei nº 10.753 de 30 de Outubro de 2003. **Institui a Política Nacional do Livro**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.753.htm>. Acesso em: 07 maio 2016.

_____. Lei 12.343/2010. **Institui o Plano Nacional da Cultura.** Disponível em : < http://www.cultura.gov.br/documents/10907/963783/Lei+12.343++PNC.pdf/e9882c97-f62a-40de-bc74-8dc694fe777a>. Acesso em 06 maio 2016.

Heliton Manys. A importância da leitura para o aprimoramento da escrita no ensino médio. **Revista eletrônica.** Disponível em: <http://www.feati.edu.br/revistaeletronica/downloads/numero8/aImportanciaLeituraAprimoramentoEscritaEnsinoMedio.pdf>. Acesso em 06 maio 2016.

ORLANDI, Eni Pulcinelli... [et. al.]. **Leitura:** perspectivas interdisciplinares. 5. ed. São Paulo: Ática, 2005, 115 p.

PRESERVAÇÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA EM ARQUITETURA: AÇÕES DA BIBLIOTECA DE ARQUITETURA E URBANISMO DA USP

Marcia Rosetto (FAU USP) - mrosetto@usp.br

Dina Elisabete Uliana (FAU USP) - dina.uliana@gmail.com

Maria José Polletti (FAUUSP) - mjpollet@usp.br

Resumo:

Um dos principais movimentos sociais iniciados nesses últimos 60 anos é quanto à questão da sustentabilidade representada em três pilares: desenvolvimento econômico, desenvolvimento social, e salvaguarda do meio ambiente. Na área da educação a UNESCO estabeleceu o período de 2005 a 2014 como a "Década da Educação para o Desenvolvimento Sustentável (DEDS)" com o objetivo de promover essa temática e um envolvimento mais enfático das pessoas e organizações. Nesse contexto, se insere a questão da transferência do conhecimento e sua compreensão como um dos aspectos estratégicos a ser destacado nas práticas organizacionais da universidade. Seguindo esses preceitos, a Biblioteca da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (FAUUSP) vêm realizando uma série de projetos que tem como objetivo organizar e propiciar o acesso a um acervo especializado, em especial às informações publicadas em periódicos nacionais e acervos pessoais de docentes e arquitetos doados à FAUUSP como subsídio aos programas de ensino e pesquisa.

Palavras-chave: *Arquitetura e Urbanismo. Acesso à informação e conhecimento. Índice de Arquitetura Brasileira. Revista Acrópole Eletrônica. Biblioteca de Arquitetos.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Recursos de recuperação da informação*

1 Introdução

A partir dos anos 60 a sustentabilidade aparece com destaque em várias agendas de programas desenvolvidos pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) tornando-se como um dos principais movimentos sociais e consolidado de forma sistêmica em três pilares: desenvolvimento econômico, desenvolvimento social, e salvaguarda do meio ambiente, representados de várias formas e inseridos nas práticas organizacionais.[1] Conforme Matsuura (2005, p.1), a "Sustentabilidade é um preceito moral, e também um conceito científico. Está intimamente ligada com a questão da paz, dos direitos humanos e da equidade, e incluindo a ecologia e o aquecimento global. Estando conectada às ciências naturais, econômicas e políticas, é também uma questão cultural". Nesse contexto, a educação é uma das áreas estratégicas para sua implementação e dessa forma a UNESCO estabeleceu o período de 2005 a 2014 como a "Década da Educação para o Desenvolvimento Sustentável (DEDS)", com o objetivo de envolver de forma mais enfática as pessoas e organizações (UNESCO and Sustainable Development, 2005). Em pesquisa realizada para verificar como a sustentabilidade vinha sendo conduzida na esfera da educação em nível superior constatou-se que a questão da transferência do conhecimento e sua compreensão seria um dos aspectos estratégicos a ser inserido nos planos de ação das universidades (WALS, 2014). Em conformidade com esse cenário, a Biblioteca da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (FAUUSP) vêm elaborando projetos com o objetivo de organizar e propiciar o acesso a informações publicadas em periódicos nacionais e acervos pessoais doados à FAUUSP. Além disso, intenta divulgar e compartilhar essas experiências e práticas realizadas com a comunidade nacional e internacional.

2 Materiais e métodos

Segundo Cunha (2010), as bibliotecas universitárias são organizações complexas com uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram sendo desenvolvidos ao longo do tempo e, devido ao impacto da tecnologia digital, vem proporcionando serviços inovadores destacando-se a seleção e digitalização de materiais e manutenção de repositórios digitais. Alinhada a esse contexto, a Biblioteca da FAUUSP desenvolveu projetos que contemplassem esses aspectos e que proporcionassem a sustentabilidade para projetos institucionais conforme as ações a seguir: Estabelecer plano de ação contemplando os tipos de projetos que poderiam ser realizados e os objetivos que se pretendia alcançar; Organizar equipes de trabalho para a implantação, incluindo contato com especialistas que poderiam contribuir para os projetos a serem realizados; Elaborar a arquitetura de informação para os projetos estabelecidos; Selecionar e organizar os conteúdos e seus *links* de acordo com a arquitetura da informação elaborada; Estabelecer parâmetros para gestão e manutenção técnica; Disponibilizar os conteúdos para a comunidade usuária.

3 Resultados parciais/finais

Em conformidade com as ações definidas, a Biblioteca da FAUUSP desenvolveu projetos que contemplam os propósitos delineados a seguir descritos: 1 - *Índice de Arquitetura Brasileira (IAB)* - disponibilização, via rede internet, do IAB contemplando a indexação de artigos dos principais periódicos brasileiros publicados na área de Arquitetura,

[1] Os estudiosos dessa área identificam que o marco inicial da sustentabilidade ocorreu a partir da década de 1970, sendo fundamental a publicação do relatório da Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), editado em 1987, e mais conhecida como Comissão Brundtland (Nosso Futuro Comum) (BARBIERI, 2010).

Urbanismo, Design e Arte. Atualmente com mais de 63 mil artigos proporcion a difusão e acesso às orientações da arquitetura e urbanismo brasileiro, com *links* para os artigos já existentes em meio eletrônico; 2- *Revista Acrópole Eletrônica* – publicação pioneira na área de arquitetura é considerada como um dos mais importantes registros documentais de uma época da cultura brasileira e disponível desde 25 de junho de 2014 em *website* especialmente elaborado para esse fim, sendo registrado mais de 220 mil visualizações conforme dados coletados pelo sistema *Google Analytics* [2] ; 3- *Biblioteca dos Arquitetos* - como depositária de inúmeros acervos pessoais de destacados docentes e arquitetos brasileiros, a Biblioteca da FAUUSP estabeleceu a coleção "Biblioteca dos Arquitetos" que, de acordo com Camargo (2009), são arquivos de pessoas que trazem valores para o campo da pesquisa que a instituição de custódia pretende cobrir e que também estão conectados com a visibilidade acadêmica e representatividade do acervo como um todo. Os documentos já tratados estão disponíveis no catálogo online DEDALUS. [3]

4 Considerações parciais/finais

Como resultado dos projetos desenvolvidos, descritos no item 3, acredita-se que a Biblioteca da FAUUSP vem contribuindo com os docentes, pesquisadores, alunos e demais interessados com a disponibilização de variados instrumentais que proporcionam o acesso à informação especializada e tornando a biblioteca universitária, como identifica Arruda (2009), como um organismo multifacetado com novas propostas e que estão diretamente relacionadas com as competências acumuladas, a inserção e integração com o meio, além da capacidade inovativa para participar do ambiente social como um todo.

5 Referências

ARRUDA, R. G. Unidades de informação e sustentabilidade: requisitos para organizações do conhecimento, o caso Embrapa. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.5, n. 1/2, p. 28-41, jan-dez. 2009.

BARBIERI, J. C. et al . Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. **RAE**, São Paulo, v.50, n. 2, p. 146-154, abr./jun. 2010.

CAMARGO, A.M.. Arquivos pessoais são arquivos. **Revista do Arquivo Público Mineiro**, Belo Horizonte, n.2, p. 26-39, jul/dez. 2009.

CUNHA, M. B. Da A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero Revista de Ciência da Informação**, v.11, n.6, p.1-22, dez. 2010.

IFLA. Declaración acerca de las Bibliotecas y el Desarrollo Sostenible, 2002. Disponível em: http://www.ifla.org/ES/publications/declaraci-n-acerca-de-las-bibliotecas-y-el-desarrollo-sostenible Acesso em: 20 de abril 2016.

MATSUURA, K. Sustainable development, our common task. In: **UNESCO and Sustainable Development**. Paris: UNESCO, 2005 p. 1.

UNESCO and Sustainable Development. Paris: UNESCO, 2005.41p.

WALS, A.E.J. Sustainability in higher education in the context of the UN DESD: a review of learning and institutionalization processes. **Journal of Cleaner Production,** n.62, p.8-15, 2014.

[2] Disponível em: http://www.acropole.fau.usp.br
[3] Disponível em: http://dedalus.usp.br/F?RN=872299955

PROCESSO DE CONSOLIDAÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DO CEFET/RJ: MOTIVAÇÕES, INSPIRAÇÕES E DESAFIOS

Samantha Andrade da Rosa (CEFET/RJ) - samantha.rosa07@gmail.com

Lorena Alleyne Vannelle (CEFET/RJ) - loreninhazinha@hotmail.com

Luciana Souza Castro (UFF) - luucmail@gmail.com

Kellen Cristhiane Corrêa Faria (CEFET/RJ) - kellencorrea@hotmail.com

Resumo:

O presente trabalho consiste em relato de experiência sobre o processo de consolidação do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ. Objetiva comunicar o que está sendo feito nesse sentido e, ao mesmo tempo, compartilhar com demais profissionais bibliotecários interessados no tema. Cita as metodologias de benchmarking e análise de SWOT como ferramentas para o desenrolar dos trabalhos. Informa, em seus resultados parciais, a criação do "Grupo de Trabalho do Sistema" e a intenção de atualizações de regimento e regulamento do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ. Como considerações parciais relata a preocupação do Sistema de Bibliotecas em contribuir para a sustentabilidade institucional do CEFET/RJ em constante atualização e crescimento nos seus próximos anos de história de educação pública, gratuita e de qualidade.

Palavras-chave: *Sustentabilidade institucional. CEFET/RJ. Sistema de Biblioteca.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 Introdução

Muitas são as motivações, inspirações e desafios encontrados durante a consolidação de um Sistema de Bibliotecas. No Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ) não está sendo diferente. Por se tratar de uma Instituição de Ensino quase centenária que vem congregando experiência, conhecimento e história dentre outras bases imprescindíveis à construção permanente do seu legado informacional à sociedade, promover mecanismos sistêmicos efetivos de organização, tratamento e disseminação deste legado torna-se imperativo.

Com a expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT), o CEFET/RJ expandiu-se e hoje, além do *campus*-sede Maracanã possui mais sete *campi*, a saber: Angra dos Reis, Itaguaí, Maria da Graça, Nova Friburgo, Nova Iguaçu, Petrópolis e Valença. O aumento do número de *campi*, ampliou também o número de bibliotecas ocasionando a necessidade da regulamentação de um Sistema de Bibliotecas que unificasse as demandas técnicas, a integração com os outros setores e que se responsabilizasse pela representação das bibliotecas diante da Instituição de Ensino Superior a qual pertence.

Criado em 2007, por meio de portaria institucional nº 420, o Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ vem buscando se consolidar dentro da instituição. A referida portaria, no entanto, se mostra deficitária não correspondendo a atual realidade das bibliotecas sendo, neste sentido, de extrema importância atualizações de regimento e regulamento que o definam e o regulem a fim de consolidá-lo, dando apoio às ações e políticas da Organização, conferindo sustentabilidade institucional ao refletir o CEFET/RJ da atualidade.

O objetivo do presente trabalho é apresentar o que está sendo feito neste sentido e convidar representantes dos Sistemas de Bibliotecas de instituições congêneres e demais profissionais bibliotecários interessados no tema à contribuírem nesse importante processo. O grande desafio dessa consolidação é o da integração harmônica das bibliotecas do Sistema através do destaque de suas similitudes evitando, no entanto, engessá-las em padrões que ocultem suas diversas especificidades.

Cabe ressaltar que a relevância da temática em questão se evidencia no universo das Bibliotecas da RFEPCT como um todo, sendo os "Sistemas de Bibliotecas" um dos objetos de estudo do Grupo de Trabalho intitulado *GT 07 - Gestão de Bibliotecas e Pessoas,* conforme se pode concluir do site da *Comissão Brasileira de Bibliotecas das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (CBBI).* (COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS DAS INSTITUIÇÕES DA REDE FEDERAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL, CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA, [201-]).

2 Materiais e métodos

O ponto de partida do trabalho foram as reuniões realizadas em 2014 entre os bibliotecários dos *campi.* Foi realizada a análise dos documentos referentes ao sistema, com o objetivo de diagnosticar sua situação atual. Para aprender como outras Instituições trilharam, com sucesso, o caminho de criação e consolidação de seus sistemas de bibliotecas, empregou-se o processo de *benchmarking* (SCHERMERHORN Jr., 2007) através das metodologias de observação e pesquisa, via Internet, de cinco instituições brasileiras de ensino. Destas, foi selecionada uma para estudo mais aprofundado, em um primeiro momento. A escolha se deu devido a semelhança com o CEFET/RJ e por entendermos se constituir modelo de excelência, pelas definições claras e objetivas constantes em seus regimento e regulamento estabelecidos para criação de seu sistema de bibliotecas, obtendo assim, sucesso em sua implantação. Foram realizados contatos por meio de conversas por videoconferência, contato telefônico e correio

eletrônico (*e-mail*).

3 Resultados parciais

Em uma das reuniões periódicas dos bibliotecários do CEFET/RJ ocorridas no primeiro semestre do ano corrente, instituiu-se o Grupo de Trabalho do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ (GT do Sistema), que ficou encarregado de dar prosseguimento à consolidação do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, uma das metas referentes às bibliotecas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para o quinquênio de 2015 a 2019 (em fase de avaliação)[1]. Tomando como base o objetivo de consolidação do sistema empenhado na sustentabilidade institucional através da integração harmônica de suas bibliotecas e, de mesmo modo, a valorização das especificidades de cada uma delas, o exame do material pesquisado será orientado através da análise SWOT (SCHERMERHORN Jr., 2007). Por meio dessa ferramenta de análise, a finalidade é de, paralelamente à "instituição-modelo" verificada através de *benchmarking*, podermos também identificar as forças e fraquezas, bem como as oportunidades e ameaças ao Sistema de Bibliotecas. Por meio do GT do Sistema, fomentando ações conjuntas e integradas dos bibliotecários do CEFET/RJ, anseia-se, para o centenário da Instituição em 2017, a produção de regimento e regulamento bem fundamentados para o caminho efetivo da consolidação do Sistema de Bibliotecas.

4 Considerações parciais

O desafio da consolidação do Sistema de Bibliotecas do CEFET/RJ, assim entendemos, advém da motivação de unificar e solucionar demandas técnicas das bibliotecas, bem como de uma melhor integração com os demais setores da Instituição. Isso nos inspira a ansiar pelo aumento da representação efetiva do Sistema nos futuros planejamentos e metas institucionais. Assim sendo, um Sistema de Bibliotecas bem fundamentado com base nos valores institucionais em seus principais documentos, diga-se regimento e regulamento, poderá contribuir para a sustentabilidade institucional do CEFET/RJ em constante atualização e crescimento nos seus próximos anos de história de educação pública, gratuita e de qualidade.

5 Referências

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA**.** Portaria nº 420, de 27 de agosto de 2007. **Boletim de Serviço**, Rio de Janeiro, n. 222, p.75-76, ago. 2007.

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS DAS INSTITUIÇÕES DA REDE FEDERAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL, CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA. **GT 07**: Gestão de Bibliotecas e Pessoas. [201-]. Disponível em: <http://www.cbbionline.org/gestatildeo-de-bibliotecas-e-de-pessoas.html>. Acesso em: 02 maio 2016.

SCHERMERHORN Jr., John R. **Administração**. 8.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2007.

1 Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI (2015-2019), de autoria do CEFET/RJ, com previsão de ser publicado por este Centro ainda no ano de 2016.

Programa de Competência em Informação para a Rede Ametista de Bibliotecas da CPRM – Serviço Geológico do Brasil: uma proposta e primeiras ações.

Jean Charles Racene dos Santos Martins (CPRM - SGB) - jean.martins@cprm.gov.br

Margareth Lopes de Moraes (CPRM - SGB) - margareth.moraes@cprm.gov.br

Roberta Pereira da Silva de Paula (CPRM - SGB) - roberta.silva@cprm.gov.br

Resumo:

Apresenta a estruturação do Programa de Competência em Informação para a Rede Ametista de Bibliotecas da CPRM – Serviço Geológico do Brasil. O objetivo foi promover novos saberes e habilidades em informação visando potencializar o uso dos recursos de informação, assim como os produtos e serviços de informação oferecidos aos nossos usuários internos e externos, presencial ou remotamente. A Rede Ametista possui 13 (treze) bibliotecas em todo o Brasil com foco na área de Geociências. Neste sentido a Rede Ametista assume papel importante para o cumprimento da missão institucional da CPRM que é o de "gerar e difundir o conhecimento geológico e hidrológico básico necessário para o desenvolvimento sustentável do Brasil". Inicialmente, foi feito um teste da proposta na Biblioteca Octávio Barbosa localizada no Escritório da CPRM no Rio de Janeiro para depois apresentá-lo, através de videoconferência, para as Bibliotecas Regionais localizadas em outros estados do Brasil. O Programa foi dividido em Ações com suas respectivas metodologias para a solução de problemas no intuito de alcançar resultados que impactassem significativamente na desenvoltura dos usuários quanto à recuperação, acesso e uso da informação geocientífica disponibilizados através de variadas fontes institucionais e da comunidade científica nacional e internacional.

Palavras-chave: *Competência em informação. Programa Competência em Informação. Treinamento de usuários. Rede Ametista. CPRM.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

Este trabalho apresenta a estruturação de um programa de Competência em Informação para a Rede de Bibliotecas da CPRM – Serviço Geológico do Brasil. O objetivo é promover novos saberes e habilidades em informação visando potencializar o uso dos recursos de informação, assim como os serviços e produtos oferecidos aos nossos usuários internos e externos.
A Rede de Bibliotecas possui 13 (treze) bibliotecas em todo o Brasil com foco na área de Geociências. A CPRM tem como missão gerar e difundir o conhecimento geológico e hidrológico básico necessário para o desenvolvimento sustentável do Brasil. Inicialmente, foi feito um teste da proposta na Biblioteca Central localizada no Rio de Janeiro para depois apresentá-la, através de videoconferência, para as Bibliotecas Regionais localizadas em outros estados. O Programa foi dividido em Ações com suas respectivas metodologias para a solução de problemas, como vemos a seguir.

2 Materiais e métodos

A estruturação do Programa de Competência em Informação deve identificar as ações que serão desenvolvidas, o público-alvo, os objetivos, a metodologia a ser empregada e as respectivas datas. As diretrizes abaixo podem trazer contribuições para que outras bibliotecas e unidades de informação possam elaborar ou atualizar o seu próprio programa.

