

Universidade de Brasília

Faculdade de Estudos Sociais Aplicados

Dep. Ciência da Informação e Documentação

**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL
BIBLIOTECÁRIO DA BIBLIOTECA
CENTRAL DA UNIVERSIDADE ESTADUAL
DO MARANHÃO**

Maria Lúcia dos Santos Guimarães

*Dissertação apresentada ao
Departamento de Ciência da Informação
e Documentação da Universidade de
Brasília, como parte dos requisitos para
obtenção do Título de Mestre em Ciência
da Informação*

Orientadora:

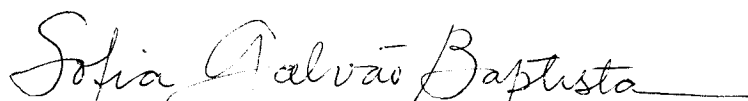
Profa. Dra. Sofia Galvão Baptista

Brasília
2000

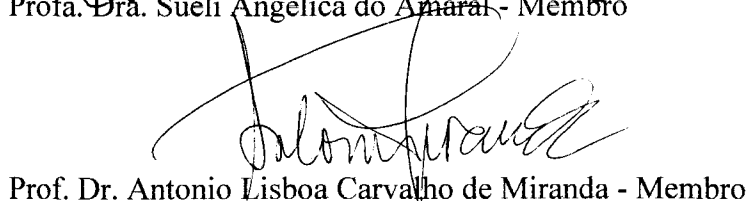
Dissertação apresentada ao Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre.


Brasília, 21 de agosto de 2000.

Aprovado por:


Prof. Dra. Sofia Galvão Baptista - Presidente


Prof. Dra. Sueli Angélica do Amaral - Membro


Prof. Dr. Antonio Lisboa Carvalho de Miranda - Membro


Prof. Dr. Emir Suaiden – Suplente

**“As pessoas são muito mais capazes
do que pensam que são e estão
dispostas a fazer muito mais do
que você pensa que farão.”**

KO NISHIMURA

**À minha família, que em todos os momentos
sempre me apoiou.**

AGRADECIMENTOS

No desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, muitos foram os que me apoiaram na caminhada, aos quais agradeço, em especial a:

Deus, pela força, coragem e luz para enfrentar os desafios;

Antônio, Rafada e Cynthia, meu esposo e filhas, pelo incentivo e compreensão;

Meus pais, aos quais devo toda a minha formação, sem a qual não teria sido possível chegar até aqui;

Minha sogra, meus irmãos, cunhados e sobrinhos que sempre me apoiaram nesta iniciativa;

Professora Dra. Sofia Galvão Baptista, minha orientadora, pelo constante apoio e incentivo;

Professor Dr. Antônio Lisboa Carvalho de Miranda, pela atenção, colaboração e disponibilidade das importantes ideias que sempre me dispensou;

Sr. Haroldo Guimarães e Souza e D. Dalva, pela forma carinhosa e afetuosa como me acolheram em Brasília;

Sebastiana e Marcelo, pelo convívio diário e compartilhamento das dificuldades encontradas;

Professores e funcionários do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da UNB, pelo apoio durante a realização do curso;

Cátia Silene, Neide Gomes, Hamilton, Alexandra Aparício e Geovane pela ajuda, incentivo e apoio constante durante a realização do curso;

Edna Sá, amiga que muito contribuiu e se empenhou durante a etapa da coleta de dados;

Regina e Carlos, funcionários da biblioteca do IBICT;

Aos entrevistados e respondentes da pesquisa pela atenção e boa vontade que gentilmente aceitaram participar da pesquisa.

LISTA DE SIGLAS

CAB	Commonwealth Agricultural Bureaux
CAPES	Coordenação do Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CRUB	Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras
COMUT	Programa de Comutação Bibliográfica
EMBRAPA	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
ESALQ	Escola Superior de Agricultura “Luís de Queirós”
FESM	Federação das Escolas Superiores do Maranhão
FID	Federação Internacional de Documentação
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
IPLAC	Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño
MEC	Ministério da Educação
PNBU	Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias
SESu	Secretaria de Ensino Superior
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
UEMA	Universidade Estadual do Maranhão
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNB	Universidade de Brasília
UNESP	Universidade Estadual Paulista

LISTA DE FIGURAS

p.

