

UNESP – Universidade Estadual Paulista  
Campus de Marília  
Faculdade de Filosofia e Ciências

Simone Lopes Dias

**A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO MEDIADA POR  
NOVAS TECNOLOGIAS E A EDUCAÇÃO DO USUÁRIO NA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

MARÍLIA  
2005

Simone Lopes Dias

**A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO MEDIADA POR  
NOVAS TECNOLOGIAS E A EDUCAÇÃO DO USUÁRIO NA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista – UNESP – Campus de Marília para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Helena Toledo Costa de Barros

MARÍLIA  
2005

Simone Lopes Dias

**A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO MEDIADA POR  
NOVAS TECNOLOGIAS E A EDUCAÇÃO DO USUÁRIO NA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Dissertação para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação

BANCA EXAMINADORA

.....  
Presidente e Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maria Helena Toledo Costa de Barros

.....  
Membro Titular: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Regina Célia Batista Belluzzo

.....  
Membro Titular: Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup>. Bárbara Fadel

Marília, 23 de Agosto de 2005

## DEDICATÓRIA

À DEUS

## **AGRADECIMENTOS**

Ao meu marido Gilberto, companheiro, incentivador, futuro pai de meus filhos e principalmente homem... que foi fundamental me dando apoio, amor e confiança para que pudéssemos atingir mais esta meta.

Aos meus pais, irmãs, sobrinhos e toda minha família, pelo apoio e por entender meus momentos de ausência para que pudesse concluir esta dissertação.

Especialmente à Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Helena, minha orientadora, exemplo de docente e a quem admiro muito pela profissional e pessoa que é. Obrigado pelo incentivo, por me fazer amadurecer, pelas críticas, pelos ensinamentos, pela confiança e, principalmente, por nunca ter deixado de participar desta caminhada. Que Deus continue protegendo-a. Foi um orgulho ter sido sua orientanda.

A Universidade Estadual Paulista, campus de Marília, da qual me orgulho muito de ter concluído a Graduação e a Pós-graduação.

A Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Regina Belluzzo e a Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Bárbara Fadel, pelos apontamentos e contribuições dadas na qualificação, que foram de grande valia para a conclusão deste trabalho, assim como pelas contribuições durante a pesquisa.

As Bibliotecárias da Biblioteca da UNESP – Campus de Marília.

Aos docentes da Pós-graduação em Ciência da Informação, pelos ensinamentos durante as disciplinas cursadas.

Aos alunos da minha turma com os quais compartilhei momentos agradáveis durante as aulas.

A Deus, por tudo que sou.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram na elaboração deste trabalho de pesquisa.

## RESUMO

Melhorar a qualidade dos serviços nas bibliotecas universitárias tem sido uma preocupação constante dos profissionais bibliotecários que trabalham e administram esses serviços; ou, simplesmente, dos que se utilizam deles. As mudanças provocadas principalmente pelo uso de computadores possibilitam avanços significativos no que se refere ao acesso aos catálogos informatizados da Biblioteca, às bases de dados *on-line* (bibliográficas e textuais), considerando-se a velocidade da informação e a abrangência da busca, que podem contribuir indiretamente para o desenvolvimento pessoal bem como da sociedade como um todo. É preciso disseminar e usufruir a informação com qualidade; para isso, é necessário dominar todos os recursos, produtos e serviços disponibilizados pela Biblioteca do Campus da UNESP, em Marília - SP, foco desta pesquisa com o objetivo de particularizar-se o perfil do usuário, prepará-lo para buscar e encontrar as informações que necessita e que a Biblioteca filtra, direcionando-as para o seu público. Assim, a aplicação da técnica de entrevista permitiu colher dados e informações cujo resultado mostrou as necessidades dos profissionais de ter domínio e habilidades específicas, a fim de exercer com competência a disseminação da informação, bem como para educar/preparar o usuário no manuseio de técnicas de busca, por meio de redes de computadores e demais tecnologias eletrônicas, num processo contínuo que envolve a interação entre o usuário e o profissional da informação, na disseminação da informação.

**Palavras-chave:** Disseminação da Informação. Novas tecnologias. Biblioteca Universitária. Educação do Usuário. Profissional Bibliotecário.

## ABSTRACT

To ameliorate the quality of the services in the academics libraries have been a constant preoccupation of the libraries professionals that work and conduct these services, or just, of the one that use them. The changes provoked mainly by computer's use make possible significant progress in what refers in the access to the library's computerized catalogs, to the data's bases on-line (bibliographical and textual) considering the information's speed and the inclusion of the search, that can contribute indirectly for the personal development as well as the society like a whole. It's necessary to disseminate and to usufruct the information with quality; for this, it's necessary to dominate all of the resources products and services available for the UNESP's Library in Marília-SP, focus of this research with the objective of been particularized the user's profile, prepare him to seek and find the information's that he needs and that the Library filters addressing them for your public. Thus, the option for the interview's technique applied to get information's whose the result show the professional's necessity to have the domain and specific abilities to exercise with competence the dissemination of the information, as well as for education (prepare the user in the handling of search techniques, through nets of computers and too much electronic technologies, in a continuo process that evolves the interaction between the user and the information's professional, in the dissemination of the information.

**Keywords:** Dissemination of the Information. New Technologies. Academics Library. The user's Education. Professional Librarians.

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Meios de Comunicação disponíveis na Biblioteca.....	116
Gráfico 2 – Meios de Comunicação mais utilizados .....	116
Gráfico 3 – Comparação de utilização dos Meios de Comunicação .....	117
Gráfico 4 – Recursos mais importantes na Biblioteca pesquisada de acordo com as entrevistadas .....	118

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Instituição onde se graduaram e década de formação .....	113
Tabela 2 – Funções que exercem na Biblioteca .....	114
Tabela 3 – Modalidades para a educação continuada das bibliotecárias .....	114

## SUMÁRIO

1 Introdução.....	10
2 Sociedade da Informação e Universidade .....	22
2.1 A Universidade – abordagem histórica .....	29
2.2 Universidade Estadual Paulista (UNESP) na Sociedade da Informação.....	32
3 A biblioteca universitária .....	36
3.1 A função e o papel do profissional bibliotecário na disseminação da informação em ambiente universitário .....	48
3.2 Levantamento do perfil do usuário para fins de disseminação da informação.....	61
4 Disseminação da Informação.....	65
4.1 Disseminação da Informação no contexto da Sociedade da Informação .....	71
4.2 Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação.....	76
4.3 <i>Internet</i> em relação à Disseminação da Informação.....	86
4.4 Da educação do usuário à competência em informação na biblioteca universitária.....	92
5 Disseminação da Informação na Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências (UNESP – campus de Marília): pesquisa de campo.....	101
5.1 O contexto informacional da Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências.....	104
5.2 Análise e Síntese dos dados.....	113
6 Conclusão .....	128
REFERÊNCIAS .....	130
GLOSSÁRIO.....	136
ANEXO - Roteiro para entrevista na Biblioteca da FFC da UNESP de Marília .....	137

# **A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO MEDIADA POR NOVAS TECNOLOGIAS E A EDUCAÇÃO DO USUÁRIO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

## **1 INTRODUÇÃO**

---

O foco central deste trabalho envolve a qualidade da disseminação da informação armazenada em variados tipos de suportes, levando-se em conta o repositório disponível de fontes e o repertório informacional do receptor, para fazer com que a informação chegue de maneira clara, precisa, rápida e produtiva a esse destinatário. Para isso, deve-se tomar por base os meios de informação a serem utilizados para se atingir os objetivos, dentre os quais citam-se, como exemplo, as tecnologias da informação e da comunicação mais atuais (*Internet*, base de dados, etc.), para as quais os usuários/receptores precisam estar preparados, tanto em sentido amplo quanto no restrito de uso, na biblioteca universitária.

Entretanto, o termo tecnologias da informação e da comunicação significa um conjunto de informações armazenadas em um suporte eletrônico e desempenha uma ou mais tarefas no processamento de informações, integrando o sistema de informação das organizações em geral, que inclui coletar, estocar, recuperar, manipular, transmitir e exibir dados por meio de uma plataforma tecnológica.

O fator responsável pelo desenvolvimento no passado, no presente e no futuro é a informação, embora o elemento fundamental da organização e do trabalho seja o ser humano.

Para utilizar a informação organizada, é preciso que as pessoas saibam pensar e discernir entre o urgente e o importante. São necessárias organizações que trabalhem com inteligência e estejam preocupadas com o aprendizado (individual e organizacional), uma vez que o sucesso estratégico, no caso, está no uso inteligente da informação e na exploração efetiva das possibilidades inerentes à tecnologia da informação.

Na nova sociedade, para que a informação circule de forma satisfatória por meio das novas tecnologias, é preciso que seja localizada, acessada e disseminada de forma rápida e eficiente, e isso cabe especialmente aos profissionais bibliotecários. Em decorrência do fenômeno da super oferta de informação que envolve as novas tecnologias, é fundamental que esse profissional esteja qualificado para usar metodologias modernas e eficientes, que possibilitem agregar valor à informação estratégica demandada pelo mercado. As novas tecnologias estão fazendo surgir um novo usuário, mais exigente, mudando também o perfil do profissional da informação para acompanhar as mudanças e atender as necessidades informacionais dos usuários, com qualidade.

Hoje, fala-se de angústia da informação, que é o desconforto por não saber “das últimas notícias”; não dispomos de tempo para ler, ouvir, apreender toda informação. No ambiente de mudanças atual, a informação é crucialmente vital. Mas, vimos que não só de quantidade e de abrangência de informações “vivem” os seres humanos; talvez o mais importante seja sua qualidade.

Estamos vivendo numa era em que sofremos com o grande volume de informações que chega até nós diariamente, por vários meios de comunicação, tais como: jornal, *e-mail*, TV, rádio, *Internet*, telefone, livros, periódicos, etc. Não somos mais incentivados a raciocinar, pelo excesso de informação que induz ao agir: agir sem refletir.

Entretanto, a informação é elemento de fundamental importância, pois é por meio de intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam. Necessitamos de

informações para nos manter a par do que se passa no mundo. Em sentido mais amplo, somos ávidos para ver, ler e ouvir novidades, porquanto isto fala das pessoas, acontecimentos e lugares do nosso imaginário, do nosso país e do resto do mundo. Porém, é impossível para qualquer ser humano realizar a leitura de todas informações disponíveis no mundo e construir conhecimentos sobre elas. E, diante desta abundância, precisamos escolher as informações essenciais, de acordo com nossa necessidade e nossa capacidade de compreensão.

Na era da informação e do conhecimento, a nova riqueza passa a ser o conhecimento, pois ele constitui a ferramenta administrativa mais importante para a tomada de decisões neste novo contexto de mercado globalizado.

Com o avanço das novas tecnologias, tanto as organizações quanto os indivíduos passaram a contar com um grande fluxo de informação, que precisa ser bem administrado e organizado para que a informação seja transformada em conhecimento, porque apresenta relevante papel, inclusive na universidade. Não basta, portanto, dispor da informação, é preciso saber organizá-la e utilizá-la da melhor maneira possível.

A informação deve estar disponível de forma apropriada, para que seja considerada pertinente. Caso contrário, a dificuldade de localizar uma informação torna-se prejudicial, pois nesta era de explosão documental movida pela quantidade de informação, é necessário saber como e onde localizá-la e direcioná-la de maneira clara, precisa, rápida e satisfatória para o destinatário. Para isso, é preciso organizar a informação de tal forma que ela possa ser encontrada com eficiência e eficácia.

Ao lado da explosão do conhecimento científico e tecnológico, a informática trouxe um aumento considerável para a oferta de informação e de possibilidades para sua disseminação, no âmbito da educação superior, por exemplo. A quantidade de informações que existe disponível através das redes que compõem a *Internet* é enorme, tendo em vista que

muita informação (textual e multimídia) é produzida a cada momento, seja individual ou coletivamente, por estudantes, pesquisadores, universidades, instituições de ensino em geral.

A quantidade de informação, hoje encontrada em acervos de bibliotecas e principalmente em bases de dados, CDs, *on-line*, etc., é ampla e qualquer tentativa de recuperação ainda tem como resultado uma porcentagem enorme de informações não pertinentes à busca realizada. Portanto, manter organizados catálogos eletrônicos, bases de dados, etc. é uma tarefa difícil, mas indispensável. Em decorrência, os profissionais bibliotecários responsáveis pela elaboração de resumos e indexação dos documentos e dos registros de conhecimento, em áreas especializadas, assumem a cada dia uma importância maior.

Num mundo em que a quantidade de informações aumenta a cada dia, seu gerenciamento eficaz pode fazer a diferença. A esse respeito Meadows (1999, p. 212) destaca que,

em primeiro lugar vem a formulação da necessidade de informação. Segue-se a identificação de possíveis fontes que contenham a informação requerida. Então vem o processo de extrair e absorver a informação das fontes. Por fim, a informação é avaliada e, sendo satisfatória, incorporada à atividade de pesquisa.

Nesse aspecto, uma das tarefas emergentes para o profissional bibliotecário será a de ajudar a dar sentido ao “labirinto” de fontes de informações que estão disponíveis na rede, bem como saber utilizá-la como a principal ferramenta de disseminação. Ele deve, para isso, combinar e agregar habilidades de técnico da informação e de administrador, além de conhecedor do ser humano. A realidade das novas tecnologias requer, pois, um profissional bibliotecário com o perfil de gestor da informação e do conhecimento inclusive, capaz de utilizar eficaz e criativamente o conhecimento disponível nos sistemas informatizados. O que temos que abordar é uma maneira de reduzir ao mínimo possível a dificuldade de localizar a informação, de modo que todos os usuários, possam utilizar a rede e satisfazer sua necessidade informacional.

A biblioteca constitui-se numa organização social prestadora de serviços; assim o dever do profissional bibliotecário é promover a qualidade do serviço, como também insistir na qualidade do desempenho de sua equipe e mobilizar efetivamente a organização para que os recursos necessários sejam preservados e garantida a qualidade do trabalho.

Há uma forçosa necessidade de envolvimento geral e constante da organização, em toda a sua estrutura hierárquica, na busca dessa meta comum. Por isso, é fundamental o conhecimento não somente da missão da biblioteca como também da instituição que a abriga, entendendo e interagindo com os objetivos desta, analisando a correspondência e o grau de inter-relacionamento dos objetivos locais e dos mais amplos, de toda a organização. A qualidade, mesmo quando considerada na estratégia gerencial, não pode ser tomada como sendo universal; ela irá variar em relação às características específicas de grupos e organizações, o que se aplica também ao contexto universitário.

A biblioteca universitária é vista pela comunidade como um espaço social, cultural e educacional, dotado de recursos materiais, humanos e técnicos, capazes de dar apoio adequado à comunidade universitária no ensino, no estudo, na pesquisa. Nesse sentido, melhorar a qualidade dos serviços nas bibliotecas universitárias tem sido uma preocupação constante dos bibliotecários que trabalham com a disseminação da informação, nesse tipo de unidade de informação.

A biblioteca universitária é parte integrante de uma instituição de ensino superior e sua finalidade é oferecer apoio ao desenvolvimento de seus programas de ensino e a realização de pesquisas e serviços de extensão à comunidade.

As bibliotecas já estão dentro do ambiente do futuro: teoricamente podemos ter acesso a todo tipo de informação, já que não são mais lugares de armazenamento de informação apenas, mas de sua recuperação. Têm por objetivo tratar, organizar e disseminar

informações; trabalho que certamente terá mais qualidade se tivermos um ambiente propício de cooperação, com pessoas motivadas e cientes da importância de seu trabalho.

As bibliotecas universitárias, devido à necessidade de estarem constantemente em evolução, incorporando novos conhecimentos, novas tecnologias e procurando tornar-se cada vez mais atraentes e essenciais para seus usuários, constituem-se em ambientes propícios para novas formas de gestão. Os dirigentes destas bibliotecas, em sintonia com as modificações de paradigmas administrativos que estão se produzindo no mundo, enfrentam o desafio de adequar-se a tais mudanças, visando a melhoria da qualidade dos serviços que prestam à comunidade de usuários.

É imprescindível que a organização conheça a clientela e adote novas formas de gestão da informação devidamente estruturadas; que conte com agentes capacitados para a adequação e intervenção nos processos de mudanças informacionais (atualização / novas tecnologias), promovendo a excelência na prestação de serviços de informação (no âmbito das instituições universitárias e de pesquisa tecnológica, no caso), adquirindo, com isso, habilidades específicas para disseminar a informação com qualidade, o que envolve as condições citadas por Teixeira Filho (2000, p.57),

qualidade de informação se traduz em integridade, acuracidade e completude. A integridade indica o nível de qualidade em que os dados são mantidos na fonte. A acuracidade indica o nível de qualidade com que os dados da fonte representam a realidade. A completude indica o quanto, de todos os dados necessários para atender a demanda do negócio, está presente na fonte.

Assim, a qualidade da disseminação da informação na biblioteca universitária é essencial, implicando investir na educação dos usuários e caracterizar as necessidades e demandas informacionais de grupos específicos, envolvendo uma preocupação constante com o usuário e com o uso que ele faz da informação, na perspectiva de direcionar ações para melhor prepará-lo, atendê-lo e também atingir a melhoria da qualidade dos serviços e produtos de informação.

Estamos hoje vivendo uma nova ordem mundial, cuja tônica dominante é o acesso à informação; o poder econômico está nas mãos de empresas e grupos que se baseiam em informações e conhecimento, sendo assim, um recurso estratégico de relevância. Destaca-se que o suporte básico para o desenvolvimento é a informação, elemento indispensável ao conhecimento e à formação cívica dos cidadãos.

Nesse sentido, Barreto (1998, p.15) afirma: “harmonizar o estoque de informação produzida e disponível na sociedade, com a sua transferência visando à assimilação, que gera conhecimento é a intenção maior de todos aqueles que trabalham com a informação”.

A informação é organizada para ser disseminada e consumida; sendo assim, o tratamento da informação é responsável pelo resultado obtido na qualidade da disseminação de um determinado assunto. A meta do profissional bibliotecário visa satisfazer a necessidade individual de cada usuário (ou pesquisador), com suas habilidades e conhecimentos essenciais (profissionais e pessoais), levando-o a localizar a informação e preparando-o para usufruí-la e conseguir autonomia nesse processo.

A informação é, portanto, uma das ferramentas mais importantes para o desenvolvimento do país. Ao lado das matérias-primas, dos investimentos e da mão-de-obra qualificada, a informação é geradora de riquezas e de crescimento econômico. Hoje, estar bem informado também é requisito básico para que se possa exercer a cidadania, bem como para familiarizar-se e usufruir todas as potencialidades que a moderna tecnologia coloca ao nosso alcance. Há uma redução de incerteza, atingida quando se obtém resposta a uma pergunta; quando acessamos uma informação, esperamos que o conteúdo dessa mensagem satisfaça nossas necessidades, tirando nossas dúvidas. Entretanto, a informação só é uma ferramenta de conhecimento quando é fornecida e utilizada de acordo com as necessidades dos usuários e conforme suas habilidades e capacidades, inclusive de lidar com o sistema informacional que a universidade põe à sua disposição.

O primeiro contato do aluno com o mundo universitário é a ocasião em que a biblioteca abre suas portas para orientar, ainda superficialmente, seus usuários quanto ao uso, ao funcionamento e à utilização de todos os seus recursos. A educação de usuários planejada e adequada torna possível atingir eficazmente os objetivos das unidades, em termos de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, entre alunos e não alunos, na integração com o acervo local e os recursos informacionais disponíveis.

A educação do usuário é considerada uma atividade que envolve tanto a transmissão de informação, a aquisição de habilidades para usar adequadamente as bibliotecas como um todo, quanto as condições de bem-estar dos usuários relacionadas com a busca e a recuperação da informação.

A necessidade de educação do usuário, na biblioteca universitária, vem sendo motivo de preocupação no cenário informacional, deixando os profissionais bibliotecários envolvidos com essa questão inquietos sobre como tornar essa atividade mais produtiva, dinâmica e atraente. Pode ser considerada ainda uma questão em aberto.

Por outro lado, a busca da satisfação do usuário exige um planejamento estratégico na implantação de novos serviços, com a utilização das novas tecnologias e a valorização dos serviços no atendimento.

As novas tecnologias da informação permitem-nos a possibilidade de ter acesso virtual<sup>1</sup> a todo tipo de informação, em qualquer lugar e a qualquer momento; elas proporcionaram profundas mudanças na concepção dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias, tornando mais ágeis as rotinas de armazenamento, recuperação e disseminação da informação; no caso, para funcionários, docentes, alunos, cada qual exigindo um tratamento personalizado, pelo fato de terem repertórios e necessidades informacionais diferentes.

---

<sup>1</sup> Acesso virtual – permite a busca e consulta de dados em catálogos *on-line*, sem contato físico.

Este estudo tem como abrangência as atividades da Biblioteca da UNESP – Universidade Estadual Paulista, em sua Unidade Universitária de Marília/SP, visando trazer à tona informações de valia a respeito de diversos itens, tais como, a estrutura e o funcionamento da Biblioteca desta Unidade, que atende o corpo docente, o discente, os funcionários da Faculdade de Filosofia e Ciências e, eventualmente, a demanda externa.

Em função do exposto, iniciamos uma exploração em textos da área, em busca de verificar como os recursos tecnológicos estão sendo usados na biblioteca universitária para a disseminação da informação e sua relação com a educação do usuário: qual sua disponibilidade, que tipos de serviços estão sendo oferecidos, quem gerencia sua implantação, que mudanças estão surgindo no perfil da clientela e do profissional bibliotecário em função de sua existência.

Assim, o objetivo geral deste trabalho tem o intuito de mostrar como a educação do usuário pode ser aplicada na biblioteca e contribuir para o desenvolvimento de um trabalho informacional de qualidade, considerando a solução dos problemas ligados à biblioteca universitária, no que diz respeito à intermediação informacional, com ênfase nas novas tecnologias.

Dentre os objetivos específicos deste trabalho, temos a busca pela melhor maneira de transmissão da informação, bem como sua assimilação por parte do usuário, garantindo-se a sua qualidade através dos meios de comunicação existentes na biblioteca, com vista à disseminação da informação: assim, é conveniente contar com o apoio de um programa eficiente de educação do usuário, que o torne autônomo no uso da biblioteca, capaz de usufruir os serviços e produtos informacionais disponíveis e ainda assimilar bem a informação que necessite, que deseje ou que o interesse. Portanto, é desejável que se aliem conteúdos informacionais e o uso competente das tecnologias de informação e comunicação.

O levantamento bibliográfico foi realizado em fontes primárias e secundárias da área de Ciência da Informação, considerando obras primárias (livros, periódicos, anais de congresso, dissertações, teses e documentos eletrônicos da *Internet*) e secundária (Portal de periódicos científicos da Capes, Probe e outras bases de dados on-line). Adotou-se, como abordagem inicial para a seleção dos documentos, os critérios de pertinência com relação aos assuntos principais desta pesquisa, aos idiomas português, inglês e espanhol e período de publicação limitado aos últimos dez anos.

Após o levantamento bibliográfico e a seleção dos materiais foram realizadas leituras dos textos, que possibilitaram a criação de um referencial teórico com o qual foi possível obter subsídios para um entendimento mais detalhado sobre disseminação da informação, novas tecnologias, educação do usuário, biblioteca universitária e profissional bibliotecário.

Assim, esta pesquisa apresenta no presente capítulo, uma introdução ao tema principal: disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária. Analisando a qualidade da disseminação da informação através das novas tecnologias na Biblioteca Universitária da UNESP – campus de Marília, e a competência do profissional bibliotecário frente à capacitação e educação do usuário.

No capítulo 2, apresentamos a Sociedade da Informação que traz em si uma avalanche de informações; ocorrendo em todos os meios de comunicação, tanto áudio-visual quanto escrita; tendo como pré-requisitos: discernir entre o bom e o ruim; o que é necessário ou supérfluo; o que tem qualidade e o que não tem. Nesse contexto, abordamos também a universidade, e destacamos a UNESP cuja finalidade é criar, preservar, organizar e transmitir o saber por meio de ensino, pesquisa e extensão.

Enfocou-se no capítulo 3 a biblioteca universitária, que ajuda a movimentar o mercado informacional; aprimora-se na pesquisa e aprendizagem; tem como missão de se voltar para as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas da necessidade

do país e nesse sentido; os requisitos para se ter uma biblioteca com qualidade são: uma administração eficaz; avaliar os serviços e produtos oferecidos ao usuário da biblioteca, como parâmetros de melhoria de qualidade; treinamento do usuário para o uso dos recursos informacionais.

Ainda neste capítulo, abordamos o pressuposto pelo qual se fundamenta a formação do profissional bibliotecário que é organizar a informação sobre a toda informação existente, para dar o melhor acesso a ela. No final deste capítulo, argumentamos e afirmamos que somente após o levantamento do perfil do usuário é possível dar atendimento adequado em uma biblioteca, pois, sem conhecer suas características e a real demanda informacional, o bibliotecário não terá como proporcionar-lhe a informação desejada e necessária.

No capítulo 4 discorremos sobre a Disseminação da Informação; ela assume um papel de grande relevância no processo de transmissão da informação, cujos procedimentos devem ser bem planejados e executados de maneira lógica e profissionalmente técnica. A biblioteca contribui de várias maneiras para o usuário adquirir conhecimento, seja pela organização de dados e informações registradas, seja pela busca e disseminação dos conteúdos armazenados.

Comentamos também neste capítulo sobre importância das novas tecnologias da informação, elas oferecem a possibilidade de se ter acesso virtual a todo tipo de informação, em qualquer lugar e a qualquer momento. Os meios de comunicação são inerentes à necessidade básica do ser humano de se comunicar; e funcionam como veículos de transmissão de idéias e informações. A idéia central da *Internet* é a informação que nela se encontra e a comunicação que se torna possível entre bilhões de pessoas. Esta comunicação, por si só, vem a gerar mais informação, bem como possibilitar a sua disseminação.

No final do capítulo 4, destacamos a importância da competência do profissional bibliotecário frente à biblioteca; essa competência engloba um jogo de habilidades, atitudes e

valores que permitem a realização de um trabalho eficaz, exigindo uma boa comunicação, além de interesse especial na educação continuada ao longo da carreira. A educação do usuário é um termo abrangente que reúne vários tipos de ferramentas, que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis até a orientação bibliográfica. Para aplicar programas educacionais é essencial que o bibliotecário tenha conhecimento da biblioteca em que atua, e seja comunicativo, para que haja interação entre ele o profissional e o usuário.

No capítulo 5 descrevemos a pesquisa, cujos objetivos são: a busca pela melhor maneira da transmissão da informação, garantindo a sua qualidade; bem como satisfazer a necessidade informacional da comunidade usuária.

Sintetizamos aqui que é imprescindível a educação continuada, pois temos que nos atualizar sempre, manter contato com as pessoas, estar por dentro das novidades da nossa área, para podermos desenvolver um trabalho com qualidade; principalmente neste tempo em que o uso de equipamentos de informática é a principal ferramenta que conduz à otimização do trabalho interno da biblioteca, quanto ao processamento técnico e às pesquisas, bem como aos resultados dos processos-fim. No capítulo 6 apresentamos a conclusão desta pesquisa; observamos que a minoria das entrevistadas não procuram melhorar a qualidade de seu trabalho; depende da vontade de cada profissional em querer ampliar seus conhecimentos. Por outro lado é prioritário ao usuário ter interesse em saber quais os produtos e serviços que a Biblioteca dispõem.

## 2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E UNIVERSIDADE

---

No contexto atual da sociedade da informação, com a avalanche de informações a que podemos ter acesso todos os dias na escola, no trabalho, em casa, enfim em qualquer lugar em que estejamos, temos ouvido que a capacidade de pensar criticamente é o que diferencia um indivíduo do outro, principalmente nas tomadas de decisões. O indivíduo necessita desenvolver esta habilidade para usá-la como elemento de discernimento entre o que é bom ou ruim, o que é necessário ou supérfluo, o que tem qualidade e o que não tem, para ele, naquele momento, ou naquela situação de vida pessoal ou profissional.

A expressão Sociedade da Informação advém do “boom” da informática e das telecomunicações, que permitiram a criação da chamada cibercultura, neologismo definido por Levy (1999, p.17) como sendo:

...o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem com o crescimento do ciberespaço, definido por meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores, abarcando não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo.