Elementos	Ação 1	Ação 2	Ação 3	Ação 4	Ação 5
Ação	Visitas Guiadas	Atendimento Individual	Treinamento Presencial em Grupos	Palestrantes Externos	Treinamento a Distancia
Público-Alvo	Admitidos no último concurso público e visitante externo	Pesquisadores	Pesquisadores da CPRM	Todos os funcionários da CPRM	Técnicos, Analistas e Pesquisadores.
Objetivos	Promover maior utilização do acervo da Biblioteca e do Multimeios (acervo fotocartográfico)	Sanar dúvidas específicas e pontuais sobre as ferramentas de pesquisa nas bases de dados bibliográficas e georreferenciadas disponíveis da CPRM	Promover a melhor utilização das bases de dados da CPRM: Catálogo Online PHL, Biblioteca Virtual Acesso Livre e Repositório Institucional RIgeo	Promover a aquisição de novos conhecimentos	Promover a aquisição de novos conhecimentos e habilidades de informação aos funcionários da CPRM
Metodologia	Visitas em grupos de no máximo 10 (dez) participantes. Divulgação e agendamento dos participantes foram realizados pela Divisão de Recursos Humanos	Atendimento personalizado com o horário agendado e o espaço definido pela Biblioteca	Palestras presenciais ministradas pela Equipe da Biblioteca com o objetivo de transmitir informações claras e práticas	Palestras ministradas por palestrantes externos, realizadas na CPRM no Rio de Janeiro, com transmissão para todas as suas Unidades Regionais.	Cursos de Capacitação com baixo custo de implementação realizados na CPRM no Rio de Janeiro com transmissão para as suas Unidades Regionais através de videoconferência.
Data	08/10/2014	20/05/2015	06/11/2014	30/09/2015	16/07/2014

Fonte: Os autores.

No quadro acima estão elencadas propostas de ações que estão sendo realizados na Biblioteca Central da CPRM. As ações iniciaram no ano de 2014 até o presente momento. Sempre atuamos em colaboração com outros setores da instituição, tais como: Divisão de Recursos Humanos, Divisão de Editoração, Divisão de Marketing, Divisão de Informática e Assessoria de Comunicação que auxiliam nas ações do programa.

3 Resultados parciais/finais

Nas Ações realizadas para o desenvolvimento da Competência em Informação dos Usuários da Biblioteca Central da CPRM, registramos o interesse por elas através da quantidade de usuários que as utilizaram como demonstramos abaixo:
Ação 1 - Visitas Guiadas na Biblioteca e Multimeios – 5 Grupos – 78 Visitantes;
Ação 2 - Atendimento Individual para usos específicos em bases de dados da CPRM – 22 Usuários;
Ação 3 - Treinamento Presencial em Grupos para orientação no uso das bases de dados – 3 Grupos – 48 Usuários;
Ação 4 - Palestrantes Externos – 1 Palestra sobre Gestão de Documentos – Videoconferência com 30 usuários presenciais;
Ação 5 – Treinamento a Distância – 1 Treinamento da Base Elsevier – Videoconferência com 20 usuários presenciais;
Após essas ações do programa observamos um aumento significativo na utilização dos nossos espaços e dos serviços que a biblioteca oferece, seja de maneira presencial ou virtual.

4 Considerações parciais/finais

Nesta construção, objetivou-se esclarecer a estruturação de um Programa de Competência em Informação, o qual pretende servir de apoio para inovações e assim, obter resultados, como o aumento da demanda e o reconhecimento da comunidade e seu público alvo.
Observou-se nas 5 (cinco) Ações desenvolvidas para o Programa de Competência em Informação da Rede de Bibliotecas da CPRM, que todas as Ações programadas dependem de fatores externos como: demanda de usuários, disponibilidade de palestrantes, temas de interesse da comunidade técnico-científica e compatibilização de agendas dos palestrantes e salas de videoconferência na CPRM. Observou-se também que o nível de satisfação do usuário, registrado através de cartas de agradecimento, foi muito bom.
Conclui-se que o Programa é viável, teve uma boa receptividade e deve continuar se aperfeiçoando dentro do seu propósito de habilitar os usuários na busca de informações nas bases de dados da CPRM objetivando o seu aprimoramento no processo investigativo para a construção do conhecimento em Geociências.

5 Referências

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, v. 2, n.2, p.78-89, 2006.
DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. Ciência da Informação, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.
LAU, Jesus. Guidelines on information literacy for lifelong learning. Vera Cruz: Univ.Veracruzana, 2006. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s42/pub/ILGuidelines2006.pdf>. Acesso em: 20 de mar. 2009.

PROGRAMA DE TREINAMENTO DO PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA (UEPG)

Maria Luzia Fernandes Bertholino dos Santos (UEPG) - mluzia@gmail.com

Angela Maria de Oliveira (UEPG) - amolivei@uepg.br

Ivani Silva (UEPG) - ivsilva@uepg.br

Eunice Silva Novais (UEPG) - enovais@uepg.br

Vera Lucia Braga da Silva (UEPG) - vlbsilva@uepg.br

Joseani Maria Ferro (UEPG) - jmferro@uepg.br

Resumo:

O estudo tem por objetivo apresentar os dados estatísticos da capacitação da comunidade universitária da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) na exploração dos recursos informacionais do Portal de Periódicos da CAPES, durante o período de 2005 a 2015. No ínicio, quando a UEPG teve direito ao acesso ao Portal, a capacitação era realizada pelos bibliotecários e no ano de 2010 também pelo Projeto Pró-multiplicar (alunos bolsistas multiplicadores) com o apoio dos bibliotecários. Concluíu-se que é fundamental, a UEPG como Instituição participante dar continuidade aos projetos de capacitação para atender as necessidades informacionais da comunidade universitária e também possibilitar a sua representatividade nos índices estatísticos do referido Portal.

Palavras-chave: *Capacitação. 2. Usuários. 3. Buscas Base de dados. 4. Portal da CAPES.*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

PROGRAMA DE TREINAMENTO DO PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA (UEPG)

RESUMO

O estudo tem por objetivo apresentar os dados estatísticos da capacitação da comunidade universitária da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) na exploração dos recursos informacionais do Portal de Periódicos da CAPES, durante o período de 2005 a 2015. Foram treinadas 2.141 pessoas. A capacitação era realizada pelos bibliotecários e posteriormente pelo Projeto Pró-multiplicar com o apoio dos bibliotecários e alunos multiplicadores. Concluiu-se que é fundamental dar continuidade aos projetos de capacitação para atender as necessidades informacionais da comunidade universitária e também possibilitar a representatividade da UEPG nos índices estatísticos do referido Portal.

Palavras-chave: 1. Capacitação. 2. Usuários. 3. Buscas Base de dados. 4. Portal da CAPES.

ABSTRACT

The study aims to present the statistics of training of the university community of Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) in the exploitation of information resources of the CAPES Journal Portal, during the period 2005 to 2015. Were trained 2,141 people. The training was carried out by librarians and later by the Project Pro-multiply with the help of librarians and multipliers students. It was concluded that it is essential to continue the training projects to meet the informational needs of the university community and also enable the representativeness of the UEPG statistical indices of said Portal.

Keywords**:** 1.Training. 2. Users.3. Database searches. 4. CAPES Portal.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade do conhecimento e a comunicação científica passam por um processo de democratização da informação com a disseminação da publicação científica eletrônica. O crescimento da pesquisa e das instituições contempladas pelo acesso à informação certamente estão refletidas na produtividade científica.

A UEPG começou a acessar o Portal de Periódicos da CAPES em 2005. Inicialmente, os bibliotecários receberam treinamentos e assumiram a responsabilidade em repassar para a comunidade universitária. No ano de 2008, a CAPES lançou o Programa de Formação de Multiplicadores (Pró-Multiplicar), cujo programa em 2010, a UEPG, integrou-se. O Projeto teve como foco obter o apoio dos bolsistas de pós-graduação da CAPES, nos anos iniciais do seu programa, para atuarem como monitores na divulgação e instrução do Portal junto aos seus colegas de graduação e pós-graduação durante o período em que estivessem cursando a pós-graduação. A Biblioteca juntamente com a Pró- Reitoria de Pesquisa e Pós-graduação (PROPESP) sempre apoiaram o aluno bolsista em seus treinamentos orientando-os para que pudessem repassar os conhecimentos à seus pares.

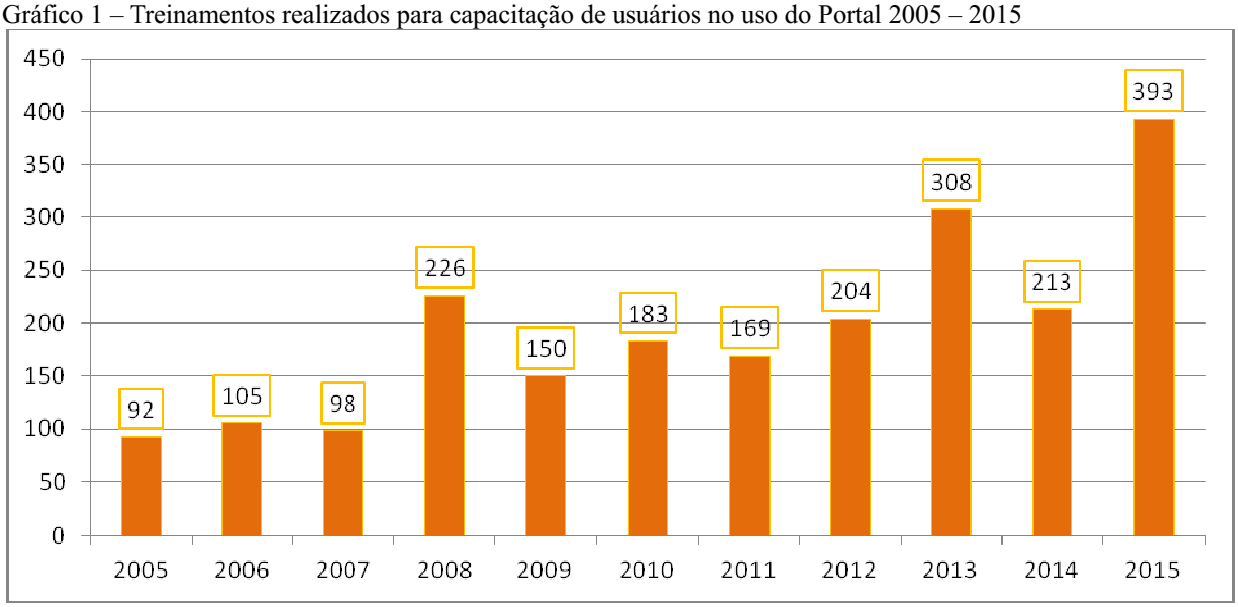
2 MATERIAIS E MÉTODOS

Os treinamentos foram ministrados em laboratórios de informática ou em salas de aula com os alunos utilizando seus próprios notebooks ou dispositivos móveis. O conteúdo trabalhado foi a apresentação do Portal de Periódicos, criação do perfil no Meu Espaço e execução de buscas nas bases de dados de acordo com área de conhecimento.

3 RESULTADOS

Desde que a UEPG começou a acessar o Portal de Periódicos da CAPES, 2.141 pessoas foram treinadas através do Programa Pró-multiplicar, pelos bibliotecários e editores do Portal, cujos números estão representados no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Treinamentos realizados para capacitação de usuários no uso do Portal 2005 – 2015



FONTE: As autoras

Observa-se que a partir de 2010 obteve-se um crescimento nos treinamentos, devido ao programa pró-multiplicar. Em 2011 houve uma diminuição dos treinamentos, fazendo com que, em 2012, os bibliotecários elaborassem um cronograma de treinamentos por área do conhecimento, convidando os alunos de pós- graduação para participar e dar continuidade ao projeto. A colaboração de representantes de editoras na nossa instituição reforçou a divulgação e disseminação do Portal de Periódicos da CAPES.O Programa Pró-multiplicar contribuiu para a disseminação dos recursos informacionais do Portal de Periódicos da CAPES, aumentando assim, a representatividade da UEPG no referido Portal.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na expectativa de exercer seu papel de disseminadora dos recursos informacionais do Portal da CAPES, a Biblioteca tem empreendido esforços no sentido de promover cursos, palestras e treinamentos para divulgar e estimular o uso dessa importante ferramenta de busca de informação científica, que amplia as fontes de pesquisa e recursos bibliográficos para atingir sua missão de apoio ao ensino, à pesquisa e a extensão universitária, além de criar mecanismos que facilitem o processo de pesquisa dos programas de pós-graduação que aperfeiçoam seu desempenho e atingem melhores indices de avaliação perante à CAPES promovendo a visibilidade da UEPG no panorama da pesquisa em nivel nacional e internacional

O estímulo e incentivo para explorar as fontes de informação do Portal geram o aumento dos índices estatísticos e justificam sua existência e investimentos governamentais federais para sua manutenção. A UEPG como Instituição participante deve dar continuidade aos treinamentos e incentivo ao uso do Portal de Periódicos da CAPES.

5REFERÊNCIAS

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR - CAPES.**Portaria Nº 144, de 20 de outubro de 2009**. Disponível em: http://sites.uepg.br/ppgg/Public/documentos/885f2c320a7f0a1a21ddb75679603f66.pdf. Acesso em: 25 mar. 2016.

PROGRAMA DE TREINAMENTO DO PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES: INTERLOCUÇÕES ENTRE AS ÁREAS DA SAÚDE E ARQUITETURA

Márcia Meireles de Melo Diniz (UFMG) - marciamelodiniz@gmail.com

Jane Rodrigues Guirado (ufmg) - guiradojr@hotmail.com

Mariza Cristina Talim (UFMG) - marizatalim@gmail.com

Resumo:

Trata-se de programa de treinamento que visa capacitar as comunidades do Campus Saúde e Escola de Arquitetura da UFMG para a utilização dos recursos do Portal de Periódicos Capes. O propósito do treinamento é promover a interlocução entre as comunidades citadas que apresentam características diferentes nas suas atividades científicas. Como resultado, observou-se que o número de participantes das comunidades nos treinamentos oferecidos vem crescendo consideravelmente a cada semestre, além de registrar outras demandas decorrentes da oferta do treinamento. É importante destacar que os resultados esperados estão sendo alcançados nas duas Unidades. Ressalta-se que a comunidade da Escola de Arquitetura apresenta desafio maior a esse programa por causa das características próprias da área, mas com o programa de treinamento tem conseguido intensificar a demanda por pesquisa no Portal de Periódicos da Capes.

Palavras-chave: *Treinamento de usuários. Educação de usuários.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

As Bibliotecas Raffaello Berti da Escola de Arquitetura (EA) e J. Baeta Vianna Campus Saúde são Unidades integrantes do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG), e seus prédios estão proximamente localizados. Ambas as Bibliotecas atendem além da sua comunidade local, a comunidade das demais Unidades da UFMG, como também à comunidade externa da universidade.

Uma das funções da biblioteca é a de ser facilitadora na busca de informação para os seus usuários. Dessa forma, o bibliotecário tem papel primordial, atuando como mediador entre o usuário e as fontes de informação que ele utiliza (BARRETO, 1994; CRESTANA, 2003; CRESTANA et al., 2008; MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007). Para exercer esse papel de facilitadora, a biblioteca oferece, sistematicamente, programa de capacitação para sua comunidade.

Entre esses programas, destaca-se o de capacitar as comunidades do Campus Saúde e Escola de Arquitetura da UFMG para a utilização dos recursos do Portal de Periódicos Capes. O programa iniciou-se no segundo semestre de 2012 e tem como finalidade ampliar o uso do Portal de Periódicos da Capes; melhorar o desempenho de utilização do Portal de Periódicos da Capes; incentivar as comunidades do Campus Saúde e da Escola de Arquitetura da UFMG a utilizarem os recursos do Portal na sua totalidade; otimizar os recursos físicos/materiais/pessoal; e promover a interlocução de informação e experiências relacionadas à pesquisa nas áreas da Saúde e Arquitetura.

O propósito principal do treinamento é promover a interlocução entre as comunidades citadas que apresentam características diferentes nas suas atividades científicas. A área da saúde apresenta, notadamente, maior demanda e especificidades na pesquisa. A troca de informações e experiências entre as áreas proporcionou visão maior das possibilidades de pesquisa disponíveis para ambas as áreas. E, ainda, o programa se encontra em consonância com a missão e objetivos do Portal de Periódicos da Capes em capacitar professores, pesquisadores, alunos e funcionários na utilização da coleção do Portal de Periódicos nas suas atividades de ensino, pesquisa e extensão (BRASIL, 2015).

2 Materiais e métodos

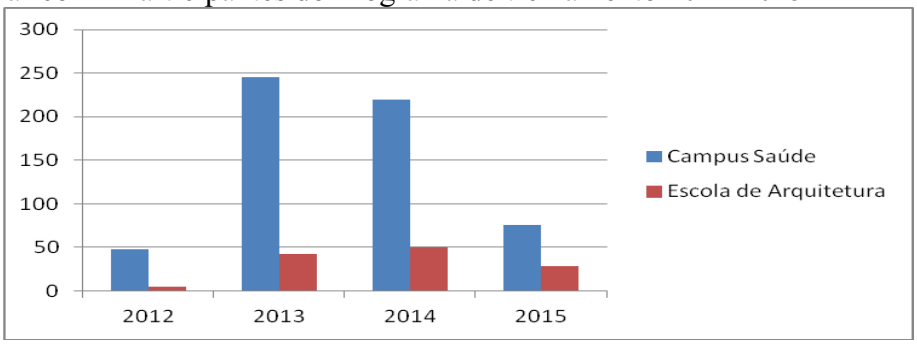
Para alcançar os objetivos foram realizadas ações, que consistiram em:

1. promover um programa de treinamento do Portal de Periódicos da Capes semestralmente;
2. atender às demandas dos professores e alunos das respectivas Unidades com aulas expositivas e treinamentos;
3. oferecer serviço personalizado de levantamento bibliográfico nas bases de dados disponíveis na coleção do Portal;
4. propiciar a ampla divulgação do Portal de Periódicos da Capes nos meios de comunicação das Unidades;
5. inserir o programa de treinamento dos recursos do Portal de Periódicos da Capes na grade curricular dos cursos, em conjunto com os professores das disciplinas.

3 Resultados parciais/finais

Observou-se que o número de participantes das comunidades nos treinamentos oferecidos vem crescendo consideravelmente a cada semestre. O gráfico abaixo apresenta esses resultados.

Gráfico 1 - Participantes do Programa de treinamento 2012-2015



FONTE: Das autoras, 2016.

Ressalta-se que, no ano de 2015, foram ofertados menos treinamentos, em virtude do movimento de paralisação dos servidores da UFMG, consequentemente, menor número de participantes em relação aos anos anteriores.

4 Considerações parciais/finais

É importante destacar que os resultados esperados estão sendo alcançados nas duas Unidades. Verificou-se crescimento, em cada ano, do número de participantes no programa de treinamento, principalmente de alunos da graduação. Observou-se ainda demanda crescente de solicitações de professores e alunos por treinamento para utilização dos recursos do Portal de Periódicos da Capes. Constatou-se também procura expressiva pelo Serviço de Atendimento Personalizado e, a partir de 2014, alguns cursos disponibilizaram espaço na sua grade curricular para a realização desse treinamento. Em 2015, foi ofertada disciplina optativa no Programa de pós-graduação da Faculdade de Medicina voltada para esse programa de capacitação para as duas comunidades. A Escola de Arquitetura tem conseguido intensificar a demanda por pesquisa no Portal de Periódicos da Capes.

Assim, a interlocução das duas áreas do conhecimento mostrou-se eficaz e representa uma importante conquista para essas comunidades. Espera-se também que a troca de experiências entre as áreas continue a contribuir para o melhor desempenho na utilização do Portal de Periódicos da Capes na UFMG.