Figura 1 - Grau de satisfação dos bibliotecários na Instituição.....	56
Figura 2 - Existência de publicações recomendadas nas bibliografias das disciplinas...	74
Figura 3 - Utilização do catálogo para localização das publicações.....	78
Figura 4 – Satisfação com o atendimento prestado pelos bibliotecários.....	80
Figura 5 - Funcionários treinados para o atendimento ao usuário.....	83
Figura 6 - Índice de satisfação dos usuários quanto ao atendimento.....	84
Figura 7 – Divulgação dos serviços.....	85
Figura 8 - Treinamento para utilização dos serviços.....	86
Figura 9 - Qualidade dos serviços oferecidos.....	87

LISTA DE TABELAS

p.

Tabela 1 - Distribuição e recebimento de questionários por Instituição.....	53
Tabela 2 - Tempo de serviço na Instituição versus tempo de formado.....	55
Tabela 3 - Dificuldades encontradas no desempenho das atividades.....	58
Tabela 4 - Funcionários necessários para um melhor desempenho da biblioteca.....	61
Tabela 5 - Ocasões para a busca da educação continuada.....	67
Tabela 6 - Meios utilizados para a busca de atualização profissional.....	67
Tabela 7 - Participação em eventos da área.....	68
Tabela 8 - Distribuição dos questionários entre os professores e alunos.....	69
Tabela 9 - Utilização dos serviços da Biblioteca Central.....	70
Tabela 10 – Serviços utilizados pelos usuários.....	71
Tabela 11 - Frequência à biblioteca pelos professores e alunos de pós-graduação.....	73
Tabela 12 - Obtenção de informações atualizadas.....	75
Tabela 13 - Localização dos recursos informacionais.....	77
Tabela 14 - Percepção dos usuários quanto à capacitação dos bibliotecários.....	89
Tabela 15 - Obtenção da informação pelos usuários.....	95

	p.
RESUMO.....	XI
ABSTRACT.....	XII
1 INTRODUÇÃO	1
2 OBJETIVO DA PESQUISA	5
2.1 OBJETIVO GERAL	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3 O CONTEXTO ATUAL DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	
3.1 A IMPORTÂNCIA DA UNIVERSIDADE EM UMA SOCIEDADE	14
3.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	16
4 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA ERA DO CONHECIMENTO.....	22
4.1 NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO.....	26
4.2 FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO	35
4.3 EDUCAÇÃO CONTINUADA	38
5 METODOLOGIA.....	46
5.1 UNIVERSO E AMOSTRA.....	46
5.1.1 Contexto da pesquisa.....	46
5.1.2 Delimitação da amostra.....	49
5.2 MATERIAL E PROCEDIMENTOS.....	49
5.2.7 Instrumento de coleta de dados	49
5.2.1.1 Estrutura da Entrevista dos Bibliotecários.....	50
5.2.1.2 Estrutura do questionário dos professores e alunos.....	50
5.2.1.3 Aplicação do Pré-Teste	51
5.2.1.4 Coleta de dados.....	51