A Sociedade de Informação foi calcada neste cenário essencialmente pós-moderno, informático, onde o indivíduo percebe uma certa angústia diante do impacto gerado pela velocidade com que a tecnologia tem evoluído e disponibilizado a informação. Essa evolução tem ocorrido através principalmente dos meios de comunicação como a televisão e a *Internet*.

A definição mais comum de sociedade da informação enfatiza as inovações tecnológicas. A idéia-chave é que os avanços no processamento, recuperação e transmissão da informação permitiram aplicação das tecnologias de informação em todos os cantos da sociedade, devido a redução dos custos dos computadores, seu aumento prodigioso de capacidade de memória, e sua aplicação em todo e qualquer lugar, a partir da convergência e imbricação da computação e das telecomunicações (GIANNASI, 1999, p.21).

O barateamento da tecnologia de processamento e armazenagem da informação, ou seja, do computador, permitiu uma distribuição extensa de informação, interligando computadores em grandes distâncias, ligando escritórios, bancos, lares, lojas, fábricas, indústrias, escolas, enfim o globo como um todo. Todas as coisas acontecem em lugares específicos e em tempos determinados, mas as características de espaço e tempo estão sendo transformadas com o advento das redes e não há como negar que a rede de informação é uma importante característica da sociedade contemporânea. Satélites estão permitindo comunicação instantânea ao redor do globo. Bases de dados podem ser acessadas de qualquer parte do mundo, sistemas de *fac-símiles* e computadores estão interconectados, todos estes elementos fazem parte desta rotina que caracteriza o mundo moderno.

A esse respeito Giannasi, (1999, p. 24) afirma que,

Computadores e tecnologia de informação provêm uma infra-estrutura que possibilita o processamento e a distribuição da informação, permitindo o seu manuseio numa escala sem precedentes históricos, facilitando as relações de comércio instantâneo e em tempo real num estágio global. Tem sido excepcionalmente rápido o crescimento do setor comercial da informação na economia, ressaltando o crescimento explosivo de serviços, tais como os meios de comunicação de massa (transmissão por satélite, cabo, vídeo) e as bases de dados *on-line*.

Este ambiente informacional satura-nos com mensagens de natureza distintas; esta extraordinária expansão do conteúdo informacional da vida moderna é uma forte característica da sociedade da informação.

Por outro lado, a Sociedade da Informação caminha a passos largos para uma Sociedade do Conhecimento, assumindo contornos diferentes na medida em que, devido a essa explosão de informações disponibilizadas, o indivíduo é levado a desenvolver uma consciência crítica em relação ao que está sendo apresentado, a analisar a relevância disso para suas necessidades, a assumir posturas pró-ativas de busca e uso da informação e a estabelecer relações entre as informações processadas, para então produzir conhecimento. O

centro está no processo e na verbalização, não mais na conceituação, uma vez que os conceitos são mutantes em função das condições de relevância, interpretação e contexto em que o indivíduo está inserido.

Para Dudziak, (2000, p. 3),

o conceito de Sociedade do Conhecimento é ainda incipiente, fundamentado numa visão do mundo baseada na interdependência social, na constante mutação, no desenvolvimento da consciência crítica e na valorização da cidadania, com o aproveitamento da tecnologia como um meio, não mais como um fim em si mesmo.

Nesse contexto, com relação às universidades, Simon (1997) comenta, por outro prisma, que a comunidade acadêmica teve papel essencial no processo de desenvolvimento das tecnologias de redes de computadores e que isso, combinado com o fato da informação ser um dos insumos mais importantes para a própria existência da universidade, matéria-prima com a qual trabalha, determina seu envolvimento no processo de mudanças que nos insere na chamada “Sociedade da Informação”.

Confirmando, Marcovitch (1998, p.143) diz que “a informação permeia as ações da Universidade. É o objetivo final da pesquisa e o que efetivamente se transmite nas atividades de ensino e extensão”.

Para Simon (1997), em função desse fator Sociedade da Informação, a universidade será profundamente afetada pela revolução tecnológica. A presença cada vez maior das redes, nas suas várias áreas, e a ampliação da sua utilização nas mais diversas aplicações, vêm aumentando os efeitos dessa influência. Na sua opinião, em função da evolução que continua existindo em relação a essas tecnologias, entre outras, existem três grandes áreas potenciais de aplicação, de interesse da universidade, que são: “Aprendizado cooperativo à distância, a biblioteca digital e a disseminação, cada vez maior, do uso das tecnologias da teia” (SIMON, 1997, p. 2).

Porém Takahashi (2000, p. 5) alerta que “A sociedade da informação não é um modismo. Representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia,

havendo quem a considere um novo paradigma técnico-econômico”. O autor faz referência às mudanças operadas na economia global, motivada principalmente pelos avanços técnico-científicos que se refletem de forma intensa na organização social. No contexto atual, o acesso à informação está aparentemente fácil, propiciado pelos avanços tecnológicos na microeletrônica e nas telecomunicações.

Contudo, a sociedade da informação já atinge uma considerável parcela da população mundial, mas, ainda exclui muitos outros. Esse fenômeno ocorre de forma desigual pelas regiões do globo terrestre, podendo ser muito mais acelerado e intenso em alguns países do que em outros.

Em países mais ricos e desenvolvidos tecnologicamente, a porcentagem de indivíduos inseridos nesse contexto é relativamente maior se comparado com os países do chamado Terceiro Mundo, que apresentam uma certa dependência dessas grandes potências econômicas. O vertiginoso desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação tem propiciado uma crescente troca de informações entre indivíduos de diversos países, com características e realidades diferentes. A rede *Internet*, com o crescente desenvolvimento das telecomunicações tem sido o principal meio utilizado para esse fim, integrando várias pessoas na era digital.

Castells (1999) registra que a *Internet* foi apropriada por pessoas e organizações com os mais diferentes objetivos: é possível perceber a importância que a *Internet* representa para a manutenção e estabelecimento de relações pessoais, comerciais, políticas e científicas travadas entre indivíduos e instituições, na nova ordem. De alguma forma, ela se adaptou muito bem às diferentes necessidades apresentadas pelo homem moderno, eliminando barreiras temporais, espaciais e lingüísticas.

O rápido avanço tecnológico tem exigido indivíduos cada vez mais habilitados a trabalhar com as novas tecnologias; à margem desse processo, ficam àquelas pessoas

inabilitadas, que não conseguem se adaptar a um espaço cada vez mais competitivo. A esse respeito Takahashi (2000, p.5), afirma que “regiões, segmentos sociais, setores econômicos, organizações e indivíduos são afetados diferentemente pelo novo paradigma, em função das condições de acesso à informação, da base de conhecimentos e, sobretudo, da capacidade de aprender e inovar”.

Visando à inclusão de um maior número de pessoas na sociedade informacional, diversos governos vêm implantando programas de apoio. No Brasil, foi publicado em setembro de 2000, *o Livro Verde*, documento elaborado em parceria com representantes do Ministério da Ciência e Tecnologia (setor privado e acadêmico, portanto), contendo as metas de implementação do Programa Sociedade da Informação no país.

“Em cada país, a sociedade da informação está sendo construída em meio a diferentes condições e projetos de desenvolvimento social, segundo estratégias moldadas de acordo com cada contexto” (Takahashi, 2000, p.5). No Brasil e em vários outros países, estão lançando propostas para a inclusão efetiva na chamada Sociedade da Informação.

De acordo com Takahashi, (2000, p.10),

O objetivo do Programa Sociedade da Informação é integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global.

O programa Sociedade da Informação, lançado em 1999 pelo governo federal, pretende estabelecer as bases para uma inserção competitiva do Brasil na sociedade global da informação e tem por finalidade integrar e coordenar o desenvolvimento e a atualização de serviços avançados de computação, comunicação e informação e suas aplicações. O programa também pretende estimular a pesquisa e a educação, assegurando que o Brasil tenha condições de competir no mercado mundial.

Para Werthein (2000, p. 77), o acesso universal ao conteúdo e a fontes de conhecimento apontam para a necessidade de resolver vários desafios; um deles

é elevar o volume de informação de qualidade e de domínio público disponível na *Internet* no (s) idioma (s) de expressão da população de cada sociedade. Isso envolverá convencer o governo e centros produtores de conhecimento financiados por recursos públicos a tornarem disponíveis ao público as informações produzidas.

No contexto atual, é necessário identificar o papel que essas novas tecnologias podem desempenhar no processo de desenvolvimento educacional e definir como utilizá-las, de forma a facilitar uma efetiva aceleração do processo em direção à educação para todos, ao longo da vida, com qualidade e garantia de diversidade. Cabe a cada sociedade decidir que composição do conjunto de tecnologias educacionais mobilizar para atingir suas metas de desenvolvimento de ferramentas comuns, métodos e estratégias para a construção de uma sociedade de informação global educada e justa.

Segundo Takahashi, (2000. p. 45)

Educar em uma sociedade da informação significa muito mais que treinar pessoas para o uso das tecnologias de informação e comunicação: trata-se de investir na criação de competências suficientemente amplas que lhes permitam ter uma atuação afetiva na produção de bens e serviços, tomar decisões fundamentadas no conhecimento, operar com fluência os novos meios e ferramentas em seu trabalho, bem como aplicar criativamente as novas mídias, seja em usos simples e rotineiros, seja em aplicações mais sofisticadas. Trata-se também de formar os indivíduos para ‘aprender a aprender’, de modo a serem capazes de lidar positivamente com a contínua e acelerada transformação da base tecnológica.

Os indivíduos necessitam aprender a raciocinar criativamente, ter soluções para os problemas, serem comunicativos e estarem preparados neste mundo cheio de transformações; o que significa que (...)“é importante que saibam atuar como cidadãos ativos em uma sociedade baseada no alto valor dado à informação e nos rápidos avanços tecnológicos” (BELLUZZO; KERBAUY, 2004).

Entende-se que a universidade tem grande importância nesse cenário porque é formadora de pessoas, precisando redimensionar, atribuir importância à sua relação com a Sociedade da Informação, promovendo maior intercâmbio e integração entre os ramos da atividade humana, de tal forma que fique evidenciado que tal investimento está sendo bem

gerenciado, promovendo retornos positivos na construção, não apenas da ciência e da tecnologia, mas, especialmente, na formação dos seres humanos que a ela recorrem.

As universidades constituem-se em importantes instituições de geração, preservação, aplicação e difusão de conhecimento e de informação, que direta ou indiretamente podem ser entendidos como para apropriação pela sociedade em geral. Como premissa, essas instituições podem ser compreendidas como organismos de transformação social.

## 2.1 A UNIVERSIDADE – BREVE ABORDAGEM HISTÓRICA

---

A universidade tem papel de destaque na era da informação. É enorme a importância do ensino superior nesse mundo super comunicativo, mas competitivo, em que vivemos; esse é o motivo que nos leva a identificar o valor estratégico da informação numa organização que precisa se atualizar e gerar conhecimento, o que vem sendo uma de suas características desde sempre.

Para Charles e Verger (1996), a universidade na sua origem, no início do século XIII, já era entendida como um ambiente autônomo, onde mestres e alunos se reuniam para assegurar o ensino de um determinado número de disciplinas.

Os mesmos autores observam, também, que as universidades surgidas no século XIII não têm uma data precisa de criação. São consideradas contemporâneas deste período as Universidades de Bolonha, Paris e Oxford, seguidas posteriormente pela Universidade de Medicina de Montpellier. Essas instituições, em relação às estruturas institucionais, papel social e intelectual, não apresentam nenhum precedente histórico. Entretanto, não surgiram do nada, mas foram, em muitos sentidos, as herdeiras de uma longa história que permeia as antigas civilizações e se tornam sucessoras das escolas do século XII, mantidas pela Igreja (as escolas monásticas). Instituições formadoras de clérigos para consolidar a expansão do Cristianismo, as universidades medievais foram agentes de progresso em seu tempo.

Nos séculos seguintes (XVI a XVIII), ocorre a popularização das instituições universitárias. Charles e Verger (1996) observam que este fato é marcado pelo crescente número de fundações, surgindo as primeiras instituições universitárias na América Latina, como as das cidades de São Domingos-República Dominicana (1.538), Lima-Peru (1.551) e

do México-México (1.551), motivadas pelas necessidades dos Estados Nacionais e pelos cismas religiosos entre católicos e protestantes, provocados pela Reforma, buscando cada uma a formação de uma rede própria de estabelecimentos de ensino superior.

A universidade, já no limiar do século XX, torna-se um espaço de inovação científica, social e política, uma vez que nela são formados os recursos humanos capazes de promover mudanças.

O ensino superior torna-se um lance cada vez mais central para a promoção social do indivíduo, para a afirmação nacional, para o progresso científico e econômico, nacional e internacional, para formação das elites e, além disso, dos quadros sociais e até para evolução das relações entre os sexos com o início da feminização dos estudos superiores (CHARLES; VERGER, 1996, p. 91).

Porém, ainda nesse período, a história da universidade brasileira começa a ser escrita, um tanto que tardiamente: no Brasil, a vinda da corte portuguesa em 1808, motivou a criação de cursos superiores na Colônia. Assim, pela Carta Régia de 05 de novembro de 1808, foi mandado estabelecer cursos para a formação de médicos no Hospital Militar do Rio de Janeiro, enquanto a Carta Régia de 04 de dezembro de 1810 estabeleceu cursos de engenharia na Academia Real Militar. Esses cursos passaram a ser o embrião da universidade brasileira.

A Universidade do Rio de Janeiro foi criada pelo decreto nº 14.343, de 07 de setembro de 1920. A fundação da Escola de Filosofia, Ciências e Letras em 1934, passou a integrar a Universidade de São Paulo, e, com a criação da Universidade do Distrito Federal no Rio de Janeiro (UDF), em 1935, começaram a existir no Brasil, instituições merecendo realmente o nome de universidade.

À universidade, como instituição social, cabe desenvolver e produzir o conhecimento, nas mais diversas áreas, visando formar membros que contribuam para o progresso da sociedade, e assim integrando-se a ela de forma participativa. É evidente que a universidade precisa estar atenta às demandas da sociedade. E há duas formas fundamentais de se fazer isso: a primeira é estimular o envolvimento político dos alunos em prol das

melhorias das universidades; já que um estudante apolítico não será um bom profissional, pois o posicionamento político representa a vitalidade da universidade; a segunda passa pela flexibilidade dos currículos das universidades. É preciso formar um profissional que tenha compromissos sociais e acompanhe o seu tempo.

A universidade tem papel importante no desenvolvimento profissional e deve proporcionar a seus alunos elementos suficientes para assegurar o intercâmbio de informações e também o desenvolvimento de novas idéias. Assim, com base nesse pressuposto, faz-se um recorte em relação à Universidade Estadual Paulista (UNESP).

## **2.2 UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP) NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

---

A Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” - UNESP foi criada em 30 de Janeiro de 1976, por Lei Estadual nº 952, de 30 de Janeiro de 1976 e Decreto Federal nº 80, de 23 de setembro de 1977, em consequência de uma reforma universitária realizada pela Coordenadoria de Ensino Superior do Estado de São Paulo, que uniu a Escola de Farmácia e Odontologia em São Paulo (criada na década de 20 e que hoje compõe a Faculdade de Odontologia e a Faculdade de Ciências Farmacêuticas), e os Institutos Isolados do Ensino Superior do Estado, criados nos anos 50 e distribuídos por cidades em desenvolvimento urbano e industrial (UNESP, 2005).

A finalidade da Instituição é criar, preservar, organizar e transmitir o saber por meio de ensino, pesquisa e extensão; formar recursos humanos para o exercício da investigação artística e tecnológica, bem como para o magistério e demais profissões; articular-se com a comunidade no desenvolvimento de suas atividades acadêmicas, e também mediante prestação de serviços; prover ensino gratuito (UNESP, 2005).

A UNESP é constituída por Campus Universitários, que possuem Unidades Universitárias organizadas por departamentos. Todas as atividades universitárias são de responsabilidade da Administração Central da Universidade, que é coordenada pela Reitoria e seus órgãos Colegiados Superiores, compostos pelo Conselho Universitário, que tem como representantes os professores, alunos e funcionários da Universidade. Seus campi universitários estão instalados em 23 cidades, sendo 21 no Interior; um na Capital do estado, São Paulo; e um em São Vicente, o primeiro de uma universidade pública no Litoral Paulista;

são 61 carreiras, 166 cursos de graduação, 190 cursos de pós-graduação, com 102 cursos de mestrado e 88 de doutorado. O número de alunos de graduação é 25.145 e da pós-graduação 9.621. (GUIA DE PROFISSÕES, 2004).

A UNESP, mesmo sendo de jurisdição estadual, é uma das maiores e mais importantes universidades brasileiras, com destacada atuação no ensino, na pesquisa e na extensão de serviços à comunidade, além de projetos sócio-culturais. Mantida pelo governo do Estado de São Paulo, é uma das três universidades públicas, de ensino gratuito, ao lado da Universidade de São Paulo - USP e Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP. Há uma peculiaridade que a distingue das demais: é a única universidade presente em praticamente todo o território paulista; ela é multicampi (UNESP, 2005).

De acordo com UNESP (2005) o programa de pós-graduação da UNESP tem por objetivo a formação dos docentes, de pesquisadores e de recursos humanos especializados nos diferentes ramos do saber, bem como o desenvolvimento científico e tecnológico. Oferece os programas nos níveis de Mestrado e Doutorado, que são reconhecidos pela Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Capes, como de alto nível. Há 190 cursos, sendo 102 de mestrado e 88 de doutorado, nas mais variadas áreas, como Biotecnologia, Biofísica Molecular, Lingüística, Artes Visuais, História e Energia na Agricultura, por exemplo. Também há cursos de pós-graduação lato-sensu, de especialização e de aperfeiçoamento profissional.

A infra-estrutura da universidade assegura a qualidade do ensino, que inclui 1.900 laboratórios e 30 bibliotecas – com aproximadamente 700 mil livros e cerca de 2,3 milhões de consultas/empréstimos anuais. Além disso, há, à disposição de alunos e docentes, museus, hortos, biotérios, jardins botânicos e fazendas, perfazendo uma área aproximadamente de 562 mil m<sup>2</sup> construída. A UNESP conta ainda com um importante Hospital das Clínicas, hospitais veterinários e clínicas de odontologia, psicologia, fonoaudiologia e fisioterapia.

Para interligar os diversos componentes desse complexo educacional, a Universidade se vale dos benefícios do mundo virtual. Todos os seus computadores estão interligados à UNESPNET, uma das maiores redes educacionais de informática do País.

A UNESP, conta com financiamento das principais agências de fomento à pesquisa do país, como a Fapesp, o CNPq e a Capes. A captação de recursos é garantida por convênios, que permitem intercâmbio com professores e alunos, desenvolvimento de projetos acadêmicos e prestação de serviços. São firmados convênios com universidades nacionais e estrangeiras, institutos, associações, fundações, prefeituras, secretarias, ministérios, órgãos federais e estaduais e empresas privadas, totalizando cerca de 300 parcerias, muitas delas intermediadas pela Fundação para o Desenvolvimento da UNESP - FUNDUNESP, criada especialmente para esse fim (UNESP, 2005).

As pesquisas científicas e tecnológicas constituem importante frente de atuação da Universidade. São fundamentais para o desenvolvimento do País e para a atualização permanente do ensino. Há mais de cinco mil projetos em andamento nas suas 33 faculdades e institutos. Os alunos da graduação têm a opção de participar dessas pesquisas, auxiliando professores ou desenvolvendo seus próprios projetos de iniciação científica.

A Universidade oferece a perspectiva de estágio no Exterior, com bolsa concedida pela instituição anfitriã, por meio de programa de intercâmbio de estudantes, além de vários programas voltados à melhor formação do aluno:

Programa de Iniciação Científica – visa ao desenvolvimento de projetos de pesquisa, sob orientação de um professor. Realizado anualmente, realiza-se o Congresso de Iniciação Científica que reúne cerca de dois mil alunos da Universidade;

Programa Especial de Treinamento (PET) – tem como objetivo criar condições favoráveis para o desenvolvimento de atividades não previstas no currículo, incentivando os estudantes que demonstram potencial e habilidades destacados, além de espírito de liderança;

Empresas juniores – formadas por grupos de alunos de áreas diversas, as empresas juniores prestam diferentes serviços remunerados à comunidade, tais como consultoria, assessoria, pesquisa de opinião e elaboração de projetos. Entre os clientes, estão órgãos e empresas públicas, indústrias, cooperativas e estabelecimentos comerciais.

Unindo o pensamento ao estudo qualificado, a UNESP contribui para aquilo que consideramos a mais importante função da educação: formar indivíduos críticos e capazes de construir uma sociedade melhor (UNESP, 2005).

Desse modo, uma das importantes unidades dessa ambiência acadêmica, considerada como indispensável à consecução do trinômio ensino, pesquisa e extensão, sem sombra de dúvida é a Biblioteca Universitária, objeto de atenção a seguir.

### 3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

---

A biblioteca universitária ajuda a movimentar o mercado informacional em volume significativo quando disponibiliza o produto informação prioritariamente ao consumidor universitário; esse consumidor, em contrapartida, tem como ganho o aprimoramento na pesquisa e na aprendizagem, isto é, em termos de conhecimento construído. Este processo permite que a universidade cumpra sua missão e honre seus compromissos com a sociedade, atuando como mediadora entre informação e comunidade universitária. Assim, como a missão da universidade é a de se voltar para as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas do país, as bibliotecas são chamadas a serem o apoio dessas instituições de ensino, visando objetivos similares.

Fonseca (1992, p.63) afirma que o objetivo da biblioteca universitária

é fornecer infra-estrutura bibliográfica e documental aos cursos, pesquisas e serviços mantidos pela universidade. A Universidade é uma Biblioteca cercada de laboratórios e salas de aulas: laboratórios e salas onde se aplica e discute o que foi aprendido na Biblioteca.

Nesse sentido, Silva, J. (2001) argumenta que, como uma forma de apoio às atividades acadêmicas, os objetivos da biblioteca universitária concorrem para a consecução dos próprios objetivos da universidade, mais diretamente de suas unidades. Entretanto, o objetivo implícito da biblioteca universitária é o de promover uma interface “amigável” entre os usuários e a informação, tendo em vista que, na biblioteca universitária, o usuário sente-se comumente perdido, constrangido, inibido, pois chega à vida universitária sem instrução de como fazer pesquisas e com pouca bagagem de leitura; uma história de pouco ou nenhum contato com o mundo da biblioteca.

Ligados aos processos-fim, os objetivos da biblioteca universitária são bem definidos, como a prestação de serviços informacionais e o atendimento ao usuário, além de estar sempre atenta às novas formas de gerenciamento da informação.

Além disso, a biblioteca deve associar as funções do próprio ensino, de aprendizagem e pesquisa para desenhar suas próprias funções, que, além de atividades técnicas (processo/atividades), precisam sincronizar produtos e serviços às expectativas e necessidades de grupos diversos de seus usuários.

A importância do envolvimento de recursos humanos na adoção de um programa de qualidade numa biblioteca é outro ponto importante, focado pelo mesmo autor. Se não houver um comprometimento, desde a alta gerência até o pessoal de serviços gerais, dificilmente se atingirá o grau de satisfação esperado pelos usuários.

O trabalho desenvolvido por Belluzzo e Macedo (1993, p. 128) explicita que (...) “a qualidade no serviço de informação passa a existir quando cada indivíduo na biblioteca compreende e adota a filosofia da melhoria constante e quando todos os processos/atividades estiverem sob controle estatístico”; ou seja, há necessidade de se criar uma cultura voltada para a filosofia da qualidade, em que todos se sintam motivados. Assim, é de real importância a avaliação de serviços e produtos oferecidos aos usuários da biblioteca, que serve de parâmetro para a melhoria da qualidade.

Na biblioteca universitária, ela torna-se necessária para uma administração mais eficaz, além de garantir a sua sobrevivência diante das exigências cada vez maiores dos usuários.

Pinto (1993, p. 136) adverte que, (...) “não basta que as unidades de informação possuam apenas qualidade aparente, ou seja, que sua coleção esteja organizada tecnicamente. É preciso, acima de tudo, que seus serviços e produtos tenham uma qualidade real”. Ainda no mesmo artigo, esse autor enfatiza que é necessário que a informação esteja organizada com

precisão e elaborada de acordo com o nível de compreensão e necessidade do usuário, com vistas à circulação e ao uso.

As bibliotecas universitárias brasileiras continuam sendo propulsoras no emprego de tecnologias na área de informação. Sua clientela está se aperfeiçoando rapidamente, fazendo com que a aplicação prática e a disponibilização de informações relativas às coleções existentes nas bibliotecas universitárias e em outros sistemas tornem-se, então, uma necessidade inadiável.

As tecnologias da informação e da comunicação (TICs) têm provocado mudanças também no espaço universitário em geral e, conseqüentemente, na biblioteca acadêmica. O conhecimento, antes preservado apenas em meios impressos, via biblioteca, atualmente está disponível sob formas variadas: texto, gráfico, som, algoritmo e simulação de realidade virtual e, ao mesmo tempo, existindo no ambiente etéreo das redes computacionais. Ao disponibilizar as informações na rede mundial de computadores, as bibliotecas estarão contribuindo eficazmente para democratizar a informação.

Cunha, M. B. (2000, p.73) afirma que

através dos séculos, o ponto focal da universidade tem sido a biblioteca, com seu acervo de obras impressas preservando o conhecimento da civilização. Atualmente, esse conhecimento existe sob muitas formas: texto, gráfico, som, algoritmo e simulação de realidade virtual e, ao mesmo tempo, ele existe literalmente no éter, isto é, distribuído em redes mundiais, em representações digitais, acessíveis a qualquer indivíduo e, com certeza, não mais uma prerrogativa de poucos privilegiados da academia.

Xavier e Belluzzo (1996) comentam que a qualidade acha-se intimamente ligada à percepção dos usuários relativa ao resultado do serviço oferecido, embora um mesmo produto ou serviço possa ser julgado de forma diversa por pessoas diferentes e os padrões de qualidade sejam distintos.

Lancaster (1996) escreve que os serviços de informação devem preocupar-se não somente com a satisfação de necessidades, mas em satisfazer à necessidades de modo mais

eficiente possível, o que implica avaliação constante. Hoje, sabe-se que a acessibilidade de um serviço de informação é o principal fator determinante de seu uso.

Ora, a qualidade na biblioteca universitária é um processo que envolve a participação indispensável do profissional bibliotecário, sua equipe, alunos e docentes usuários no momento de seleção, atualização, reconhecimento do acervo, com vistas ao seu uso; daí a importância da sua definição.

As bibliotecas consistem em estruturas compostas de um conjunto organizacional da informação, em um perfeito ciclo de operações: da seleção e da aquisição ao armazenamento posterior dos documentos e materiais; do tratamento técnico, inclusive da indexação da informação, à sua recuperação final e disseminação; do empréstimo, da consulta e do uso dos documentos/informação, percorrendo fases de processamento e execução, inter-relacionadas em cada seção, setor ou atividade biblioteconômica responsável no todo ou em parte pelo desenvolvimento dos produtos e serviços informacionais.

Cada um desses procedimentos é afetado por mudanças específicas e/ou características que os alteram temporariamente, experimentalmente ou permanentemente.

A biblioteca universitária é rica em informações: contém assuntos técnicos, científicos e pode colaborar nas outras necessidades informacionais diárias ou esporádicas de sua clientela, não só por meio de livros e de artigos científicos, como também disponibilizar noticiários, jornais, programação cinematográfica, rádio, televisão e outros materiais, bibliográficos ou não bibliográficos.

As unidades de informação, devido à necessidade de estarem constantemente em mudança, incorporando novas tecnologias e procurando tornarem-se cada vez mais atrativas e essenciais para seus usuários, constitui-se em ambientes propícios para estas novas formas de gestão. Os dirigentes destas unidades, em sintonia com as modificações de paradigmas administrativos que estão se produzindo no mundo, enfrentam o desafio de adequarem-se a tais mudanças, visando à melhoria da qualidade dos serviços que prestam a sua comunidade de usuários (VANTI, 1999, p. 333).