5 Referências

BARRETO, A.A. A questão da informação. *São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, v.8, n.4, p.3-8, 1994.

BRASIL. Coordenação do Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Portal de periódicos CAPES/MEC: missão e objetivos. Disponível em: Acesso: 16 out. 2015.

CRESTANA, M.F. Bibliotecários da área médica: o discurso a respeito da profissão. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.8, n.2, p.134-149, 2003.

CRESTANA, M.F. *et al*. Capacitação de alunos de medicina em pesquisa bibliográfica, por meio da educação a distância: experiência do Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: CRUESP, 2008.Disponível em: <http://www2.fm.usp.br/gdc/docs/biblioteca_33_Capacitacao_usuarios_EAD_2008_junho_23.pdf>. Acesso em: 17 ago. 2015.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.S.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. *Ciência da Informação*, Brasília, v.36, n.1, p.118-127, 2007.

PROGRAMA NACIONAL BIBLIOTECA NA ESCOLA (PNBE): LEITURA E BIBLIOTECA NO PROCESSO DE FORMAÇÃO ESCOLAR

Fabiana Sala (IFSP) - fabibuel@gmail.com

Resumo:

As políticas públicas de incentivo à leitura tem por finalidade inserir os alunos de escolas públicas no universo da cultura letrada durante o processo de formação escolar. O Programa Nacional Biblioteca na Escola (PNBE) é uma política governamental que distribuí obras literárias e didáticas às bibliotecas, alunos e professores das escolas públicas de ensino fundamental que visa superar a carência do fornecimento desses recursos ao longo do tempo. Este estudo pretende obter dados sobre o uso dos livros encaminhados às escolas e o impacto do PNBE na formação de leitores, com a finalidade de analisar as praticas pedagógicas de leitura em torno das obras distribuídas pelo Programa e realizar um diagnóstico sobre o que os atores envolvidos no processo pensam sobre os materiais literários que recebem, quais as praticas de leitura realizadas pelas escolas e o papel que a biblioteca representa no projeto político-pedagógico das escolas públicas municipais de Presidente Prudente.

Palavras-chave: *Leitura, Biblioteca Escolar, Políticas Públicas.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

As políticas públicas de incentivo à leitura tem por finalidade inserir os alunos de escolas públicas no universo da cultura letrada durante o processo de formação escolar. Uma proposta que visa a reversão, histórica e social, de restrição do acesso aos bens e serviços culturais limitados a parcelas privilegiadas da população. Instituir uma política de formação de leitores é fundamental para democratizar o acesso as fontes de informação, fomentar à leitura e garantir à formação de leitores competentes.

O Programa Nacional Biblioteca na Escola (PNBE) é uma política governamental que distribuí obras literárias e didáticas às bibliotecas, alunos e professores das escolas públicas de ensino fundamental que visa superar a carência do fornecimento desses recursos ao longo do tempo.

Este estudo pretende obter dados sobre o uso dos livros encaminhados às escolas e o impacto do PNBE na formação de leitores, com a finalidade de analisar as praticas pedagógicas de leitura em torno das obras distribuídas pelo Programa e realizar um diagnóstico sobre o que os diretores, coordenadores, professores, bibliotecários, pais e alunos pensam sobre os materiais literários que recebem, quais as praticas de leitura realizadas pelas escolas e o papel que a biblioteca representa no projeto político-pedagógico das escolas públicas municipais de Presidente Prudente, colaborando para a reflexão das praticas de leitura que são desenvolvidas nas escolas, à formação dos profissionais envolvidos e o espaço físico apropriado para a biblioteca escolar, para que esta possa ser integrada como ambiente centralizador no processo de aprendizagem e mediação da informação.

2 Materiais e métodos

Em relação aos procedimentos metodológicos visando à coleta e à análise de dados, optou-se pela pesquisa qualitativa, uma vez que possibilita enfocar o significado do comportamento do indivíduo ou de uma organização.

Escolheu-se dentre os diferentes métodos qualitativos o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), segundo proposta elaborada por Lefrèvre e Lefrèvre. O DSC é um método que se caracteriza pela reconstrução do discurso, a partir de diferentes discursos-sínteses, que analisados em conjunto, formam uma representação social.

O DSC traduz o essencial do conteúdo discursivo. Esses mesmos sujeitos são os sujeitos coletivos, pois o seu depoimento a sua fala, enquanto atores sociais expressam o discurso de muitos sujeitos coletivos, “em síntese, o DSC é como se o discurso de todos fosse o discurso de um” (LEFRÈVRE; LEFRÈVRE, 2003, p.83).

Dessa forma, pode-se afirmar que através de uma abordagem qualitativa é possível reconstruir as representações sociais que se constituem na vivência das relações objetivas dos atores sociais, e que lhe atribuem significados.

3 Resultados parciais/finais

Ao longo da formação escolar, as escolas e Bibliotecas desenvolvem diversas atividades de leitura visando o desenvolvimento crítico dos alunos. “Nos últimos anos intensificaram-se as discussões sobre o enfoque assumido pelo poder público sobre as políticas públicas de leitura e acesso à informação” (CAVALCANTE, 2010, p.).

Esse estudo é uma proposta que encontra-se em fase inicial e tem por finalidade investigar a realidade das práticas pedagógicas em torno das obras distribuídas pelo PNBE e verificar o papel da biblioteca no processo de formação escolar.

Segundo Brasil, (2008, p. 11) “uma política de formação de leitores deve ser encaminhada

para além de ações de compra e distribuição de livro". Desse modo, "Conhecer essas políticas faz-se importante no que tange à obtenção de recursos para variados fins, como a ampliação do acervo, projetos culturais e capacitações da equipe" (RASTELI, 2013, p. 68).

4 Considerações parciais/finais

A leitura quando é desprovida da crítica pode ser considerada como uma simples aquisição mecânica de informações e argumentos.

Quando a capacidade crítica do leitor é desenvolvida, ele pode se apropriar da informação, um processo onde o leitor passa a fazer parte da produção e/ou construção de um novo texto, no qual o leitor "[...] é entendido como co-autor, uma vez que não se concebe um texto que exista por si só, sem a presença dele" (ALMEIDA JUNIOR, p. 97).

Para que ocorra o desenvolvimento pleno do leitor no ambiente escolar, é imprescindível a inserção de uma biblioteca que seja atualizada, dinâmica e atenda às necessidades do plano de ensino estabelecido pela escola a qual está inserida.

Realizar um planejamento estratégico e inserir estas atividades mediadoras no cotidiano escolar, possibilita a transformação da realidade, e faz com que com que a biblioteca escolar possa atuar de forma efetiva no sistema educacional, cumprindo seu papel dentro da sociedade da informação.

5 Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Leitura, mediação e apropriação da informação. In. SANTOS, J. P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação doprofissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007.

Brasil. Ministério da Educação. **Programa Nacional Biblioteca da Escola (PNBE)**: leitura e bibliotecas nas escolas públicas brasileiras. Brasília: Ministério da Educação, 2008. Disponível em: <http://livrozilla.com/doc/843729/-pnbe---leitura-e-biblioteca-nas-escolas-p%C3%BAblicas-brasile...>. Acesso em: 29 de março de 2016.

CAVALCANTE, L. E. Cultura informacional e gestão de bibliotecas públicas municipais: competências e usos da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://congresso.ibict.br/index.php/enancib/index>. Acesso em: 05 de abril de 2016.

LEFRÈVRE; Fernando; LEFRÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. **O discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque de pesquisa qualitativa (desdobramentos). Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

RASTELI, Alessandro. **Mediação da leitura em bibliotecas públicas.** 2013. 169 f.. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/rasteli_a_me_mar.pdf>. Acesso em: 30 de março de 2016.

Projeto Amigos da Biblioteca: um relato de experência na Biblioteca Setorial da Escola Normal Superior da Universidade do Estado do Amazonas - UEA

Margarida dos Santos Valente Cruz (UFAM) - santos_margarida@hotmail.com

Maricelia Ferreira dos Santos (UFAM) - mariceliafs@hotmail.com

Leina Moraes Medeiros (UEA) - lmedeiros35@hotmail.com

Maria Inês de Melo Albuquerque (UEA) - mariaines_bibliotecaria@hotmail.com

Resumo:

A Biblioteca Setorial da Escola Normal Superior através do projeto "Amigos da Biblioteca UEA" desenvolveu atividades de estímulo ao ato da leitura nos anos de 2011 e 2012, através de uma proposta de extensão, sendo financiada e tendo como parcerias autores amazonenses, escolas públicas e instituições filantrópicas, o que reforça a função social da biblioteca e do bibliotecário, mas principalmente o que uma biblioteca universitária pode proporcionar à comunidade externa, promovendo o uso dos livros e a importância da leitura e escrita, além de propiciar o uso da biblioteca, sendo assim possível uma intervenção direta na comunidade. No sentido de auxiliar nas mudanças individuais e sociais, as atividades desenvolvidas são executadas com técnicas e metodologias para o desenvolvimento cultural e educacional e estímulos para que crianças e pré-adolescentes obtenham conhecimento das obras literárias, formas de leitura e escrita, além da presença de escritores, como forma de propiciar o acesso aos materiais informacionais de forma dinâmica e interativa. Desta forma, o projeto contribui para que não somente os alunos tenham um bom desempenho escolar, mas que a comunidade a qual está inserida adquira habilidades de leitura e escrita para uma busca constante da informação e geração de novos conhecimentos, o que também ajuda nas relações sociais, profissionais e familiares, como também a divulgação de escritores locais.

Palavras-chave: *Responsabilidade Social. Biblioteca Universitária. Leitura. Papel Social – Bibliotecário. Projeto Amigos da Biblioteca*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

Através da realização de projetos de extensão é possível uma intervenção direta na comunidade interna e externa de uma universidade, no sentido de proporcionar ou auxiliar nas mudanças individuais e sociais, empregando técnicas e metodologias fundamentais para o desenvolvimento cultural e educacional.

O projeto "Amigos da Biblioteca UEA" iniciado em 2011 através de uma proposta de atividade de extensão aos universitários desenvolveu atividades de incentivo ao ato da leitura, o uso dos livros e a valorização de temáticas ambientais, artísticas e literárias que possam propiciar o uso da biblioteca.

Sabendo que a falta de um costume rotineiro em realizar leituras dentro e fora de uma sala de aula, em casa ou na biblioteca é uma problemática visível na sociedade. Desta forma, o profissional bibliotecário através de sua função social desenvolve juntamente com demais profissionais atividades que propiciam o acesso aos materiais informacionais de forma interativa na comunidade a qual está inserido, para que, não somente os alunos tenham um bom desempenho escolar, mas que a comunidade a qual está inserida possa adquirir habilidades de leitura e escrita para uma busca constante da informação e geração de conhecimento, sendo que essas aquisições ajudarão também nas relações sociais, profissionais e familiares.

2 Materiais e métodos

Dentre as ações ressaltam-se os estudos preliminares de Koch e Elias (2011), quando a leitura desenvolve o pensamento e constrói o entendimento, ampliando a leitura de mundo. Sendo, desta forma, o bibliotecário contribuidor no incentivo à leitura através dos métodos pedagógicos e lúdicos de como trabalhar narrativas, poesias, contos e estórias através de práticas criativas.

De acordo com Machado (2009), as universidades e bibliotecas podem ser consideradas agentes sociais, organizadas com o objetivo de servir a sociedade por meio da criação e propulsão do conhecimento, além de estimular e facilitar o acesso. Assim, há a interpretação e discussões sobre as atividades desenvolvidas para elaboração das práticas e técnicos e função da biblioteca e dos profissionais, que direcionam os possíveis métodos a serem desenvolvidos e explorados, destacando-se as seguintes ações:

- Palestras dinâmicas, com a participação de autores e suas personagens e encontro com escritores amazonenses;
- Leitura de várias temáticas, tais como coleta seletiva, preservação da água e meio ambiente em forma de histórias em quadrinhos impressas, cortadas e desordenadas para que os participantes fizessem a ordenação sem o auxilio do texto;
- Contação de histórias e encenações por parte do contador, mostrando a importância de saber ler e escrever, assim como ser um hábito contínuo, tendo no livro um mundo de conhecimento a ser descoberto;
- Dinâmica em que a história foi iniciada por um instrutor e posteriormente cada aluno finalizou a história escrevendo, ilustrando e pintando.
- Apresentação de forma divertida de uma temática ambiental por parte dos alunos de Pedagogia da UEA, para que o público pudesse conhecer como plantar uma árvore e como preservar o ambiente de forma divertida e com responsabilidade.
- Autoras de poesias realizaram de forma dinâmica e com a participação dos alunos a leitura de poesias de sua autoria e de autoria de autores amazonenses, explicando como realizar a leitura e a escrita de poemas, poesias e a interpretação dada para cada poesia.

  O público alvo escolhido para cada ano são alunos das escolas públicas adjacentes à

universidade, assim como a comunidade interessada, tendo geralmente em cada ação uma turma de alunos com uma média de 45 crianças com faixa etária entre nove e doze anos idade.

3 Resultados parciais/finais

Em face dos resultados na busca pelo estímulo ao ato da leitura, promoção do livro e da biblioteca nas escolas e comunidades adjacentes à universidade, constatou-se um interesse maior das crianças em conhecer a biblioteca e o ambiente universitária, assim como os textos de autores amazonenses, agregando mais conhecimento às aulas diárias, já que antes algumas não sabiam a riqueza de informações que uma biblioteca e o bibliotecário poderiam proporcionar, assim como algumas não tinham interesse nenhum em ler um livro ou frequentar uma biblioteca.

O bibliotecário é um profissional que trata e dissemina com o bem mais precioso do momento: a informação. Torna-se cada vez mais evidente que o acesso à informação, a sua difusão e livre circulação são elementos essenciais em todos os aspectos da vida do indivíduo, por isso novas atividades são acrescidas a cada dia ao seu processo de trabalho.

Neste sentido, o bibliotecário, como profissional dotado de uma consciência cidadã, assume um papel fundamental neste processo de mediar a informação e de transmitir o conhecimento, procurando adequar a informação de acordo com a realidade social onde cada indivíduo se insere.

Portanto, além do estímulo os participantes puderam compreender e ter interesse pelo universo acadêmico, expressar a criatividade, reconhecer as dificuldades de leitura, o dom artístico, a importância da biblioteca, o conhecimento do que os autores amazonenses estão produzindo e a capacidade de serem encorajados à tornarem-se cidadãos com conhecimento cultural**.**

4 Considerações parciais/finais

A leitura é relevante para formação do sujeito crítico e participativo na sociedade. Afirma-se assim que o bibliotecário como agente de mudança serve como um meio eficaz no aprofundamento de estudos e aquisição de saberes que perpassam os muros da universidade.

O ato de ler é, fundamentalmente, uma forma especial da criança e pré-adolescente se relacionar com o mundo, abrindo caminhos para o conhecimento, o que concerne na sua transformação pessoal, profissional e pessoal.

Assim, as atividades desenvolvidas no Projeto Amigos da Biblioteca nos anos de 2011 e 2012 representaram uma pequena parte do que deve ser feito nas bibliotecas universitárias, agregando valor aos profissionais bibliotecários na busca da mudança social para um aprendizado e mudanças de atitudes através da leitura, tudo para o bem-estar do nosso país.

5 Referências

MACHADO, Marli. A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/92197/273668.pdf?sequence=1>. Acesso em 08abr.2013.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça; ELIAS, Vanda Maria. **Ler e compreender**: os sentidos do texto. 3.ed. São Paulo: Contexto, 2011.

PROJETO CINEMA AO MEIO-DIA: A EXPERIÊNCIA DE AÇÃO CULTURAL DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFRR

Angela Maria Moreira Silva (UFRR) - angelsenhora@gmail.com

Francisco Laurenilson Sousa Silva (UFRR) - dom_lauro@hotmail.com

Rogerio de Carvalho Cordovil (UFRR) - rogercordovil@gmail.com

Karoll Gomes da Silva (UFRR) - karoll.gsgp@gmail.com

Resumo:

Apresenta o Projeto Cinema ao Meio-Dia criado pelo Setor de Multimeios da Biblioteca Central da Universidade Federal de Roraima. O projeto se caracteriza como uma ação cultural a qual realiza exibições gratuitas de filmes e documentários de cunho cultural, acadêmico, científico e literário, em sessões diárias. Entre os seus objetivos destaca-se: promover a interação entre o usuário e os elementos culturais disponíveis no acervo do Setor de Multimeios e contribuir para a formação crítico-reflexiva dos discentes e da comunidade universitária como um todo. O presente trabalho expõe a filosofia do Cinema ao Meio-dia enquanto ação cultural, suas características, metodologia e resultados quantitativos e qualitativos.

Palavras-chave: *Bibliotecas universitárias. Ação cultural. Projeto Cinema ao Meio-Dia.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Cultura e comportamento informacional*

1 Introdução

Atividades de ação cultural em bibliotecas podem proporcionar a integração e socialização da clientela, contribuir para a formação crítico-reflexiva do aluno e possibilitar a ampliação do seu repertório cultural, estimulando sua criatividade, reflexão, expressão e senso estético. Ciente das potencialidades das ações culturais, o Setor de Multimeios da Biblioteca Central da Universidade Federal de Roraima criou o Projeto Cinema ao Meio-Dia, no ano de 2013, que realiza exibições gratuitas de filmes e documentários de cunho cultural, acadêmico, científico e literário, em sessões diárias. Este trabalho apresenta a experiência do Projeto enquanto ação cultural, suas características, metodologia e resultados.

2 Revisão de literatura

Conforme o entendimento de Coelho (2008), cultura deve ser vista na perspectiva da ação, ação transformadora que visa transformar o mundo ou viabilizar as condições para que o mundo se transforme. Na década de 1980, Almeida (1987, p.33) já apresentava um discurso antenado com essa noção contemporânea de ação cultural em bibliotecas:

> Busca a expressão e a criatividade dos indivíduos no grupo e na comunidade. Está ligada à ideia de transformação, de emancipação a partir da expressão. Diz respeito não apenas a produtos culturais acabados, como também às condições que levam à capacidade criativa, à produção cultural. Relaciona-se por outro lado, ao processo de educação coletiva, no momento em que desenvolve atividades práticas e abre espaço para a troca de informações e a discussão sobre temas de interesse do grupo.

Silva, Souza e Moraes (1999) afirmam que a maior parte das bibliotecas universitárias brasileiras não tem atuado de forma efetiva, para que possam atender ao público intra e extra universitário. A ênfase dos autores, profissionais ligados à Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), se justifica pela ampla experiência das bibliotecas dessa Universidade com ações culturais, culminando com a criação do Departamento de Ações Culturais da Biblioteca Central. Esse texto é um dos poucos a discutir aspectos teóricos sobre ação cultural no interior das bibliotecas universitárias.

3 Materiais e métodos

O Projeto Cinema ao Meio-Dia foi criado em agosto de 2013, com exibições diárias e gratuitas de filmes e documentários de cunho cultural, acadêmico, científico e literário, sempre no horário de meio-dia. Entre os seus objetivos destaca-se: promover a interação entre o usuário e os elementos culturais disponíveis no acervo do Setor de Multimeios e contribuir para a formação crítico-reflexiva do aluno.

Funciona na Sala de Miniconferências da Biblioteca Central e para a realização do Projeto, o Setor de Multimeios conta com uma coleção própria de CDs e DVDs adquiridos principalmente por doações. Inicialmente, houve a doação de mais de 102 filmes brasileiros doados pela Agência Nacional do Cinema (ANCINE) e posteriormente a coleção foi aumentando e se diversificando com a realização de campanhas para aquisição de filme e documentários originais, além de doações espontâneas.