Sofrendo os efeitos de todas as transformações pelas quais a nossa sociedade está passando, as bibliotecas universitárias, enquanto estruturas baseadas em sistemas de informação, estão no próprio palco onde se desenrolam as ações e devem assumir diversos papéis e desincumbir-se deles, seja como organizações humanas, repositórios de conhecimento ou como mediadoras entre membros de sua comunidade e outras organizações. Como organizações humanas, na gestão dos profissionais bibliotecários que nela atuam e que precisam se adequar às novas exigências que o mercado impõe; como repositórios de conhecimento, na organização e disponibilização das informações geradas na universidade, das quais são depositárias; e como mediadoras, na interface com outros organismos e entidades, na manutenção e ampliação dos meios de acesso e intercâmbio de informações.

À biblioteca universitária cabe desempenhar seu papel fundamental dentro da universidade, atuando como centro do saber da vida acadêmica e fonte principal para promover o desenvolvimento da informação, em todos os sentidos, gerando conhecimento.

Silva, J. (2001, p. 82), ao descrever as “funções da biblioteca universitária”, comenta que estas podem ser compreendidas em dois grandes tópicos: o organizacional e o gerencial.

A atividade organizacional está envolvida com a armazenagem, a preservação, o processamento do acervo documental, de acordo com as necessidades e níveis dos usuários, que se cruzam com as formas de uso de novas tecnologias, ou mesmo com as formas convencionais de organização.

Já as atividades administrativas dizem respeito também a estudos da comunidade acadêmica e definição de perfis dos usuários, estabelecimento de políticas, diretrizes, padrões e regulamentos, elaboração de relatórios, manuais de serviços e outros materiais de instrução e divulgação, cooperação com outras instituições, conservação e preservação de coleções, enfim tudo o que leva a um gerenciamento desse complexo organismo que é uma biblioteca acadêmica, com usuários claramente definidos.

Por outro ângulo, as bibliotecas universitárias são instituições provedoras de serviços e toda e qualquer aplicação de tecnologia tem um único objetivo: oferecer mais e melhores serviços aos usuários, no menor tempo e com qualidade.

Em relação à utilização da biblioteca universitária e ao aproveitamento de suas atividades, não adianta sufocar o aluno com doses maciças de conhecimentos enciclopédicos: ele precisa aprender a aprender, a estudar, a refletir, extraindo da essência do cotidiano e das futuras atividades profissionais – como objeto de estágios – elementos para sua formação, adquirindo uma postura de criticidade diante da cultura, abrindo-se a coisas novas, mas preservando valores conquistados. Portanto, o diálogo entre bibliotecário e usuário é fundamental para que ocorra a interação e a comunicação entre eles, pois a informação só gera conhecimento se existir compreensão do conteúdo por parte do provedor para processá-la e disseminá-la e condições de assimilação por parte do destinatário.

Pela maneira rápida com que a informação se expande, as bibliotecas universitárias enfrentam os desafios de promover fácil acesso aos documentos a seus usuários. Nesse sentido, vimos que, para obter um bom rendimento, é importante conhecer a necessidade de cada usuário, em termos gerais e específicos, para transmitir a informação correta de maneira clara; assim, a universidade atingirá seu maior objetivo, que é gerar conhecimento em nível individual e coletivo, em todas as áreas que abrange.

Se cada comunidade de usuários possui sua necessidade informacional, assim, uma biblioteca universitária deverá disponibilizar uma literatura vasta que possa dar suporte de extensão à sala de aula para todos os cursos ministrados na universidade à qual pertence. Para tanto, a oferta dos documentos deve ser facilitada com um número de exemplares suficientes para desenvolver o acervo/coleção, compatível com a comunidade usuária.

Sabemos que o custo de manter um acervo atualizado é alto, pois reconhecemos que, no Brasil, o preço do livro está em descompasso com o nosso poder aquisitivo; para resolver

esse problema, é importante que o desenvolvimento de coleções esteja sendo discutido em conjunto pelos docentes e pelos profissionais bibliotecários, a fim de não se adquirir materiais desnecessários (inclusive obsoletos) para o desenvolvimento da atividade didática e de pesquisa, tanto na sala de aula quanto na biblioteca.

À biblioteca universitária caberia incorporar algumas atitudes para incentivar o hábito de pesquisa e leitura do aluno (e do docente) em geral, tais como: orientá-los a fazer pesquisas bibliográficas, certificar-se de que há exemplares suficientes para o alunado utilizar, evitar fornecer aos alunos apostilas que trazem “todo o conhecimento” de maneira reduzida e superficial, ensinar o aluno a buscar outras fontes de informação impressas ou *on-line* e a consultar revistas especializadas que trazem o que há de mais atualizado na área.

Por outro lado, o profissional bibliotecário precisa sensibilizar seus usuários sobre a importância do hábito de pesquisa, de leitura e de utilização proveitosa da biblioteca universitária; de atividades que promovam um aprimoramento cultural e profissional, orientem a manter contato com todos os tipos de textos, para que obtenham satisfação intelectual mesmo por meio do trabalho acadêmico, explorem ativamente a biblioteca, aprendam a preservar o acervo e se reeduquem quanto à sua utilização, conhecendo obras de outros autores e não apenas os autores indicados pelo docente, como itens da bibliografia básica.

O bibliotecário deve adquirir uma postura ativa, dialogando com os docentes, buscando novas atividades e práticas pedagógicas que potencializem os processos de aprendizado a partir da busca e uso da informação, a investigação, o pensamento crítico, incentivando o aprendizado independente, auto-orientado dos estudantes (DUDZIAK, 2000, p. 9).

Nesse contexto, acreditamos que toda busca informacional realizada no sentido de transformar a condição atual em algo melhor, é um passo em direção à qualidade. Se houver uma ação conjunta de docentes e profissionais bibliotecários em direção ao incentivo ao

hábito de pesquisa e leitura do aluno universitário, conseqüentemente haverá uma melhoria da qualidade de ensino e da aprendizagem, em nível superior.

Caregnato (2000, p. 48), enfatiza esse posicionamento:

Bibliotecas acadêmicas desempenham um papel central no processo educacional; além de apoiar a pesquisa, o ensino e o aprendizado através da provisão do acesso à informação, elas também devem oferecer serviços voltados para o aprendizado de métodos e técnicas de busca e uso da informação e exploração de recursos informacionais, tanto para atividades relacionadas ao curso imediato de estudo quanto para as necessidades da vida profissional futura.

Acreditamos que nenhum aluno saia da universidade com a formação acabada e a atualização significa um investimento constante na vida do indivíduo, precedido do aprender a pesquisar, a buscar vários pontos de vista sobre um determinado assunto, a se questionar e manter atualizado sobre o que já existe e o que está se modificando ao seu redor. Quanto a isso, o aluno que sabe usar a biblioteca da universidade já está dando um passo para estar permanentemente se educando em programas ali planejados e desenvolvidos; ao utilizá-la, acreditamos que a parceria do docente e do profissional bibliotecário seja essencial para incentivar no aluno o hábito de leitura e de pesquisa, e o de estudar de permeio.

Nesse sentido, a conscientização do aluno pode levá-lo a uma melhor utilização da biblioteca, estendendo-se em toda a sua trajetória na universidade e pela vida afora; pode ser vista como o início de um verdadeiro trabalho de educação continuada, no ensino na universidade que, ao surtir os efeitos desejados, irá perdurar por toda a vida do aluno.

Para tanto, as bibliotecas precisam ser gerenciadas de modo eficaz, a fim de prestarem serviços confiáveis e úteis. Disponibilizar informação de maneira a propiciar o conjunto de valores de qualidade, implica um gerenciamento que envolve a todos num só compromisso quanto à qualidade dos serviços desempenhados pela equipe.

A esse respeito, Ramos (1999, p. 13) afirma que,

(...) para atingir de fato suas finalidades e responder às reais necessidades de sua clientela, a biblioteca precisa estar preparada administrativamente e tecnicamente, ter sua missão, propósitos e objetivos bem definidos, dispor de

um bom acervo bibliográfico, ampliado pela possibilidade de acesso remoto na obtenção da informação, contar com pessoal capacitado e em número suficiente, dispor de equipamentos e materiais necessários, bem como oferecer serviços e produtos com qualidade.

As bibliotecas universitárias, em função de sua própria natureza, podem ocupar uma posição privilegiada no palco dessas transformações, já que a informação é a sua matéria-prima e as redes eletrônicas são suas ferramentas de trabalho.

No novo cenário, as bibliotecas precisam adaptar-se rapidamente aos novos desafios advindos das contínuas mudanças, neste início de século, redefinindo seus papéis, priorizando suas funções e assumindo uma postura política inovadora para se manterem competitivas no mercado da informação. Nesse sentido, cabe aos administradores buscar informações na literatura, visando embasamento teórico, para que possam planejar, decidir e agir, assistindo não só o momento presente, mas tentando também prover proativamente a necessidade futura da sua unidade de informação, incluídos aí os usuários.

O acesso a catálogos eletrônicos de bibliotecas e unidades de informação na *Internet* já é uma realidade e os profissionais bibliotecários têm se envolvido nesta tarefa. As diversas experiências desenvolvidas não podem ser desprezadas e devem embasar e motivar instituições que ainda não disponibilizam suas fontes de informação na *Internet*. Este é o passo inicial, que deve ser priorizado e posteriormente aperfeiçoado, a partir da organização e disponibilização de fontes eletrônicas de informação em bibliotecas virtuais, possibilitando a consulta a textos completos.

Dessa maneira, Cunha, M. B. (2000), comentando faz previsão sobre a biblioteca universitária brasileira em 2010, destaca que os efeitos das tecnologias nas atividades acadêmicas e na natureza do empreendimento em educação superior terão reflexos também sobre as bibliotecas em geral. Observa que, em todas as épocas, bibliotecas foram dependentes das tecnologias; entretanto, a dependência tecnológica sempre foi ultrapassada por novos paradigmas tecnológicos.

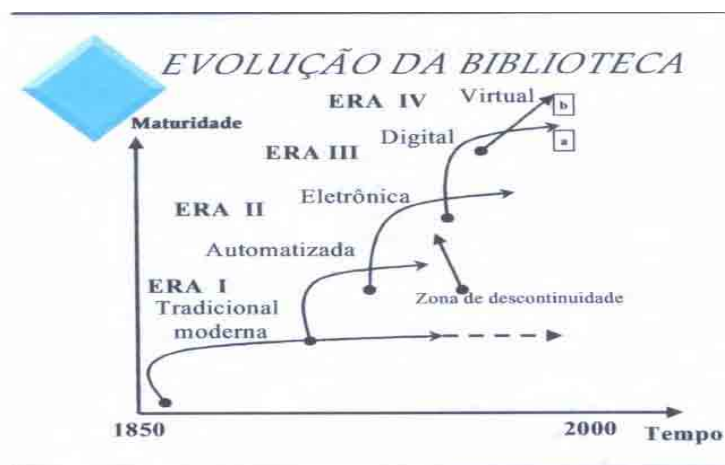
Nesse sentido, com a evolução dos recursos computacionais e seu barateamento, possibilitou-se, no Brasil, uma crescente implantação de redes de computadores, facilitando aos usuários o acesso a repositórios de informações digitais, mantidos ou providos pelas versões de bibliotecas eletrônicas, digitais ou virtuais, inclusive nas instituições universitárias.

O uso da tecnologia em serviços da biblioteca tem contribuído para satisfazer os usuários e também tem contribuído para aumentar suas expectativas. Como resultado, as bibliotecas universitárias devem buscar constantemente novas formas e estratégias de satisfazerem estas expectativas (CUNHA, M. B., 2000).

O simples fato de aplicar tecnologia informacional sofisticada e de ponta não irá, necessariamente, produzir melhores serviços. Assim, as bibliotecas universitárias precisam implementar tecnologia tendo em vista o perfil de seus usuários e possuir uma visão mais ampla de oferta de serviços a fim de satisfazer a necessidade informacional dos usuários.

O sucesso contínuo de uma organização de serviço, tal como é a biblioteca, depende da capacidade da mesma de ajustar e adaptar seus produtos e serviços para corresponderem às expectativas e necessidades informacionais do usuário. A organização precisa estar alerta para as mudanças que ocorrem em relação a estas expectativas; cabe a ela estar ciente de que as necessidades mudam de acordo com o perfil de cada usuário e das circunstâncias. Estas necessidades, por sua vez, podem ser consideradas como sendo relativas a: assunto a ser pesquisado, acessibilidade, tempo de recuperação da informação, relevância, precisão, exatidão e tantas outras características.

Essa mudança tecnológica na biblioteca tradicional é ilustrada pela Figura 01, ao representar as fases evolutivas da biblioteca nas suas imbricações com as inovações tecnológicas e as metáforas adotadas para designar a nova biblioteca que decorre dessas mudanças.



**Figura 1 – Evolução Tecnológica das bibliotecas**

Fonte: Cunha, M. B. (2000, p. 75).

Na opinião de Cunha, M. B. (2000, p. 75),

Em 2010, quase a totalidade, se não a totalidade das bibliotecas universitárias brasileiras, estará automatizada, e muitas delas serão bibliotecas totalmente digitais. Em decorrência disso, necessitarão de mais recursos financeiros para a provisão de equipamentos mais potentes e modernos.

Uma característica presente nessas tecnologias é sua constante atualização. Porém, por força de suas estruturas organizacionais, disponibilidade de recursos e conjunturas internas, o que se vê, geralmente, da parte das instituições, é sua inabilidade em prover formas de capacitação que respondam com agilidade a essa necessidade permanente de recursos (CUNHA, M. B., 2000).

Nesse sentido, o profissional de informação se vê obrigado a buscar alternativas para reduzir suas incertezas e capacitar-se, mesmo que parcialmente, para a utilização do recurso tecnológico; porém, acaba sendo premido para exibir resultados, pois o usuário da informação, geralmente, não tem consciência sobre o processo que ocorre por traz do balcão de atendimento, mas espera competência do profissional para lhe oferecer a informação que deseja, no mínimo prazo.

Porém, a função do profissional bibliotecário é trabalhar com a informação de forma otimizada, aplicando o tratamento adequado aos documentos, à recuperação da informação e à

qualidade no atendimento, que consiste em: disseminar a informação a fim de satisfazer a necessidade informacional do receptor/usuário da informação. Para o bom desempenho de um trabalho, faz-se necessário criar novas formas de atuar e adaptar-se rapidamente às transformações (modernizações) do contexto.

Silva, J. (2001, p. 63) comenta que,

como um subsistema da organização maior, as bibliotecas estão entre as unidades responsáveis pelo apoio direto à missão básica das universidades, capazes que são de contribuir na produção de resultados essenciais para a sobrevivência institucional.

E Belluzzo (1989, p. 46) complementa: “a biblioteca universitária é imprescindível ao ensino e à pesquisa, como suporte didático-pedagógico da instituição a que está ligada”. Sua finalidade é atender a estudos, consultas e pesquisas de alunos e docentes universitários, e deve funcionar como verdadeiro centro de documentação e estar integrada à universidade.

Na biblioteca universitária, sob esse prisma, a informação é vista como produto (decorrente de serviços e processos), devendo ser: relevante, pertinente, acurada, oportuna, confiável, atual, acessível e consistente, para cumprir bem os objetivos que se propõe (SANTOS; RIBEIRO, 2003).

### **3.1 A FUNÇÃO E O PAPEL DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO NA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM AMBIENTE UNIVERSITÁRIO**

---

Nesse contexto, é essencial que o profissional tenha qualificação técnica, aprimorada através de educação continuada, para exercer a função em que atua; tenha a capacidade de reconhecer qual ferramenta de busca possui interface cognitiva<sup>2</sup> com o usuário e que traga como resultado documentos primários que respondam às necessidades dele. Não basta ter um conteúdo graficamente bem trabalhado e bem estruturado se este conteúdo não for adequadamente informativo; assim, ressaltamos a importância da habilidade de indexar a informação, para recuperá-la com êxito, de forma rápida e eficaz.

Na década de 90, surgiu o conceito de Moderno Profissional da Informação (MIP) representando mudança, valorização e diversificação das atividades do profissional. Esta idéia relaciona-se a mais profissionalismo, a uma maior consciência profissional, à diversificação das funções e ao espaço de atuação do profissional (CUNHA, M. C., 2000).

Portanto, as discussões a respeito do MIP vêm contribuir para esta nova oportunidade de atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. O desafio para o profissional de hoje é identificar a informação necessária para a organização, como ela será usada e o seu fluxo.

No artigo de Guimarães (1997, p. 133-134), podemos observar que o MIP – Moderno Profissional da Informação – é, na realidade, reflexo de um contexto sócio-econômico mundial, onde o exercício da profissão deixa de ser pautado por prerrogativas legais que lhe eram dadas, e passa a ser mais

(...) holístico, aberto, atento e flexível às mudanças e competente para fazê-las quando necessário. A multiplicidade de suportes e de uso passou a exigir

---

<sup>2</sup>interface cognitiva – construir conhecimento através de um processo de assimilação.

um profissional com maior amplitude de conhecimentos (e, por conseguinte, de habilidades), pondo em questão os rigorosos (e estanques) limites profissionais na área de informação de outrora.

O profissional bibliotecário de hoje deve ser capaz de planejar, implantar e gerenciar redes, serviços, sistemas e centros de informação; processar, resumir, editar, recuperar e avaliar a informação em suas diferentes modalidades; identificar os problemas voltados ao uso e à gestão da informação e desenvolver produtos e serviços para solucioná-los; desenvolver e gerenciar programas voltados à otimização de processos em torno do uso e gestão dos dados, informações e do conhecimento nas organizações, inclusive universidades.

O processo de gestão nas organizações, sejam públicas ou privadas, vem sofrendo mudanças em função da necessidade de adequação às exigências da sociedade do conhecimento onde o capital humano é valorado a partir de sua capacidade de explorar suas qualidades intelectuais (BARBALHO, 2002).

O profissional bibliotecário está em qualquer organização onde a informação seja produzida, localizada, armazenada, distribuída e utilizada. Para que o profissional bibliotecário atinja um bom desempenho, desenvolva um trabalho com qualidade é preciso que aplique os processos técnicos de acordo com o perfil e o repertório de seus usuários; os objetivos têm que estar voltados a eles, que vão usufruir da biblioteca.

Ao alertar para a necessidade da mudança do perfil do profissional, Marchiori afirma que “queremos chegar ao equilíbrio: não iremos abandonar a biblioteca, queremos abocanhar um pedaço das instituições privadas e também ser prestadores de serviços” (MARCHIORI, 1996a, p. 27). A autora coloca como palavra-chave não a intermediação, mas a obtenção, que é algo mais ativo. Essas modificações conduzem o profissional a novos tipos de trabalhos que exigem novas competências.

De acordo com Januzzi e Montalli (1999), qualquer profissional liberal do novo século precisa dominar diferentes áreas do conhecimento, como o setor em que atua, as tendências do mercado, conhecimentos gerais, de psicologia, de português, de inglês e

informática, pois estas habilidades tornam-se sinônimos de “alfabetização” para o desempenho de qualquer profissional.

A qualidade dos serviços prestados na biblioteca tem sido uma preocupação constante do profissional bibliotecário, como por exemplo: solicitações não atendidas e não satisfeitas, tempo de espera do usuário para ser atendido e o tempo gasto para disponibilizar um documento para o usuário. Sendo assim, deve-se conscientizar da importância do fator tempo no que respeita à obtenção da informação pelos/para seus usuários, principalmente nos dias de hoje, quando se apresenta uma realidade totalmente voltada para a competitividade e a qualidade dos serviços buscados.

Assim, é essencial ao profissional estar atento a que os usuários esperam e necessitam dos sistemas de informação automatizados, bem como identificar as causas de erros e as estratégias frustradas. Os profissionais devem estar preparados para dar adequado atendimento a um usuário que, na maioria das vezes, não conhece a estrutura e a organização da biblioteca, as fontes bibliográficas existentes, nem como ou quando utilizá-las.

Belluzzo (1995, p. 8) explicita que o profissional bibliotecário deve: “desde atender ao telefone, colocar livros nas estantes, preparar programas de divulgação, planejar edifícios, e até responder às questões de referência”, melhorando, gradativamente a qualidade no atendimento ao usuário universitário, em todos os seus aspectos. A satisfação do usuário está intimamente ligada à qualidade dos serviços, mais particularmente, do atendimento. Os profissionais bibliotecários que estão em busca da excelência em suas bibliotecas, percebem que é preciso que sejam feitas mudanças, algumas delas vitais, implicando o (re)estabelecimento da missão, das metas e dos objetivos, na relação usuário-bibliotecário.

Nessa direção, algo que clareia as metas a serem atingidas são as atualizações e reciclagens propostas no ambiente profissional, para tornar mais eficiente o trabalho de disseminação da informação na biblioteca, com relação ao enfoque desta pesquisa.

Belluzzo e Macedo (1993), estabelecem uma relação de dependência entre a excelência dos serviços e a imaginação, o desempenho e as habilidades administrativas do profissional bibliotecário, responsável não somente por promover a qualidade do serviço, como também por insistir na qualidade de desempenho da equipe e acionar efetivamente a organização para que os recursos necessários à garantia de qualidade do trabalho sejam oferecidos.

A qualidade dos serviços, produtos e a satisfação da necessidade informacional dos usuários são objetivos essenciais para o profissional bibliotecário. Ao profissional bibliotecário cabe a tarefa de coordenar o trabalho de sua equipe, estabelecendo diretrizes e regras a serem seguidas; além de suas funções básicas que são planejar, organizar, sistematizar, coordenar, deverá zelar pelos produtos e serviços que a biblioteca disponibiliza.

No atual contexto, portanto não se justifica mais a falta de tecnologias apropriadas para auxiliar na rapidez da disseminação da informação, onde quer que ela esteja. A implantação de um programa de gestão da qualidade requer uma equipe treinada para interagir com os usuários e transformar suas expectativas quantitativas em qualitativas, de acordo com a qualidade percebida (ROCHA; GOMES, 1993).

Na busca da qualidade, há necessidade de os profissionais bibliotecários se preocuparem em determinar medidas e indicadores de tempo para obtenção da informação, de forma a se munirem de parâmetros para avaliar seus serviços e produtos. Todavia, para isso é necessário que se valham de instrumentos de coleta de dados que oportunizem a determinação de medidas e indicadores para cada serviço ou produto oferecido a seus usuários. O fator tempo está, cada vez mais, embutido nos valores da qualidade.

O estabelecimento de medidas consistentes é condição essencial para a implantação de um programa de garantia de qualidade da disseminação da informação, em bibliotecas. Torna-se necessário, pois, que “seja feita uma análise de cima para baixo do trabalho da

biblioteca” (BELLUZZO; MACEDO, 1993, p. 127). Os objetivos e serviços oferecidos, até a determinação dos critérios, devem realçar levantamentos para a verificação das expectativas e necessidades dos usuários, tornando-os critérios-padrão.

O próprio perfil que se renova com as exigências do contexto eletrônico é causador de impactos. Sem habilidades específicas para interagir nesse contexto, o profissional ficará impossibilitado de atuar eficientemente no espaço eletrônico da disseminação da informação, que compreende correio eletrônico, fax, bases de dados e outros meios eletrônicos para obtenção e transmissão de informação.

O profissional bibliotecário no seu posto de trabalho, utilizando recursos disponíveis nas redes eletrônicas, pode hoje se conectar virtualmente com qualquer lugar do mundo. Esses recursos contêm um enorme potencial; são novos “meios de produção” que, em mãos preparadas, podem gerar altos níveis de resultados. O mundo fechado, seguro, com um horizonte definido, os limites internos do prédio da biblioteca, acabaram. Hoje, a sensação de domínio e controle da situação não existe mais nos moldes materiais a que esse profissional estava acostumado; ele vai precisar de um novo referencial para disseminar a informação.

Aliadas às competências profissionais que são associadas pela formação das pessoas ou que podem ser adquiridas por meio de treinamento e experiência profissional, estão as competências pessoais, que apresentam um conjunto de habilidades, atitudes e valores que permitem ao profissional da informação trabalhar de forma eficiente, inclusive como bom comunicador: no entanto, é preciso ter como preocupação o aprendizado contínuo em toda a sua carreira, demonstrar valor agregado em suas contribuições, para sobreviver em um mundo globalizado.

As competências dos profissionais bibliotecários estão relacionadas ao seu conhecimento nas áreas de recursos, acesso, tecnologia, administração, pesquisa e na habilidade para o uso destas áreas de conhecimento como base provedora da biblioteca e dos

serviços de informação. Suas competências pessoais englobam um jogo de habilidades, atitudes e valores que permitem realizar um trabalho eficaz.

Nesse aspecto, educação continuada é essencial em uma sociedade em constante mudança. Experiências de aprendizagem e habilidades práticas adquiridas com educação contínua contribuem para melhorar a competência profissional neste ambiente em mudança. A oferta de serviços de alta qualidade para a sociedade reflete na performance dos bibliotecários e possibilita que os mesmos, automaticamente, aumentem o seu valor profissional (FIGUEIREDO, 1993, p. 322).

No contexto atual, a competência profissional está fortemente associada à educação continuada, e totalmente dependente desta. Para Foresti et al. (1997, p. 47),

A Universidade brasileira tem sido foco de atenção no que se refere à qualidade do trabalho acadêmico que realiza e à competência dos profissionais que forma. À medida que aumentam as demandas externas por excelência acadêmica e pertinência social da instituição, alguns reflexos se fazem sentir internamente, (...) na busca de um diagnóstico sobre a Universidade. Mas quando se questiona o desempenho do profissional formado pela Universidade, é a qualidade do ensino ministrado que está sendo objeto de avaliação.

A nosso ver, tanto a qualidade do ensino que se verifica no ambiente interno da Universidade quanto à competência dos profissionais – no ambiente externo – têm uma forte relação com a educação continuada de professores e profissionais de todas as áreas, sem exceções. Ela é importante em toda e qualquer profissão, absolutamente necessária em um ambiente profissional onde as mudanças rápidas alteram o escopo, a base do conhecimento e as metodologias dessa profissão, como é o caso dos profissionais da informação.

Weingand (1994), falando de competências do bibliotecário de referência, aborda aspectos que são totalmente válidos para os profissionais da informação em geral e não apenas aos bibliotecários de referência. Para a autora, educação profissional continuada não é uma opção; ela é vital para a “saúde” profissional. Segundo a mesma, a educação continuada para profissionais de biblioteconomia e informação é um dos mais importantes problemas

para a profissão hoje. A qualidade dos serviços de informação está baseada em grande parte na competência do profissional, pois esta está cada dia mais dependente da educação continuada.

“Os melhores papéis desempenhados pelas bibliotecas se referiam a acesso, armazenagem e recuperação da informação. Hoje as bibliotecas são parte da indústria da informação, rapidamente em expansão” (GIANNASI, 1999, p. 35). Os profissionais bibliotecários têm responsabilidades, desafios e oportunidades que são crescentes em diversidade e complexidade. Portanto, para permanecer na indústria da informação e estar no centro da estrutura emergente, é necessário reconhecer que as bibliotecas devem operar com um novo paradigma e correr para se adequar a esse novo paradigma.

É vital que a educação continuada seja usada para possibilitar a passagem para o novo paradigma, pois o profissional da informação atuante nesta sociedade não pode permitir-se estar preso ao velho paradigma (WEINGAND, 1994).

Vemos que o bibliotecário do futuro necessitará cada vez mais de habilidades específicas. O mercado necessitará de indivíduos flexíveis, adaptáveis, imaginativos e proativos, que reconheçam novas oportunidades e estejam preparados para os desafios.

Nesse sentido Giannasi, (1999, p. 36) afirma que,

a educação continuada deve ser planejada visando não somente atualização relativa aos aspectos técnicos da profissão, mas também de maneira a fornecer elementos para os profissionais da informação transformarem sua realidade de trabalho de forma eficiente e competitiva, sempre possibilitando uma reflexão crítica de sua prática profissional. Mas, por outro lado, não bastam cursos, eventos, periódicos especializados, listas de discussão etc., inúmeras modalidades de educação continuada, se não houver interesse pessoal, se não houver uma motivação individual própria.

A educação continuada da equipe deve ser uma das preocupações do profissional bibliotecário, criando uma cultura de aperfeiçoamento, levando a si próprio e aos colegas a buscar informações novas sobre sua própria área, para avançar no conhecimento profissional. Vale lembrar que a biblioteca deve adotar práticas atualizadas de administração em suas

rotinas, pois elas atingem e até definem como se processa e dissemina a informação selecionada.

O bibliotecário exerce um papel fundamental no processo de transmissão, intermediação e disseminação da informação, inclusive gerenciando bibliotecas virtuais e utilizando a *Internet* como um meio de fazer com que os recursos e esforços sejam articulados no sentido de que seja criado um acervo “universal” e totalmente compartilhável.

Cada vez mais, o usuário espera um serviço transparente e o profissional bibliotecário torna-se peça fundamental no *design* de novas interfaces de acesso a redes de computadores. É desejável atingir na formação dos profissionais o manuseio eficiente das tecnologias disponíveis, por tudo aquilo que vem sendo discutido, tanto na educação continuada quanto na capacitação de novos profissionais.

A este respeito Barreto, (1998, p. 25) complementa:

...a competência tecnológica de um país está diretamente relacionada à educação contínua em todos os níveis, do primeiro grau à universidade e a pós-graduação. Somente o homem qualificado e motivado tem condições de fornecer suporte a um programa de mudança tecnológica.

A aquisição de competência no acesso e uso da informação é um elemento essencial na educação: ela deve definir-se em função das transformações, levando o homem a adquirir conhecimentos, a desenvolver-se e a conhecer os outros, a si mesmo e ao meio, questionando os valores sociais, pois a falta de questionamento pode levá-lo ao isolamento e a não entender a geração que vive em sua época. Nesse sentido, a educação continuada deve ser encarada como um campo da pedagogia moderna, a ser percorrido tenazmente.

De acordo com Costa (1995, p. 7).

É inegável que as tecnologias de informação exigem mais especialização e melhor capacitação do indivíduo, modificando sua forma de educação e em consequência, tanto sua habilitação para ingresso no mercado de trabalho como seu desempenho na realização do mesmo, propiciando-lhe assim, maior vantagem competitiva.

A educação continuada é necessária e importante até para que o profissional bibliotecário possa disseminar a informação de maneira eficaz e, de certa forma, atender as necessidades do mercado de trabalho. Uma carreira profissional dura em torno de 30 a 35 anos; no ritmo em que as pesquisas avançam atualmente, isso indica que o profissional pode se tornar obsoleto para o mercado de trabalho em pouco tempo, pondo em evidência que é necessário atualizar-se sempre.

Coincidentemente, Marchiori (1997, p.76) descreve as características profissionais que estão em alto conceito hoje no mercado competitivo:

...graduações e pós-graduações múltiplas e variadas, competência atribuída ao desempenho, trabalho em equipe multidisciplinar, lidar com informação (não mais documentos), tratar com clientes (não usuários), manter postura pró-ativa, atuar sob demanda provocada, considerar informação como mercadoria.

No mesmo artigo, a autora descreve ainda uma série de “sintomas” da crise de identidade pela qual passam a biblioteca e o bibliotecário, que têm tanto causas estruturais como também associadas à postura dos profissionais da informação. Neste caso, estar familiarizado com as fontes e as práticas tradicionais é uma questão essencial ao profissional bibliotecário, para atos de intercomunicação e orientação informal aos usuários de bibliotecas, tanto quanto possuir perfil de educador e de mediador para usuários que buscam dados informacionais e necessitam utilizar recursos e fontes de informação em ambiente digital, atento ao aspecto inclusivo de seu trabalho.

Por esse ângulo,

O profissional da informação que, se tiver ele mesmo a consciência do conceito de cidadania, deverá estar atento às suas competências e conhecimentos desde a organização da informação, o desenvolvimento do acervo, as condições do acesso, do atendimento e a disseminação propriamente dita (BARROS, 2003, p. 25).

Tudo isso leva a crer que o profissional bibliotecário, até por força de seu dia-a-dia de trabalho com o público, deve estar aberto às inovações e ao uso de ferramentas modernas e flexível a parcerias e trabalhos multidisciplinares. Desta forma, os profissionais precisam

manter-se continuamente atualizados e capazes de dominar o universo das fontes de informação, tanto tradicionais como por via eletrônica, disponíveis na área institucional da biblioteca, para disseminar a informação com qualidade aos usuários.

Para Pasquarelli, (1996, p. 35).

O bibliotecário necessita de: - conhecimentos das fontes de referência; - capacidade técnica de referência (habilidade para achar as fontes de referência para que as respostas sejam bem sucedidas; - conhecimento das coleções gerais da biblioteca; - conhecimento de outros serviços relevantes de referência; - habilidades para comunicar-se eficientemente com os usuários; - habilidade e disposição para comunicar-se com profissionais de seu nível e de outras instituições e profissionais de outros níveis; prontidão, segurança e cooperação no cumprimento das atividades e responsabilidades de sua esfera).

Observam-se as maiores dificuldades que aparecem no cotidiano do profissional bibliotecário (e do usuário): a abrangência da pesquisa; os idiomas a serem utilizados; a delimitação de tempo; dificuldades no domínio da área do conhecimento e uso dos termos nos catálogos, devido à linguagem controlada.

Segundo Lancaster (1996, p. 180).

o bibliotecário deve possuir um conhecimento minucioso das fontes de informações disponíveis. No entanto, a cultura geral não deixa de ter importância. Em particular, o bibliotecário deve ter uma boa noção dos acontecimentos atuais. (...) A capacidade de o bibliotecário se comunicar com eficiência influi, em primeiro lugar, em sua compreensão da questão, bem como sua capacidade de transmitir uma resposta correta ao usuário. A capacidade de tomar decisões afeta a eficiência da estratégia de busca formulada pelo bibliotecário. Outras decisões importantes incluem quando encaminhar para uma fonte externa e quando desistir por completo.

Em um mundo de informações e no contexto da Sociedade da Informação, a atitude do profissional bibliotecário precisa adaptar-se a esses novos ambientes que estão se criando. Se nos moldes tradicionais, em termos gerais, ele só age em função de uma demanda estabelecida, a nova postura, pró-ativa, implicará na sua ação sobre os usuários, para a qual estará se instrumentalizando frente à tecnologia disponível de redes eletrônicas e outros recursos afins.

Ele deve utilizar toda essa estrutura a seu favor, fazendo com que a biblioteca ocupe e mantenha uma posição de destaque como referência para disseminação da informação e do conhecimento na sociedade. No entanto, é indispensável ao profissional responsável pelas consultas via *Internet*, o acesso rápido e descomplicado aos principais *websites* orientados para a pesquisa.

Entenda-se que a inserção digital do próprio profissional irá depender exclusivamente dele, além de sua intenção de atuar e capacitar-se para enfrentar esta nova realidade digital, em nível local, quer criando sites, quer formalizando a biblioteca virtual em seu contexto. Ao mesmo tempo, em que pese o advento das redes eletrônicas de computadores, sua prática de educador necessita ser aprimorada, até mesmo como sobrevivência profissional e do sistema informacional.

Marchiori (1997), afirma que novas habilidades serão exigidas do profissional, voltado para lidar com novos recursos, antecipar a interação entre as fontes e serviços e entender as questões básicas na busca de informações em ambientes de redes eletrônicas (*Internet*). Porém, no novo mercado de atuação do profissional bibliotecário, caberá a ele um papel estratégico em organizar e disseminar a informação para uso via *Internet*, tornando-a útil a partir da identificação de interesses dos usuários e armazenadas em diretórios temáticos para acesso. Em novo ambiente digital, o profissional bibliotecário precisa estar apto a reconhecer, entre os estoques de informação existentes na *Internet*, aqueles mais de acordo com os perfis dos usuários (além de conhecer em detalhes os meios de busca de informação) e as formas mais eficazes para disseminação da informação, de acordo com os perfis levantados previamente.

No estudo realizado por Silva, S. (2001, p. 194), sobre o uso da *Internet*, o autor argumenta que...

...uma das críticas à pesquisa realizada na *Internet* é o retorno volumoso de respostas. Entendendo-se que cada vez mais as pessoas têm menos tempo

para dedicar-se à procura de informação que necessitam, torna-se o fato uma situação crítica para o indivíduo. Outro aspecto é a sensação de angústia diante do volume de informações a serem consultadas.

Ainda de acordo com o autor, em ambas as situações há necessidades de mediadores, profissionais que saibam escolher o que é importante para seus usuários, filtrando o essencial para adequada assimilação e atendimento das necessidades informacionais. Os usuários precisam ser orientados sobre o uso dos recursos da *Internet*. Conseqüentemente, a capacitação do profissional é fundamental para lidar com o novo componente tecnológico introduzido no espaço da biblioteca.

Na ambiência digital, o prestar atenção do usuário sobre a competência do profissional em capacitá-lo na busca e no uso das fontes de informação, enfim o de ter confiança neste profissional da informação, não pode ser perdida; daí a importância das formas de estabelecimento de programas de treinamento aos usuários para navegação na rede.

O profissional bibliotecário precisa ter conhecimento e visão de mundo suficiente para que possa fornecer informação com qualidade, mas também educar os usuários a tirar melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca universitária, ou mesmo na *Internet*. O momento atual exige profissionais com criatividade e flexibilidade, que atendam as necessidades dos usuários e criem novas situações de aprendizado de busca e disseminação da informação no ambiente universitário.

Para o profissional bibliotecário, além das habilidades técnicas no manuseio e instrução para o uso do acervo que a biblioteca possui, é básico conhecer e empregar os aspectos fundamentais nas relações humanas, tais como: a acessibilidade, a auto-imagem positiva, reservar tempo suficiente para a entrevista, ser paciente e amigável, demonstrar, quando necessário, que domina os instrumentos de acesso às questões frente aos usuários, até para conquistar a confiança destes.

Atualmente, o profissional da informação, para atender às necessidades dos diversos tipos de unidades de informação e organizações em que podem atuar, necessitam de um

conjunto de habilidades e competências não só profissionais, mas também comportamentais. Mesmo tendo qualificações para atuar como gestor do conhecimento, para o profissional da informação ocupar este novo cargo, conforme relata Cunha, M. C. (2000) será preciso desenvolver novas competências, novos conhecimentos e novas interações.

O novo profissional precisa estar capacitado a trabalhar com usuários diversificados, lidar com tecnologias de informação e comunicação, adotar comportamentos compatíveis com o ambiente gerado pela tecnologia, operar novos formatos de informação que não necessariamente estarão apenas nas redes eletrônicas. Para melhor aproveitamento dos recursos, visa-se também sua adequação pessoal para a utilização dos mesmos. Por outro lado, é necessário levantar previamente o perfil do usuário, para atingir o objetivo geral: satisfazer sua real necessidade informacional.

### **3.2 LEVANTAMENTO DO PERFIL DO USUÁRIO PARA FINS DE DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

---

Na implantação de um serviço de disseminação da informação, destacamos um ponto inicial importante: o levantamento do perfil de interesse, que irá proporcionar o mapeamento das necessidades informacionais do usuário. A elaboração desse perfil é básica para o planejamento e a execução de ações que garantam um nível adequado de recuperação da informação. Para tanto, deve-se dar a conhecer ao usuário o potencial do sistema, seus objetivos e vantagens, como funciona, qual a cobertura dos dados disponíveis (temática, temporal, geográfica) e esclarecimentos gerais sobre questões de exaustividade e relevância.

O levantamento prévio do perfil do usuário de bibliotecas universitárias é essencial, pelo fato de existirem no meio acadêmico vários tipos de consumidores de informação, com níveis diferentes de conhecimento, o que torna necessário o uso de métodos eficazes de disseminação da informação, compatíveis com as necessidades informacionais dos usuários. Esse levantamento corresponde às investigações que as bibliotecas fazem para saber o que o indivíduo precisa em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca estão sendo atendidas de maneira adequada e de forma satisfatória, em geral e por categorias.

O levantamento do perfil do usuário é voltado para a caracterização geral do público, em sua área da pesquisa; com vistas ao planejamento e à avaliação dos serviços biblioteconômicos (visando definir especialidades, direcionamentos, adequações, rumos, objetivos); melhoria no atendimento; definição de demanda, etc.

O bibliotecário deve estar preparado para dar adequado atendimento a um usuário que, na maioria das vezes, não conhece a estrutura e organização da biblioteca, as fontes bibliográficas existentes, nem como, quando e por que utilizá-las. Deve também estar apto para atender aquele que, muitas vezes,

dirige-se a ele com dificuldades de expor o que deseja (PASQUARELLI, 1996, p. 35).

Somente após o levantamento do perfil dos usuários, é possível dar atendimento adequado em uma biblioteca, pois, sem conhecer suas características e a real demanda informacional, o bibliotecário não terá como proporcionar-lhes a informação desejada e necessária.

Os usuários de bibliotecas universitárias são indivíduos oriundos da comunidade acadêmica, tais como: calouros, veteranos, graduandos, professores, pós-graduandos, pós-graduados, pesquisadores e técnicos de apoio institucional, mas, muitas bibliotecas atendem também a comunidade em geral. Portanto, é necessário que o profissional bibliotecário esteja bem preparado para atender a demanda em sua abrangência informacional, além de conhecer o acervo e sua organização.

Os resultados de uma busca bibliográfica variarão, dependendo do tipo de necessidade de informação de cada usuário; nesse sentido, Lancaster (1996, p. 188) destaca três:

- o usuário quer descobrir se existe algo escrito acerca de determinado assunto e ficará satisfeito se encontrar um item que trate desse assunto.
- o usuário quer recuperar uma seleção de itens representativos sobre um assunto, mas não precisa encontrar tudo.
- o usuário quer uma busca exaustiva – tudo sobre o assunto tem de ser recuperado.

As bibliotecas desempenham suas funções, por meio dos processos tradicionais e/ou tecnológicos como, por exemplo: armazenagem, preservação, processamento técnico, estudo de perfis dos usuários, estabelecimento de políticas, instrução, divulgação, etc., para disponibilizar produtos e serviços e transmitir a informação solicitada. O bibliotecário só consegue realizar ou apoiar uma busca satisfatória, a partir do processo de estudo do usuário e o respectivo levantamento de perfil, pelo qual é possível detectar a necessidade informacional do usuário, tendo em vista que esse profissional obtém os resultados da busca e rapidamente os analisa, sintetiza e avalia.

Nenhuma biblioteca poderá obter sucesso em satisfazer as expectativas de seus usuários sem primeiro desenvolver um inter-relacionamento com estes; no entanto, antes de conseguir esta aproximação, é necessário identificar quais são suas necessidades informacionais, quais são seus hábitos, definir claramente suas expectativas e exigências com relação aos serviços, etc., pelo levantamento do perfil; no caso, perfil acadêmico.

Independentemente de serem considerados usuários tradicionais ou digitais, todos demandam a biblioteca universitária com necessidades informacionais. Não se justifica a desculpa, por exemplo, de que eles não têm o hábito de usar os catálogos ou bases de dados; diante dessa situação, o papel do bibliotecário será o do educador que poderá levá-lo a usar estratégias da pedagogia e da psicologia adaptando-as para orientá-los e treiná-los em suas dificuldades, para serem autônomos dentro da biblioteca e competentes no uso da informação.

Para Barros (2003, p. 33)

O panorama concreto de virtualidade e instantaneidade da informação permite que o usuário da informação – não mais apenas da biblioteca – conquiste cada vez mais sua autonomia no controle dos processos de busca, de escolha e de satisfação das suas necessidades informacionais.

Nesse sentido, a autonomia do usuário na busca da informação torna-se necessária a cada dia. Sendo assim, um programa de capacitação deve prover instruções para ajudá-los na melhor utilização possível do ambiente e das fontes informacionais a que pode ter acesso e que lhe serão úteis.

A habilidade de usar recursos de informação é um elemento essencial para a educação na biblioteca e vital para o processo contínuo de auto-educação; por isso, o treinamento do usuário da unidade de informação é visto como um processo para desenvolver a proficiência no uso dos recursos informacionais.

Atualmente, as bibliotecas, com suas atividades de coleta, organização, disponibilização e acesso aos bancos de dados internos e externos, possuem condições de promover a disseminação da informação necessária à aprendizagem, inclusive. A partir dessa

concepção, entende-se ser necessário oferecer uma breve sistematização sobre a atuação do bibliotecário para a promoção da disseminação da informação.

## 4 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

---

Os serviços de disseminação da informação surgiram na década de 60 (séc. XX) com o objetivo de minimizar os esforços dos cientistas na busca e recuperação de informações relevantes para o trabalho de pesquisa em desenvolvimento. Prestados principalmente por bibliotecas especializadas, os serviços de disseminação da informação eram elaborados manualmente, com base no acervo local de periódicos, para a produção de listas selecionadas de títulos e artigos e a distribuição de resumos a poucos usuários. Com o surgimento dos sistemas informatizados e das bases de dados especializadas, as bibliotecas desenvolveram serviços automatizados de disseminação de informação. Daí por diante, as informações passaram a ser distribuídas a um número maior de usuários, que tinham seus interesses e necessidades previamente cadastradas.

As bibliotecas e seus serviços de disseminação da informação são importantes mecanismos que envolvem coleta, organização e distribuição da informação para gerar o conhecimento essencial ao sucesso na vida pessoal e profissional dos usuários. Entretanto, Barros (2003, p. 41) afirma que “disseminar significa, em alguma medida, divulgar, difundir, propagar, mediante condições e recursos de que se cerca o agente”.

A biblioteca contribui de várias maneiras para o usuário adquirir conhecimento, seja pela organização de dados e informações registradas, seja pela busca e disseminação dos conteúdos armazenados. Implantar um serviço de disseminação da informação na biblioteca universitária é uma das formas de gerar conhecimento, no entorno e a partir do meio acadêmico, uma vez que provoca a organização e o uso intensivo da informação e do conhecimento relevantes, de forma adequada, sem desperdícios de tempo e esforço por parte dos usuários.

De acordo com Barros (2003, p. 53), “O processo de disseminar informações envolve dois aspectos fundamentais: o pressuposto de que há informações a serem disseminadas e que o próprio processo envolve estratégias e técnicas de comunicação”. Assim um serviço de disseminação de informação, planejado e funcionando em conformidade com a estratégia e objetivos de acordo com o perfil de seus usuários, estimula a criatividade e a inovação, contribuindo com o êxito do processo de aprendizagem e construção do conhecimento.

Existe uma confluência entre a facilidade de uso de um sistema e o valor potencial da informação obtida, facilitado pela comunicação informacional entre usuário e profissional bibliotecário. Por outro lado, é necessário dar condições de autonomia ao usuário, estabelecer capacitação, orientações quanto ao uso de produtos e serviços da biblioteca universitária, entre eles. As atividades de disseminação da informação, englobando o: serviço de alerta, disseminação seletiva da informação, disseminação eletrônica, e certos tipos de prestação de serviços aos usuários como levantamento bibliográfico, normalização bibliográfica, recortes de artigos e informação utilitárias.

Limitar-se a obter grande quantidade de dados, não é mais o que se objetiva; mas, o que conta agora é a informação filtrada de acordo com o interesse do usuário. Entretanto, a facilidade de acesso a redes e bancos de dados coloca ao alcance de todos uma quantidade de informações cuja absorção total é inviável. Por este motivo, a mediação de um profissional da informação torna-se imprescindível: é necessário pesquisar esse universo de informações, saber localizar e analisar/filtrar a informação relevante, sempre atento ao perfil delineado.

A qualidade da disseminação da informação e do conhecimento depende do modo significativo de atuar do mediador, isto é, do profissional bibliotecário. Com o avanço das tecnologias, o profissional da informação, nessa sociedade global, necessita aprimorar a sua formação, inclusive dando ênfase às tecnologias da informação. Nesse sentido, exige-se dele uma visão holística, um vasto leque de conhecimentos gerais, de idiomas, de informática, de

comunicação e de elementos de pedagogia e de psicologia, muitas vezes. O que parece estar em questão é um novo perfil do “trabalhador” do conhecimento, como um indivíduo que vive testando suas experiências, que é receptivo a novos aprendizados, e é um profissional que usa a criatividade para moldar cada experiência.

Para Barbalho (2002, p. 7), uma das competências exigidas do profissional da informação é

a capacidade intelectual de saber, a partir de conteúdos conceituais, e de saber fazer em função da atuação baseada em procedimentos sedimentados por uma prática consciente e basilar para uma ação social que consolide o processo de mudança coletiva ou individual é a base do perfil de competência delineado para os profissionais da informação.

Ainda de acordo com Barbalho (2002) a competência do profissional, de modo geral, refere-se ao conjunto de capacidades, seus níveis de integração e aplicação nos diferentes âmbitos da vida individual ou social, que se expressa através de uma síntese das experiências de vida que cada profissional possui, produzindo um saber fazer consciente.

O profissional do século XXI deve saber distinguir as competências técnicas das relacionais e sociais. Seu sucesso no trabalho depende somente dele e de seus esforços, para quem é fundamental saber transferir a informação disponível de interesse e dentro do planejamento elaborado. Entre as competências desejáveis, podem ser citadas: criatividade, dinamismo, iniciativa, além do domínio da escrita e da leitura e da cultura da organização. A rápida superação de conhecimentos exige que a aprendizagem seja entendida como um processo permanente desse “novo” profissional da informação.

No domínio do senso comum, a competência é compreendida como saber ou fazer qualquer coisa bem. Em termos organizacionais, a competência concentra-se na análise da contribuição do indivíduo para a organização, bem como o modo como ela é concretizada, exigindo-se assim, não uma competência, mas um conjunto delas que envolve tanto um saber geral, quanto um conhecimento específico para o exercício da atividade (BARBALHO, 2002).

Para Magalhães et al. (1997, p. 14), a competência diz respeito ao “conjunto de conhecimentos, habilidades e experiências que credenciam um profissional a exercer uma determinada função”, ou seja, ela está diretamente relacionada à combinação de experiências com destrezas, com vista ao alcance de um determinado propósito.

O usuário necessita de uma informação e muitas vezes busca apoio no bibliotecário; para que isto aconteça de forma satisfatória, ambos devem usar uma linguagem compreensível e interativa e o profissional deve ser eficiente. Na medida do possível, o profissional bibliotecário não deve deixar seu usuário sem informação (ou sem algum encaminhamento): sua função é mediar a informação correta, com qualidade, em um menor tempo possível, para que o usuário satisfaça sua necessidade informacional de maneira satisfatória para si, onde quer que a informação se encontre, mesmo que seja fora daquela biblioteca, mas a partir dela.

Demo (2002), ao discutir os aspectos conceituais, define competência como a capacidade de fazer e fazer-se diariamente, ou seja: para o autor, ter competência não é apenas executar bem uma tarefa, é, acima de tudo, refazer-se para antecipar as demandas, reconstruindo, questionando, inovando de modo a enfrentar os desafios da qualidade formal (inovação pelo conhecimento) e política (intervenção ética e cidadania). Competência é atributo da cidadania, do sujeito consciente e organizado.

A competência é de iniciativa e de responsabilidade do indivíduo sobre as situações profissionais com as quais se defronta; isto é, a capacidade de uma pessoa gerar resultados de acordo com os objetivos organizacionais, e com o desempenho obtido através do conjunto de qualidades que lhe é inerente.

A habilidade, por sua vez, está associada ao saber-fazer, ou seja, a capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido, utilizá-lo em uma ação com vista ao atingimento de um propósito específico. Finalmente a atitude é a dimensão de querer-saber-fazer, que diz respeito aos aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho (BARBALHO, 2002, p. 3).

As competências envolvem características que delineiam o modo de agir de cada profissional, de buscar uma atuação que dignifique seu fazer amparado no saber consciente e pertinente com as expectativas geradas pelo perfil de demanda do público que deve ser atendido, e, acima de tudo, apoiar a prática nas reais necessidades do fazer profissional que visa, principalmente, o desenvolvimento justo do indivíduo e de seu ser cidadão.

Cabe ao bibliotecário, o manejo adequado das fontes de informação, sejam elas de natureza formal ou informal, para atingir o usuário; as estratégias de disseminação da informação precisam estar apoiadas nos canais de comunicação e nas referidas fontes de informação, completando os processos-fim.

Na prática, o passo inicial é o levantamento, realizado pelo preenchimento de formulário pelo próprio usuário, onde são registrados seus dados cadastrais (nome, unidade, telefone, e-mail, etc.) e dados temáticos (indicadores para facilitar a estratégia de busca e o desenvolvimento do vocabulário, como uma síntese descritiva sobre a pesquisa, que possibilite a delimitação do campo de interesse), que deflagra todo o processo de compatibilização com a informação disponível, configurando-se até como um processo de disseminação seletiva de informação.

Outro aspecto importante a considerar é o uso da informação, que tem uma estreita relação com os processos de disseminação da informação e do conhecimento. Trata-se de um processo complexo que pode ser afetado de diferentes maneiras. Assim sendo, características culturais, por exemplo, podem afetar a absorção do conhecimento e da informação; durante o processo, é importante ter visibilidade do que se quer comunicar, do conteúdo, dos meios de comunicação mais (ou menos) eficazes, em relação ao contexto e ao usuário. Tais aspectos interagem entre si, promovendo a compreensão e o uso da informação em diferentes níveis qualitativos.

Assim, a disseminação assume um papel de grande relevância no processo de transmissão da informação, pois os atos devem ser bem planejados e executados de maneira lógica e profissionalmente técnica.

Enfim, o mercado de trabalho exige profissionais bibliotecários cada vez mais qualificados e com a habilidade de interagirem bem com a equipe de serviço e com o público usuário. Somente os profissionais bem preparados, com formação ética, para direcionar dados e informações que se transformem em conhecimento para seus usuários, e que sabem disseminar tecnicamente a informação, terão condições de enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades em benefício da comunidade usuária e, em decorrência, da própria sociedade em que vivemos hoje.

## 4.1 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

---

A Sociedade da Informação está mudando, em curto e médio prazo, os aspectos da vida cotidiana; os elementos que a caracterizam fortemente e estão contribuindo para estas transformações são os microcomputadores e a rede *Internet*. Com estes dois elementos, qualquer cidadão pode ter acesso à informação que necessita, pelo menos em tese.

A informação está cada vez mais presente em todas as atividades humanas, não só em suporte de papel, mas também na forma digital. Nesse sentido, Ferreira (1994, p. 10-11) comenta que

o novo cenário que se delineia compreende os seguintes fatos: - o crescimento do mercado de mão-de-obra com perfil multidisciplinar e conhecimentos técnicos especializados; - o crescimento vertiginoso na venda de computadores, softwares e demais dispositivos associados à informática; - o decréscimo da relação informação em papel versus informação digital; - a informatização de todos os ramos da indústria de informação (jornais, livros, revistas, etc.).

Quando falamos da informação, devemos levar em conta os meios de divulgação: o papel, talvez por ser o meio mais difundido e o mais economicamente viável; com o surgimento rápido de novas tecnologias, em especial de informática, e o aperfeiçoamento de outras menos novas, surgiram o CD-ROM, os videotextos, a televisão, discos, discos óticos, filmes, banco de dados, *Internet*, base de dados, telefone, o livro eletrônico, por exemplo. Observe-se que este último permite a leitura de vários livros ao mesmo tempo, sendo este tipo de equipamento muito importante para aquelas pessoas que necessitam de consultar livros técnicos (com este equipamento, fica muito mais fácil carregar obras técnicas ou de consulta fora do local de trabalho ou da biblioteca).

Ataíde (1997, p. 269) destaca “o uso adequado da informação como insumo para tomada de decisões e a utilização de modernas tecnologias de informação para permitir o acesso mais rápido, no sentido de possibilitar que os dados sejam empregados no momento oportuno”, satisfazendo a necessidade informacional de maneira rápida, precisa e clara.

A informação transmitida e disseminada adequadamente pode ser considerada um fator de democratização; é um direito de todos os indivíduos, atuando como um ponto de integração, levando à cidadania, ao desenvolvimento da sociedade e ao respeito pelo ser humano. Pessoas sem acesso à informação possuem menor preparo e esclarecimento para tomar decisões, não são motivadas, politizadas ou intelectualmente desenvolvidas para a ação decisória. As pessoas só geram mudanças para melhorar os problemas que afetam a sociedade como um todo quando, tendo acesso à informação, assimilam-na e sinalizam uma mudança de comportamento, sentindo-se também mais seguras para atuar no contexto social em que vivem e tomar decisões.