4 Resultados parciais/finais

Com base nas estatísticas do Setor de Multimeios, até o ano de 2015, o Projeto teve uma média de público de 12 participantes diariamente, perfazendo uma média de 6.200

pessoas em um total de 511 seções. A maioria dos frequentadores é de discentes da graduação da UFRR, havendo a participação de alunos do ensino médio e da pós-graduação.

No que tange aos aspectos qualitativos, ainda em 2013 foi feita uma pesquisa entre os participantes para detectar o seu grau de satisfação em relação ao Projeto. Os respondentes se mostraram satisfeitos e apontaram, entre outras opiniões, que o Cinema ao Meio-Dia:

- está contribuindo para aumentar seus conhecimentos, pois a programação é diversificada com documentários, filmes literários e nacionais;
- está proporcionando aos participantes momentos de cultura, lazer e relaxamento;
- está incentivando a socialização, a partir do momento que alunos de vários cursos se integram na sala de cinema.

Os resultados dessa pesquisa foram publicados em dois artigos, um na perspectiva de ações que podem ser desenvolvidas pelos setores de multimeios (RODRIGUES, 2015), e outro na perspectiva de ação cultural em bibliotecas universitárias (RODRIGUES et. al., 2015).

5 Considerações parciais/finais

Na primeira semana de realização, que se deu em agosto de 2013, o Projeto teve grande receptividade dos usuários, além de ter recebido ampla repercussão por parte da mídia local. Dois meses depois, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Extensão (PROEX) convida o Setor de Multimeios a registrar o projeto como extensão, sendo, a partir de então, o primeiro projeto de extensão da Biblioteca Central.

É possível afirmar que o Projeto Cinema ao Meio-Dia se configura como uma atividade de ação cultural na perspectiva de Teixeira Coelho, pois tem o compromisso de contribuir para a formação crítico-reflexiva do aluno.

As discussões aqui apresentadas deixam evidente que o Projeto Cinema ao Meio-Dia é uma atividade exitosa de ação cultural da Biblioteca Central da UFRR. O Projeto vem mantendo a boa aceitação por parte dos usuários e vem atingindo os seus objetivos.

6 Referências

ALMEIDA, M. C. B. A ação cultural do bibliotecário: grandezas de um papel e limitaçõesda prática. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 20,n. 1-4, p. 31-38, jan./dez. 1987.

COELHO, T. **A cultura e o seu contrário**: cultura, arte e política pós-2001. São Paulo: Iluminuras/Itaú Cultural, 2008. 159 p.

RODRIGUES, D. S. Cinema ao meio-dia: uma estratégia exitosa da Biblioteca Central da Universidade Federal de Roraima. In: FERKO, G. P. S.; ROSA, J. S. **Olhares que revelam saberes**: experiências e reflexões nos bastidores da Universidade. Boa Vista: Editora UFRR, 2015. p. 85-109.

RODRIGUES, D. S. et. al. Cinema ao Meio-Dia: ação cultural em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. 2, 2015.

SILVA, M. A P; SOUZA, L. M. S; MORAES, L. S. Biblioteca e ação cultural: apontamentos conceituais a partir da experiência na Universidade Federal de São Carlos**. Informação & Sociedade:** estudos, João Pessoa, v. 9, n.1, p. 1-6, 1999.

PROJETO NEGOCIAÇÃO SOLIDÁRIA: GESTÃO SUSTENTÁVEL DO ACERVO

Rejane Maria Rosa Ribeiro (UEFS) - rribeiro@uefs.br

Gerusa Maria Teles de Oliveira (UEFS) - gerusa@uefs.br

Solange dos Santos Rocha (UEFS) - solange@uefs.br

Maria do Carmo Sá Barreto Ferreira (UEFS) - carmo@uefs.br

Ana Martha Machado Sampaio (UEFS) - amms@uefs.br

Isabel Cristina Nascimento Santana (UEFS) - icns@uefs.br

Resumo:

Pretende-se, com este trabalho, apresentar um projeto piloto denominado Negociação Solidária, implementado na Biblioteca Central Julieta Carteado (BCJC), cujo objetivo principal é arrecadar obras literárias para a atualização do acervo da Biblioteca Setorial Monteiro Lobato (BSML), através da troca de multas decorrentes de dias de atraso, na devolução de materiais da BCJC, por livros de literatura. Busca-se, também, com este trabalho, mostrar a importância e o impacto causado pelo projeto à comunidade acadêmica. Diante dos resultados apresentados, a BCJC está dando continuidade ao projeto em 2016, intensificando ainda mais a sua divulgação. O projeto piloto Negociação Solidária contribui para garantir a sustentabilidade da BSML, com um acervo atualizado e de qualidade, favorecendo a comunidade local que ela atende, como também para uma política sustentável de desenvolvimento de acervo pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI-UEFS).

Palavras-chave: *Negociação solidária – SISBI-UEFS. Incentivo a leitura. Política de desenvolvimento do acervo. Sustentabilidade.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

As Bibliotecas no século XXI se deparam com uma nova necessidade, a gestão sustentável, que esta associada à responsabilidade social. Assim, as bibliotecas devem estar atentas à gestão socioambiental responsável que, vai implicar na adoção de práticas que vão alem da educação de usuários ou gestão da qualidade (Biblioteca Sustentável, 2015).

Portanto, há uma preocupação em gerir de forma sustentável o acervo da Biblioteca Setorial Monteiro Lobato (BSML) que, faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (SISBI UEFS) e que, atende a um público diversificado e que busca informações em todas as categorias do conhecimento humano. Todavia, o seu acervo foi formado inicialmente através de um convênio entre a UEFS e o Lions Club de Feira de Santana e hoje a UEFS é a responsável pela atualização deste acervo. Contudo, a Biblioteca Central Julieta Carteado (BCJC), administradora do SISBI, adquire anualmente obras para a BSML e criou o Projeto Negociação Solidaria e este artigo tem como finalidade descrevê-lo. O projeto consiste na redução ou abono dos dias de suspensão dos usuários do SISBI em atraso no prazo de devolução de livros mediante a doação de obras literárias com o objetivo de adquirir de forma sustentável a ampliação do acervo da biblioteca que atenda as demandadas da comunidade, promovendo a educação dos usuários da BCJC, com a adoção de praticas de responsabilidade social.

Com isso, a Biblioteca vai ter uma postura, uma gestão sustentável, mas o que é sustentabilidade?

> Sustentabilidade é um termo usado para definir ações e atividades humanas que visam suprir as necessidades atuais dos seres humanos, sem comprometer o futuro das próximas gerações. Ou seja, a sustentabilidade está diretamente relacionada ao desenvolvimento econômico e material sem agredir o meio ambiente, usando os recursos naturais de forma inteligente para que eles se mantenham no futuro. Seguindo estes parâmetros, a humanidade pode garantir o desenvolvimento sustentável (BIBLIOTECA..., 2015, p.).

Assim, a biblioteca pode ser sustentável desde a construção de seu prédio onde paredes e janelas de vidros vão contribuir para iluminação natural, jardins internos para ventilação e iluminação, telhados com a capacidade de recolher a água da chuva para a reutilização em limpeza, banheiros e irrigação de plantas. Como também, livros e outros itens que compõem seus acervos que podem ser adquiridos através de doação, recuperados e reutilizados por outros usuários que buscam a informação desejada. Esses itens podem ser adquiridos por meio de campanhas publicitárias feitas na própria biblioteca, e/ou em outras bibliotecas, como também, pro meio de mídias digitais e outros meios de publicidade possíveis de adquirir parcerias que ajudem na divulgação da necessidade de aquisição de novas publicações.

> Conseguimos assim, perceber que as bibliotecas, atendem aos princípios de sustentabilidade, ao disponibilizar seus serviços e formações. Quando buscam ser referencia em inovação, recuperação, preservação e disseminação da informação, participam do desenvolvimento do individuo e logo de forma sustentável e participativa, pois integram a sustentabilidade econômica, ambiental, espacial, social e cultural, coletivas ou individuais, visando o alcance e a manutenção da qualidade de vida, e tendo como perspectivas a cooperação e a solidariedade entre as pessoas, em diferentes gerações (WEBER, 2011, p. 5).

2 Materiais e Métodos

Buscando analisar a temática proposta, este trabalho será pautado na investigação do tema proposto. O objeto de estudo é o projeto piloto que foi implantado na BCJC no período

de agosto a outubro de 2015 sob a responsabilidade da Seção de Referencia da Biblioteca. A população objeto do estudo foi constituída por usuários do SISBI em atraso no prazo de devolução de livros. Como amostra foi utilizada 10% dos usuários e a observação foi o instrumento de coleta de dados, que segundo Marconi & Lakatos (1990, p.90) "...utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Consiste de ver, ouvir e examinar fatos ou fenômenos.

No primeiro momento, a BCJC utilizou-se do Sistema Pergamum para gerar um relatório de devedores. A partir desse relatório foi realizada uma reunião com a Direção e bibliotecários do SISBI-UEFS onde foram definidos os critérios que seriam utilizados para o abono total ou parcial das suspensões dos usuários da BCJC e quais as publicações que seriam recebidas para compor o acervo da BSML.

Após a definição dos critérios, a BCJC fez a divulgação do projeto, através de cartazes no campus da UEFS, na home page da biblioteca, e na sua página oficial no facebook.

3 Resultados Parciais/Finais

O Projeto Negociação Solidária trouxe como resultado no período de dois meses a arrecadação de 102 livros, que passaram a compor o acervo da BSML e estão à disposição da comunidade de Feira de Santana para consulta e empréstimo. Durante a aplicação do projeto Negociação Solidária houve um estreitamento da relação da biblioteca com o usuário de forma satisfatória, tanto para o usuário que estava suspenso, que muitas vezes tinha obras literárias sem uso em casa, tendo a oportunidade de voltar a pegar livros emprestados e contribuir para a atualização do acervo da BSML, assim como, para a Biblioteca que colaborou na formação do usuário, educando-o, e ao mesmo tempo ampliando seu acervo com redução do investimento financeiro.

4 Considerações Parciais/Finais

O Projeto Negociação Solidária é uma ferramenta a mais para a política de desenvolvimento do acervo sustentável e é uma ação alternativa de desenvolvimento do acervo, que contribui para a sustentabilidade da biblioteca e favorece a comunidade que ela atende. A iniciativa da biblioteca, neste caso, está baseada na sustentabilidade econômica, social e coletiva. Diante dos resultados apresentados a BCJC está dando continuidade ao projeto em 2016, intensificando ainda mais a sua divulgação e adesão.

5 Referencias

BIBLIOTECA Sustentável. Disponível em: <http://bibliosustentabilidade.blogspot.com.br/>. Acesso em: 05 nov. 2015.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

WEBER, Claudiane. As bibliotecas e o aporte para o desenvolvimento sustentável. In: CONGRESSO RESPONSABILIDADE E RECIPROCIDADE: Valores Sociais para uma Economia Sustentável. **Atos**... Recanto Maestro: Fundação Antonio Meneghetti; Faculdade Antonio Meneghetti, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/7479/64.130.1.SM.pdf?sequence=2>. Acesso em: 26 fev. 2016.

PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS NA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Rosane Maria Costa (UFC) - rosane.costa@ufc.br

Raimundo Cezar Campos do Nascimento (UFC) - rcezarufc@yahoo.com.br

Resumo:

Relata as práticas sustentáveis implementadas pela Biblioteca de Ciências da Saúde para gerenciar suas atividades e rotinas de trabalho baseadas no Plano de Logística Sustentável da Universidade Federal do Ceará. Objetivou-se criar um plano para sensibilizar seus funcionários a manterem o equilíbrio com o ambiente onde se inserem respeitando os limites para uso de materiais de consumo, reutilização de bens descartáveis, contenção nos gastos de água e energia elétrica. Uma pesquisa feita junto aos funcionários serviu para apoiar e direcionar as ações. Apresenta um quadro com os resultados parciais alcançados e considera ampliar sua ação para os usuários da Biblioteca de Ciências da Saúde.

Palavras-chave: *Sustentabilidade. Bibliotecas Médicas. Planejamento. Universidades*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 Introdução

O Plano de Logística Sustentável (PLS) da Universidade Federal do Ceará (UFC) prevê a definição e implantação de práticas sustentáveis na instituição visando a redução do consumo de recursos naturais, reciclagem e reutilização de materiais de alta durabilidade e a racionalização dos gastos. Tem como objetivo estabelecer metas e ações a fim de implantar a gestão ambiental na universidade, de maneira articulada e sustentável (UFC, 2013). Em uma época em que se faz urgente cuidar dos recursos naturais, sob pena de se tornarem escassos, a Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) da UFC, integrante do Sistema de Bibliotecas que conta hoje com 18 unidades, elaborou seu próprio plano baseado nas diretrizes do PLS, com o objetivo de sensibilizar, num primeiro momento, seus funcionários a manterem o equilíbrio com o ambiente onde se inserem respeitando os limites para uso de materiais de consumo, reutilização de bens descartáveis, contenção nos gastos de água e energia elétrica. Ainda que isso não ocorra facilmente, como disse Crestana et al. (2013), as bibliotecas universitárias têm como pressuposto da qualidade a adoção de ações de responsabilidade sócio ambiental para atender com excelência e cumprir sua missão dentro da universidade.

2 Materiais e métodos

O plano foi elaborado por dois funcionários da BCS, uma bibliotecária e um assistente em administração, que pesquisaram junto aos demais colegas hábitos de consumo no dia a dia do serviço. Os recursos humanos da BCS são constituídos de: oito bibliotecárias, cinco assistentes administrativos, dois encadernadores, cinco funcionários terceirizados, sendo: dois auxiliares administrativos, dois zeladores e um porteiro. A partir das respostas fornecidas o plano foi traçado, proporcionando aqui uma visão das inciativas, ações implementadas e resultados alcançados.

3 Resultados parciais

Os resultados serão descritos da seguinte forma: iniciativa/ação/resultados alcançados. Reduzir o consumo de energia elétrica/ revezamento no funcionamento dos dois salões de estudos/economia de 5677 kWh≈26,7%/mês; Reduzir o consumo de energia elétrica/os dois salões de estudo funcionando durante o período letivo fechando os condicionadores de ar meia-hora antes do final do expediente/economia de 217,14 kWh/mês≈1%; Reduzir o consumo de energia elétrica/colocação de janelas de vidro que deixam entrar a iluminação natural/economia de 176,68kWh≈1,86%; Reduzir o consumo de papel A4, bobinas de mini impressoras, copos descartáveis e cartuchos de tintas para impressoras/os recibos de empréstimo, devolução e renovação emitidos pelo balcão de empréstimo são enviados para o e-mail dos usuários/redução de 63,5% na emissão de papel; Reduzir o consumo de papel A4, bobinas de mini impressoras, copos descartáveis e cartuchos de tintas para impressoras/fotocópias solicitadas para o Comut, escaneadas e enviadas para o e-mail dos usuários/redução de 94%; Reduzir o consumo de papel A4, bobinas de mini impressoras, copos descartáveis e cartuchos de tintas para impressoras/normalização de trabalhos acadêmicos feita nos arquivos recebidos por e-mail/redução de 100% no uso de papel; Reduzir o consumo de papel A4, bobinas de mini impressoras, copos descartáveis e cartuchos de tintas para impressoras/teses, dissertações e monografias recebidas em formato digital e arquivadas no repositório da instituição/reduzido a zero no recebimento em papel; Reduzir o consumo de papel A4, bobinas de mini impressoras, copos descartáveis e cartuchos de tintas para impressoras/certificados de treinamentos de usuários emitidos por e-mail/reduzido a zero

de emissão de papel/ Reduzir o consumo de papel A4, bobinas de mini impressoras, copos descartáveis e cartuchos de tintas para impressoras/diminuição no uso de copo descartável/adesão de 70% dos funcionários; Reduzir o consumo de papel A4, bobinas de mini impressoras, copos descartáveis e cartuchos de tintas para impressoras/emissão de declaração de nada consta por e-mail/pretende-se atingir 100% em 2017; Promoção da Biblioteca visando à preservação dos acervos, equipamentos e mobiliários com a participação de seus usuários/ampliação de wifi na biblioteca para promoção de treinamentos de usuários/capacidade de atendimento de 200%; Promoção da Biblioteca visando à preservação dos acervos, equipamentos e mobiliários com a participação de seus usuários/campanhas, exposições e visitas guiadas/ alcançam visitantes e alunos do primeiro semestre; Restauração e encadernação de material bibliográfico/os livros são enviados para o laboratório de encadernação da BCS onde se realizam consertos na lombada e na capa, quando necessário, colocação de capa plástica, costura dos cadernos, inserção de capítulos extraídos, colagem de dispositivo de segurança/média de 230 livros/ano; Uso de computadores, scanners, impressoras-copiadoras e recursos eletrônicos nas tarefas administrativas da BCS/ofícios recebidos e enviados por e-mail/redução de 38,5% de emissão de papel; Usar computadores, scanners, impressoras/copiadoras e recursos eletrônicos nas tarefas administrativas da BCS/Instruções enviadas por e-mail para alunos atualizarem seus dados cadastrais no sistema da biblioteca/100% de adesão; Usar computadores, scanners, impressoras/copiadoras e recursos eletrônicos nas tarefas administrativas da BCS/recebimento de cronogramas de trabalho, atas de reuniões e boletins de notícias do sistema de bibliotecas por e-mail, google docs, dropbox/redução de 100% no uso de papel.

4 Considerações parciais

A BCS precisa aprimorar o plano envolvendo a totalidade de seus funcionários que precisam se comprometer na implementação das ações a fim de que as metas sejam alcançadas. A sensibilização dos usuários deve ser iniciada o mais breve possível, pois é necessário distribuir as responsabilidades com a conservação e preservação do ambiente da biblioteca com aqueles que mais usufruem.

5 Referências

CRESTANA, Maria Fazanelli et al. Programa de sustentabilidade como estratégia na biblioteca universitária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...**Florianópolis, 2013. Disponível em:< portal.febab.org.br/anais/article/download/1591/1592>. Acesso em: 24 fev. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Plano de logística sustentável**. Fortaleza, 2013. Disponível em:<http://www.ufc.br/gestao-ambiental/plano-de-logistica-sustentavel>. Acesso em: 24 fev. 2016.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO INSTITUTO FEDERAL DO SERTÃO PERNAMBUCANO – CAMPUS PETROLINA

Rejane Chaves Batista (IF Sertão-PE) - re.jane2006@gmail.com

Kellison Lima Cavalcante (IF Sertão-PE) - kellisoncavalcante@hotmail.com

Resumo:

A Biblioteca tem grande participação no contexto universitário, sendo o centro de informação e conhecimento, nesse sentido, tem como finalidade a satisfação dos usuários. Este trabalho teve como objetivo a avaliação do grau de satisfação dos usuários universitários em relação aos serviços prestados pela Biblioteca do Campus Petrolina. A avaliação da qualidade dos serviços foi realizada através do modelo de escala SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). A pesquisa realizada tornou-se como um exercício eficaz na identificação de meios para melhorias no serviço de informação da Biblioteca. Assim, fica evidenciado que, para um bom desempenho nos serviços, a Biblioteca necessita implementar processos de avaliação de forma continuada para aperfeiçoar e implementar melhorias.