Quanto ao bibliotecário,

Informar continua sendo a função básica do bibliotecário; o que muda, ao longo do tempo, é a maneira como ele assume (ou não assume) esse papel, qualificando-o pela formação continuada, pela postura profissional, pelo posicionamento social, pelas estratégias e pelo instrumental adotado (BARROS, 2003, p.30)

A mediação, nas bibliotecas, voltada para a tomada de decisão, exigirá do profissional da informação, níveis de educação cada vez mais apurados, sugerindo-se a educação continuada como uma atividade permanente.

Conforme Miranda (1993, p. 227),

informação e conhecimento parecem as chaves do novo paradigma, informação como instrumento para reduzir as incertezas e orientar às tomadas de decisão e, em sentido mais amplo, o conhecimento como o conjunto (em expansão contínua) de capacidades e saberes adequados para o desenvolvimento da organização em uma sociedade em transformação permanente.

Os progressos alcançados na capacidade de armazenamento, a estruturação dos dados em memórias de armazenamento, o barateamento dos equipamentos e programas, e o crescimento das redes de informação têm levado a um crescente movimento em direção à busca, ao processamento e ao uso da informação, por meios cada vez mais avançados.

A principal modificação, para a sociedade da informação, foi à informatização de todos os meios de informação, ou seja: o telefone passou a ser digital, os novos telefones celulares são digitais, as informações que são geradas para serem transmitidas pela mídia são geradas num computador e estão guardadas de forma digital. Toda essa informação que nós temos atualmente, seja ela recebida através da televisão, do rádio, do telefone, do fax, está sendo transformada em informação digital e pode ser transmitida pela Rede Mundial de Computadores, a *Internet*.

Segundo Cianconi (1997), a informação passa a ser vista como produto a partir da década de 70 e data dessa época o surgimento das bases de dados *on-line*, o que pode ser considerado como início da indústria da informação. Segundo a autora, essa indústria se faz a partir das contribuições do campo da Ciência da Computação e do desenvolvimento que trata da aplicação dos recursos de computação à Ciência da Informação, que por sua vez, trata do uso e da disseminação da informação e do conhecimento.

Para Cianconi (1997, p. 54),

os principais segmentos da indústria da informação são: produção de bases de dados, armazenamento e distribuição, análise e tratamento da informação, transmissão de dados e suporte ao acesso e, acesso a bases de dados e reempacotamento de informações.

Com o desenvolvimento de bases de dados, CD-ROM, hipertexto, multimídia, redes locais e bibliotecas virtuais, foi possível o desenvolvimento da indústria, pois o acesso à informação se tornou ágil, e não temos que esperar semanas por uma informação; muitas vezes, ligamos o microcomputador e temos informações necessárias em poucos segundos, a nosso dispor.

Uma sociedade pode produzir grandes volumes de informação, mas esta disponibilização de dados deve ser bastante ordenada; caso contrário, jamais serão recuperadas e divulgadas. A *Internet* nos permite recuperar informações em qualquer lugar do planeta, desde que ela esteja na rede, à disposição de quem necessitar; ela permite ainda a criação de informações organizadas, com valores agregados, estratégias de busca disponíveis, desde que o usuário tenha conhecimento básico de como fazer a pesquisa ou esteja preparado para isso.

Segundo Costa (1995, p.10),

...as sociedades mais desenvolvidas no mundo hoje são chamadas sociedades de informação em função de sua atividade econômica ser fortemente baseada na produção do setor informacional, composto do que se convencionou chamar indústrias de informação. Fazem parte dessas indústrias as atividades centradas e intensivas em conhecimento científico e tecnológico. Um dos indicadores mais fortemente relacionados a essas sociedades é a inovação tecnológica, cujas aplicações à quase totalidade dos fenômenos constituem a questão-chave na discussão de questões relacionadas com o impacto das tecnologias na sociedade.

Portanto, nessa nova sociedade, marcada pela inovação tecnológica, a informação é estratégica e, ao redor de sua posse, se concentrará a habilidade do profissional bibliotecário de disseminar a informação desejada pelo seu usuário. Ela será compartilhada e disponibilizada, e o que vai valer é a competência para usá-la. O profissional bibliotecário precisa dominar toda tecnologia disponível para que o serviço de disseminação da informação seja realizado com qualidade, satisfazendo a necessidade informacional dos usuários; mas, este precisa estar preparado para usufruir o conteúdo.

É preciso estar atento à confiabilidade da fonte, ou seja, quem produziu, onde e quando foi produzido o conjunto de informações que está sendo examinado. Outra questão relevante é a forma de como se apropriar destes conjuntos de informações/dados. É preciso atentar para a necessidade de citar as fontes de onde se obtêm as informações, tanto para subsidiar a discussão, como para reconhecer o mérito de quem as produziu.

Todavia, não se deve imaginar que todas as informações na *Internet* sejam as mais recentes, pois nem sempre as páginas da *Internet* são atualizadas com frequência. Assim, é importante que se procure verificar a data, a pertinência e a atualidade dos dados obtidos. É essencial considerar também a confiabilidade e a autenticidade das informações recuperadas na *Internet*. A confiabilidade de uma fonte pode ser avaliada pela reputação de quem a fornece (instituição, revista, etc.). Já a autenticidade, na maioria das vezes, não pode ser facilmente comprovada; assim, o maior desafio é disseminar a informação, garantindo a autenticidade do documento.

Como a sobrevivência de uma instituição pressupõe a incorporação de três práticas sistemáticas: aperfeiçoar permanentemente tudo que faz, aprender a desenvolver novas aplicações a partir de seus próprios sucessos e aprender a inovar, entende-se que é extremamente necessário o aprimoramento contínuo do conhecimento do profissional bibliotecário, no sentido de que domine todos os meios de recuperação da informação, a fim de disseminá-la de maneira adequada, com a expectativa de que sua ação se reflita de forma positiva e ampliada no desenvolvimento da sociedade como um todo.

## 4.2 NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

---

Os meios de comunicação estão presentes entre nós, considerados meios eletrônicos e não eletrônicos, como por exemplo: *Internet*, rádio, televisão, conversa pessoa a pessoa, telefone, jornal, livros, revistas, folders, folhetos, guias, etc., que desempenham funções essenciais para nossas vidas. Os meios de comunicação são inerentes a essa necessidade básica da pessoa humana, do homem social de se comunicar; e funcionam como veículos na transmissão de idéias e informações.

O sistema de comunicação pode fornecer muito mais informação e tão rapidamente como nunca antes aconteceu, graças às novas tecnologias. Num momento em que essas tecnologias se impõem, é preciso antes de tudo, conhecer a estrutura de informação com suas fontes geradoras para, então, planejar novos serviços, alterações, decidir, suprimir, adequar, avaliar, re-avaliar e orientar, num processo contínuo de interação do bibliotecário e do usuário com o ambiente informacional.

A velocidade de comunicação de dados e informações é aspecto fundamental do processo de crescente importância da informação: “O progresso na comunicação de dados levou-a atingir uma velocidade compatível com o volume de dados que se produz e consome atualmente” (MANDEL, et al. 1997, p. 14).

As inovações tecnológicas surgiram como variáveis decisivas para alcançar e sustentar as vantagens nas bibliotecas, com vistas à disseminação da informação, onde já é inegável a contribuição das novas tecnologias para o tratamento da quantidade de informação que é gerada atualmente. As novas tecnologias disponíveis nas bibliotecas universitárias são, em geral: *Internet*, Intranet (Biblioteca *on-line*), Correio Eletrônico, Bases de dados, CD-Rom, consideradas as principais.

“O avanço das tecnologias de informação e comunicação resultou no desenvolvimento de um grande número de aplicações, como telemedicina, ensino a distância, comércio eletrônico etc., que podem melhorar significativamente a qualidade de vida dos cidadãos” (TAKAHASHI, 2000, p. 9).

Nesse âmbito, o primeiro fato a afetar a biblioteca foi a popularização dos microcomputadores nas áreas de negócios e de educação. Esse equipamento rapidamente tornou-se padrão nas grandes e pequenas organizações, sendo o modelo mais utilizado o IBM/PC. Seu uso crescente demonstrou o reconhecimento de uma ferramenta básica para a performance das atividades voltadas para a informação.

Para Soares (1996, p. 10),

A revolução tecnológica no campo dos recursos e dos meios de comunicação – possibilitada pela telemática e pela tecnologia dos satélites – amplia de forma excepcional a capacidade de produção, acumulação e veiculação de dados e informações. A capacidade de armazenamento dos bancos de dados de todos os computadores conectados à Internet equivale, por exemplo, a mais de cinquenta milhões de CD-ROMs. E em um CD-ROM pode-se armazenar toda uma enciclopédia.

Além disso, as novas tecnologias da informação trazem-nos a possibilidade de ter acesso virtual a todo tipo de informação, em qualquer lugar e a qualquer momento. Com o avanço das novas tecnologias da informação, as bibliotecas - e em particular, as acadêmicas - tiveram que mudar o seu perfil, introduzindo em seus serviços o uso de novos recursos, como o uso das fontes eletrônicas de informação, que proporcionam o acesso e a recuperação de informação *on-line*.

A esse respeito Morigi e Pavan, (2003, p.5), afirmam que...

o avanço das novas tecnologias de informação e comunicação e suas aplicações em diversas áreas, inclusive nas bibliotecas, possibilitou uma relação direta e interativa dos usuários da informação, tornando-os mais autônomos em relação aos serviços mediados pelos bibliotecários no processo de busca da informação.

A instrução ao usuário quanto o uso dos recursos de pesquisa disponíveis na biblioteca e na *Internet* é essencial, para que se torne autônomo na busca e satisfaça sua necessidade informacional.

Por sua vez, a possibilidade de acessar a informação, a partir de todo e qualquer computador pessoal, revolucionou a relação entre os usuários e a informação, permitindo cada vez mais, novas e criativas maneiras de utilizá-las. Também nas bibliotecas, a utilização do computador tem aumentado a cada dia, com diversas finalidades.

Conforme aponta Lancaster (1994), o uso dos computadores nas bibliotecas permitiu que várias operações internas fossem atualizadas, tornando o acesso às fontes de informação em formato eletrônico, mais acessível aos usuários. Segundo o autor, isso leva a um novo conceito de biblioteca. O sistema trouxe consigo vantagens como acessibilidade, seletividade e rapidez na disseminação da informação.

As tecnologias de informação estão definindo novos caminhos para o trabalho nas bibliotecas universitárias e as redes eletrônicas de informação representam um poderoso espaço de atuação onde se produz, se consome e se troca informação.

“Tecnologias de informação podem ser definidas como o conjunto de técnicas, equipamentos e processos necessários ao tratamento e processamento da informação” (COSTA, 1995, p. 4). Essa citação indica que as questões relacionadas com o processamento, o armazenamento e a transmissão de informação têm levado à aplicação de tecnologias de informação e se tornam, assim, uma resposta ao fenômeno da explosão informacional verificado a partir do início da segunda metade do século XX e resultante do investimento das nações em pesquisa e desenvolvimento, pelas necessidades surgidas após a Segunda Guerra Mundial.

Nesse período, com o advento da tecnologia, a produção e a disseminação da informação ampliou-se de forma estrondosa. Nesta mesma época, entra em voga a utilização

da palavra “informação” como termo tecnológico para definir qualquer coisa que fosse transmitida por um canal elétrico ou mecânico. (WURMAN, 1991).

Sobre a adoção da automação e de novas tecnologias de informação, Belluzzo (1995) destaca que o maior desafio para qualquer organização é de ordem profissional. Particulariza, no caso das bibliotecas, acrescentando que as tecnologias estão sendo adotadas para poder enfrentar a velocidade com que a informação é produzida e transferida atualmente. No contexto de foco no usuário, em que a iniciativa individual é importante, há a necessidade de melhor qualificação e constante atualização do profissional bibliotecário por meio de aprendizado contínuo. Ao discorrer sobre a necessidade de sensibilização das gerências para o problema de formação do profissional da área de referência (que se defronta objetivamente com o usuário para o qual deve planejar e direcionar a disseminação da informação), a autora menciona a importância da capacitação na implementação das novas tecnologias: o usuário mudou, o bibliotecário acompanha as mudanças e se prepara de acordo com elas.

Belluzzo (1989) defende ainda que devemos tentar desenvolver as seguintes tendências no ambiente de trabalho: novas abordagens decorrentes da profunda influência da tecnologia da informação; adequação (estabelecimento de parâmetros) das práticas às diferenças individuais das pessoas (características pessoais); ênfase em técnicas grupais e solidárias; compartilhamento de informações em substituição aos controles externos (trabalho em rede).

Com base nesses princípios, pode-se afirmar que as novas tecnologias da informação são ferramentas imprescindíveis nas bibliotecas para criar novos mecanismos, fornecer e disseminar a informação precisa e com qualidade.

As novas tecnologias de informação tendem a provocar mudanças nos hábitos, comportamentos, atitudes e oportunidades do indivíduo, com reflexo para a sociedade como um todo. As tecnologias da informação proporcionaram profundas mudanças na concepção

dos serviços prestados pelas bibliotecas, tornando mais ágeis as rotinas de armazenamento, recuperação e disseminação da informação, para as quais o uso dessas tecnologias oferece facilidades de recursos.

Segundo Costa (1995, p. 18),

É imprescindível que o profissional da informação, como agente social que é, faça uso das novas tecnologias de informação no intuito de propiciar a efetiva comunicação do conhecimento. A organização e a gerência de informações são o seu objeto de estudo e prática profissional e não podem prescindir nos dias atuais, da utilização de tecnologias apropriadas.

As novas tecnologias de informação aparecem como elemento-chave para o desenvolvimento da ciência e da cultura; o profissional da informação precisa adaptar-se aos novos serviços e conhecer melhor a informática, para utilizá-la como principal ferramenta de disseminação da informação.

Assim, as tecnologias da informação são instrumentos que facilitam o contato e aceleram o processo de difusão das mensagens que trocamos uns com os outros como, por exemplo, sobre nossas experiências do presente, recordar o passado, formular projetos para o futuro, informar ou receber informações, discutir idéias, entre outros. Hoje, o processo de comunicação acontece de forma rápida: uma notícia que demorava dias para chegar até nós, agora chega na mesma hora. Entretanto, o volume de dados que nos sobrecarregam todos os dias impõe a necessidade de organizá-los, selecioná-los e torná-los mais úteis e apropriados para serem transformados em conhecimento.

Costa (1995, p. 16) comenta sobre...

...a necessidade de que as tecnologias de informação estejam disponíveis para todos, caso contrário, a distância entre aqueles que detêm o poder e as riquezas hoje e os que não detêm será cada vez maior. A necessidade de que se barateiem os custos dessas tecnologias ou que se invista na disponibilidade de recursos para a comunidade em geral é uma questão essencial para que não se passe da desigualdade econômica social e cultural para a desigualdade tecnológica.

Portanto, a discussão sobre as novas tecnologias da informação deve levar, não apenas, à reflexão sobre o seu uso, mas também à compreensão da importância de seu domínio, tanto para o bibliotecário quanto pelo usuário.

Os principais serviços oferecidos com a automação na biblioteca universitária são: consulta *on-line*, acesso a cd-rom, acesso a outras bases de dados, COMUT, entre outros, como levantamentos bibliográficos e empréstimos. Em geral, o ponto-chave desses novos serviços é o recurso tecnológico que disponibiliza o acesso, ou seja, a condição prévia de existência de uma rede. A fim de que os dados possam ser disseminados pelo bibliotecário e recuperado pelo bibliotecário e pelo usuário, é preciso que as bases de dados sejam estruturadas e indexadas adequadamente. Portanto, é necessária uma técnica mais apurada também nos processos-meio, pois eles serão utilizados, em muitas situações, para embasar a disseminação da informação.

Rowley (1994, p. 66) define base de dados como

...uma coleção de registros similares entre si e que contém determinadas relações entre esses registros. Um sistema de base de dados pode abranger várias bases interligadas. (...) Registro é a informação que a base contém e que diz respeito a um documento ou item. Por exemplo, numa base de dados catalográficos um registro contém todas as informações sobre determinado livro. Numa base de dados de fontes, um registro corresponde ao conteúdo de uma entrada de um guia, ou um artigo de periódico.

O uso dos cd-rom para recuperação da informação tem sido rotina na biblioteca universitária e a principal vantagem dos cd-rom é tornar possíveis as buscas, em número ilimitado (respeitados os limites de cada base). O uso do cd-rom deve ser visto como uma complementação e não como uma substituição do sistema *on-line* de recuperação da informação.

Com a adoção das novas tecnologias na área da informação, os consumidores tornaram-se mais exigentes quanto à recuperação da informação especializada das bases de dados através de uma estrutura adequada de busca (CUENCA et al., 1996); garantindo ou

tentando garantir agilidade; precisão nos resultados; facilidade de interação com sistemas de recuperação; conectividade transparente; autonomia e independência de intermediários.

Com outro conceito, para Santos e Ribeiro (2003, p.26), base de dados é

cadastro de dados armazenados em meio magnético estruturado com seus respectivos dicionários, campos recuperáveis e formatos de saída predefinidos, apoiando em software de um sistema de computador. (...) Informações ou arquivos guardados em um computador para recuperação e uso. (...) Todas as bases de dados contém informações arranjadas em elementos distintos para tornar mais fácil encontrar e manipular os dados, comumente chamados de registros, citações ou documentos, dependendo de seu formato.

As bases de dados da biblioteca passam de um suporte em papel, na ambiência tradicional, para o cd-rom, que pode ser acessado da própria máquina via leitor, ou remotamente, via rede. Há possibilidade de acessar essas bases diretamente do seu provedor, via *Internet*.

Existem diferenças entre pesquisar em bases de dados tradicionais (material impresso), bases em cd-rom, bases de dados comerciais *on-line* e os mecanismos de busca na *Internet*, principalmente advindas da velocidade da recuperação dos dados obtidos e pelo uso de expressões de busca de lógica *booleana*, truncamento de termos e seus adjacentes ou pela proximidade na formulação da estratégia de busca, seja entre outros o tipo de busca realizada, os comandos usados, tempo despendido, cabeçalhos de assuntos empregados, etc.

A mudança provocada principalmente pelo uso de redes de computadores possibilita avanços significativos no que se refere ao acesso ao catálogo da biblioteca, à disponibilização de bases de dados *on-line*, bibliográficas e textuais, flexibilidade nos horários de acesso à informação, velocidade da informação, facilitando também a delimitação temporal, a pesquisa em campos específicos e a abrangência.

Monteiro (2003, p.21) deixa claro que

... temos sido privilegiados por novidades, serviços que se aperfeiçoam, flexibilizam-se, mediante as nossas necessidades de conhecimento e informacionais, mecanismos de busca poderosos e flexíveis, na

especificação de argumentos de pesquisa e que permitem realizar pesquisas com bom nível de controle.

Para esse autor, as bases de dados podem ser constituídas de uma coleção de citações bibliográficas ou de textos completos, tais como coleção de artigos com texto completo, coleção de estatísticas, compilação de fatos ou alguma combinação destes tipos de informação.

A realização de buscas em bases de dados exige algum treinamento e o conhecimento de seus mecanismos de uso. Rowley (1994, p. 82) argumenta que “a forma mais rudimentar de se fazer uma busca numa base de dados é percorrê-la, registro por registro, à procura do elemento de dado apropriado”; mas, é preciso um conhecimento mínimo para esse desempenho, daí a importância do preparo e da educação continuada do bibliotecário envolvido.

As bibliotecas oferecem acesso a bases de dados, estando o profissional da informação habilitado a ajudar o usuário a determinar a melhor base, de acordo com as necessidades específicas de cada um. A ele cabe também ensinar o uso dos diferentes mecanismos de buscas, pois os comandos podem não ser os mesmos quando se faz a troca de uma base de dados por outra.

Para Andrade et al. (1990, p. 83), os programas dos cd-rom, embora simples, diferem...

...de base para base, obrigam o profissional bibliotecário a dominar cada um deles, para que possa conseguir bons resultados nas buscas. Portanto, se a demanda de usuários é muito diversificada, levando ao profissional bibliotecário a acessar diferentes bases, cria-se à necessidade de aumento do conhecimento do profissional, que deve ser especializado no acesso às bases (ou grupo delas) segundo seus assuntos.

Os cd-rom constituem uma nova tecnologia, cujos produtos como bases de dados possibilitam buscas ágeis, em um tempo mais rápido, e de melhor qualidade, o que pode levar a um aumento da demanda nas bibliotecas, em comparação com buscas feitas apenas em

produtos impressos, possibilitando melhor nível de disseminação da informação para fins de atendimento do usuário e de sua satisfação informacional.

De acordo com a demanda, devem ser selecionadas as bases de dados consideradas prioritárias às instituições a que servem as bibliotecas, bem como aos usuários (sua clientela), tendo sempre em mente que as bases de cd-rom são complementares, devendo conviver com outros processos: manual e *on-line*.

É importante explicar ao usuário os seguintes itens: as formas e os recursos que a biblioteca tem para as buscas em bases de dados; os eventuais custos; as maneiras de acesso ao sistema de CD-ROM e/ou *on line*; as informações recuperadas de acordo com o tipo de bases de dados (referencial, fontes); e o formato em que a informação será recuperada. É ainda recomendada a utilização de formulários para controle estatístico, onde sejam registradas todas as informações necessárias antes de executar a busca. Com isso, são evitadas perda de tempo e buscas frustradas, principalmente em buscas em linha, que envolvem pagamento por tempo de conexão.

A consulta ao acervo *on-line*, que potencializa o seu uso por usuários de inúmeros locais, proporciona ao usuário agilidade ao seu trabalho de pesquisa, pois permite identificar de sua casa ou de qualquer outro local distante geograficamente da biblioteca, a existência de documentos desejados ou de publicações existentes sobre o assunto de interesse.

Entretanto, entre os objetivos da biblioteca universitária está capacitar os usuários a desenvolver a busca, selecionar e localizar a melhor informação, conhecer as várias formas de acesso à informação e ao documento, mantê-lo constantemente atualizado nessas tecnologias e formas de acesso referidas acima. A partir da recuperação da informação automatizada, é necessário, evidentemente, definir com melhor precisão as estratégias para a disseminação da informação, o que requer do profissional bibliotecário maior eficiência, empenho e envolvimento no processo.

Diante de uma nova era informacional, é preciso dominar todas os recursos de busca para atingir o objetivo de disseminar a informação, com o intuito de atender e satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, contribuindo para seu desenvolvimento e da sociedade como um todo.

É imprescindível conhecer e dominar os comandos e operadores de recuperação de cada base de dados. Esta é definida de acordo com o software utilizado para sua elaboração e/ou com o sistema adotado pelo produtor da base de dados. Também se faz necessário conhecer os campos pelos quais a recuperação pode ser feita, como, por exemplo: autor, título, palavras do título, palavras do campo de assunto, palavras do resumo, idioma, ano de publicação, etc.

Na ambiência eletrônica, a biblioteca fica ao mesmo tempo “mais leve e maior”: mais leve, pela ausência dos catálogos volumosos e de trabalhosa manutenção; maior porque, com o acesso eletrônico, suas fronteiras se ampliam para fora dos limites do prédio. Por isso, deve-se considerar a implementação de tecnologias de informação nas instituições como um procedimento contínuo.

As bases de dados constituem ferramentas fundamentais no serviço de referência, no processo de organizar, estruturar e disseminar a informação, atendendo às necessidades dos usuários através de bases locais (catálogos, cd-rom) ou acessadas remotamente. Elas podem existir na forma de catálogos, listas de leitores registrados e bases de dados externas, acessadas em linha ou em cd-rom. Para Rowley (1994), elas podem ser armazenadas em meios ópticos ou magnéticos tais como disco, local ou remotamente através de um sistema de biblioteca, de redes que proporcionam bases que representam acervos de bibliotecas ou compilação de informações – como a *Internet*.

### 4.3 INTERNET EM RELAÇÃO À DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO

---

Ao lado do avanço extraordinário do conhecimento científico e tecnológico, a *Internet* trouxe um aumento considerável quanto à oferta de informações e às possibilidades de sua disseminação. De forma simplista, a *Internet* é a denominação de um conjunto de computadores, ligados entre si através de cabos, que permitem comunicar-se uns com os outros. Quando os computadores são interligados em rede, seus usuários podem enviar mensagens e compartilhar arquivos e programas entre eles.

“As redes de computadores permitem que dados trafeguem em grande volume e velocidade e sejam transformados em informação dentro de uma escala de tempo sem comparação na história”(MANDEL et al., p. 15, 1997).

O responsável pioneiro pelo rápido progresso inicial das redes no Brasil foi o professor Oscar Sala, da Universidade de São Paulo, único ex-presidente tanto da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência quanto da Academia Brasileira de Ciências. Ele fez chegar ao Brasil a rede Bitnet em fins de 1988, conectando a Fapesp ao Fermilab nos EUA, através de uma linha delicada de velocidade 4.800 bps. Alugada da Embratel. Nessa linha coexistiram várias outras redes também, como a Hepnet, a Decnet, a Usenet e finalmente a própria *Internet* (MANDEL et al. 1997, p. 31).

Podemos encontrar rede de computadores com apenas dois computadores ligados entre si ou por milhares de computadores conectados através de cabos, linhas telefônicas ou até mesmo por satélites.

Para termos uma rede realmente ampla, cria-se uma grande quantidade de pequenas redes para depois conectá-las umas às outras, criando uma ligação entre redes. Isso é a *Internet*: a maior ligação entre redes do mundo.

O artigo de Lopes (2001, p. 9) ressalta que...

...é indiscutível as funções e a importância da *Internet* na vida das pessoas, empresas e instituições. Porém, além de dar atenção ao potencial econômico do “World Wide Web”, as empresas estão descobrindo que uma rede privada *Intranet*, baseada nos mesmos padrões da *Internet*, é uma ferramenta

poderosa, um dos instrumentos mais importantes do momento para mudanças na administração, na estrutura organizacional e no comportamento dos indivíduos de sua equipe.

Em 1989, foi desenvolvido o protocolo http – hipertext transfer protocol, propiciando o surgimento da chamada World Wide Web ou WWW, que é uma grande teia de informação multimídia em hipertexto. O hipertexto significa que se pode escolher uma palavra destacada numa determinada página e obter assim uma outra página de informação relativa. Logo em seguida, é criado o Mosaic, o primeiro Browser (software), programa que interpreta o conteúdo da linguagem html (Hypertext Markup Language) dos “websites” requisitados pelo usuário através da rede mundial de computadores. Com isso, pode-se desenvolver um sistema de informações com interface gráfica amigável, baseado no conceito de hipertexto e com base no modelo cliente – servidor (LAQUEY; RYER, 1994). Assim, diferentes componentes de hipertexto podem estar hospedados em máquinas espalhadas por quaisquer pontos do mundo. O http transforma a *Internet* num imenso conjunto de informações interligadas por links (ligações) hipertextuais, e, a partir daí, assiste-se à extraordinária expansão da rede.

Rowley (1994), num trabalho bastante didático, procurou mostrar uma série de aplicações dos recursos de informática no ambiente de uma biblioteca, da época da publicação do seu trabalho até hoje; com a ampla disseminação do uso das interfaces gráficas na WWW, pode-se dizer que um novo mundo se abriu. Quando falamos atualmente numa ambiência eletrônica, quase que imediatamente lhe associamos a imagem da *Internet* e suas telas coloridas e mágicas. Do ponto de vista de quem usa um sistema, o aspecto visual é o primeiro que sensibiliza, mas após o momento de deslumbramento inicial, a funcionalidade é o que começa a mostrar a sua força.

O protocolo WWW permite a concepção de sistemas de informação totalmente diferentes dos tradicionais. Sobre ele, desenvolve-se o mais poderoso ferramental disponível para implementar aplicações que utilizem conceitos de virtualidade; a maior parte dos

recursos que possibilitam isso está disponível e muitas vezes seu custo é próximo a zero (LAQUEY; RYER, 1994).

Uma observação importante do desenvolvimento de aplicações WWW é que, de certa forma, ele já caracteriza a sociedade do conhecimento. O recurso mais importante para desenvolver uma aplicação nesse ambiente tende a ser o conhecimento e não os recursos físicos.

Na década de 90, período durante o qual a linguagem para a *World Wide Web* (WWW) foi desenvolvida e aprimorada, instituições de ensino, centros de pesquisa, bibliotecas, agências de governo, empreendimentos comerciais, grupos representantes de interesses específicos, e uma miríade de indivíduos se ligaram à *Internet*. (MUELLER, 2000, p. 2).

A *Internet* expandiu-se rapidamente, combinando simplicidade de uso, facilidade de criar e fornecer documentos em formato multimídia, mais do que longas páginas ininterruptas de texto.

A idéia central da *Internet* é a informação que nela se encontra e a comunicação que se torna possível entre bilhões de pessoas. Esta comunicação, por si só, vem a gerar mais informação, bem como possibilitar a sua disseminação.

Silva, J. (2001, p. 23), afirma que,

Há estimativas de que bilhões de pessoas formam a comunidade globalizada que se conecta a *Internet*, a rede das redes, que dilui fronteiras geográficas e políticas, tornando-se um meio de troca virtual jamais desenvolvido pelo homem até então. Para conexões à *Internet*, a pessoa necessita, no mínimo, de um computador pessoal com modelo de processador 386 ou superior, ou um modelo Macintosh, apoiado em programa-de-comunicação, emulando protocolo TCP/IP, modem acoplado em linha telefônica, além de um provedor de acesso à rede.

O protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), padroniza a comunicação e o intercâmbio de dados entre sistemas computacionais. O protocolo TCP/IP é uma linguagem universal para o ambiente das redes eletrônicas.

Há grandes vazios a serem ocupados na área de informações em nosso país e o desenvolvimento da *Internet*, que está causando uma queda generalizada nos custos das

tecnologias pela popularização, está começando a abrir espaço para pequenas organizações especializadas ocuparem nichos no mercado, numa área dominada ou por grandes grupos ou pelo governo, os únicos que dispunham até então de recursos para viabilizar projetos na área da indústria de informações.

De acordo com Severino (2002), a *Internet*, rede mundial de computadores, tornou-se uma indispensável fonte de pesquisa para os diversos campos de conhecimento. Isso porque representa hoje um extraordinário acervo de dados que está colocado à disposição de todos os interessados e que pode ser acessado com extrema facilidade por todos eles, graças à sofisticação dos atuais recursos informacionais e comunicacionais acessíveis no mundo inteiro.

A *Internet* é uma enorme rede, com um excessivo volume de informações, sobre todos os domínios e assuntos; “é uma forma de comunicação rápida que permite o transporte de grandes quantidades de informação, com completa liberdade quanto ao tipo e formato, nos dois sentidos, entre pessoas individuais a partir de muitos locais” (MANDEL, et al. 1997, p. 16), mas, é preciso saber utilizar corretamente as ferramentas disponíveis, como websites de busca e dirigir-se a endereços corretos, a fim de lograr êxito na busca da informação.

A definição de Santos e Ribeiro (2003, p.132), confirma que a

*Internet* com inicial maiúscula significa a “rede das redes”, originalmente criada nos EUA, que se tornou uma associação mundial de redes interligadas, que utilizam protocolos da família TCP/IP. A *Internet* provê transferência de arquivos, login remoto, correio eletrônico, *news* e outros serviços.

Para Marcondes e Gomes (1997, p. 65), “a *Internet* pode ser um poderoso instrumento para os bibliotecários, ampliando significativamente o alcance de seu trabalho, no sentido de aproximar o mundo para seus usuários”; vista como um meio para facilitar a disseminação da informação, portanto.

Pesquisa realizada por Tarapanoff (1997) confirma a assertiva acima: em estudo junto às bibliotecas participantes do COMUT, ela constatou que 46,97% utilizavam a *Internet*

e para 44,19% ela estava em via de implantação. Na mesma pesquisa, a autora apontava as principais mudanças registradas pelos bibliotecários, ressaltando, em primeiro lugar, a compra de computadores, automação de serviços, acesso em linha e *Internet*.

As instituições com mais recursos, usando essas tecnologias já disponíveis atualmente, estão se encaminhando para organizar suas próprias bases de conhecimento. Apesar de parecer, a princípio, que elas se tornarão independentes das instituições externas provedoras de informação, a realidade mostra o oposto: a informação terá uma demanda cada vez maior por todos os segmentos produtivos.

Todavia, embora a *Internet* seja um elemento facilitador na divulgação, o processo de disseminação da informação é dificultado pelo crescimento contínuo da quantidade desta informação. Entretanto, a *Internet* está sendo considerada um recurso importante no desenvolvimento das pesquisas, pois cada vez mais o usuário pode consultar catálogos e fontes eletrônicas e digitais das bibliotecas e instituições, pelo acesso *on-line*.

A *Internet* contém grande quantidade e variedade de informações. É uma rica fonte de informação para disseminação, que pode estabelecer novas relações na produção do conhecimento. Assim, uma das competências que vem ganhando atenção dos profissionais bibliotecários é a capacidade de encontrar, organizar, disseminar e relacionar informações, dentro da perspectiva de desenvolver a capacidade de investigação dos pesquisadores. Isso representa um grande atrativo para que as pessoas busquem alguma informação desejada na *Internet*. Por outro lado, dessa grande quantidade de informações resulta o problema fundamental de como descobrir, de uma maneira eficaz, se a informação desejada está presente na *Internet* e como chegar até ela.

De acordo com Cunha, M. B., (2000, p.84),

...com a avalanche de informações disponibilizadas via *Internet*, a filtragem de informação e a personalização de sua disseminação têm enorme perspectiva de crescimento, considerando a impossibilidade humana de acompanhar o crescente volume de dados.

O rápido crescimento da *Internet* tem gerado uma sobrecarga de informações, deixando o usuário confuso na hora de recuperar informações relevantes. Marchiori (1996b) aponta a necessidade de se dar atenção especial às diferentes reações que essas novas tecnologias podem provocar nos usuários, pois é de se esperar uma certa resistência aos serviços eletrônicos, por motivos os mais variados, ou mesmo por graus diferentes de expectativas.

Rosados (2000, p. 25) confirma:

A *Internet* abriu as portas da biblioteca para o mundo externo, sendo irreversível a cogitação de novos paradigmas na área de informação, causando impactos e mudanças. O impacto da *Internet* nos serviços de informação gera não apenas mudança nas transformações substanciais na sua estruturação, organização e gerenciamento da informação, atingindo a sociedade como um todo e a vários segmentos de seus cidadãos em particular: professores, estudantes, profissionais, bibliotecários e mediadores da informação.

Na *Internet*, os documentos não estão organizados segundo um padrão determinado como nas bibliotecas, por exemplo, e encontrar a informação desejada depende, principalmente, da utilização eficiente das ferramentas disponíveis na Rede.

Com tudo isso, o profissional bibliotecário precisa conhecer todas as ferramentas, para melhor disseminar a informação. Para usar corretamente cada ferramenta, é necessária a participação em cursos, leitura das páginas de ajuda ou a consulta a tabelas comparativas em revistas especializadas ou na própria *Internet*, o que pode ser entendido como preparo para a função.

Porém, a educação do usuário na biblioteca universitária é essencial; cabe ao profissional bibliotecário ser competente na disseminação da informação e instruí-los na busca da informação com qualidade, tornando-o competente na sua recuperação.

#### **4.4 DA EDUCAÇÃO DO USUÁRIO À COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

---

“A educação voltada para a competência em informação é aquela que socializa o acesso à informação, ao conhecimento e ao aprendizado”(DUDZIAK, 2002, p.6). É aquela que estimula a participação ativa da comunidade (ou seja, seu comprometimento) na definição de metas e objetivos educacionais; busca o aprendizado, enquanto processo, de conteúdos significativos; enfatiza a integração curricular e a educação baseada em recursos; adota práticas pedagógicas voltadas para a construção de conhecimento, o aprendizado independente e ao longo da vida, a partir da elaboração de projetos de pesquisa e a resolução de problemas (DUDZIAK, 2002).

A competência em informação está relacionada com o aprendizado e a capacidade de criar significados; indivíduos competentes no acesso e uso adequado da informação em diferentes suportes sabem como e onde achar, avaliar e selecionar o que precisam.

As bibliotecas universitárias existem para serem utilizadas de acordo com as necessidades informacionais de cada usuário da comunidade acadêmica; nesse sentido, este deve estar capacitado para encontrar e assimilar a informação relevante que está a sua disposição. Porém, a biblioteca nem sempre conhece as necessidades informacionais dos usuários pela natureza diversificada de cada curso de graduação e que, muitas vezes, se reveste de dificuldades paralelas.

Assim, dentro da biblioteca, é necessário constituir-se um corpo de especialistas com a responsabilidade de desenvolver habilidades relativas ao uso adequado da informação eletrônica, disponível sob suporte ótico, em linha ou em redes. Esse grupo de especialistas deve propor/planejar a execução de tarefas de educação e treinamento do usuário, visando

desenvolver, principalmente junto aos docentes e alunos de pós-graduação, o conhecimento e a utilização desses novos potenciais informacionais. (CUNHA, M. B.,1994).

Bibliotecas universitárias são instituições educacionais, que não podem ser julgadas independentemente das organizações às quais estão intrinsecamente ligadas, por objetivos, recursos e níveis de desempenho. Para Belluzzo (1989, p. 75),

a Educação de Usuário é uma das funções de destaque da moderna biblioteca universitária. Quer seja a forma de educação, direta ou indireta, formal ou informal, cuidados especiais devem ser dados a cada caso, tendo em vista nível e propósitos dos usuários.

A cada avanço tecnológico, a educação de usuários na biblioteca universitária torna-se mais importante. Cresce também a necessidade de adequação dos sistemas a seus usuários, - e vice-versa -, de maneira a incorporar a dinâmica da construção de conhecimento, com seus reveses como a incerteza e a ansiedade.

Somente planejar melhores formas de orientar as pessoas quanto a fontes e tecnologias não resolve adequadamente tais problemas. A educação de usuários é um termo abrangente que reúne vários tipos de estratégias, que vão desde a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis até a orientação bibliográfica.

Independentemente da designação dada, a educação de usuários permeia os vários serviços e produtos da biblioteca universitária por ser, em essência, voltada à relação entre a informação, o profissional bibliotecário e o usuário.

Belluzzo (1989, p. 37) conceitua a educação de usuários de bibliotecas: “é o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação”.

Interiorizar comportamentos significa assimilar conteúdos factuais e conceituais (conhecimentos), conteúdos procedimentais (habilidades) e conteúdos atitudinais (valores). Somente a partir desse trinômio: conhecimento, habilidade e valor, é possível realizar a educação de usuários em sua verdadeira acepção.

Dudziak (2000, p.4), afirma que

o paradigma teórico pedagógico deve se centralizar no aprendizado significativo, onde o estudante deve saber como o conhecimento é organizado, como achar a informação, como usá-la, para depois tornar-se apto a buscar soluções e a produzir conhecimento. A pesquisa e a elaboração de projetos deve ser enfatizada. Frente a este novo cenário, a educação de usuários é mais do que nunca uma necessidade.

Esse mesmo conceito está enfatizado em outro texto, com pequenas alterações: “a ‘Educação do Usuário’ deve ser entendida como processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com as unidades de informação” (BELLUZZO; MACEDO, 1990, p. 86).

A verdadeira educação de usuários engloba, acima de tudo, o aprender a aprender, aprender a pensar e ser um usuário eficiente na busca da informação. Aprendendo a identificar, buscar, localizar, avaliar e selecionar a melhor informação, refletindo e escolhendo a alternativa mais pertinente, extrapolando para outras situações, o usuário constrói o conhecimento; torna-se capaz de intervir no processo de construção do conhecimento próprio e do grupo a que pertence.

Belluzzo e Macedo (1990, p. 97) salientam que:

para a capacitação dos usuários ao uso adequado da biblioteca e dos seus recursos, o objetivo primordial das programações de Educação de Usuários recai na ação de propiciar ao mesmo a interação com o sistema de informação. A consequência esperada é a aquisição de hábitos adequados de obtenção da informação e de postura científica de um trabalho de pesquisa.

A educação de usuários envolve uso, interpretação e busca de significados da informação; não apenas busca de respostas a perguntas, mas formas de auxiliar o usuário a construir seus próprios pensamentos e soluções às suas necessidades, desenvolvendo espírito crítico. A ênfase se dá para os aspectos que envolvem os processos de busca e uso da informação, na construção de modelos mentais; por carência de conhecimento tanto dos

recursos informacionais disponíveis na biblioteca e das palavras-chave que podem facilitar a busca, o usuário muitas vezes não consegue recuperar a informação desejada.

O uso da informação eletrônica, enfocada por esta pesquisa, esbarra na necessidade de educação dos usuários, que precisam de treinamento sobre as peculiaridades desse tipo de informação. A eficiência do sistema de recuperação pode ser aumentada rápida e eficazmente através de uma melhor comunicação com os usuários, programada pela biblioteca/serviço com vistas à disseminação a eles direcionada. Explica-se:

Os usuários de bibliotecas, além de comumente receber orientação e instruções informais do bibliotecário no dia-a-dia, precisam receber de forma sistemática orientação para uso adequado da biblioteca e de seus recursos, para realizar pesquisas bibliográficas, etc. (MACEDO, 1990, p. 16).

Para atingir bons resultados na educação do usuário, o profissional bibliotecário deve ter pleno conhecimento do universo da biblioteca em que atua, conhecer suas fontes, recursos, serviços disponíveis, objetivos, etc., para poder orientar o usuário nesses aspectos, serviços e setores.

Para Belluzzo (1989, p. 26)

O processo de educação de Usuários, (...) está estreitamente ligado a promoção do acesso à informação, sua comunicação e a geração da nova informação, sendo uma das atribuições de serviço de Referência e Informação. Seu objetivo é sem dúvida, promover a interação do usuário com a biblioteca e recursos informacionais.

A educação do usuário, portanto, é vista como uma orientação formal para uso adequado da biblioteca e dos seus recursos, para realizar pesquisas bibliográficas e interagir adequadamente com o sistema de informação, os serviços e os produtos oferecidos pela biblioteca, os quais devem ser centrados nas necessidades informacionais dos usuários. A educação do usuário é vital para que ele aprenda a explorar as diferentes possibilidades e metodologias para obtenção da informação; entretanto, a biblioteca universitária deve oferecer níveis diferentes de capacitação e orientação, de acordo com as características, necessidades e habilidades dos usuários.

Belluzzo (1989, p. 6) argumenta que...

O bibliotecário deve voltar a sua atenção para a necessidade de levar a efeito programas de educação do usuário e se conscientizar que também deve assumir o papel de educador, procurando absorver e familiarizar-se com as técnicas de ensino e usar com eficiência os mídias institucionais.

Ainda de acordo com a autora, para gerir programas educacionais, é essencial que o profissional bibliotecário tenha conhecimento sobre a unidade informacional em que atua, e seja comunicativo, para que haja interação entre ele, profissional, e o usuário.

A biblioteca universitária precisa conhecer o pensamento e as opiniões de seus usuários, quais são as suas indagações e dúvidas, para buscar solucioná-las; somente através delas e de sua satisfação, é que a coleção e os recursos tecnológicos podem ser desenvolvidos de maneira a atendê-los em suas necessidades informacionais.

O serviço de referência é o mediador desse quadro: a eficiência e a eficácia são ajustadas pelo profissional que interage diretamente com o usuário, o bibliotecário de referência. Nesse sentido, uma das tarefas de maior atenção pelas bibliotecas deveria ser a educação permanente dos usuários, pois eles precisam ser instruídos quanto ao uso do sistema, dos serviços e produtos que a biblioteca dispõe, para poder melhorar o seu desempenho e usufruí-los plenamente, mesmo diante de mudanças.

No artigo referido, Belluzzo e Macedo (1990) destacam algumas diretrizes para o planejamento de educação de usuários, com a finalidade de oferecer parâmetros àqueles interessados em oferecer programas de educação de usuários de bibliotecas universitárias Brasileiras. Nesse caso, o bibliotecário de referência, antes de qualquer programação, deve proceder a estudos e observações que evidenciem as necessidades educacionais e informacionais de cada usuário, bem como da comunidade usuária.

Ainda de acordo com as autoras (1990, p. 89-90), o planejamento de um programa de educação de usuários de bibliotecas universitárias envolve a tomada de decisões prévias, fundamentadas em alguns passos: “diagnóstico da realidade institucional, definição dos

objetivos do programa, escolha dos conteúdos e atividades do programa, seleção dos procedimentos de ensino e recursos e avaliação”.

O processo de estudar o usuário é um fator fundamental para a biblioteca universitária, pois, é necessário conhecer quem é o usuário, quais suas necessidades de informação, suas fragilidades e saber sobre sua atitude em relação ao sistema. Através desses estudos, torna-se possível ter uma previsão da demanda ou mudança da demanda de seus produtos e serviços, facilitando as políticas administrativas e rotineiras do setor de referência.

As atividades de estudo de usuário e de sua educação vem ganhando importância no ambiente das bibliotecas universitárias. As mudanças relativas a essas atividades acontecem, sobretudo por conta do perfil dos usuários universitários da atual geração, suas novas necessidades e demandas frente à enorme quantidade de informações disponíveis e às novas condições de acesso às mesmas.

A esse respeito, Belluzzo e Macedo (1990, p. 82) afirmam que

(...) É algo sério que exige observações permanentes e estudos programados de caracterização da comunidade a ser servida, de uso de informação, de comportamento de públicos vários, bem como de conhecimentos do estágio de normalidade dos serviços – meios e condições satisfatórias da infraestrutura geral da biblioteca a fim de que as programações da educação do usuário decorram sem tropeços.

Mesmo que os usuários tenham a possibilidade de pesquisar em várias fontes e de desenvolver suas pesquisas com certa autonomia dentro da biblioteca, eles necessitam da ajuda dos bibliotecários de referência para sintetizar suas formulações de busca da melhor maneira ou utilizar o melhor recurso; mesmo porque a diversidade dos pontos de acesso para a informação e a sua distribuição multifacetada requerem filtragens que garantam precisão nas escolhas por essa ou aquela fonte. Os usuários sabem pouco sobre como manipular o acesso a essas fontes de maneira efetiva; a divulgação dos recursos disponíveis na biblioteca e treinamentos dos usuários resolveriam problemas ligados a esta questão.

Por outro lado, o objetivo maior do serviço de referência é expandir os conhecimentos do usuário no sentido de prepará-lo para que seja autoconfiante, através de um nível básico de instrução e de orientação; isto significa que os profissionais envolvidos no serviço de referência devem levar o usuário a alcançar autonomia no uso dos recursos e serviços, utilizando-os de maneira eficiente e satisfatória, o que demanda orientação e programas educacionais.

As alternativas mais comuns utilizadas pelas bibliotecas para a educação dos usuários vão desde instruções gerais disponíveis na apresentação de cada recurso a programas de treinamento capazes de responder as questões dos usuários; ainda, a elaboração de listas das questões mais comuns e o preparo de guias informativos, sanando tais questões. Algumas bibliotecas incluem em seu serviço de referência alguns parâmetros para que o usuário avalie os produtos informacionais e os serviços que ela presta, através de questionários e caixas de sugestões, com que uma equipe trabalha constantemente, a partir das quais podem ser definidas as ações.

Para Pasquarelli (1996, p. 33),

As atividades desenvolvidas pelo serviço de referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias, novas formas de documentos e meios de comunicação, expansão da literatura, ampliação de conceito de tratamento da informação, compartilhamento de recursos e cooperação/intercâmbio de serviços.

Como se pode ver, tornou-se um requisito fundamental para o bibliotecário saber operacionalizar, por meio das novas tecnologias da informação, o recebimento e a entrega da pesquisa solicitada pelo usuário. Assim, acompanhando as mudanças de paradigma do mercado, o profissional bibliotecário também deve estar preparado e atuar de maneira diferente da qual vinha atuando. Dentro do contexto da Sociedade do Conhecimento, cresce sua importância como educador/mediador do conhecimento, diante dessas mudanças e desafios.

O bibliotecário como mediador, em seu aspecto pedagógico, deve estar intimamente familiarizado com os recursos informacionais disponíveis e os instrumentos de acesso às informações, tanto no formato eletrônico quanto no tradicional, nas mais variadas disciplinas. Também é desejável que tenham um profundo conhecimento da estrutura das áreas do conhecimento.

A crescente importância da educação dos usuários e da alfabetização informacional em todos os tipos de bibliotecas fez crescer o número de questões ligadas à formação do bibliotecário como mediador pedagógico/educador.

A esse respeito Dudziak (2000, p. 8) afirma que,

como educador, o bibliotecário deve estar apto a expressar-se e comunicar-se, criando um ambiente que estimule o aprendizado, utilizando técnicas de transmissão de informações efetivas, assumindo também seu papel de tutor. Porém, nem todos os bibliotecários estão preparados para assumir esse papel.

De acordo com Pasquarelli (1989, p.99) “os cursos de biblioteconomia oferecem aos bibliotecários o embasamento necessário para o desempenho da profissão, mas não dão capacitação didática”. Com o crescente uso da tecnologia, o envolvimento dos bibliotecários e das instituições de ensino é cada vez maior, pois a expansão dos espaços educacionais promoveu facilidade de acesso à informação, mas para isso os profissionais são essenciais na educação de seus usuários no uso, no acesso às informações e na criação de uma consciência crítica frente ao volume superlativo de informações disponíveis atualmente. Entretanto,

é necessário que o bibliotecário trabalhe junto com os professores de maneira a incrementar a colaboração e interação mútuas, atuando como co-autores nas mudanças educacionais e reestruturações curriculares que buscam a adequação do ensino ao novo contexto da Sociedade do Conhecimento. Seu papel como mediador do conhecimento traz à luz o verdadeiro sentido educacional dos Serviços de Informação. (DUDZIAK, 2000, p. 8).

A atividade de educação do usuário é essencial, em variados aspectos; apesar de existirem mecanismos de busca, eles necessitam de apoio instrucional para otimizar suas navegações na *Internet*. O profissional bibliotecário é o responsável evidente pela educação

do usuário no ambiente informacional: ele ensina a melhor forma de localizar, obter e acessar a informação, até a recuperação satisfatória para a pesquisa. “Cada usuário depende de apoio informacional específico, com características próprias às suas necessidades de informação”. (PASQUARELLI, 1996, p. 32).

Os recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas universitárias são melhor aproveitados quando elas oferecem treinamentos inseridos num programa educativo, para que os usuários conheçam os sistemas automatizados de recuperação da informação e façam uso satisfatório do que conseguirem recuperar.

Embora um grande número de bibliotecas esteja se reestruturando e automatizando seus serviços, alguns cuidados devem ser tomados para que elas não acabem frustrando - ao invés de satisfazer - os seus usuários. As frustrações dos usuários podem ocorrer devido a fatores como: não obtenção da informação procurada, abrangência e profundidade da pesquisa, segurança ou insegurança na precisão dos termos.

Entretanto, os bibliotecários precisam entender que a educação do usuário na biblioteca universitária é essencial à recuperação e à disseminação da informação, já que eles esperam e necessitam de qualidade principalmente dos sistemas de informação automatizados, para satisfazer suas necessidades informacionais.

Um dos aspectos da educação dos usuários é estabelecer o perfil do usuário, sua real necessidade informacional, pois os elementos citados acima devem ser considerados, para que o objetivo do programa educacional possa ser atingido, alcançando a mudança de atitude dos usuários em relação ao uso dos serviços da biblioteca universitária, visando a melhoria da qualidade na disseminação da informação, para que ele possa auferi-la e valorizá-la.

## **5 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS (UNESP – CAMPUS DE MARÍLIA): PESQUISA DE CAMPO.**

---

Como enfoque principal, o universo a ser estudado centra-se no ambiente da Biblioteca Universitária da UNESP - Universidade Estadual Paulista, localizada no Campus de Marília-SP.

O passo inicial para a definição da trajetória metodológica, no caso desta pesquisa, aconteceu necessariamente pela pesquisa bibliográfica, para situar o tema dentro da literatura, contextualizar o trabalho e obter o referencial teórico que ajudou a compreender o ambiente de pesquisa. Neste caso, foram utilizadas fontes primárias: livros, artigos de periódicos e anais de congressos. Recorreu-se também ao uso da busca bibliográfica *on-line*, através da *Internet*, utilizando várias palavras-chave decorrentes do contorno do tema e do foco.

No passo seguinte, esta pesquisa, de cunho exploratório, foi encaminhada por meio de entrevistas com as bibliotecárias da UNESP de Marília, em número total de seis, com enfoque nos programas de educação do usuário da Biblioteca, cujo objetivo geral visa, em última instância, propiciar condições para satisfazer a necessidade informacional da comunidade usuária.

Para a realização do levantamento dos dados, utilizou-se um roteiro de entrevista como instrumento de pesquisa, composto de perguntas abertas, por serem consideradas a mais adequada para os objetivos propostos, além da observação no local e a posterior análise das respostas registradas. A entrevista foi importante, pois permitiu que os profissionais discorressem livremente sobre o assunto em destaque, assim como possibilitou flexibilidade ao entrevistador para explorar as questões.

Os profissionais entrevistados não foram identificados nominalmente nos resultados, fato este previamente comunicado no contato com todos eles, assim como foi obtida sua permissão para se transcrever a entrevista no todo. O presente trabalho de pesquisa norteou-se por uma abordagem qualitativa, uma vez que trabalhamos com um pequeno grupo de bibliotecárias, acompanhando suas idéias e atuação profissional; nesse sentido, estudar na Universidade pesquisada facilitou o processo.

A educação do usuário é reconhecida como mecanismo relevante na otimização dos objetivos empreendidos no trabalho informacional; portanto, a principal meta deste trabalho teve o intuito de mostrar como a educação do usuário pode ser aplicada na biblioteca e contribuir efetivamente para o desenvolvimento de um trabalho informacional de qualidade, considerando-se a solução de problemas ligados à biblioteca universitária, no que diz respeito à intermediação informacional, com ênfase nas novas tecnologias.

Assim, entre os objetivos deste estudo, está incluída a busca pela melhor maneira de transmissão (e valoração) da informação, garantindo a sua qualidade através dos meios de comunicação existentes na biblioteca, com vista à disseminação da informação e sua recepção: é básico contar com o apoio de um programa eficiente de educação do usuário, que o torne autônomo no uso da biblioteca, capaz de usufruir os recursos, serviços e produtos informacionais disponíveis e ainda assimilar bem a informação que necessite, que deseje ou que o interesse. Portanto, é desejável que se aliem conteúdos informacionais pertinentes e o uso competente das tecnologias de informação e comunicação.

O perfil das bibliotecárias, aparentemente variável em termos da própria educação continuada (participando de eventos, congressos, simpósios, palestras, etc.), pode apresentar surpresas e, nesse aspecto, é essencial conhecer tanto a formação quanto os saberes e habilidades de cada profissional, que possam ser aproveitados na oferta de programas de educação do usuário da Biblioteca.

Durante as entrevistas, tentamos explorar o tema da pesquisa a partir das respostas obtidas, o que permitiu conhecermos aspectos importantes do grupo ao qual pertencem, embora revelassem atitudes e modos de pensar diferentes.

Também, deixamos que as entrevistadas tivessem sua narrativa independente, com valores e opiniões próprias, já que nosso papel era apenas o de delinear o campo de investigação, acompanhando a fala dos entrevistados, com intervenções feitas somente quando necessárias para manter o contato entrevistador-entrevistado e retornar a entrevista para o foco principal, isto é, que os entrevistados demonstrassem o seu ponto de vista em relação à educação do usuário na biblioteca universitária.

## **5.1 O CONTEXTO INFORMACIONAL DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS**

---

Em 25 de janeiro de 1957, a Lei nº 3.781, aprovada pela Assembléia Legislativa do Estado e promulgada pelo então Governador Sr. Jânio Quadros, criava a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Marília (FAFI), dentro da nova política de interiorização dos centros de pesquisa e ensino (UNESP, 2005).

A FFC congrega em torno de 133 docentes, 141 funcionários técnico-administrativos, 1.626 alunos de graduação e 258 alunos de pós-graduação. Sua estrutura física está distribuída em dois locais diferentes, o Campus I e o Campus II, respectivamente localizados à Av. Hygino Muzzi Filho, 737 e à Av. Vicente Ferreira, 1278. No Campus I estão instaladas as estruturas administrativas, o CCI, os laboratórios, as entidades representativas dos três segmentos, a Biblioteca, o Prédio de Atividades Didáticas, entre outros. Uma área de destaque da Faculdade é a de desenvolvimento de pesquisas. Atualmente, há 39 grupos de pesquisa cadastrados no CNPq, resultando importante produção científica, gerenciada pelo Escritório de Pesquisa (UNESP, 2005).