Palavras-chave: *Bibliotecas Universitárias. Serviços de Informação. Atendimento ao Usuário.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

1 Introdução

A Biblioteca tem grande participação no contexto universitário, sendo o centro de informação e conhecimento, nesse sentido, tem como finalidade a satisfação dos usuários. Dessa forma, fica evidenciada a importância da avaliação dos recursos da biblioteca e da capacidade dos funcionários. Assim, de acordo com Silva e Leite (2015), a medida desta satisfação do usuário é a diferença entre as expectativas em relação ao serviço e o desempenho observado.

De acordo com Brito e Vergueiro (2013), a qualidade dos serviços de informação deve ter como objetivo aprimorar seus serviços, tendo em vista atender ou até mesmo superar a expectativa de seus clientes. Assim, este trabalho teve como objetivo a avaliação do grau de satisfação dos usuários universitários em relação aos serviços prestados pela Biblioteca do Campus Petrolina.

2 Materiais e métodos

A avaliação da qualidade dos serviços foi realizada através do modelo de escala SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que possibilita a mensuração dos serviços de qualidade de acordo com a expectativa do usuário, a partir de 5 dimensões: receptividade; empatia; confiabilidade/credibilidade; garantia; e tangibilidade. Aplicando-se a metodologia SERVQUAL é possível avaliar a qualidade dos serviços prestados e verificar quais aspectos requerem maior atenção por parte da coordenação da Biblioteca, com o intuito de melhorá-las, de acordo com as percepções dos usuários.

Para se obter os resultados foram aplicados 100 questionários, com 22 assertivas de caráter exploratório entre os usuários internos dos cursos de graduação em Licenciatura em Computação, Física, Música e Química e Tecnologia em Alimentos do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Campus Petrolina. Para mensurar os questionamentos estabeleceu-se uma escala de pontuação de 1 a 7, para expressar a opinião sobre as características dos serviços por cada usuário, sendo a menor escala como discordância e aumentando a pontuação de acordo com a concordância.

3 Resultados parciais

Foi possível levantar dados sobre a percepção dos usuários da Biblioteca do Campus Petrolina, que serviram para avaliação da qualidade dos serviços. Para melhor compreensão, pode-se observar o Quadro 01, com a pontuação de cada dimensão da avaliação.

Em relação a Receptividade, os quesitos de rapidez na prestação de serviços; guarda, organização e disponibilização do acervo; serviços on-line; e horário de funcionamento foram bem avaliados com pontuação máxima. Apenas os serviços relacionados a atualização do acervo e novas aquisições foram pontuados de forma regular, sendo um item que merece melhor atenção por parte da coordenação.

[1] Bibliotecária do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Campus Petrolina, e-mail: rejane.chaves@ifsertao-pe.edu.br;
[2] Auxiliar de Biblioteca do Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Campus Petrolina, e-mail: kellison.cavalcante@ifsertao-pe.edu.br.

Quadro 01 – Percepção dos usuários da Biblioteca do Campus Petrolina

DIMENSÃO	EXPECTATIVA (%)						
	1	2	3	4	5	6	7
Receptividade	0	0	2	9	5	8	76
Empatia	0	0	0	1	1	7	91
Confiabilidade	0	0	0	1	3	7	89
Garantia	0	0	0	3	4	8	87
Tangibilidade	0	5	14	18	17	25	21

Fonte: dados da pesquisa.

Na dimensão Empatia, os quesitos de atendimento personalizado, empenho em atender as necessidades de informação e facilidade de comunicação dos funcionários foram altamente valorizados, destacando a concordância dos usuários em relação aos funcionários.

Os quesitos de confiabilidade e segurança nos funcionários e nas informações fornecidas; confiabilidade nos produtos e serviços disponibilizados; e confiabilidade na orientação quanto à seleção de fontes de informação foram considerados de grande importância na dimensão de Confiança, com pontuação elevada.

Em relação a Garantia do serviço prestado, os quesitos de qualidade, cortesia e acessibilidade; e domínio de fontes de informação, habilidade no uso de equipamentos e comunicação também foram avaliados com grande importância.

As condições gerais do prédio, como a aparência física, limpeza, iluminação, acústica e refrigeração e as condições de disponibilidade de equipamentos de informática e rede elétrica foram considerados como relevantes para melhoria, com pontuação inexpressiva na dimensão de Tangibilidade. Nesse mesmo aspecto, o quesito de material de comunicação visual, como cartazes, folhetos, murais, sinalização e avisos foram bem avaliados.

4 Considerações parciais/finais

A avaliação consistiu em uma ferramenta de aproximação e de percepção entre os usuários universitários da Biblioteca do Campus Petrolina. Nesse sentido, a pesquisa realizada tornou-se como um exercício eficaz na identificação de meios para melhorias no serviço de informação da Biblioteca. Assim, fica evidenciado que, para um bom desempenho nos serviços, a Biblioteca necessita implementar processos de avaliação de forma continuada para aperfeiçoar e implementar melhorias. Com essa avaliação, a Biblioteca do Campus Petrolina, de acordo com a percepção dos usuários, necessita melhorias nas condições de equipamentos de informática e rede elétrica, para melhor atender seus usuários.

5 Referências

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia Libqual+ e suas perspectivas de aplicação no Brasil. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília-SP, v.7, n. Especial, p. 26-46, 2013.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p.12-40, 1988.

SILVA, H. A.; LEITE, F. C. D. Avaliação dos serviços em biblioteca universitária: o caso da biblioteca setorial Cândido Athayde da UFPI. **Revista Ponto de Acesso**, Salvador, v. 9, n. 2, p. 84-97, 2015.

REAPROVEITAMENTO DO PAPEL NAS BIBLIOTECAS DA UFU COMO UMA PRÁTICA SUSTENTÁVEL

Maira Nani França (UFU) - mairanani@hotmail.com

Patricia de Oliveira Portela (ufu) - patriciap@ufu.br

Resumo:

O aquecimento do planeta, a falta de água, os inúmeros desastres naturais, dentre outros são temas bastante abordados internacionalmente desde a década de 1970, e especificamente no Brasil, a partir da ECO-92. Como contribuição do contexto de cuidar do meio ambiente, os profissionais do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia ao observar os usuários utilizando as mesas de estudo como rascunho, desenvolveram e aplicaram o projeto de disponibilização ampla de papel rascunho nos ambientes de estudo, como parte integrante de um projeto maior, denominado Campanha de Conservação do Patrimônio das Bibliotecas da UFU. Este trabalho compreende no compartilhamento de uma prática sustentável implementada nas bibliotecas da UFU, com o objetivo de contribuir com manutenção dos recursos naturais necessários para uma melhor qualidade de vida e também, incentivar outras unidades informacionais a utilizarem Planos B desta natureza.

Palavras-chave: *Gestão sustentável. Papel – Reutilização. Papel – Reciclagem. Sustentabilidade em bibliotecas.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

O aquecimento do planeta, a falta de água, os inúmeros desastres naturais, dentre outros são temas bastante abordados internacionalmente desde a década de 1970, e especificamente no Brasil, a partir de 1992, com a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (ECO-92 ou Rio 92). Desde então, o conceito sustentabilidade passou a ser mais discutido, despertando nos cidadãos a necessidade de se preocupar e cuidar do meio ambiente, preservando-o para as gerações futuras. Neste contexto, as organizações, para mitigar seus passivos ambientais, atingir e demonstrar um desempenho adequado que contribua com o controle dos impactos ambientais de suas atividades, produtos e/ou serviços em consonância com as políticas institucionais, nacionais e internacionais, precisam ter o seu Plano B, pautado nas ações essenciais que qualquer cidadão deve seguir para uma gestão sustentável: **R**eduzir, **R**eutilizar e **R**eciclar, conhecidas como *3R*. Ao observar os usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia (SISBI/UFU), principalmente nos campi Santa Mônica e Umuarama, identificou-se que os mesmos utilizavam as mesas de estudo como rascunho, em especial nos períodos das avaliações acadêmicas. Diante deste problema os profissionais das bibliotecas optaram por desenvolver e aplicar um projeto de disponibilização ampla de papel rascunho nos ambientes de estudo, como parte integrante de um projeto maior, denominado *Campanha de Conservação do Patrimônio das Bibliotecas da UFU*. Esta ação foi desenvolvida em parceria com os setores internos das bibliotecas e com a Diretoria de Sustentabilidade da universidade, em consonância com as recomendações do instrumento que subsidia o ato de credenciamento e recredenciamento presencial de instituições de educação superior do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), no que se refere às questões de responsabilidade social e sustentabilidade socioambiental das instituições de ensino superior (BRASIL, 2014). De acordo com Grossi, Banhara e Fávaro (2008) o papel é uma das maiores fontes de resíduos das universidades e empresas que na maioria das vezes não possui planos de coleta, e que embora seja um material biodegradável e orgânico demora cerca de 6 meses[1] para se decompor nos aterros sanitários. Este trabalho compreende no compartilhamento de uma prática sustentável implementada nas bibliotecas da UFU, com o objetivo de contribuir com manutenção dos recursos naturais necessários para uma melhor qualidade de vida e também incentivar outras unidades informacionais a utilizarem Planos B desta natureza.

2 Materiais e métodos

O subprojeto *Disponibilização de rascunho* da Campanha de Conservação do Patrimônio das Bibliotecas da UFU, aplicado desde 2013 na universidade, tem como público alvo os usuários das bibliotecas da UFU, cujas etapas anteriores à sua execução foram assim planejadas: a) mobilização no sentido de conjecturar o provimento do papel de rascunho que no projeto piloto ficaria sob a responsabilidade da Prefeitura de Campus; b) customização e confecção das "caixas de rascunho" para disponibilizar o papel a ser utilizado, de modo a serem, posteriormente, encaixadas nas estantes do acervo de todas as bibliotecas do sistema, totalizando 29 caixas para atender a demanda; c) customização e confecção das "caixas lixo limpo" para acondicionar o papel já utilizado como rascunho nos diversos ambientes de todas as bibliotecas, inclusive setores internos e principalmente nos ambientes de estudo, totalizando 26 caixas para atender a demanda; d) elaboração da logística de recolhimento do papel para rascunho, distribuição aos setores/serviços de referência das bibliotecas do SISBI e destinação do papel reutilizado às empresas de coleta seletiva em cada cidade e e) negociação para recolhimento do material (lixo limpo) das bibliotecas UFU com a prefeitura de campus e as cooperativas de recicladores das cidades referentes aos campi da UFU, no caso de Uberlândia através de convênio firmado entre prefeitura de campus e Cooperativa de Recicladores de Uberlândia (CORU).

[1] Cf.: http://ambientes.ambientebrasil.com.br/residuos/reciclagem/tempo_de_decomposicao_do_materiais.html.

3 Resultados parciais/finais

Inicialmente, foi realizada uma campanha interna no SISBI/UFU incentivando os servidores de cada setor a encaminhar os papéis reutilizáveis ao Setor de Apoio Administrativo da Biblioteca Central para reaproveitamento na campanha. O papel rascunho, antes de ser disponibilizado, deveria passar por uma triagem, onde documentos com dados pessoais fossem separados e picotados e àqueles passíveis de reaproveitamento, fossem cortados ao meio, dificultando entendimento do conteúdo escrito. O Setor de Restauração da Biblioteca Central Santa Mônica ficou responsável pela customização e confecção dos dois tipos de caixas, encampadas com papel personalizado do SISBI[2] utilizado na restauração dos livros. Após sua reutilização, o material de rascunho seria acondicionado de forma a garantir a coleta seletiva (lixo limpo)[3], definida como processo de separação e recolhimento dos resíduos sólidos conforme sua constituição: orgânico, reciclável e rejeito, sendo a cor azul designada no código de cores para o resíduo papel (CORU, [2013]). A divulgação da campanha, conscientização do reaproveitamento do papel, foi realizada através das redes sociais e páginas eletrônica do SISBI/UFU, correio eletrônico nas listas de discussão e veículos de comunicação da universidade, cartazes e divulgação da campanha nos setores internos do SISBI\UFU, por meio da lista de discussão interna e visita local pela equipe responsável pela campanha. A aplicação deste projeto, aplicada permanentemente nas bibliotecas dos SISBI/UFU, além de ter possibilitado a execução de uma ação de sustentabilidade compartilhada, envolvendo os diversos setores das bibliotecas da UFU, as unidades administrativas (prefeitura de campus) e instituições da comunidade externa (Cooperativa de Recicladores de Uberlândia), permitiu a aplicação dos 3R, a partir da **redução** (facilitação) do número de papel utilizado e o trabalho do pessoal de zeladoria na manutenção dos ambientes das bibliotecas, **reutilização** do papel gerado como resíduo dos serviços de reprografia, gráfica, setores do SISBI e UFU em geral e **reciclagem** do insumo final garantindo a coleta seletiva do papel reaproveitado e a oportunidade de emprego para os catadores de materiais recicláveis.

4 Considerações parciais/finais

As organizações, incluindo as bibliotecas universitárias, provocam impactos socioambientais e, para que conquistem uma posição de destaque no que se refere ao uso responsável dos recursos naturais, elas precisam de algum modo pensar em medidas que eliminem e minimizem estes efeitos, ampliando assim o valor de seus produtos e serviços e reforçando compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior com a preservação da humanidade.

5 Referências

GROSSI, F. H; BANHARA, R. A.; FÁVARO, G. A. A. Estudo do potencial de reciclagem (reutilização) de papéis brancos na Faculdade de Engenharia Elétrica – UNICAMP. **Revista Ciências do Ambiente On-Line**, [s.l.], v. 4, n. 2, p. 1-8, ago. 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. **Avaliação institucional externa**: subsidia o ato de credenciamento e recredenciamento institucional e transformação de organização acadêmica (presencial). Brasília, DF, 2014.

COOPERATIVA DOS RECICLADORES DE UBERLÂNDIA. **Coleta seletiva**. Uberlândia, [2013]. Disponível em: <http://coru.freetzi.com/coleta.htm>. Acesso em: 14 abr. 2016.

[2] Este papel, na cor azul, é confeccionado pela gráfica da UFU. As caixas foram confeccionadas com encaixe para as estantes. A escolha do local ficou a critério da equipe dos Setores de Referência das bibliotecas.

[3] Para não perder sua capacidade de reciclagem e visando seu reaproveitamento, o papel não deve ser misturado com outro tipo de lixo.

RECURSOS DE PESQUISA: UMA INVESTIGAÇÃO DA BIBLIOTECA NA FACULDADE DE MEDICINA DA UFRGS

Shirlei Galarça Salort (UFRGS e UNISINOS) - shirleisalort@yahoo.com.br

Liana Franzen (UFRGS) - lfranzen@ufrgs.br

Barbara Pilatti Piffer (UFRGS) - bapiffer@gmail.com

Resumo:

O presente trabalho apresenta os resultados parciais de uma pesquisa quali-quantitativa, realizada com estudantes do curso de Medicina, usuários da Biblioteca FAMED/HCPA, sobre o uso dos recursos de pesquisa disponíveis, a fim de propor uma reflexão a respeito da importância da utilização dos mesmos e de descritores autorizados nas pesquisas. Verificou-se que a maioria dos acadêmicos, não costuma consultar o profissional bibliotecário para esclarecimento de dúvidas em questões de pesquisa, bem como, não utiliza descritores autorizados em suas buscas em bases de dados, o que indica a necessidade de uma maior aproximação por parte da biblioteca com os usuários.

Palavras-chave: *Recursos de pesquisa; Estudo de uso e usuário; Bibliotecas*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

O presente trabalho apresenta os resultados parciais de uma investigação realizada com estudantes dos diferentes semestres do curso de Medicina, usuários da Biblioteca da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), Biblioteca FAMED/HCPA, sobre o uso dos recursos de pesquisa disponíveis, a fim de propor uma reflexão a respeito da importância da utilização destes e dos descritores autorizados em suas pesquisas.

A partir da identificação de que a maioria dos usuários respondentes, incluindo os bolsistas de iniciação científica, não costuma consultar o profissional bibliotecário para esclarecimento de dúvidas em suas questões acadêmicas de pesquisa, bem como, não utiliza descritores autorizados em suas buscas em bases de dados, verifica-se a necessidade de uma maior aproximação por parte da biblioteca com os usuários. Para tanto, é necessário refletir de que forma a biblioteca poderá melhor auxiliá-los na recuperação de informação bibliográfica. No que se refere aos bolsistas, Costa *et al*. (2012) destacam a importância da pesquisa de iniciação científica para a entrada do acadêmico na pós-graduação. Tendo em vista que é a partir dela que se inicia a construção do conhecimento acerca dos métodos de pesquisa pelos bolsistas, acreditamos ser preocupante o desconhecimento das ferramentas necessárias à busca de informação, principalmente no que se refere ao uso de terminologia apropriada. Visto que, conforme apresenta Pellizzon (2004) para uma busca adequada em bases de dados, o primeiro passo é localizar a terminologia autorizada e reconhecida mundialmente, ou seja, encontrar um vocabulário estruturado, pois este é necessário para descrever, organizar e ajudar o usuário a encontrar a informação que procura.

2 Materiais e métodos

O objetivo da investigação realizada com os usuários da Biblioteca FAMED/HCPA foi traçar um perfil acadêmico e identificar seus conhecimentos com relação aos recursos de pesquisa disponíveis.

A coleta de dados se deu através de envio de questionário eletrônico on-line à lista de alunos matriculados no curso de Medicina no ano de 2015, no qual foram obtidas 43 respostas. O questionário foi composto por questões fechadas, para a coleta dos dados quantitativos e questões abertas, para os dados qualitativos. A partir da análise destas respostas, foi possível identificar algumas questões que merecem reflexão por parte da biblioteca e dos profissionais bibliotecários, a fim de promover maior interação entre a biblioteca e as demais atividades acadêmicas desenvolvidas na Faculdade de Medicina, principalmente, no que se refere à iniciação científica.

3 Resultados parciais

Da amostra analisada, com o total de 43 respostas, 17 respondentes, ou seja, 40% são bolsistas de iniciação científica.

A maioria dos estudantes que responderam à pesquisa, pertence ao sexto e oitavo semestre da graduação, seguido do sétimo e décimo primeiro semestre, portanto, já cursou mais da metade dos créditos da graduação, o que torna a aproximação da biblioteca ainda mais necessária.

Sobre os dados coletados, do total dos respondentes, 74% não costuma utilizar descritores em suas pesquisas, 51% nunca consultou um bibliotecário, e dos que já consultaram o bibliotecário alguma vez, 71% foi referente ao funcionamento da biblioteca, seguido de 57% referente ao acesso a livros eletrônicos, 33% sobre pesquisa em bases de dados on-line e 19%

sobre a Biblioteca digital (LUME). Demais informações, como o uso de descritores (palavras-chave) e comutação bibliográfica tiveram menos de 10% das respostas. Confecção de ficha catalográfica, normatização de trabalhos (referências, citações, etc.) e Direitos autorais não foram assinaladas nas respostas (0%).

Já no que se refere especificamente aos bolsistas, obteve-se os seguintes resultados, 88% não costumam utilizar descritores em suas pesquisas e 65% nunca consultaram o bibliotecário, apesar de utilizarem os recursos disponibilizados pela biblioteca.

4 Considerações parciais

De acordo com os dados descritos acima, algumas questões ficaram evidentes, como a não utilização de alguns recursos de pesquisa, a não consulta ao bibliotecário e a falta de conhecimento em relação ao uso de descritores, principalmente pelos bolsistas de iniciação científica.

A eficiência na obtenção de resultados em uma pesquisa pode ser bastante afetada pelo não uso da terminologia autorizada, o que pode consequentemente prejudicar o desenvolvimento do aluno enquanto pesquisador e também enquanto profissional no atendimento à saúde. Já que no desenvolvimento de suas atividades profissionais também necessitam estar atualizados no que se refere aos conteúdos (novos tratamentos, tipos de patologia, entre outros), bem como aos recursos de informação disponíveis para o rápido acesso a tais conteúdos.