A Seção de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Filosofia e Ciências – Campus de Marília, engloba uma área de 1.725m<sup>2</sup> construída especialmente e planejada para abrigar diferentes acervos, serviços e produtos e, sobretudo, atender a diferentes grupos de usuários. O espaço da Biblioteca foi projetado em três níveis, além de um auditório com capacidade para 30 lugares; possui 04 salas de leitura individual, sala de obras raras, sala para exposições e espaço para divulgação das recentes aquisições. Brevemente, deverá passar por uma nova reforma em seu espaço físico (UNESP, 2005).

A Biblioteca atende aos cursos de Arquivologia, Biblioteconomia, Ciências Sociais, Filosofia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Pedagogia, Relações Internacionais e Terapia Ocupacional, além dos Programas de Pós Graduação nas áreas de Ciência da Informação, Ciências Sociais, Educação, Filosofia e Relações Internacionais. A Biblioteca possui um acervo diversificado, o que possibilita atender também a população da Cidade e Região, quando procurada.

Conta atualmente com um acervo de aproximadamente de 74.850 volumes de livros, 1.666 teses e dissertações, 463 Trabalho de Conclusão de Curso, 2.279 títulos de periódicos nacionais e internacionais, além de mapas, slides e bases de dados. Público-alvo: docentes, discentes, funcionários e comunidade em geral (UNESP, 2005).

Na biblioteca pesquisada, os serviços oferecidos são: pesquisa informatizada, levantamento bibliográfico, acesso a base de dados gerais e especializadas, empréstimo domiciliar, COMUT, entre outros. A biblioteca também disponibiliza a informação em diferentes suportes (impresso e eletrônico), possui o sistema de catálogo *on-line* (mantém paralelamente o tradicional catálogo de fichas, porém este instrumento não é mais atualizado); realiza os serviços de processamento técnico da informação, como classificação, catalogação e indexação. Os materiais são adquiridos mediante compra, doação e permuta.

O atendimento solícito é uma característica da Biblioteca da UNESP – Marília; com a disponibilização do acervo *on-line*, facilita a pesquisa feita pelo próprio usuário e faz com que o bibliotecário de referência efetue seu trabalho com qualidade e rapidez, transformando a biblioteca em um espaço dinâmico e atraente. Segue, dessa maneira, o conceito de Macedo (1990, p. 12) para o serviço de referência:

é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

O serviço de referência é o setor em que mais se refletem as mudanças e ocorrem as transformações na busca e no uso da informação. O perfil do profissional bibliotecário muda face às novas possibilidades proporcionadas pelas tecnologias e por nova dimensão das demandas do usuário neste contexto.

O estudante procura o Serviço de Referência por precisar de orientação para utilizar a biblioteca, sabedor de que ali encontrará a informação desejada, e por ter dificuldades em procurar uma informação, uma vez que desconhece, na maioria das vezes, os procedimentos de acesso aos instrumentos existentes. (PASQUARELLI, 1996, p. 33).

A estruturação formal de um serviço de referência na biblioteca universitária pode maximizar o uso de informação e proporcionar melhor atendimento à demanda, “seus objetivos deverão ir ao encontro daqueles que beneficiarão os grupos de usuários que compõem a comunidade geral ou específica” (MACEDO, 1990, p. 12) uma vez que a automação do serviço de referência permite à biblioteca oferecer maior qualidade de serviços com custo razoável e menor exigência da equipe de pessoal. Partindo deste princípio básico, a Biblioteca da UNESP de Marília, desde a sua fundação no dia 1º de Abril de 1959, tem buscado um constante aperfeiçoamento na estrutura do seu serviço de referência, preocupando-se em disponibilizar o maior número de informações dos documentos bibliográficos que compõem o acervo da biblioteca.

A Universidade Estadual Paulista-UNESP possui redes computacionais para transmissão de dados baseadas via protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol/ *Internet* Protocol); qualquer rede que use o TCP/IP pode se comunicar com qualquer outra rede que use o mesmo protocolo, o que as tornam compatíveis com o mesmo padrão adotado pela *Internet*. Desta forma, as redes locais existentes nas unidades podem interligar-se, e, por conseguinte, a outras redes externas em ambiente *Internet*.

À rede que interliga todas as Bibliotecas da UNESP dá-se o nome de *Intranet*, rede privada, que tem sua arquitetura fundamentada na tecnologia da *Internet*. A esse respeito,

Rosados (2000, p. 25) comenta que “com a *Intranet* faz-se a comunicação interna, a gestão e o controle de qualidade da informação que flui dentro de uma organização”.

A Intranet gerada pela UNESP tem “nós” distribuídos por todos os campi, alcançando todas as regiões do estado de São Paulo. Como infra-estrutura de conexão, utiliza tecnologia de fibra-ótica e cabeamentos que permitem operação em índices de alta velocidade de transmissão. A Assessoria de Informática (AI) é seu órgão executivo para a área de informática, coordenando os projetos e as atividades relacionadas ao desenvolvimento, manutenção e suporte de sistemas e equipamentos computacionais no âmbito da instituição. O Conselho de Informática (CI) é o fórum de formulação das políticas de informática, bem como do plano diretor de informática para toda a universidade, além dos órgãos de assessoramento e execução em cada unidade.

A Rede de Bibliotecas da UNESP é constituída por 30 Bibliotecas das Unidades Universitárias e complementares, em seus campi, por todo o Estado de São Paulo, e estão interligadas em rede; seu endereço eletrônico é <http://www.biblioteca.unesp.br.>, mais conhecido como Portal Bibliotecas UNESP.

A Biblioteca da FFC da UNESP é um sistema composto de partes articuladas entre si e estreitamente relacionadas, numa interação dinâmica entre seu ambiente interno e externo, com o fim de atingir um objetivo único, inerente à Universidade: o suporte informacional ao tripé ensino, pesquisa e extensão. Vinculada administrativamente à Direção da Unidade e tecnicamente à CGB (Coordenadoria Geral de Bibliotecas), é parte integrante da Rede de Bibliotecas da UNESP. A Rede de Bibliotecas da UNESP possui o acervo centralizado em bancos de dados, que englobam o acervo de todas as suas bibliotecas setoriais (UNESP, 2005).

Sendo assim, estabelece a interface entre a informação e a clientela interna e externa, por meio de serviços voltados para a administração, organização e disseminação da

informação. A CGB tem como atribuições: coordenar o desenvolvimento das atividades da Rede de Bibliotecas da Universidade, criando condições para seu funcionamento sistêmico, mediante assessoramento da Comissão Supervisora e Fórum deliberativo dos Diretores das Divisões/Serviços Técnicos/Bibliotecas e Coordenação; servir de apoio aos programas desenvolvidos na Universidade, proporcionando colaboração técnica por meio da Rede de Bibliotecas; propor políticas compatíveis com o planejamento estratégico que atendam às necessidades informacionais da Universidade e por fim estabelecer diretrizes, normas e procedimentos para a Rede de Bibliotecas.

De acordo com CGB (*on line*); a missão da Rede de Bibliotecas da UNESP é disponibilizar a informação, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a melhoria de vida do cotidiano da comunidade. Suas atribuições são atender precipuamente aos objetivos das Unidades de ensino e pesquisa a que pertençam; desenvolver e manter a coleção documentária que atenda às necessidades do usuário, na sua especificidade; promover o treinamento dos usuários; cooperar com programas e projetos estabelecidos para a Rede de Bibliotecas; apresentar planos e relatórios a CGB (Coordenadoria Geral de Bibliotecas).

As Bibliotecas da rede UNESP recebem e entregam pedidos de pesquisas por intermédio dos meios de comunicação disponíveis, nos quais o usuário possa realizar a pesquisa na biblioteca, quer consultando pessoalmente o profissional bibliotecário quer também pelas tecnologias disponíveis, como fax, telefone, *e-mail*, formulários interativos, *Internet*.

Elas também participam do Programa Biblioteca Eletrônica (ProBE), que, por meio da formação de Consórcio de Cooperação Institucional, reúne além das universidades estaduais paulistas, a Fundação do Amparo à Pesquisa e Extensão do Estado de São Paulo, a

Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), a Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) e a Bireme.

O objetivo do programa é colocar à disposição dos pesquisadores, docentes, estudantes de graduação e pós-graduação (das três universidades estaduais paulistas e das duas universidades federais, sediadas em São Paulo, mais a Bireme), via *Internet*, um acervo de centenas de revistas científicas de editoras como: Elsevier Science Inc., Academic Press e High Wire Press, entre outras organizações, beneficiando o desenvolvimento científico, a qualificação e atualização profissional, ao tornar acessível de forma ágil informações científicas internacionais.

O próprio Programa se configura como uma ação de mudança nas bibliotecas acadêmicas, pois se baseia em objetivos e operacionalização de gerenciamento, cooperação e acesso via redes eletrônicas. O acesso às bases de dados do Programa, pelos membros da Instituição, ocorre pelo protocolo TCP/IP (Protocolo de Controle de Transmissão da Internet). Todo o conteúdo da base se encontra sediada na rede ANSP (na Academic Network at São Paulo), localizada na Fundação do Amparo a Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), e acessada na *Internet*. Possivelmente, trata-se de um novo impacto não só na produção científica brasileira como no próprio redimensionamento do setor de informação em bibliotecas universitárias.

Outra atividade cooperativa, desenvolvida entre as três universidades estaduais paulistas (USP, UNESP E UNICAMP), é a produção do CD-ROM UNIBIBLI, contendo informações bibliográficas das universidades. A base UNIBIBLI reúne informações das teses apresentadas às três Universidades, dos acervos de livros e de periódicos.

No caso de comutação bibliográfica, o sistema tradicional baseado em papel, passa a ser feito em forma totalmente eletrônica, nas fases do pedido e recebimento do conteúdo. Esse

conteúdo pode ser impresso ou recebido em arquivo e enviado para a caixa de correio eletrônico do cliente.

O correio eletrônico é mais um canal de comunicação e de intercâmbio de informações da biblioteca junto aos seus usuários; o recurso do correio eletrônico é um dos benefícios da *Internet* para a biblioteca, seja para solicitar pesquisa a outras bibliotecas, receber sugestões para novas aquisições, pedidos de empréstimo, participação em listas de discussão, etc. No caso do atendimento de qualidade ao usuário, onde recai o objetivo-fim da biblioteca, é de supor-se que este mecanismo seja integrado às rotinas normais do ambiente de informação. É uma nova forma de comunicação objetiva e, ao mesmo tempo, flexível para as bibliotecas e até como um meio de ampliar as atividades de cooperação interbibliotecas. O correio eletrônico é um instrumento útil como facilitador de contato entre pares para troca de idéias, experiências e intercâmbios vários, servindo, assim, ao aprimoramento profissional. O sucesso está no seu acesso fácil, deslocalizado e atemporal.

As Bibliotecas da rede UNESP utilizam o correio eletrônico como forma de comunicação interativa e dinâmica. Porém, não é apenas um substituto dos meios existentes, e sim uma alternativa valiosa para facilitar a comunicação entre pessoas. Já muito conhecido e utilizado, o correio eletrônico é um sistema de comunicação via *Internet*, por meio do qual podemos trocar mensagens escritas com interlocutores espalhados pelo mundo inteiro.

O uso do computador como mídia de comunicação textual e verbal (correio eletrônico e conferência) é tão rico quanto a conversação face-a-face, telefônica e pela televisão. A comunicação mediada por computador, como na interação face-a-face, pode ser clara e precisa utilizando códigos disponíveis para seus objetivos de conversação e relacionamento.

Assim, o profissional bibliotecário dispõe de um leque de mídias capazes de dinamizar seu trabalho de informação e recursos valiosos, como comunicação face-a-face, por

telefone, correio eletrônico, textos personalizados (cartas, memorandos) e textos formais (documentos, relatórios).

Em vista do exposto, altera-se profundamente o trabalho do profissional da informação. Na ambiência eletrônica, ele ganha tempo para rápidos recados, divulgação de problemas, comunicação de decisões, para encaminhamento de soluções ou encaminhamento de pedidos. O usuário também ganha com o uso do correio eletrônico; através de um terminal da biblioteca faz sua pesquisa bibliográfica no catálogo e nas bases bibliográficas, via *Internet* tem acesso a catálogos de outras instituições, solicita e recebe cópias de documentos via comutação eletrônica.

Os sistemas de empréstimos entre bibliotecas realizam o processamento decorrente das solicitações de empréstimo de material pertencente a outros acervos. Isso inclui a geração de pedidos iniciais a outras bibliotecas, a notificação dos usuários sobre a disponibilidade do material que se acha emprestado, o controle de devoluções, e o monitoramento em geral dos usuários e dos pedidos. A base do COMUT é composta por uma rede de bibliotecas universitárias e especializadas e seu objetivo é o de melhorar as condições para a pesquisa. Funciona num esquema de descentralização de atendimento de serviços reprográficos e centralização administrativa dos serviços. Permite a qualquer pessoa a obtenção de cópias de artigos de periódicos especializados nacionais ou estrangeiros, independente do lugar em que esteja o documento bibliográfico original.

As principais instituições que atuam no setor de interligação por redes são: grandes bibliotecas nacionais ou serviços de catalogação centralizada. Esses serviços de comutação entre as redes de bibliotecas das universidades já estão implantados na Universidade Estadual Paulista, bem como um terminal de computador que fornece aos usuários todos os dados referentes ao acervo da biblioteca; porém, ainda vem sendo pequena a solicitação desses

serviços pelos alunos, embora fazendo parte da vida de muitos docentes, pesquisadores e alunos que participam de projetos de pesquisa.

Os principais objetivos das redes de bibliotecas universitárias são revelar o conteúdo de um grande número de bibliotecas e tornar esses recursos disponíveis para bibliotecas e usuários específicos.

Aos poucos, acredita-se que a utilização desses serviços fará parte da vida dos estudantes universitários, tanto da graduação quanto da pós-graduação. Mas, se o profissional bibliotecário e os docentes não incentivarem e orientarem ao aluno que ele pode e deve desenvolver com qualidade o hábito de pesquisa bibliográfica, de leitura e de se atualizar constantemente, pouco poderá ser feito por ele.

## 5.2 ANÁLISE E SÍNTESE DOS DADOS

---

Ao analisar a Biblioteca Universitária da UNESP – campus de Marília, considerou-se como foco principal de estudo a palavra das bibliotecárias que ali atuam. Assim, apresenta-se, nesta seção, a análise dos dados coletados nas entrevistas (roteiro em anexo).

De acordo com o roteiro, a entrevista iniciou-se, com informações sobre o local da graduação e década de formação. Do total de entrevistas feitas com as 6 bibliotecárias, obtivemos:

Tabela 1 - Instituição onde se graduaram e década de formação.

<b>Bibliotecárias</b>	<b>Local da Graduação</b>	<b>Década da Formação</b>
1	UNESP - Marília	2000
1	UNESP - Marília	1990
3	UNESP - Marília	1980
1	EBDSC – São Carlos	1970

Fonte: a pesquisa

Como destacado acima, vemos que as bibliotecárias apresentam intervalos regulares quanto à década de formação, inspirando um trabalho de educação continuada, em equipe.

Nesse sentido, a contratação de novos profissionais, formados mais recentemente, que trazem consigo técnicas atualizadas de trabalho, na organização e na disseminação da informação, podem criar, para os profissionais que já atuam, uma necessidade de auto-exame quanto à sua atualização.

As profissionais entrevistadas obtiveram a sua formação em diferentes épocas, e a maioria graduou-se no Curso de Biblioteconomia, na UNESP de Marília; as funções que desempenham estão contidas na tabela abaixo:

Tabela 2 - Funções que exercem na Biblioteca.

<b>Bibliotecárias</b>	<b>Década de formação</b>	<b>Função</b>
1	2000	Auxiliar de biblioteca
1	1990	Supervisora técnica de seção
1	1980	Supervisora técnica de seção
1	1980	Diretora técnica de serviço
1	1980	Setor de referência
1	1970	Processamento técnico

Fonte: a pesquisa

Observamos que as funções estão bem distribuídas dentro das necessidades da Biblioteca Universitária da UNESP – campus de Marília, possibilitando, desta forma uma maior eficiência no desempenho das atividades, bem como a relevância da função, compatibilizada com a década de formação, levando-se em consideração que há um certo rodízio quanto às chefias.

Em seguida, verificamos a existência de programas de educação do usuário da biblioteca pesquisada, nos quais as modalidades de educação continuada, pelas quais as 6 Bibliotecárias optaram após a graduação, assumem um aspecto de conhecimento potencial até para a percepção da oportunidade desses programas de educação.

Tabela 3 - Modalidades para a educação continuada das bibliotecárias.

<b>Bibliotecárias</b>	<b>Década de formação da graduação</b>	<b>Educação continuada</b>
1	1990	Especialização (em curso)
1	1980	Especialização
1	2000	Especialização
1	1970	Congressos e Simpósios
1	1980	Congressos e Simpósios
1	1980	Mestrado (em curso)

Fonte: a pesquisa

A seqüência destes dados acima reporta que elas demonstram a preocupação com a própria educação continuada: uma está fazendo Mestrado, duas delas já fizeram curso de Especialização e um está em andamento; apenas duas participaram de Congressos, Simpósios e outras reuniões científicas, apenas.

A primeira questão é específica quanto ao trabalho realizado na Biblioteca; quase todas afirmam que é desenvolvido um programa de educação de usuário, e citaram algumas atividades; dentre elas, a minoria não quis comentar o item, argumentando que têm uma profissional responsável por este serviço na equipe.

As atividades desenvolvidas e referidas são:

- ▶ palestra informativa;
- ▶ cursos de capacitação dos usuários no uso das bases de dados;
- ▶ cursos de capacitação dos usuários na elaboração de trabalhos acadêmicos;
- ▶ orientação sobre os produtos e serviços disponíveis na Biblioteca a turmas específicas (Graduação, Pós-graduação), etc...

As atividades desenvolvidas, segundo as entrevistas, são realizadas semestralmente, abrangendo os novos alunos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação, do campus da UNESP de Marília. Diante da questão levantada por esta dissertação, sobre a existência dessas atividades para a educação do usuário, o pressuposto é que deve haver um planejamento de atividades periódicas, além de um profissional específico para esta coordenação. Como vimos, na referida Biblioteca existe este profissional, mas, a oferta de programa de educação do usuário deixa a desejar, pelos extensos intervalos durante o ano, sem outras atividades intermediárias.

Dentre os meios de comunicação disponíveis na Biblioteca, citaram:

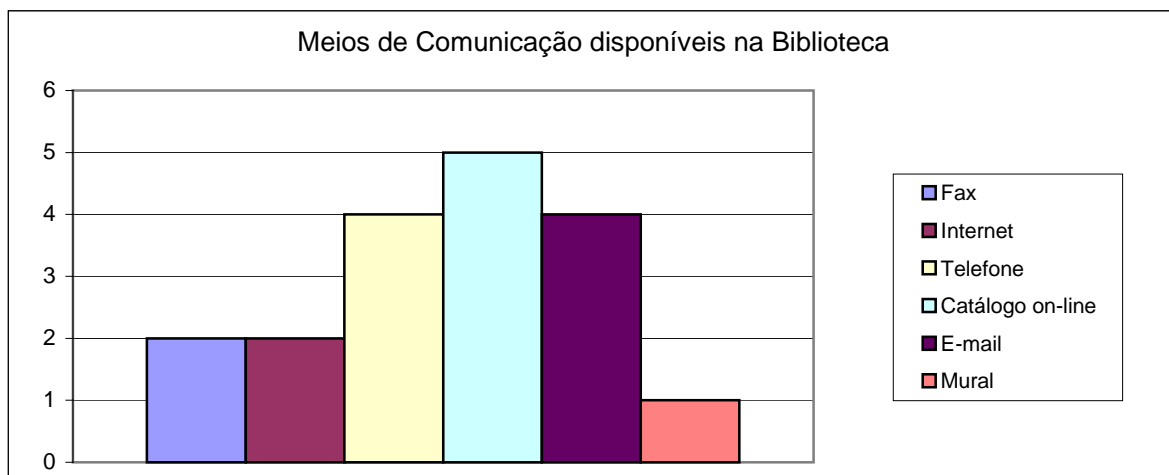


Gráfico 1

Fonte: a pesquisa

Dos meios mais utilizados pelo público usuário, citaram:

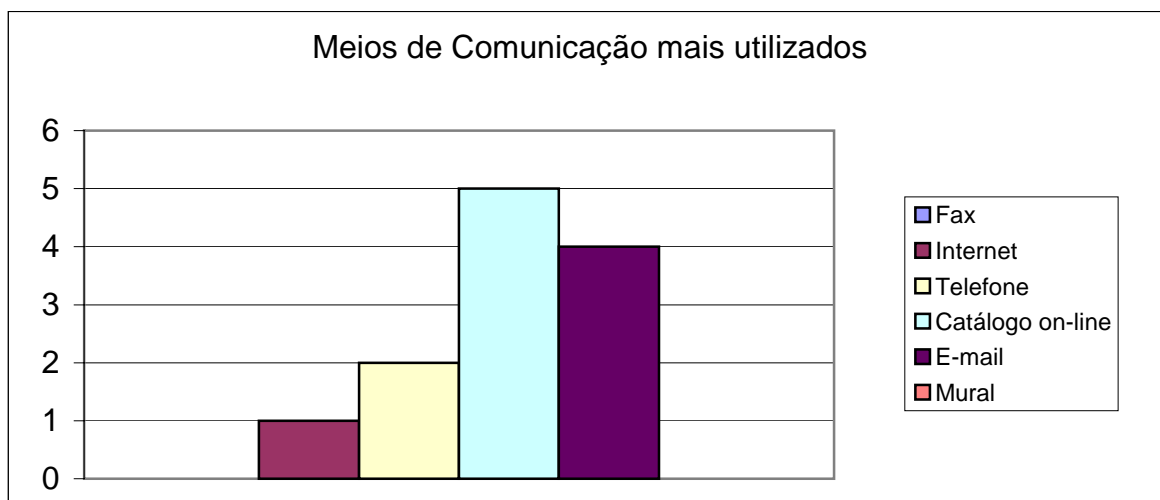


Gráfico 2

Fonte: a pesquisa

A partir dos dados relacionados acima temos o seguinte cruzamento:

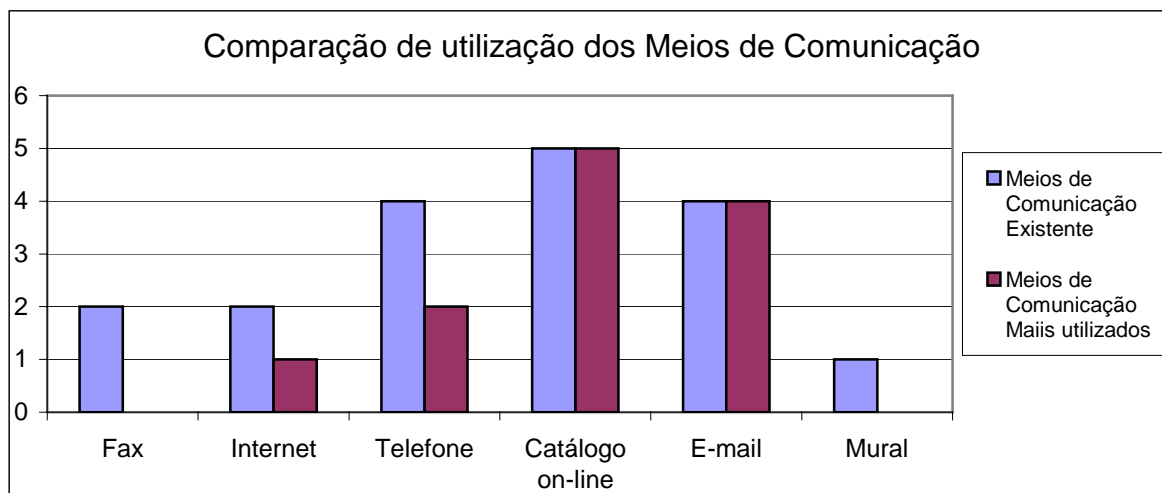


Gráfico 3

Fonte: a pesquisa

Em relação aos suportes que a biblioteca mais utiliza para realizar e apoiar pesquisas dos usuários, as bibliotecárias concordaram que é a pesquisa no Catálogo *on-line*. Uma entrevistada não quis comentar sobre o assunto, argumentando que não tem contato com o público e não gosta de fazer atendimento.

1ª resposta: “As pesquisas *on-line* além de facilitar, os alunos pesquisam de qualquer computador, o acesso é mais rápido”.

2ª resposta: “Na minha opinião, é pela rapidez na localização, porque algumas bases de dados dão acesso ao artigo completo”.

3ª resposta: “As fontes de informação estão em acesso *on-line*, que são as bases de dados bibliográficas e periódicos eletrônicos; na minha opinião são esses suportes que a biblioteca mais utiliza, pelo fato do acesso ser mais rápido”.

4ª resposta: “É através do suporte *on-line* que temos o maior número de base de dados para apoiar o pesquisador. Pois, esse acesso é muito importante para o nosso pesquisador, pela qualidade e quantidade de informações recuperadas”.

5ª resposta: “Atualmente, a Biblioteca encontra-se com 80% do acervo automatizado, o que possibilita que toda a orientação no uso do banco de dados seja via *on-line*. Além disso, os demais recursos, como as bases de dados (referências e textuais), também estão com acesso *on-line*. A biblioteca tem disponibilizado serviços voltados ao apoio à pesquisa como cursos de capacitação ao usuário em bases de dados, orientação em trabalhos acadêmicos, palestras informativas, etc.”.

Tabulando as respostas acima, temos um cenário que indica a maior utilização do Catálogo *on-line*, pelos usuários, por apresentar uma maior acessibilidade às bases de dados *on-line*, contidas na Rede Integrada de Bibliotecas das Universidades Públicas do Estado de São Paulo, tendo em vista o rápido acesso aos resultados das buscas requeridas pelos usuários, que efetivam uma maior gama de possibilidades, de acordo com as necessidades informacionais da clientela.

Segundo as Bibliotecárias entrevistadas, os recursos disponíveis na Biblioteca que consideram mais importantes são:



Gráfico 4

Fonte: a pesquisa

Dentre os recursos informacionais disponíveis na biblioteca, e apontados pelas entrevistadas, como sendo os mais importantes; destaca-se a adoção de disseminação da informação que tenha em vista a instrução correta para o melhor uso dos meios de pesquisa, propiciando ao usuário um resultado mais eficaz, que venha ao encontro de suas necessidades.

É essencial oferecer bons equipamentos, a fim de que as pesquisas *on-line* e mesmo o processamento técnico sejam realizados de forma produtiva, não havendo perda de dados; ao contrário, se a carga de dados correntes dentro da rede de computadores, não for suportada pelo equipamento, ela impedirá um acesso rápido e de qualidade para os profissionais e usuários.

Em contrapartida, vemos que, nestas respostas, as entrevistadas dão uma ênfase maior aos meios de recuperação de dados *on-line* do que na organização física do acervo, o que supõem ser matéria principal para o funcionamento de todo o esquema acima citado.

Observamos as respostas das entrevistadas sobre a autonomia do usuário na busca da informação, a seguir:

1ª “Embora os bancos e bases de dados estejam cada vez mais amigáveis, o usuário ainda tem muita dificuldade de localizar a informação necessária a sua necessidade de pesquisa, principalmente no que se refere à seleção de terminologia para a estratégia de busca. Nesse contexto, insere-se a importância dos cursos de capacitação”.

2ª “Na minha opinião, temos que estar ainda muito presente, pois há em nossa área uma certa aversão à máquina”.

3ª “Eu acho que com o advento das novas tecnologias - por exemplo, os catálogos *on-line* e os periódicos eletrônicos - a busca manual tornou-se menos popular, só as pessoas que tem acesso ao computador são mais familiarizadas com esse tipo de busca informatizada; infelizmente, nem todos tem essa facilidade”.