Nesse contexto, a questão que cabe a nós bibliotecários e/ou à biblioteca responder é a de como melhor auxiliar os usuários a utilizarem as ferramentas de forma adequada em suas pesquisas, principalmente, com relação ao uso de descritores autorizados, para maior precisão na recuperação da informação.

5 Referências

COSTA, Renata L. *et al*. Importância do Acesso ao Portal de Periódico da CAPES na Investigação Científica dos Alunos de Iniciação Científica do IFG. *In*: SIMPOSIO IBERO-AMERICANO DE APLICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, 2012, Orlando. **[Anais...]**. Orlando: ATIC, 2012. Disponível em: < http://www.iiis.org/CDs2012/CD2012ADII/ATIC_2012/PapersPdf/AT984OD.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2016.

PELLIZZON, Rosely de Fátima. Pesquisa na área da saúde. 1. Base de dados DeCS (Descritores em Ciências da Saúde). **Acta Cirúrgica Brasileira**, São Paulo, v. 19, n. 2, p. 153-163, 2004. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/acb/v19n2/v19n2a13.pdf>. Acesso em: 09 jul. 2016.

Relatório como controle de qualidade no sistema Pergamum: uma experiência no Processamento Técnico da Biblioteca Central do Gragoatá da Universidade Federal Fluminense, RJ

Ana Paula Lima dos Santos (UFF) - annalima27@gmail.com

Lucyene Almeida Faria Brito (UFF) - lucyenealmeida@hotmail.com

Resumo:

O artigo aborda o controle de qualidade por meio dos relatórios gerados pelo sistema Pergamum. Desmitifica o relatório visto apenas como instrumento para levantamento de dados estatísticos e qualitativos. Apresenta a rotina do Processamento Técnico (PROTEC) da Universidade Federal Fluminense (UFF). Os relatórios são apresentados como instrumentos de verificação para o controle de qualidade. Aborda a catalogação como uma importante atividade para recuperação de informações. Conclui que é uma prática que permite manter a coerência dos dados inseridos. Possibilita a verificação de possíveis erros que podem contribuir para a não recuperação da informação, contribuindo para uma base limpa e coerente.

Palavras-chave: *Relatório. Controle de qualidade. Catalogação*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

O Processamento Técnico (PROTEC) da Biblioteca Central do Gragoatá é responsável por tratar tecnicamente os materiais bibliográficos, entre eles, livros, dissertações e teses da Universidade Federal Fluminense (UFF) e de outras instituições, anais de eventos, CD'S, DVD'S, entre outros recebidos por doação, compra e permuta, além de alimentar e manter atualizado o cadastro de autoridade que inclui: séries, autorias e assuntos.

Devido ao grande volume de materiais tratados, no momento em que são geradas as etiquetas para o preparo técnico dos materiais, percebemos alguns equívocos, como: erros de digitação; alguns campos sem preencher, principalmente na tela de exemplar, em que os dados são mais complexos e numerosos, especificamente com materiais de compras, em que as informações como preço, número de patrimônio, nota fiscal, coleção entre outros devem ser preenchidos. Ao identificar esses equívocos, em algumas vezes a etiqueta deve ser reimpressa o que gera custos e duplicidade de trabalho, além de dificultar a recuperação de informações. Então, como evitar esses equívocos e prezar pela qualidade mesmo com o grande volume de materiais para tratar?

A resposta veio do próprio sistema gerenciador que utilizamos: Pergamum, que, diga-se de passagem, existe uma grande variedade de relatórios, entre eles: o 96 que são relatórios para gerar dados de aquisição, o 102 que é para ver a situação do exemplar, o 116 de autoridade, o 118 de exemplar, o 149 que é um relatório por campo, o 235 que são campos bibliográficos do MARC. Obviamente existem outros, mas esses são os que mais utilizamos para fazer o controle de qualidade e conferir todos os campos.

Os relatórios geralmente são utilizados para fins estatísticos ou instrumentos para tomada de decisões para o planejamento das organizações. Entendemos que os relatórios podem ir além, atuando também no controle de qualidade dos serviços de catalogação e contribuir para que os dados inseridos no sistema estejam consistentes.

2 Materiais e métodos

Tendo-se em vista os objetivos deste trabalho e das características de uma exploração técnica, tornou-se necessária a elaboração de uma sistemática para obtenção dos resultados desejados pelo setor em questão. A metodologia utilizada é a descritiva, pois segundo Lakatos e Marconi (1986) ela aborda quatro aspectos, a saber: a descrição, o registro, a análise e a interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente. De acordo com Alyrio (2008) ela busca essencialmente a enumeração e a ordenação de dados, sem o objetivo de comprovar ou refutar hipóteses exploratórias, abrindo espaço para uma nova pesquisa explicativa, fundamentada na experimentação. Sendo assim, descreveremos como é a rotina do serviço:

A Superintendência de Documentação (SDC) é o órgão responsável pela compra dos materiais bibliográficos para o sistema de bibliotecas da UFF, após o procedimento de compra os livros recebem as notas fiscais e são encaminhados para as bibliotecas. Ao chegar no PROTEC, é feita a conferência dos itens, que vem acondicionados em caixas e após a conferência, de cada item (material bibliográfico), eles recebem uma etiqueta do patrimônio. Após a colagem das etiquetas nos materiais, procedemos ao tratamento técnico dos mesmos.

Ao terminar o processamento de todos os itens contidos na nota fiscal, geramos o relatório 96, que é um relatório por nota fiscal, selecionamos um período, a biblioteca, o tipo de material e a opção sem visualizar área do conhecimento. Com o relatório gerado podemos conferir se todos os campos do exemplar e título foram inseridos corretamente.

Com os materiais de doação, procedemos da seguinte forma:

- ✓ Após, tratados, uma vez por semana emitimos o relatório para conferir se todos os dados estão corretos, se nenhum campo foi omitido e sem erros de digitação.

Com as autoridades, no final do dia emitimos o relatório 116 para conferir se todas as

autoridades inseridas estão corretas e não estão duplicadas, caso seja encontrado algum equívoco, a correção é feita imediatamente.

3 Resultados parciais/finais

Os relatórios no Pergamum tem se mostrado muito eficazes não só no que se refere à mensuração, no quantitativo e levantamento de dados sejam descritivos e quantitativos. Eles são de estrema importância para o controle de qualidade dos dados inseridos no sistema. Um relatório bem feito vai depender das informações que são inseridas no sistema, e a forma como são inseridas.

Nesse sentido, o controle de qualidade faz toda a diferença e conseguimos:

- ✓ Eliminar os erros de digitação;
- ✓ Economia com impressões de etiquetas;
- ✓ Uma maior precisão na busca, pois uma informação com erro de digitação pode não ser recuperada;
- ✓ Redução de duplicidade de catalogação;
- ✓ Uma base coerente e uniforme.

4 Considerações parciais/finais

A descrição bibliográfica é uma atividade de suma importância para as unidades de informação, é por meio dessa atividade que o usuário tem acesso a informações e aos materiais disponíveis na biblioteca. Logo, a padronização é necessária para que os dados sejam recuperados e acessados pelos usuários.

Sabemos que a realidade de cada biblioteca é diferenciada, muitas não possuem profissionais suficientes, outras não têm estrutura e assim cada uma vive as suas dificuldades, a tecnologia ajuda, mais às vezes é falha. Qual catalogador que não teve a experiência de fazer uma busca para certificar-se que o livro não existe na base, a resposta foi negativa, quando na verdade era positiva? "que atire a primeira pedra". O relatório utilizado como controle de qualidade pode corrigir essas deficiências que podem ocorrer no dia a dia do catalogador.

Entendemos que o relatório vai além do suporte a gestão para tomada de decisões, vai além de levantamento de dados sejam eles estatísticos ou qualitativos, eles se utilizados para esse fim, contribuem para uma base limpa e uniforme propiciando mais consistência nas informações sejam para recuperá-las, sejam para tomada de decisões.

5 Referências

ALYRIO, R.D. **Metodologia Científica**. Seropédica: PPGEN: UFRRJ, 2008.

CASTRO, Douglas Bernardes de. **Implantação do sistema de biblioteca Pergamum no IFMG-Campus Bambuí**: avaliação do uso e da satisfação dos alunos. Dissertação de mestrado. Belo Horizonte, 2015.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 1986.

PERGAMUM. Manual de relatório. PUC-Paraná. Disponível em: <http://www.pergamum.pucpr.br/redepergamum/site_servico_rede_pergamum/pesquisa/arquivos/relatorios_WEB.pdf>. Acesso em: 07.maio.2016.

Resgate e divulgação da produção científica dos docentes da Pontifícia Universidade Católica do Paraná Campus Londrina

Sandra Helena Schiavon (PUCPR) - sschiavon@gmail.com

Nadia Ficht (PUCPR) - nadia.ficht@pucpr.br

Resumo:

O trabalho em questão apresenta a implantação do serviço de resgaste e indexação das publicações científicas dos docentes da Pontifícia Universidade Católica do Paraná Campus Londrina. O serviço em questão é uma continuidade do mesmo, já implantado pelas autoras em 2008, na mesma instituição. O resgate e indexação da publicação cientifica dos docentes, facilita o acesso do acadêmico a publicação de seu professor, mantém uma espécie de repositório das pesquisas e estudos realizados, bem como dados de produção de cada docente, oferece informações relevantes durante uma avaliação do Ministério da Educação – MEC. O serviço em questão continua em andamento em todas as bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da PUCPR.

Palavras-chave: *Publicação científica. Separatas. Docentes.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Organização e tratamento da informação*

1 Introdução

O pôster em questão apresenta a implantação do serviço de resgaste e indexação das publicações científicas dos docentes da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) - Campus Londrina.

As Instituições de ensino superior têm como um de seus principais objetivos, transmitir os conhecimentos gerados através de suas linhas de pesquisa, ensino e extensão. A disseminação destes conhecimentos por meio de sua produção científica, seja ela de docentes, discentes ou colaboradores.

"A produção científica representa uma parte materializada do conhecimento gerado e sua disseminação constitui a socialização do saber (MACHADO; MEIRELLES, 2005, p.170).

O resgate e indexação das publicações dos docentes vinculados a PUCPR Campus Londrina é uma continuidade do serviço já implantado pelas autoras em 2008, na mesma instituição. Em 2008 foram levantados todos os artigos e publicações dos docentes vinculados ao Hospital Universitário Cajuru e Campus Toledo da da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). O material recuperado foi indexado em forma de separata, no Sistema Pergamum, criando um repositório institucional das publicações cientificas geradas pelos pesquisadores da instituição. Neste "serviço de indexação", são apenas incluídos artigos publicados em periódicos e/ou apresentados em congressos, seminários colóquios e encontros.

Com a indexação de separatas é possível "[...] disseminar de forma organizada e sistemática toda a produção científica e intelectual dos pesquisadores, com o intuito de criar uma base de dados unificada de todo trabalho desenvolvido [...]." (MARQUES; SOUZA, 2008).

As bibliotecas universitárias são grandes depositárias de informação acadêmica, além dos livros básicos e complementares utilizados em salas de aulas, as bibliotecas universitárias servem de "guardiãs" das publicações realizadas pelos pesquisadores locais.

2 Materiais e métodos

O presente pôster é um relato de experiência, do serviço de indexação da produção cientifica no Sistema Pergamum dos docentes vinculados a PUCPR.

Sua implantação deu-se em 2008, com as bibliotecas setoriais do Hospital Universitário Cajuru e Biblioteca do Campus Toledo, em 2009 o serviço foi implantado também na Biblioteca Campus Maringá e em 2015, iniciou-se na Biblioteca Campus Londrina e Biblioteca Central.

Para atingir o objetivo proposto, foi realizado um levantamento de toda a produção científica dos docentes da Biblioteca em questão. Primeiramente foram enviados ofícios aos docentes solicitando que depositassem na biblioteca a sua produção científica, para que esta fosse indexada e armazenada em forma de separata na biblioteca. Ocorrendo pouco retorno por parte dos docentes, fez-se necessário o levantamento e busca através do currículo lattes de cada docente até o ano de 2015. Os artigos recuperados foram impressos para o início da indexação.

Após esta primeira etapa, iniciou-se a indexação propriamente dita, toda esta produção foi indexada e controlada pelo Sistema PERGAMUM - Sistema Integrado de Bibliotecas que é um sistema informatizado de gerenciamento de Bibliotecas, desenvolvido pela Divisão de Processamento de Dados da Pontifícia Universidade Católica do Paraná. A indexação relaciona os principais assuntos e resumo de determinado artigo, auxiliando na localização da informação de forma ágil e precisa.

Com esta indexação pode-se fazer a recuperação dos artigos indexados através do

autor, título, assunto, título do periódico e através de qualquer palavra do resumo.

3 Resultados parciais/finais

Neste trabalho foram recuperados 150 documentos de docentes da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) - Campus Londrina, destes apenas 130 estão dentro dos parâmetros selecionados para indexação e armazenagem.

As publicações foram na sua maioria localizados através da pesquisa no currículo lattes, e recuperados em bases de dados, sites de universidades entre outros, para na sequencia serem impressos e indexados como separatas.

A partir do levantamento realizado com a produção cientifica observa-se o curso que mais realiza publicações e em que período. O serviço oferece também um repositório local das publicações dos pesquisadores do Campus, informação relevante nas visitas do MEC, bem como aos acadêmicos que solicitam os artigos de seus professores.

Pode-se se constatar que 70% das publicações recuperadas são da área de saúde, mais especificamente vinculadas aos docentes do curso de medicina, seguido da teologia, engenharia de produção e administração. As publicações concentram-se na maioria após o 2005, com três ou mais autores, mostrado a parceria entre os colegas. Percebe-se também que a publicação em periódicos ainda é mais frequente do que em eventos, sendo um equivalente a 85% do total.

4 Considerações parciais/finais

O resgate e disseminação das publicações dos docentes, é de suma importância para divulgar o trabalho dos profissionais vinculados a cada campus da universidade.

Observou-se que a parceria dos autores é marcante na comunidade estudada, pontuando assim que o trabalho em equipe é bem valorizado. O meio de divulgação escolhido pelos autores é o artigo publicado em periódicos científicos. Verificou-se também que com a indexação destas separatas pelas bibliotecas, o usuário pode ter acesso com mais rapidez ao artigo, pois existem artigos publicados em periódicos que a biblioteca não possui a coleção.

Em fim o resgate e indexação da publicação cientifica dos docentes, facilita o acesso do acadêmico a publicação de seu professor, mantém uma espécie de repositório das pesquisas e estudos realizados, bem como dados de produção de cada docente, oferece informações relevantes durante uma avaliação do Ministério da Educação – MEC.

O serviço em questão continua em andamento em todas as bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR).

5 Referências

MACHADO, R. N.; MEIRELLES, R. F. Produção científica dos docentes da Universidade Federal da Bahia da área de filosofia e ciências humanas no período de 1995-1999. **Transinformação**, Campinas, v.17, n.2, p. 169-179, 2005.

MARQUES, F. L. N.; SOUZA, A. M. C. Projeto de resgate da produção científica do Instituto Oswaldo Cruz. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006. Salvador. **Anais...**Salvador, 2006. 1 CD-ROM

Sustentabilidade em serviços: ações da Biblioteca da EESC/USP

Teresinha das Graças Coletta (EESC USP) - coletta@sc.usp.br

Eduardo Graziosi Silva (EESC/USP) - edu.gs@sc.usp.br

Flávia Helena Cassin (EESC-USP) - cassinp@sc.usp.br

Resumo:

A preocupação crescente com o uso de recursos provenientes do meio ambiente motivou o estabelecimento de ações para sua melhor gestão tornando-os, assim, mais sustentáveis. Neste contexto, as Instituições de Ensino Superior têm desenvolvido estudos e projetos voltados para melhor uso dos recursos naturais e nesse sentido, a Universidade de São Paulo (USP), por meio do "Programa USP Recicla", procura melhorar a gestão desses recursos. Assim, a Escola de Engenharia de São Carlos (EESC) da USP trabalha e desenvolve ações que estimulem o ensino e a capacitação de recursos humanos voltados para pesquisa e inovação em sustentabilidade e gestão ambiental. Diante do exposto, este trabalho tem como objetivo apresentar ações desenvolvidas e/ou propostas pelo Serviço de Biblioteca "Prof. Dr. Sergio Rodrigues Fontes" da EESC/USP com base nos objetivos do Programa USP Recicla. Descreve produtos e serviços que foram modificados ao longo dos anos visando a tornar os processos de trabalho mais sustentáveis. Sua justificativa recai sobre a necessidade das bibliotecas universitárias se adequarem a um contexto em que, cada vez mais, os recursos tornam-se limitados e mostra possibilidades de adequação de suas atividades por meio do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária. Produto de informação. Serviço de informação. Sustentabilidade.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

A preocupação crescente com o uso de recursos naturais motivou o estabelecimento de ações para sua melhor gestão, tornando-os mais sustentáveis. Assim, as Instituições de Ensino Superior têm desenvolvido estudos e projetos voltados para melhor uso dos recursos naturais e nesse sentido, a Universidade de São Paulo (USP) também vem investindo em processos de gestão ambiental, de forma a contribuir com uma gestão sustentável (AMARAL et al., c2013; (LEME; MARTINS; BRANDÃO, 2012). Em paralelo, encontram-se as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) que trabalham em consonância com as questões de sustentabilidade, melhorando a qualidade de vida dos cidadãos no que se refere, por exemplo, à criação de portais governamentais e serviços públicos online (BCSD PORTUGAL, 2009).

Apresentam-se ações desenvolvidas pelo Serviço de Biblioteca "Prof. Dr. Sergio Rodrigues Fontes" da EESC/USP ao longo dos anos (PASCHOALINO, 2010) que visam tornar os processos de trabalho mais sustentáveis. Este trabalho justifica-se pela necessidade das bibliotecas universitárias se adequarem a um contexto de recursos cada vez mais limitados e mostra possibilidades de adequação de suas atividades por meio das TICs.

2 Materiais e métodos

Apresenta-se aqui um levantamento dos produtos e serviços que puderam se beneficiar do uso das TICs e se tornaram mais sustentáveis. O método adotado foi a análise do portal da biblioteca[1].

Ao serem identificados, eles foram categorizados nos seguintes tópicos: Infraestrutura; Capacitação dos usuários; Comunicação; Produtos e Serviços; Eventos.

3 Resultados finais

O quadro a seguir elenca os produtos e serviços oferecidos que se tornaram mais sustentáveis com o uso da TICs.