4ª “Não está preparado, porque não conhece as bases de dados que deve acessar, assim precisa da ajuda do bibliotecário, às vezes ele (usuário) já pesquisou na *Internet* e não conseguiu localizar a informação que precisa, onde procura o profissional. Para fazer o levantamento bibliográfico com qualidade é necessário consultar o profissional bibliotecário”.

5ª “Em termos tecnológicos estão preparados; os usuários sabem usar muito bem o computador; mas, para a busca da informação ele ainda não está preparado, precisa da ajuda do profissional”.

6ª “A orientação da base específica que o usuário precisa cabe ao bibliotecário; o usuário não consegue localizar uma informação específica”.

Na realidade caracterizada pelas entrevistadas, temos um quadro de dependência por parte dos usuários que não têm uma preparação adequada para desenvolver buscas *on-line*, por não possuírem um pensamento lógico direcionado para o que busca e o resultado informacional que necessita, tornando-se imprescindível a orientação do profissional bibliotecário – e após isso, terá resultados mais satisfatórios.

Em suma, a autonomia do usuário, no ponto de vista de todas as entrevistadas, é essencial; mas, na realidade, eles ainda estão muito dependentes do profissional.

Em relação à base de dados da Biblioteca, as entrevistadas afirmaram:

▶ a base de dados referente ao acervo da Biblioteca não satisfaz as necessidades informacionais, porque está incompleta ( cinco respostas).

▶ satisfaz, porque o empréstimo e a pesquisa estão automatizados (uma resposta).

Todavia, a respeito das bases de dados da Biblioteca, cinco afirmaram que, apesar de oferecer vários recursos, elas não satisfazem por estarem incompletas; porém, uma das entrevistadas explica que:

“Não está satisfatória por vários motivos: primeiramente, a base não está completa porque não tem todos os módulos implantados, não contém todas as informações como, por exemplo: está em processo de compra, solicitação, custo, entre outros dados, que são importantes para o usuário também, não só para o cadastro”.

Outra entrevistada afirma que “ainda falta muita coisa, não satisfaz, porque os computadores são lentos; para acessar a base demora muito, pois são obsoletos, precisa de máquinas novas, modernas. Quando chega um computador novo na biblioteca é dada a preferência ao setor de processamento técnico, e para o empréstimo sempre fica o mais antigo”.

E somente uma entrevistada afirmou que “a base está perfeita e atende as necessidades informacionais dos usuários”.

A maioria das entrevistadas confirmam que a base de dados da Biblioteca do Campus da Unesp de Marília tem recursos, mas estão inativos, por falta de dados dos materiais, referente aos módulos que compõem o programa de rede de computadores. E ressaltam a necessidade de novos equipamentos de informática, para todos os setores da Biblioteca.

A contradição entre as respostas das entrevistas, quanto à satisfação informacional pela base de dados, pode ter relação com o desconhecimento dos recursos contidos nesta base, exigindo de seu usuário pré-requisitos em informática.

No item “o que as novas tecnologias adotadas pela biblioteca mudaram na prestação de serviços”, as respostas das entrevistadas foram as seguintes:

1ª: “Elas (novas tecnologias) foram e são essenciais para o bom rendimento do nosso trabalho. Facilitou a pesquisa e agilizou o empréstimo”.

2ª resposta: “As novas tecnologias mudaram totalmente a agilidade no acesso à informação, recupera mais rápido, via *e-mail*, Ariel (artigos *on-line*), o acesso ao catálogo

coletivo da UNESP, USP, UNICAMP e outras Bibliotecas, Teses *on-line*; mudou tudo para melhor, o empréstimo está mais rápido (antes era manual)”.

3ª: “Mudou tudo, não consigo fazer nada sem o computador, é mais rápido, é tudo mais fácil, imagina anotar todos os números (do livro, do aluno) para fazer o empréstimo, seria muito demorado, e a demanda hoje é maior, porque aumentou os cursos, automaticamente aumentou a procura, o número de alunos e de empréstimo. Antes o aluno de graduação podia levar para casa 4 livros, 2 teses e 2 TCCs, hoje pode levar 6 livros, 3 teses e 3 TCCs, e os alunos de pós-graduação antes podiam levar 6 livros, 6 teses e 3 TCCs, atualmente pode levar 10 livros, 10 teses e 5TCCs. Mesmo assim (grande volume de empréstimo) com a tecnologia o atendimento é mais rápido, não acumula fila”.

4ª: “Na minha opinião, as novas tecnologias mudaram a agilidade, maximização no uso dos recursos, facilidade de acesso, qualidade dos serviços, etc”.

5ª: “De certa forma agilizou o trabalho, mas ficamos dependentes da renovação do parque computacional. Falta atenção por parte dos recursos, máquinas novas”.

6ª: “Em uma fábrica, quando é informatizada, se têm 200 funcionários é reduzido para 20 funcionários e na biblioteca não acontece à mesma coisa. Hoje o movimento na biblioteca mudou, mais pessoas procuram informação; em 1994, tinha 40.000 exemplares, depois de 10 anos temos 60.000, o acervo duplicou, e o número de funcionários continua o mesmo, pois a busca é maior e o fluxo de usuários aumentou muito”.

Observamos que todas as entrevistadas afirmaram que as novas tecnologias que envolvem o uso de equipamentos de informática no processamento técnico, na pesquisa, no empréstimo, etc, são essenciais para o desenvolvimento dos serviços prestados pela Biblioteca; novamente, argumentam que falta apoio para o investimento na compra de máquinas novas. Analisamos que, a prestação de serviços através das tecnologias faz parte, cada vez mais, da rotina de trabalho, e o profissional precisa se adaptar e se atualizar

constantemente para que os serviços prestados o sejam com qualidade e em quantidade suficiente para satisfazer a necessidade informacional dos mais variados tipos de usuários que buscam informação na Biblioteca. O que envolve também o preparo/educação deste.

Em relação às atividades e oportunidades de divulgação dos produtos e serviços prestados na Biblioteca, as entrevistadas destacaram algumas como, por exemplo:

- ⇒ reuniões com os departamentos;
- ⇒ divulgação através de e-mail;
- ⇒ recados nos murais;
- ⇒ visitas nas salas de aula (divulgando os produtos e serviços da Biblioteca);
- ⇒ folder;
- ⇒ guias.

Observamos que, na Biblioteca pesquisada, são oferecidas várias situações de divulgação dos seus serviços e produtos. Vemos, a seguir, as respostas:

1ª: “O bibliotecário tem que ser criativo para dar conta de divulgar a informação”.

2ª: “Eu acho que, para melhorar a divulgação dos serviços e produtos, o contato dos profissionais tem que ser assíduo com os usuários, a participação em outras comissões, participação em reunião de departamento, enfim cada profissional tem que fazer sua parte”.

3ª: “É essencial dar continuidade ao programa de capacitação de usuários, a participação em reuniões de departamentos e a comissões de ensino e pesquisa, um contato mais direto com o usuário, principalmente com os da pós-graduação que, a nosso ver, está mais falho”.

4ª: “Já estão sendo divulgados nossos serviços, como por exemplo, o trabalho de capacitação ao usuário dos cursos de pós-graduação (início em 2005) e com o aval dos coordenadores dos cursos; acho importante também dar continuidade ao trabalho iniciado em

2004, a participação nas reuniões de departamentos; assim, nós divulgamos nossos serviços aos coordenadores e a todos os departamentos. É muito importante esse tipo de divulgação porque atinge um número maior de pessoas. É também necessário dar continuidade às visitas em salas de aula, com os alunos de graduação e pós-graduação, onde a bibliotecária de referência passa nas salas de aula divulgando a Biblioteca, falando dos produtos e serviços oferecidos. A divulgação também é feita por meio de folder e guias”.

5ª: “Já temos o serviço de divulgação através de cartazes, e-mail (lista de e-mail dos funcionários, docentes e alunos) mesmo enviando a todos, sempre tem um que fala que não recebeu, a solução mesmo 100% é “pegar um mega-fone e anunciar”, hoje a divulgação é por recados nas entradas e por e-mail. Existe a divulgação nas reuniões dos cursos de graduação, as bibliotecárias divulgam os serviços, mas, nem todos prestam atenção e usam os serviços, por falta de interesse pessoal”.

6ª: “Acho que tem que colocar no *site* da Biblioteca os serviços prestados, as mudanças, eu acho que podia fazer folder com todas as informações novas, sobre mudanças divulgação de todas as formas. Cito o exemplo da cobrança por atraso de livros, antes desta decisão precipitada poderia adotar o método de divulgação, cobrar por *e-mail*, enfim ser criativo e objetivo ao informar para que todos entendam”.

Segundo as entrevistas, existe uma preocupação em divulgar os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca, e insistem em que este é um trabalho contínuo e não pode ser abandonado, para que não se caia no esquecimento, por parte dos usuários, das ferramentas disponíveis.

O que preocupa muito as entrevistadas são as instalações físicas da Biblioteca: pois em sua visão não permite uma acessibilidade fácil aos usuários com necessidades especiais de atendimento, pelo motivo de ela ser distribuída em três pisos: em seu sub-solo estão os periódicos, obras raras e espaço para estudo; no térreo, a consulta pelos terminais e

empréstimo; e, no primeiro andar, o acervo de livros, teses, trabalhos de conclusão de curso e outro espaço para estudo. Sem elevadores ou rampas, o acesso torna-se inviável para deficientes físicos, que se utilizam cadeira de rodas para se locomover, bem como, para os deficientes visuais, que não têm acesso a todos os pavimentos do prédio da Biblioteca. Uma das entrevistadas alegou veementemente que “o acesso a deficientes, por exemplo, é precário, pois não possui estrutura para atender esses tipos de alunos com necessidades especiais”.

Quanto ao incentivo e à valorização das entrevistadas, pela constante atualização profissional por meio de cursos, seminários, congressos e pós-graduações, observamos as respostas a seguir:

1ª: “não recebo nenhum incentivo por parte da administração, mas tenho investido por fora”.

2ª: “Sim temos participado de eventos através de publicação de artigos. Também temos participado de cursos que a própria Unidade nos auxilia. Isto nos traz gratificação profissional e abertura para melhor administrar e transmitir a informação”.

3ª: “Sim, a administração incentiva e apóia quando solicitado”.

4ª: “Sim, considero imprescindível a educação continuada, e tenho recebido da administração todo o apoio necessário para isso”.

5ª: “Sim, inclusive o curso de especialização ganhei uma bolsa integral, é só solicitar à Coordenadoria Geral da Biblioteca”.

6ª: “Sim, eu tenho estudado bastante, fiz curso de especialização e contei com o apoio da Instituição e do Departamento de Ciência da Informação, eles incentivam e apóiam”.

Há a preocupação por parte das entrevistadas em investir na carreira profissional por meio de atualizações em diversos meios de capacitação como acima citados. Considerado como relevante, o investimento por parte da administração nestas atualizações, quando solicitado pelas profissionais, a maioria afirmou como sendo benéfica esta conduta da

Unidade Universitária UNESP – de Marília; somente uma entrevistada disse que não recebe apoio da administração para participar destes cursos.

Sintetizando, vemos que o método de entrevista aplicado às bibliotecárias deixou-as bem à vontade para expor suas opiniões a respeito da Biblioteca, com aparente sinceridade nas respostas, inclusive quanto à sua própria atualização de conhecimentos.

Na nossa opinião, é imprescindível a educação continuada, pois temos que nos atualizar sempre, manter contato com as pessoas, estar por dentro das novidades da nossa área para podermos desenvolver um trabalho com qualidade; principalmente neste tempo em que o uso de equipamento de informática é a principal ferramenta que conduz à otimização do trabalho interno da Biblioteca, quanto ao processamento técnico e as pesquisas, bem como aos resultados dos processos-fim.

Para que estas ferramentas sejam totalmente exploradas, surge a necessidade da constante atualização, pois, a tecnologia é dinâmica, tornando-se mais complexa e evidenciando uma maior variedade de comportamentos, que facilitam ou não a integração do usuário com o acervo a ele oferecido. Sem este conhecimento, o profissional bibliotecário perde autonomia técnica, dando margem a demonstrações de incompetência. Esta não deve ocorrer, pois prejudica sua clientela, que, por conseguinte, fica insatisfeita com o serviço prestado, e desacredita na presença atuante do profissional, caso ele tenha que realizar suas pesquisas sem que haja alguém para orientá-lo.

Se o conhecimento do profissional deve constantemente adquirir novas perspectivas, dinamizando as suas atividades, por outro lado, vimos, que falta também por parte do usuário, prestar esclarecimentos suficientes que o ajudem a definir bem questões quanto à terminologia e a metodologia necessárias para que sua pesquisa torne-se eficaz; este é um trabalho tanto do professor que confere a pesquisa, que pode deixar margem de dúvidas nos

alunos, quanto do profissional bibliotecário que, por meio de sua postura, pode tornar a clientela acomodada ou indiferente em relação à necessidade de aprender a lidar com as ferramentas oferecidas pela Biblioteca para torna-lo mais competente em informação.

## 6 CONCLUSÃO

---

Podemos concluir que a disseminação da informação, em virtude das novas tecnologias adotadas para facilitar a integração do usuário com o conhecimento contido nas bases de dados, também pode possibilitar uma maior autonomia deste, para efetivar e suprir suas necessidades informacionais.

Neste momento, insere-se o profissional bibliotecário que traz consigo técnicas de pesquisa e de organização da informação, auxiliando-o nesse processo. Aqui, é evidenciada a questão de que, principalmente após a pesquisa desenvolvida nesta dissertação e diante dos pressupostos teóricos obtidos com o levantamento bibliográfico, somente após o conhecimento do perfil do usuário e conferida a necessidade informacional deste, é que todo trabalho de disseminação possa atingir sua meta, que é informar de forma direcionada e objetiva, com vistas à geração de conhecimento.

Toda a preocupação em se respeitar as etapas do processo de disseminação da informação, cria um vínculo entre a sociedade acadêmica e a Biblioteca, movimentando esse mercado de informação; esta é a corrente da qual emana toda fonte de energia que consolida a geração de aprendizado, dando assim a característica indelével da formação de novos conhecimentos.

A eficácia deste processo é também suscetível à carência, por parte do profissional, do conhecimento de como compatibilizar o perfil de cada usuário com as ferramentas tecnológicas que melhor atendam as suas necessidades informacionais, priorizando, assim, não somente uma base de recuperação de conhecimento, a *Internet*, mas também os recursos contidos nas diversas modalidades de publicações, eletrônicas ou bibliográficas (e outras).

Diante das perspectivas percebidas neste contexto da ambiência da informação acadêmica, algo muito importante é que tanto o profissional quanto o usuário precisam interagir para atingir suas metas em relação à disseminação da informação com qualidade para gerar conhecimento, um como emissor/produtor e outro como receptor/consumidor.

A pesquisa de campo realizada na Biblioteca da UNESP – campus de Marília mostra algumas deficiências em relação aos serviços prestados. Vemos que algumas entrevistadas não procuram melhorar a qualidade de seu trabalho; mas depende da vontade de cada profissional em querer ampliar seus conhecimentos. Por outro lado, é prioritário ao usuário ter interesse em saber quais os produtos e serviços que a Biblioteca dispõe para que ele possa usufruí-los, desde que a Biblioteca os divulgue com eficiência.

Por fim, analisando as respostas coletadas, vemos que a necessidade de um programa de educação de usuário bem elaborado é essencial, para que este obtenha facilidades e autonomia na busca da informação. Observamos também que a carência de máquinas modernas afeta o bom rendimento dos serviços, e deve ser corrigida pela administração, enquanto intermediária e agenciadora do serviço de manutenção das ferramentas utilizadas pelos profissionais bibliotecários, bem como pela comunidade usuária em suas atividades primordiais de ensino, pesquisa e extensão universitária.

## REFERÊNCIAS

---

ANDRADE, M. T. D.; CUENCA, A. M. B.; NORONHA, D. P. O uso do CD-ROM na recuperação e disseminação da informação: experiência em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 19, n. 1, p. 79-85, 1990.

ATAÍDE, M. E. M. O lado perverso da globalização na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n. 3, p. 268-270, set./dez. 1997.

BARBALHO, C. R. S. **Gestão baseada nas competências**. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/26.a.pdf>> Acesso em 20 de abr. de 2005.

BARRETO, A. A. O mercado de informação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 10, n. 2, p. 55-67, maio/ago. 1998.

BARROS, M. H. T. C. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília: [s.n.], 2003.

BELLUZZO, R. C. B. **Da capacitação de recursos humanos à gestão da qualidade em bibliotecas universitárias**: paradigma teórico prático para ambiente de serviço de referência e informação. 1995. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

\_\_\_\_\_. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento e diretrizes. 1989. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicação e Artes – Universidade de São Paulo. 1989.

\_\_\_\_\_.; KERBAUY, M. T. M. Em busca de parâmetros de avaliação da formação contínua de professores do ensino fundamental para o desenvolvimento da Information Literacy. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 129-139, jun. 2004.

\_\_\_\_\_.; MACEDO, N. D. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993.

\_\_\_\_\_. Da educação do usuário ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1-4, p.78-111, jan./dez. 1990.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede – a era da informação**: economia, sociedade e cultura. 5. ed. vol. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CGB – **Coordenadoria Geral de Bibliotecas**. Disponível em: <<http://www.unesp.br/cgb>>. Acesso em: 1 set. 2004.

CHARLES, C.; VERGER, J. **História das universidades**. São Paulo: UNESP, 1996.

CIANCONI, R. B. Banco de dados de acesso público. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v. 16, n. 1, p.53-59, jan./jul. 1997.

COSTA, S. M. de S. Impactos sociais das tecnologias de informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, DF, v. 19, n. 1, p. 3-22, jan./jun. 1995.

CUENCA, A. M. B.; ALVAREZ, M. C. A.; ABDALA, E. R. F. Capacitação do usuário na utilização das novas tecnologias para o acesso à informação. In: Congresso Regional de Informação em Ciências da Saúde, 3, 1996, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: BIREME/OPAS, 1996. p. 223.

CUNHA, M. B. da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 23, n. 2, p. 182-189, maio/ago. 1994.

\_\_\_\_\_. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p.71-89, jan./abr. 2000.

CUNHA, M. C. da. O profissional da informação e o mercado de trabalho. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 10, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/1010008.html>> Acesso em: 01 de Set. de 2004.

DEMO, P. **Educação e conhecimento**: relação necessária, insuficiente e controversa. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

DUDZIAK, E. A. et al. **A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais**. Disponível em: <<http://www.snbu.bus.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>> Acesso em 20 de abr. de 2005.

\_\_\_\_\_. **Information literacy education: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida.**

Disponível em: <<<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/47.a.pdf>> Acesso em 20 de abril de 2005.

FERREIRA, J. R. O impacto da tecnologia da informação sobre o desenvolvimento nacional. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 23, n. 1, p. 9-15, jan./abr. 1994.

FIGUEIREDO, N. Continuing education in Brazil: overview from past and perspective for future. **Education for information**, v. 11, p. 321-329, 1993.

FONSECA, E. N. da. **Introdução à biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FORESTI, M. C. P. P. et al. Formação continuada de docentes na universidade: protótipo de um sistema hipermídia de educação à distância. **Tecnologia Educacional**, v. 25, n. 136/137, p. 47-54, jul./ago. 1997.

GIANNASI, Maria Júlia. **O profissional da informação diante dos desafios da sociedade atual**. Brasília, 1999. Tese (Doutorado) Universidade de Brasília. 1999.

GUIMARÃES, J. A. C. Moderno Profissional da Informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p.124-137, jan./abr. 1997.

**Guia de profissões UNESP – Universidade Estadual Paulista**. 12. ed. São Paulo: Vunesp, 2004.

HENCZEL, S. The information auditas a first step towards effective knowledge management. **Information Outlook**. v. 5, n. 6, p. 48, June. 2001.

JANUZZI, C. A S. C.; MONTALLI, K. M. L. Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 1, p. 28-36, jan./abr., 1999.

LANCASTER, F. W. Ameaça ou oportunidade? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 1, p. 7-27, jan./jun. 1994.

\_\_\_\_\_. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LAQUEY, T.; RYER, J. C. **O manual da Internet**: um guia introdutório para acesso às redes globais. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

LEVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LOPES, C. Novas tecnologias: a Intranet como fator de mudança para as unidades de informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 6, n. 1, p. 7-12, jan./jun. 2001.

MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n.1/4, p. 9-37, jan./dez. 1990.

MAGALHÃES, S. et al. Desenvolvimento de competências: o futuro agora! **Revista Treinamento e Desenvolvimento**, São Paulo, p. 12-14, jan. 1997.

MANDEL, A.; SIMON, I.; DELIRA, J. L. Informação: computação e comunicação. **Revista USP**, São Paulo, v. 35, p. 10-45, set./nov. 1997.

MARCHIORI, P. Z. Que profissional queremos formar para o século XXI – graduação. **Informação e Informação**, Londrina, v. 1, n. 1, p. 27-34, jan./jun. 1996.

\_\_\_\_\_. Acessar ou possuir, eis a questão. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 9, Curitiba, 1996. **Anais...** Curitiba: UFPR/PUCPR, 1996.

\_\_\_\_\_. Profissional da informação. In: Simpósio Internacional “Prof. Paulo Tarcísio Mayrink”, 2, Marília, 1997. **Anais...** Marília: Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP, 1997. p.71-87.

MARCONDES, C. H.; GOMES, S. L. R. O impacto da Internet nas bibliotecas brasileiras. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 57-68, maio/ ago. 1997.

MARCOVITCH, J. **A universidade (im)possível**. São Paulo: Futura, 1998.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.

MIRANDA, A. Os conceitos de organização baseada na informação e no conhecimento e o desenvolvimento de serviços bibliotecários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 3, p.227-232, 1993.

MONTEIRO, S. D. A organização virtual do conhecimento no Ciberespaço. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 4, n. 6, dez. 2003. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez03/Art\\_05.htm](http://www.dgz.org.br/dez03/Art_05.htm)> Acesso em: 15 dez. 2003.

MORIGI, V. J.; PAVAN, C. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, jan. 2004. <<http://dgz.org.br/dez03/Art.05.htm> > Acesso em: 15 dez. 2004.

MUELLER, S. P. M. Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância – uma questão ainda não resolvida. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 1, n. 4, ago. 2000. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago00/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/ago00/Art_01.htm)> Acesso em: 15 dez. 2003.

PASQUARELLI, M. L. R. **O papel da Universidade na capacitação do estudante de graduação para busca e uso da informação: a disciplina orientação bibliográfica em revisão**. São Paulo, 1989. Tese (Doutorado) Escola de Comunicação e Artes – Universidade de São Paulo. 1989.

\_\_\_\_\_. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação**. Brasília: Thesaurus, 1996.

PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-137, maio/ago. 1993.

RAMOS, M. E. M. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999.

ROCHA, E. C.; GOMES, S. H. A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-152, maio/ago. 1993.

ROSADOS, H. B. F. Intranets em unidades de informação: impacto ou desafio? **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p.23-45, jan./dez. 2000.

ROWLEY, J. **Informática para bibliotecas**. Tradução de Antonio Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1994.

SANTOS, G. C.; RIBEIRO, C. M. **Acrônimos, siglas e termos técnicos: arquivística, biblioteconomia, documentação e informática**. Campinas: Átomo, 2003.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 22. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SILVA, J. F. M. da. **Internet – Biblioteca – Comunidade acadêmica: conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades paulistas (UNESP-UNICAMP-USP)**. 2001. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

SILVA, S. M. G. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 54-69, 2001.

SIMON, I. A universidade diante das novas tecnologias de informação e comunicação. **Jornal da USP**, São Paulo, 12 de Maio, 1997. p.2.

SOARES, I. de O. **Sociedade da informação ou da comunicação**. São Paulo: Cidade Nova, 1996. (Coleção Pensar Mundo Unido).

TAKAHASHI, T. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARAPANOFF, K. **Perfil do profissional da informação no Brasil**: diagnóstico de necessidades de treinamento e educação continuada. Brasília: IEL/DF, 1997.

TEIXEIRA FILHO, J. **Gerenciando o conhecimento**. Rio de Janeiro: SENAC, 2000.

**UNESP (Universidade Estadual Paulista)**. (on line). Disponível em: <<http://www.unesp.br>> Acesso em: 20 fev. 2005.

VANTI, N. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n.3, p.333-339, set./dez. 1999.

XAVIER, E. F. T.; BELLUZZO, R. C. B. Qualidade no serviço de referência e informação. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 9, 1996, Curitiba. **Anais...** Curitiba: UFPR/PUCPR, 1996.

WEINGAND, D. E. Competence and the new paradigm: continuing education of the reference staff. **Referencer Librarian**, n. 43, p. 173-182, 1994.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação**, São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

## GLOSSÁRIO

---

**HTML** – (HyperText Markup Language) Linguagem para marcação de hipertexto. É a linguagem-padrão para escrever páginas de documentos Web.

**HTTP** – (HiperText Transfer Protocol) Protocolo de transferência de hipertexto. Este protocolo permite a navegação hipertextual nas páginas da Web, através de links.

**IBM** – International Business Machines Corporation.

**Mailing Lists** – Lista de discussão, serviço que permite o intercâmbio de mensagens entre vários usuários.

**PC** – (Personal Computer) Computador pessoal. Pequeno computador pessoal (micro) para uso em residências, escritórios ou empresas.

**Site** – Local. Na Internet designa um conjunto de páginas que representam uma pessoa, instituição ou empresa na rede. Local onde hospeda páginas da Internet, servidor.

**TCP/IP** – (Transmission Control Protocol / Internet Protocol) Protocolo de controle de transmissão da Internet.. É a família de protocolos para a comunicação de dados inter-redes, originalmente proposta para a Advanced Research Projects Agency-ARPA. Protocolo ou padrão básico de interconexão de redes utilizado pela Internet.

**URL** – (Universal Resource Locator) Localizador universal. Forma padronizada de endereço na Internet. Endereço para localização e identificação de informações na Web.

**WWW** – World Wide Web. A grande teia de informações digitais, baseada em hipertextos.

## ANEXO

---

### **Roteiro para entrevista na Biblioteca da FFC da UNESP de Marília**

UNESP – Universidade Estadual Paulista  
Campus de Marília  
Faculdade de Filosofia e Ciências

Roteiro de entrevista com a equipe de bibliotecárias da Biblioteca da UNESP/Campus de Marília, visando a coleta de dados para a realização da pesquisa referente à dissertação de Mestrado junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Nome:

Instituição onde se graduou:

Ano da graduação:

Cargo:

Função:

Cursos realizados após a graduação (curta, média e longa duração):

1 - A Biblioteca desenvolve ou já desenvolveu algum programa de educação de usuário? Com que objetivos?

Qual(is)?

Descreva-o(s):

2 - Quais os meios de comunicação disponíveis na Biblioteca?

Em termos de tecnologias, quais são os mais utilizados pelo público usuário?

3 - Qual(is) o(s) tipo(s) de suporte(s) que a Biblioteca mais utiliza para realizar ou apoiar uma pesquisa:

impresso  *on-line*  CD-ROM  outros

Justifique:

4 - Considerando os atuais recursos informacionais da Biblioteca, o que você considera mais importante para o atendimento ao usuário acadêmico (docente, discente, pesquisador)?

5 - Qual a sua opinião pessoal sobre a autonomia do usuário na busca da informação? Você acha que ele está preparado para efetuar a busca tecnológica? Explique.

6 - Pelo seu ponto de vista, o sistema de informação da Biblioteca satisfaz as necessidades informacionais dos usuários sob o aspecto da disseminação da informação? Justifique.

7 - Na sua visão, o que as novas tecnologias de informação adotadas pela Biblioteca mudaram sob o aspecto da prestação de serviços da Biblioteca?

8 - Para você, o que pode ser feito para melhorar a divulgação das atividades e produtos informacionais da Biblioteca e da prestação de seus serviços aos usuários?

9 - Você considera as instalações físicas (espaço físico, localização, equipamentos, etc.) da Biblioteca adequadas para o desenvolvimento de atividades, serviços e produtos informacionais gerados por ela?

10 - Você tem investido na sua carreira profissional? A administração o(a) incentiva e apóia financeiramente, dentro de uma política interna, nesse sentido? Justifique.