Quadro 1- Produtos e serviços sustentáveis da Biblioteca

Infraestrutura	Sala de pesquisa com 15 computadores para acesso à internet
	Sala de videoconferência para atender defesas, qualificações, aulas e eventos
	Sala de treinamento com 14 computadores
Capacitação dos usuários	Elaboração de slides no Microsoft PowerPoint para as palestras dos alunos de graduação e pós-graduação, no âmbito do PEU (COLETTA et al., 1998)
	Utilização da ferramenta Moodle para gerenciamento das disciplinas de pesquisa bibliográfica para a graduação e pós-graduação
Comunicação	Adoção de mídias sociais, como Facebook e Twitter
	Atendimento online com o uso do software Mibew
	Criação do novo Portal da Biblioteca em 2015
	Totem eletrônico para a comunicação interna, exposição digital, informações acadêmicas e públicas
	Adoção do software Sisweeb desenvolvido pelo IQSC-USP para Empréstimo entre Bibliotecas
	Criação da BDTCC – Biblioteca Digital de Trabalhos Acadêmicos em parceria com o CISC-USP
	Criação de formulário para geração eletrônica de ficha catalográfica para trabalhos acadêmicos

Produtos e serviços	Criação de formulário do Google Forms para o serviço de solicitação de material bibliográfico
	Criação de templates para elaboração de trabalhos acadêmicos nos softwares Microsoft Word e Latex
	Criação do sistema de doação de material bibliográfico on-line
	Digitalização retrospectiva de teses (projeto em andamento)
	Eliminação dos recibos de empréstimos e devolução, ambos são enviados por e-mail
	Troca eletrônica de documentos, iniciados em 1996 por meio de consórcio internacional
Eventos	Criação do Portal de Eventos Científicos da EESC[2], com o uso do software SOAC, customizado pelo IBICT (http://soac.eesc.usp.br)
	Criação de sites para gestão dos eventos: Semana "A pós-graduação da EESC na Biblioteca" e "Semana do Livro e da Biblioteca"
	Realização de exposições digitais com o uso de totens e da TV do saguão de entrada da biblioteca.

4 Considerações finais

Este trabalho apresenta os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca da EESC que puderam se tornar sustentáveis com o uso das TICs. Essas ferramentas não só agilizam a sua oferta, como também diminuem o uso de recursos, por exemplo, materiais de escritório como papel, além de otimizar o tempo de atendimento.

5 Referências

AMARAL, R. C. et al. Aplicabilidade da pegada ecológica em contextos universitários. In: PHILIPPI JUNIOR, A.; MALHEIROS, T. F. (Eds.). **Indicadores de sustentabilidade e gestão ambiental**. Barueri: Manole, c2013. p. 495-521.

BCSD PORTUGAL. **Sustentabilidade nas tecnologias de informação e comunicação:** manual de boas práticas. 2009. Disponível em: < http://www.bcsdportugal.org/wp-content/uploads/2013/11/publ-2009-Sustentabilidade-TIC.pdf>. Acesso em: 7 jul. 2016.

COLETTA, T.G. et al. Programa de educação de usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, **Anais eletrônicos...** Fortaleza: TECTREINA, 1998.

LEME, P. C. S.; MARTINS, J. L. G.; BRANDÃO, D. (Orgs.). **Guia prático para minimização e gerenciamento de resíduos:** USP São Carlos / São Carlos: EESC/CCSC/SGA-USP, 2012.

PASCHOALINO, R. A. Serviço de referência virtual no Serviço de Biblioteca da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: [s.n.], 2010. p. 1-12.

TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: O CENÁRIO ATUAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA, MG

Maira Nani França (UFU) - mairanani@hotmail.com

Kelma Patrícia Souza (UFU) - kelma.biblio@hotmail.com

Resumo:

Nos últimos anos surgiram diversas reflexões relacionadas às rápidas mudanças nas mais diversas áreas, resultantes das inovações tecnológicas. Vivencia-se, nesta segunda década do milênio com maior intensidade e rapidez, os reflexos das mudanças conceituais e estruturais relacionadas à educação, frente às novas configurações das universidades – e de suas bibliotecas, em particular – decorrentes das políticas governamentais de reestruturação e ampliação do ensino superior. Este trabalho objetiva identificar as tendências tecnológicas implementadas nas bibliotecas universitárias brasileiras e apresentar os investimentos em Tecnologias da Informação e Comunicação implantadas pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia (SISBI/UFU), nos últimos cinco anos.

Palavras-chave: *Inovação tecnológica. Biblioteca Universitária. Tecnologias da Informação e Comunicação – Bibliotecas universitárias. Tendências tecnológicas em bibli*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

Nos últimos anos surgiram diversas reflexões relacionadas às rápidas mudanças nas mais diversas áreas, resultantes das inovações tecnológicas. Vivencia-se, nesta segunda década do milênio, os reflexos das mudanças conceituais e estruturais relacionadas à educação, frente às novas configurações das universidades – e de suas bibliotecas, em particular – decorrentes das políticas governamentais. A fim de acompanhar as novas tendências tecnológicas e aprimorar a qualidade dos serviços informacionais, buscando a excelência, cabe aos gestores das bibliotecas acompanhar essas tendências, implementar novos produtos/serviços que atendam a reais necessidades de seus usuários, buscar novos modelos de gerenciamento organizacional, firmar parcerias que permitam definir prioridades e alcançar objetivos comuns e, principalmente, aprimorar a gestão do conhecimento. A *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), em 2013, publicou um relatório com principais tendências que transformariam o ambiente da informação, a saber: ampliação/limitação àqueles que têm acesso à informação pelas tecnologias; democratização e rompimento com o ensino em escala global, por meio da educação pela internet; redefinição dos limites de privacidade e de proteção; surgimento de novas vozes e novos grupos de poder na sociedade hiperconectada e transformação da economia global da informação por meio das tecnologias (IFLA, 2013). A partir dos trabalhos apresentados em dois grandes eventos na área de Ciência da Informação, realizados em 2014, foi possível identificar as realidades tecnológicas vivenciadas em bibliotecas universitárias brasileiras e as tendências, que apresentam relação direta com àquelas indicadas pela IFLA como agentes de transformação: a) **XV ENANCIB**: metadados, arquitetura da informação, repositórios digitais, *Design Science*, publicação ampliada, redes sociais, *E-Science*, *Big Data*, ontologia, websemântica, microformatos, inclusão digital, acessibilidade, indexação automática e b) **XVIII SNBU**: redes sociais, ferramentas da web 2.0, marketing digital, arquitetura da informação, acervo eletrônico, autoarquivamento, lei de acesso à informação, bibliotecas digitais, repositórios instituicionais, tecnologia de identificação por radiofrequência (RFID), tecnologias assistivas, capacitação em ambiente virtual, acesso aberto, atendimento online (chat), serviço de descoberta e preservação digital. Para garantir o valor das bibliotecas e conquistar o reconhecimento necessário para sua manutenção e ampliação, os gestores, a partir do trabalho em equipe, são impulsionados a buscar soluções para superar os obstáculos, vencer os desafios e acompanhar as tendências, "como uma oportunidade para renovação" (CUNHA, 2000, p. 88).

2 Materiais e métodos

A metodologia adotada nesta pesquisa fundamentou-se nos pressupostos da pesquisa qualitativa, de viés exploratório, a fim de buscar os subsídios necessários para a compreensão das questões relativas ao tema, por meio de levantamento bibliográfico e documental e, observação direta com o fenômeno analisado. Como objeto de pesquisa destaca-se o SISBI/UFU, criado em 1989, composto por 9 bibliotecas, que desde 2011, tem priorizado o investimento em implementações tecnológicas de modo a buscar novas soluções práticas para os problemas informacionais de seus usuários. A análise e interpretação dos dados se deu a partir dos resultados apontados na literatura confrontados com a realidade vivenciada. Neste trabalho objetivamos identificar as tendências tecnológicas implementadas nas bibliotecas universitárias brasileiras e apresentar os investimentos em Tecnologias da Informação e Comunicação implantadas pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Uberlândia (SISBI/UFU), nos últimos cinco anos.

3 Resultados parciais/finais

Em 2011, o SISBI iniciou investimentos em tecnologia por meio da implantação do **Software de Gerenciamento de Aquisição de Material Informacional (SIGAMI)** que proporcionou total integração e acompanhamento pelos solicitantes de material informacional. No mesmo ano, foram implantados equipamentos e dispositivos para segurança do acervo, por meio de soluções e **sistemas eletromagnéticos (EM)**, como *Antena de detecção* e *etiquetas EM* e, para coleta de dados nas

etiquetas RFID afixadas nos itens foi adotado o **Assistente Digital para Bibliotecas (DLA)** e para leitura de dados a **Estação de processamento (PAD)**. Com as implantações das tecnologias EM e RFID, a partir de 2013, foram instaladas nas bibliotecas da UFU, **Estações de Trabalho (Boockchek)** para agilizar os serviços de circulação de obras, até então realizados manualmente. Os sistemas de **autogestão no empréstimo e na devolução** de obras, proporcionaram a independência aos usuários nas atividades de empréstimo e devolução. Destaca-se que o SISBI/UFU foi a primeira biblioteca brasileira a implantar o modelo de sistema de autodevolução, *Intelligent Return FX*, mais moderno da empresa 3M. Outra inovação de impacto, em 2013, foi a disponibilização de ***scanners* planetários** para a realização do autosserviço de reprografia. As principais contribuições foram a diminuição do dano físico às obras, a gratuidade do serviço e o desenvolvimento sustentável. O início do empréstimo de ***netbooks***, ***tablets*** e ***e-readers*** ocorreu no período de 2013/2014, com objetivo prioritariamente de atender as demandas dos usuários de baixa condição sócioeconômica. O sistema de gerenciamento das bibliotecas, Virtua, recebeu em 2014 duas novas ferramentas: **interface CHAMO** (refinamento de busca por filtro) e **aplicativo para dispositivos móveis MozGo**. Enfim, destacam-se também outras tecnologias de grande impacto, como: **Videoconferência**, **Ilhas Multimídias e de Pesquisa**, **Laboratórios Colaborativos**, **Rede sem fio Wi-Fi**, **Web TV, redes sociais** e **tecnologias assistivas** que contribuem para otimizar a relação tempo/espaço dos usuários permitindo-lhe um atendimento mais personalisado e de qualidade na produção e geração do conhecimento relacionado às atividades de ensino pesquisa e extensão. Confrontando as tendências tecnológicas para bibliotecas universitárias apontadas na literatura com a realidade vivenciada no SISBI/UFU é possível afirmar que 22% daquelas ainda não foram implementadas, como: aplicação dos conceitos de arquitetura da informação na página eletrônica; sistema de gerenciamento da coleção com o recurso de busca integrada; aplicação de métricas para avaliação de publicações científicas e oferta de capacitação aos usuários por meio de ambiente virtual. No entanto, o retorno positivo dos usuários em relação ao investimento tecnológico do SISBI/UFU, nos últimos cinco anos, tem motivado os gestores a conhecerem novas possibilidades, como estas identificadas neste estudo e a terem como meta maior a instalação das tecnologias existentes nas bibliotecas que ainda não oferecem esses produtos/serviços, bem como ampliar naquelas onde a quantidade disponível não atende toda demanda, de modo a garantir um atendimento equitativo à comunidade universitária e externa.

4 Considerações parciais/finais

Não nos é possível prever o futuro, porém algumas tendências se apresentam como referência para pensar a gestão em bibliotecas: a necessidade de disponibilizar ambientes mais diversificados, a importância de tornar o atendimento cada vez mais ágil e adequado ao perfil do público jovem – nativo digital – que frequenta as bibliotecas, disponibilização de novos serviços/produtos, necessidade de se saber um pouco mais de tudo e a importância de disponibilizar maior acesso ao acervo virtual. Para tanto, é primordial que as bibliotecas conheçam as particularidades de seus usuários e busquem soluções para atender suas demandas pontuais, de modo estruturado, possibilitando-lhes maior autonomia. As tecnologias proporcionam rejuvenescimento, mudança considerável na conduta social e nos padrões de investimento, além de significativa mudança institucional.

5 Referências

CUNHA, Murilo Bastos Cunha. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-80, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8>. Acesso em: 28 nov. 2013.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS. *Trend reports*. Den Haag, 19 ago. 2013. Disponível em: <http://trends.ifla.org/>. Acesso em: 27 set. 2014.

UM OLHAR SOBRE O ACERVO DE PERIÓDICOS DA UNIRIO

Karolyne Sousa Amaral (UNIRIO) - karolyneamaral@id.uff.br

Thalita Oliveira da Silva Gama (UNIRIO) - gama.thalita@hotmail.com

Resumo:

O presente trabalho tem por objetivo relatar a experiência de avaliação e inventário do acervo de periódicos realizado na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas e Sociais (BSCCHS) e Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas e Políticas (BSCCJP) na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Derivada desse processo de Inventário e avaliação da formação e desenvolvimento de coleções o trabalho aborda a responsabilidade política, técnica e social envolvidas. Boas práricas e projetos foram desenvolvidos a partir dessa prática, dinamizando a coleção de periódicos e tornando-a mais acessível e interessante aos usuários. Considera-se que essa atividade resultou em uma reflexão acerca da qualidade, importância histórica e necessidade de atenção a esse acervo.

Palavras-chave: *UNIRIO. Catálogo Coletivo Nacional. Periódicos. Biblioteca Universitária*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Formação e desenvolvimento de coleções presenciais e virtuais*

1 Introdução

O presente trabalho tem por objetivo relatar a experiência de avaliação e inventário do acervo de periódicos realizado na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas e Sociais (BSCCHS) e Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas e Políticas (BSCCJP) na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Essa atividade resultou em uma reflexão acerca da qualidade, importância histórica e necessidade de atenção a esse acervo.

2 Materiais e métodos

A avaliação é parte fundamental no desenvolvimento de coleções, pois reúne dados para atividades destinadas a solucionar problemas e/ou tomada de decisões sobre o que fazer com o acervo de uma biblioteca. Configura-se em uma importante ferramenta, que serve de suporte ao administrador na verificação dos efeitos dos seus serviços, e promove os ajustamentos necessários ao bom desempenho dos mesmos.

O objetivo do inventário da coleção de periódicos tanto da Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas e Políticas e do Centro de Ciências Humanas é verificar a situação real do acervo, pontos fortes e fracos e posteriormente, inserção e atualização dos títulos e fascículos para a exportação do Catálogo de Periódicos do Sistema de Bibliotecas da UNIRIO para o Catálogo Coletivo Nacional (CCN). A importância dessa inserção é que o CCN é um catálogo de acesso público que reúne informações sobre as coleções de publicações seriadas nacionais e estrangeiras disponíveis nas bibliotecas brasileiras. Desta forma, o acervo de periódicos será divulgado de forma mais ampliada para a comunidade acadêmica, que poderá, inclusive, solicitar os artigos através do Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT).

A metodologia utilizada para a avaliação do acervo teve por base o método comparativo. Para isso, foram gerados relatórios no sistema de gerenciamento de acervo, que apresentava o número de títulos e exemplares que estavam inseridos no sistema juntamente com uma ficha previamente preenchida que continha as informações pertinentes ao estado real ao acervo na estante (quantidade de exemplares, estado de conservação, etc.). Utilizando a abordagem quantitativa e qualitativa, conforme descrito por Miranda (2007, p.14), "quantitativos (tamanho e crescimento) e qualitativos (julgamento por especialistas, análise do uso real), em que os resultados são comparados e analisados, assegurando o alcance dos objetivos da avaliação da coleção, garantindo uma melhor qualidade da política de desenvolvimento de coleções".

3 Resultados parciais/finais

Através do inventário do acervo de periódicos, constatou-se a necessidade de manutenção do acervo, no que se refere à preservação das obras, ao desbaste e descarte de fascículos duplicados.

- Potencial/Raridade do acervo retrospectivo para os cursos de Ciências Humanas;
- Inclusão das obras no sistema do Catálogo Coletivo Nacional;
- Projeto de preservação da memória da produção de professores e alunos autores de artigos presentes nos periódicos do acervo através de analíticas;
- Identificação dos periódicos produzidos pela UNIRIO para a indexação;
- Planejamento de uma política de incentivo ao uso e divulgação da coleção para os usuários;

- Inventário com a situação real do acervo.

4 Considerações parciais/finais

O inventário do acervo documental faz parte do serviço de referência em biblioteconomia (PIEROTTI; NEILS, 1985). Inventariar significa verificar ou confirmar a existência de materiais (CHIAVENATO apud MOSER et al., 2008). O inventário é uma tarefa periódica realizada pelas equipes de biblioteca. No entanto, há pouca literatura nacional sobre o tema e, especialmente, com foco em bibliotecas especializadas como é o caso da de Ciências humanas e a do Centro de Ciências Jurídicas e Política. A motivação para descrever o presente trabalho se deu por ser o primeiro inventário realizado em muitos anos e sua importância para a instituição e usuários. Igualmente, é fundamental que a atividade de avaliação do acervo seja também aplicada em todas as bibliotecas que integram o Sistema.
Acreditamos que o trabalho realizado irá gerar bons frutos a partir de práticas já delimitadas como a preservação e divulgação do acervo. É papel dos bibliotecários preservar a memória e manter o CCN atualizado com a intenção de promover a biblioteca, seu acervo e fortalecer a rede.

5 Referências

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. CATÁLOGO COLETIVO NACIONAL. Disponível em: <http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20/catalogo-coletivo-nacional-de-publicacoes-seriadas%28ccn%29>. Acesso em: 20 abr. 2016.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Rev. Digit. Bibl. Cienc. Inf**., Campinas, v. 4, n. 2, p. 1-19, jan./jun. 2007. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/367/246>. Acesso em: 20 abr. 2016.

MOSER, E. M.; CASAS, J. C.; LEMOS, M. G. O inventário do acervo parcial do sistema integrado de bibliotecas da biblioteca universitária da Universidade Regional de Blumenau (FURB): relato de experiência. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 6, n. 1, p. 84-100, jul./dez. 2008. Disponível em: < http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/393> Acesso em: 20 abr. 2016

PIEROTTI, M. DE L. C.; NEILS, V. R. Inventário rotativo: uma visão pragmática. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 13, n. 1, p. 59-65, jan./jun. 1985. Disponível em: < http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002835&dd1=01686: Acesso em: 20 abr. 2016

USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO NA FORMAÇÃO INICIAL DOCENTE

Rejane Sales de Lima Paula (UNIR) - paula.rejane23@gmail.com

José Lucas Pedreira Bueno (UNIR)

Resumo:

O presente trabalho é um recorte de uma pesquisa em desenvolvimento no Programa de Pós-Graduação em Educação Escolar - Mestrado Profissional da Universidade Federal de Rondônia (MEPE/UNIR), e tem como objetivo investigar a utilização das tecnologias na atividade de busca de fontes de pesquisas na área de educação e desenvolver inovações didáticas e tecnológicas capazes de facilitar a consulta bibliográfica nas bases de pesquisas na área de educação. A pesquisa-ação foi o procedimento mais adequado às proposições desta pesquisa e a população deste estudo está constituída pelos alunos do curso de licenciatura de Pedagogia da UNIR de Porto Velho RO.

Palavras-chave: *Tecnologias da informação e comunicação. Fontes informacionais em educação. Formação inicial docente.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Educação de usuários e competências informacionais*

1 Introdução

O presente trabalho trata de um recorte de uma pesquisa em desenvolvimento no Programa de Pós-Graduação em Educação Escolar - Mestrado Profissional (PPGEE/MEPE) da Universidade Federal de Rondônia (UNIR). A pesquisa visa investigar a seguinte questão: Em que medida a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na atividade de busca de fontes de pesquisas na área de educação, durante a formação inicial docente, pode desenvolver inovações didáticas e tecnológicas capazes de facilitar a consulta bibliográfica e o processo ensino-aprendizagem da pesquisa em educação? Com o propósito de responder a questão proposta, esta pesquisa tem como objetivo investigar a utilização das TIC na atividade de busca de fontes de pesquisas na área de educação, durante a formação inicial docente, para desenvolver inovações didáticas e tecnológicas capazes de facilitar a consulta bibliográfica e o processo ensino-aprendizagem da pesquisa em educação.

2 Materiais e métodos

A pesquisa-ação foi o procedimento mais adequado às proposições desta pesquisa, a qual é definida por TRIPP (2005) como "uma forma de investigação -ação que utiliza técnicas de pesquisa consagradas para informar à ação que se decide tomar para melhorar a prática". A pesquisa obedece à normatização que rege o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) (Resolução CNS 466/12) e está baseada na pesquisa exploratória com abordagem qualitativa voltada para a busca de solução coletiva, dentro de um processo de mudança e de intervenção. O CEP concedeu parecer favorável ao desenvolvimento da pesquisa registrada no CAAE 53018115.1.0000.5300 em 29/02/2016.

A população deste estudo está constituída pelos alunos do curso de licenciatura de Pedagogia da UNIR, Campus de Porto Velho. Para a coleta de dados utilizaremos dados primários, definidos por Gil (2002) como aqueles que ainda não foram antes coletados, como registros, anotações no ambiente observado e questionários semiestruturados com os alunos do curso de pedagogia.

3 Resultados parciais

Num primeiro momento, explicitamos as contribuições do uso da tecnologia no processo formativo dos profissionais da educação básica como sendo um dos desafios a ser

incorporado na formação inicial**,** para aprendizados referentes às novas competências profissionais, tais como a alfabetização informacional, bem como a articulação de uma linguagem tecnológica para os alunos em formação balizados pela tecnologia, baseado nas orientações e ensinamentos de como utilizar, pesquisar, identificar, localizar, avaliar as fontes informacionais disponíveis para a educação.

Uma proposta dessa amplitude vai potencializar a significação do conhecimento do s sujeitos acerca das possibilidades de inovações didáticas e tecnológicas a partir do desenvolvimento da pesquisa informacional bibliográfica para a formação inicial de professores da educação básica.

4 Considerações parciais

Reconhecemos que, a inserção da tecnologia na formação inicial docente como facilitadora da utilização das TIC na atividade de busca de fontes de pesquisas na área de educação, pode ser considerada como uma das especificidades construções do chamado saber acadêmico, que é adquirido nessa fase de constituição profissional docente. Por isto, acreditamos que os cursos de formação têm o desafio de desenvolver profissionais capazes de assumir e dominar os vários conteúdos informacionais espalhados na internet para que possam informar-se e adquirir novos conhecimentos.

5 Referências

GIL, A. C. (2002). **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Resolução nº466 de 2012. **Dispõe sobre pesquisa envolvendo seres humanos**. Bioética. 2012. Disponível em:< http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. Acesso em: 28 de jan. de 2016.

TRIPP, D. **Pesquisa-ação: uma introdução metodológica**. Educ. Pesqui., São Paulo , v. 31, n. 3, dez. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ep/v31n3/a09v31n3.pdf>. Acesso em 28 de jan. de 2016.

USO DO NOME SOCIAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS E SUA ORIGEM NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Nivaldo Calixto Ribeiro (UFLA) - nivaldo@biblioteca.ufla.br

Gustavo Pereira Leite Ribeiro (UFLA) - gustavoribeiro@dir.ufla.br

Miguel da Silva Fonseca (UFLA) - mcsfonseca@filosofia.ufla.br

Catarina Dallapicula (Ufla) - cdallapicula@hotmail.com

Resumo:

Este trabalho objetivou recontar a história da conquista da utilização do nome social de um discente transgênero masculino, estudante do curso de Filosofia na Universidade Federal de Lavras (UFLA), com o recorte das discussões em desigualdades de gênero e sexualidade. Foi necessário abordar relações sociais e acadêmicas, e investigar como suas percepções se refletem na luta pelo reconhecimento e pela quebra de estigmas na sociedade contemporânea. Como linhas metodológicas foram adotados: memoriais, e relato de experiência, tratado por meio da análise de discurso. A história do estudante transgênero demonstra que preconceitos em sua vida social e acadêmica, marcados pela, foram abordados como postura de enfrentamento que, corroborada pelo trabalho de uma equipe de servidores da UFLA, resultou na aprovação de uma Resolução do Conselho Universitário (CUNI), que institucionalizou o uso do nome social nessa Universidade.

Palavras-chave: *Nome social. Relação de gênero. Transgeneridade. Gestão universitária.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Políticas Institucionais*

1 INTRODUÇÃO

"Ele, então, não satisfeito com o fato de ver uma pessoa que não possui um falo entre suas pernas e que não segue os padrões 'cisheteronormativo'(sic) de nossa sociedade patriarcal, retornou, ainda com tom agressivo, com a seguinte imposição 'Vai ter que botar uma peruca!'" (Assinado, um ser humano). É com esse trecho impactante de uma manifestação contra uma situação ocorrida na Biblioteca Universitária (BU), em um dos órgãos de controle da Universidade Federal de Lavras (UFLA), o qual constrangeu servidores e usuário, que iniciamos o debate a que se propõe esse relato. Ao falarmos de normatividade, estamos nos referindo ao que Butler explica como "[...] uma prática reguladora que busca uniformizar a identidade de gênero por via da heterossexualidade compulsória [...]" (BUTLER, 2015, p. 67). É preciso entender que o termo prática refere-se a diversas redes de significação que vão das piadas a agressões físicas, como "[...] técnicas familiares e corriqueiras de educação e correção [...]" (FOUCAULT, 2013, p. 50). Uma perspectiva não normativa da educação evitaria essas técnicas, pois seus agentes compreenderiam que a diferença nas identidades de gênero e orientação sexual não precisam ser corrigidas, por não serem erro, mas manifestações de possibilidades de vida.

A ação institucional abordada nesse estudo de caso, em direção a uma educação não normativa em relação às identidades de gênero na UFLA, partiu da gestão da BU, após uma denúncia, pela vítima, na ouvidoria da Instituição, sobre um caso de transfobia sofrido naquele setor. Uma postura defensiva poderia ter sido adotada pela gestão, porém, ao contrário, optou-se por aprender com o caso e promover mudanças que evitassem sua repetição. Partindo da análise do discurso do manifestante, identificamos a dor, o sofrimento e a indignação relacionados ao fato ocorrido. Usamos trechos da manifestação para entender o contexto social e sua aplicação, além de narrativas de vida do estudante. Além disso, a legislação em vigor sobre a questão do uso do nome social no país também foi revisitada. Nosso objetivo foi abordar o caso estudado, de forma a promover uma compreensão que englobasse diferentes perspectivas e possibilitasse a reflexão sobre alternativas organizacionais, que respeitem as diferenças e garantam o acesso e permanência no Ensino Superior a pessoas trans*, a partir desse fato.

2 TRAJETÓRIA DA PESQUISA

O presente trabalho pode ser considerado, como relatório de pesquisa de um estudo de caso, por abordar um fato, cuja ocorrência e seu meio não podem ser dissociados, considerar suas implicações e reverberações, empreender uma abordagem complexa, envolvendo vários sujeitos relacionados ao caso e diferentes abordagens teórico-epistêmicas e metodológicas, além de tentar promover o acesso a outros sujeitos a quem possa interessar o caso estudado, em uma abordagem acessível da escrita. Complementando o estudo, foi adotada a pesquisa documental que, segundo Silva, Silva e Oliveira (2013), enquanto método de investigação da realidade social, não traz uma única concepção filosófica de pesquisa, mas pode ser utilizada tanto nas abordagens de natureza positivista como também naquelas de caráter compreensivo, com enfoque mais crítico. Assim, esse texto configura-se como um relato de pesquisa, realizada com o uso de abordagens teórico-metodológicas, que incluem diferentes campos das Ciências Sociais Aplicadas, na tentativa de traçar um estudo de caso que reconheça a complexidade cotidiana dos temas abordados. O caso estudado torna-se relevante, por incluir uma sequência de ações institucionais em relação à identidade de gênero de um estudante e ao direito ao reconhecimento do nome social desse e dos demais sujeitos que compõem a sociedade, ao entrarem em contato com a UFLA, enquanto universidade pública brasileira.

3 RESULTADOS PARCIAIS/FINAIS

O nome social é o recurso utilizado para permitir que pessoas sejam tratadas pelo nome que é conhecido em seu meio social, geralmente associado à questão de gênero. Porém, pode ser adotado também para nomes vexatórios, diminuindo assim o constrangimento nos ambientes de convívio de uma pessoa. É fundamental haver recursos para os que se sentem constrangidos em ter um nome que não representa o seu gênero. Na construção de uma proposta inicial de resolução, que regulamentasse o uso do nome social na UFLA, buscamos argumentações nas leis vigentes e no regimento da

Universidade. Dentro de uma análise jurídica, foi entendido pelo Grupo PETI de Direito e pela Câmara de Legislação do CUNI/UFLA, responsáveis pela primeira apreciação da proposta de resolução, que, a proposta era oportuna e conveniente. No entanto, em termos de técnica legislativa, houve alguns ajustes na minuta de resolução. Foram inúmeras reuniões, sendo uma delas com todos os servidores da BU, por meio do Projeto *Saber +,* que tem como objetivo levar informações diversas, de forma didática e descontraída para os servidores do setor. Além disso, como forma de dar mais alicerce à nossa proposta, contamos com a experiência de professoras da própria Universidade, especialistas na área de gênero e sexualidade. A presença das professoras, Cláudia Maria Ribeiro e Catarina Dallapícula, especialistas na área, permitiu a abordagem de vários tipos de "pré-conceitos", relacionados a negros, pobres, mulheres, gênero, sexualidade e outros que percebíamos que acontecia, veladamente, entre os servidores e também entre os usuários. Sexualidade e gênero, infelizmente, ainda é uma questão muito delicada, polêmica, principalmente, ao ser tratado em meio tradicional. Paralelamente às reuniões, uma proposta de Resolução foi formulada por um grupo de servidores e encaminhada para apreciação do CUNI. Além disso, o Diretório Central dos Estudantes (DCE), em reunião com o reitor, defendeu a pauta como prioritária para discussão pelo CUNI. Nas reuniões do Conselho houve um longo debate, porém, uma das vigas da Universidade sustentou a decisão,: a igualdade. Com a medida, estudantes e servidores terão assegurado o direito de utilização do nome social nos registros acadêmicos e funcionais. Trata-se de mais um passo para se garantir a motivação de diferentes públicos para ingresso no ensino superior, assim como sua permanência no ambiente universitário. Garantindo que transgêneros, travestis e transexuais sejam nominados conforme sua identidade de gênero. O reitor da UFLA, professor José Roberto Soares Scolforo, expôs que a decisão é um avanço importante, "Se o nome de registro civil remete a um gênero com o qual a pessoa não se identifica, os constrangimentos ocorrerão. Por isso, a identificação pelo nome social, na rotina acadêmica, pode ter reflexos positivos, até mesmo sobre os índices de evasão, no caso dos estudantes". Pela Resolução, o nome social do estudante será o único a ser exibido em documentos de uso interno, como diários de classe, listas de presença, divulgação de notas, resultados de editais, cadastro de dados, comunicações e informações de uso social internas, endereço de correio eletrônico e nome de usuário em sistemas de informação. No entanto, em documentos oficiais como históricos escolares, diplomas e afins, será necessária a utilização do prenome constante no registro civil, seguido pelo nome social do estudante entre parênteses. Os servidores que solicitarem a utilização do nome social, também terão sua inscrição garantida nos mesmos registros e documentos citados, além de lista de ramais telefônicos e outras formas de comunicação social da Universidade. Na identificação funcional, o nome social estará na parte principal do documento e o prenome do registro civil aparecerá apenas no verso.

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS/FINAIS

universidades devem estar preparadas para receber qualquer pessoa e proporcionar meios de inclusão social, por meio de medidas de regulamentação e não esperar que aconteçam constrangimentos para as vítimas, como houve nesse caso. Sabe-se que, como qualquer outra lei, aprová-la e publicá-la, simplesmente, não é suficiente para que o preconceito e a discriminação sejam ceifados. Logo, quais são os meios para conscientizar as pessoas e fazer com que elas reconheçam a importância acerca do direito ao nome social? Entende-se que é necessário um trabalho de sensibilização na Instituição. Uma Universidade com grandes ambições para o cenário internacional, não pode permitir exclusão nesse contexto. Eventos com essa temática devem ser promovidos: campanhas, levantamentos para identificar pessoas nessa situação e outras ações.

REFERÊNCIAS

BUTLER, J. **Problemas de gênero**: feminismos e subversão da identidade. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2015.

FOUCAULT, M. **Ditos e escritos IV**: estratégia, poder-saber. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.

SILVA, I. C.; SILVA, K. A.; OLIVEIRA, M. L. Sou metade Maria, metade José: Recontando uma história de vida à luz das discussões de gênero. In: ENCONTRO ENANPAD, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2013. p. 1-16.

Educação a distância e a biblioteca do pólo de apoio presencial do Instituto Federal de Educação do Sertão Pernambucano Campus Salgueiro

Rosana Amâncio Pereira (IF SERTÃO PE) - rosanabiblioarq@gmail.com

Harley Macêdo de Mello (IF SERTÃO PE) - harley.ip@gmail.com

Resumo:

A pesquisa objetivou verificar se a bibliotecas do Pólo de Apoio Presencial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, campus Salgueiro satisfaz os anseios da comunidade acadêmica deste pólo. Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagens qualitativas que nos permite obter conceitos, levantar as ideias do público sobre o problema pesquisado. O estudo foi desenvolvido a partir de pesquisa bibliográfica e de campo, com entrevista e observação. Os resultados mostraram que os encontros presenciais da Educação a Distância acontecem quinzenalmente aos sábados e que a biblioteca do campus funciona de segunda a sexta feira, deixando assim os alunos prejudicados com a ausência desse e do material disponível no acervo. Para solucionar o impasse, propõe-se a abertura da biblioteca nos sábados que ocorrerem encontros presenciais, com acesso a todo material disponível e a presença de um dos servidores responsáveis pelo setor. Propõe-se a abertura da biblioteca nos dias de encontros presenciais e a atualização do regimento do sistema de biblioteca do IF Sertão PE, com o intuito de acompanhar as rápidas demandas do setor institucional moderno.

Palavras-chave: *Bibliotecas de Polos de Apoio Presencial. Educação a Distância. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano*

Área temática: *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

Subárea temática: *Biblioteca universitária e EaD*

1 Introdução

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação houve o acesso a novos meios de formação e capacitação, através da educação a distância. Este trabalho objetivou verificar se a biblioteca do campus Salgueiro do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano (IF Sertão PE) está satisfazendo os anseios da comunidade acadêmica deste pólo presencial. A Instituição tem o dever de:

> [...] oferecer os mesmos recursos para o acesso às informações e dispor de locais adequados para atender às demandas de informação dos alunos. O fato de um curso ser a distância não exime a instituição de dispor de centros de documentação e informação. A instituição deverá oferecer, sempre que possível, a biblioteca (BRASIL, 2007, p. 19).

É de extrema importância que a biblioteca do pólo de apoio para as atividades presenciais esteja funcionando de forma adequada para o bom desempenho dos alunos dos cursos de educação a distância oferecidos por esta instituição.

2 Educação a distancia e biblioteca

A educação a distância é um módulo de ensino criado para possibilitar que pessoas com dificuldades logísticas de fazer um curso presencial, possam fazer um curso à distância (LITTO; FORMIGA, 2009). A Educação a Distância (EaD) vem ganhando grande espaço na sociedade moderna principalmente devido à necessidade de capacitação e o avanço dos meios de comunicação e informação (LITTO; FORMIGA, 2009).

Algumas dúvidas podem surgir a respeito da eficiência da EaD, e a resposta de seus principais defensores é que a eficiência e o sucesso da modalidade dependem muito do estudante, que precisa de disciplina para realizar as leituras, exercícios e demais atividades relacionadas.

Assim como em cursos presenciais, o acesso a materiais de qualidade é essencial para o sucesso do aluno, os materiais inseridos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) não são suficientes para fundamentar as disciplinas estudadas. Para uma compreensão abrangente e contextualizada, o aluno precisa do acesso a livros e revistas disponíveis na biblioteca física.

3 Educação a distancia do IF SERTÃO PE, campus salgueiro e a biblioteca do pólo de apoio

O IF Sertão PE, Campus Salgueiro aderiu à EaD no início de 2014, com cinco (05) cursos técnicos: Agente comunitário de saúde; Logística; Montagem e suporte em informática; Segurança do trabalho e Serviços públicos. Funciona com atividades à distância todos os dias da semana, com atividades presenciais aos sábados, e conta com uma equipe de ensino composta pelos seguintes profissionais para cada curso: Professor pesquisador, que prepara os materiais das disciplinas; Tutor presencial, que acompanha atividades presenciais e corrige provas; Tutor à distância, que acompanha atividades no AVA. Além disso, conta com uma equipe de suporte, administração e coordenação para o devido andamento dos cursos. Os cursos técnicos têm duração de dois (02) anos.

A biblioteca do campus Salgueiro faz parte do Sistema de biblioteca do IF Sertão PE. Seguindo assim o regimento do sistema de bibliotecas que fixa mesmo horário de funcionamento para as bibliotecas dos sete (07) campus, funcionando de segunda a sexta-feira no horário das oito até as vinte e uma horas e trinta minutos. Automatizada desde janeiro de 2015, a biblioteca usa o sistema Pergamum onde cada usuário tem seu login e senha para

acessar o sistema em qualquer lugar, desde que esteja conectado a internet. O usuário pode fazer renovações de empréstimos, reservas de material e consulta ao acervo disponível. O link para o sistema é fixo na página do Instituto e todos os alunos são orientados quanto ao uso do sistema no momento do seu cadastro na biblioteca.

4 Materiais e métodos

Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagens qualitativas que nos permite obter conceitos, levantar as ideias do público sobre o problema pesquisado. O estudo foi desenvolvido a partir de pesquisa bibliográfica e de campo com entrevista aos alunos e profissionais, também foi feito observação in loco.

5 Resultados parciais/finais

Constatou-se que os encontros presencias da EaD acontecem quinzenalmente aos sábados e que a biblioteca do IF Sertão PE campus Salgueiro funciona de segunda a sexta feira, deixando assim os alunos prejudicados com a ausência desse espaço para o estudo e sem acesso ao material disponível no acervo. Verificou-se que a comunidade estudantil da EaD reivindicou, através de documentos, o acesso a biblioteca nos dias de encontros.

Ainda foi notada a necessidade de disponibilizar os materiais impressos também em formato digital, integrado no AVA, técnica que é tendência em muitas instituições de ensino superior (IES). Essa necessidade partiu inicialmente dos alunos da EaD.

6 Considerações parciais/finais

A rotina das bibliotecas do IF Sertão PE obedece ao que está posto no regimento do sistema de bibliotecas da Instituição. Entretanto, a atividade da EaD exige o funcionamento da biblioteca aos sábados, configurando uma tensão entre a normativa e as reais necessidades dos discentes.

Para solucionar o impasse, pós reivindicação dos discentes, a direção do campus propôs a abertura da biblioteca nos sábados que ocorrerem encontros presenciais da EaD, com acesso a todo material disponível e a presença de um dos servidores responsáveis pelo setor, verificou-se que ainda não está em prática tal ato. Propõe-se aqui que a reivindicação dos discentes seja atendida e a atualização do regimento do sistema de biblioteca do IF Sertão PE, com o intuito de acompanhar as rápidas demandas do setor institucional moderno.

7 Referências

BRASIL. MEC. SEED. Referenciais de qualidade para Educação Superior a distância. 2007. Disponível em: < http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf. Acesso em: 03 maio. 2016.

LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Manoel M. Educação à distância. O estado da arte. São Paulo. Pearson. 2009.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Regimento interno das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do sertão pernambucano. 2012. Disponível em: < http://www.ifsertao-pe.edu.br/petrolina/images/ascom/campuspetrolina/Editais/regimento.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2016.