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA	54
6.1 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS JUNTO AOS BIBLIOTECÁRIOS	54
6.1.1 <i>Características pessoais</i>	54
6.1.2 <i>Atividades profissionais desenvolvidas</i>	55
6.1.3 <i>Gestão da biblioteca</i>	60
6.1.4 <i>Serviços</i>	62
6.2 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS JUNTO AOS PROFESSORES E ALUNOS	69
6.2.1 <i>Serviços prestados</i>	70
a) utilização da biblioteca	70
b) horário de funcionamento	72
c) frequência à biblioteca	72
d) prazo de empréstimo	73
e) acessibilidade a recursos informacionais atualizados	74
f) organização e localização dos recursos <i>informacionais</i>	77
g) satisfação dos usuários quanto ao atendimento	79
h) divulgação	85
i) treinamento para utilização dos serviços	86
j) avaliação dos serviços	87
6.2.2 <i>Percepção dos usuários quanto à capacitação dos bibliotecários</i>	88
6.2.3 <i>Interação entre usuário X bibliotecário</i>	91
6.2.4 <i>Ambiente do recinto da biblioteca</i>	92
6.2.5 <i>Motivos da não utilização da biblioteca</i>	93
6.2.6 <i>Obtenção da informação pelos não usuários</i>	95
7 CONCLUSÃO	98
8 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	102
9 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	104
10 ANEXOS	116

GUIMARÃES, M L dos S. **Atuação do profissional bibliotecário da Biblioteca Central da Universidade Estadual do Maranhão** Brasília, 2000. 124p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília.

A atuação do profissional bibliotecário e a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UEMA foram analisados, segundo a percepção que deles têm os alunos e professores dos cursos de pós-graduação. Os dados foram coletados através de entrevista estruturada com os cinco bibliotecários da instituição e através de questionários para 156 alunos e 49 professores. Concluiu-se que os profissionais da Biblioteca Central, na sua grande maioria, possuem mais de 20 anos de exercício profissional e de serviço na instituição. Quanto aos serviços prestados foram avaliados, pela maioria dos respondentes, como razoável, e quanto à sua capacitação profissional consideraram como experientes na normalização dos trabalhos acadêmicos e no empréstimo, mas pouco motivados, pouco treinados e inexperientes quanto aos demais serviços.

PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO - ATUAÇÃO

SERVIÇOS PRESTADOS - AVALIAÇÃO

EDUCAÇÃO CONTINUADA

GUIMARÃES, M. L. dos S. **Atuação do profissional bibliotecário da Biblioteca Central da Universidade Estadual do Maranhão**. Brasília, 2000. 124p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília.

Analysis and evaluation of the performance by the librarian professional at the Central Library of the State University of Maranhão (UEMA), and of the services provided by them. Data collecting and analysis techniques were adopted when approaching five librarians professionals, while the questionnaire technique was adopted when dealing with 156 students and 49 teachers. It was found that the majority has been working for about twenty years as librarians professionals and service providers at the Central Library. Regarding the services provided, they were estimated of reasonable quality by the majority of respondents. As for professional qualifications, they consider themselves skilled in the task of normalizing academic works and lending, but scarcely motivated, ill-trained and inexperienced as other types of services are concerned.

LIBRARIAN PROFESSIONAL - PERFORMANCE

SERVICES PROVIDED – EVALUATION

CONTINUING EDUCATION

A globalização, marca indelével da década de 90, caracterizou-se por processos vertiginosos de mudanças estruturais das sociedades capitalistas. Essa reordenação mundial ampliou as fronteiras comerciais, financeiras e culturais do competitivo mundo intercapitalista ao mesmo tempo que, enfaticamente, reafirma a centralidade do mercado. Os reflexos da globalização incidiram nos diversos setores produtivos, provocando mudanças estruturais e comportamentais no seio das próprias organizações, sejam elas públicas ou privadas.

O setor privado, pressionado pela competitividade, deu respostas mais imediatas, procurou adequar-se a essa nova realidade porém essa rapidez não se observou nas instituições públicas, principalmente em sociedades capitalistas ainda em processo de desenvolvimento.

A globalização da economia promoveu a integração competitiva, provocou uma intensa agilidade no acesso à informação tecnológica para novos produtos e processos e, principalmente, na busca pelas inovações gerenciais e organizacionais.

As próprias bases dos processos sociais sofreram os impactos das novas tecnologias informacionais, à medida que estas permitiram acelerar outras inovações, incidindo, assim, tanto sobre os processos de produção e desenvolvimento do conhecimento como na sua própria aplicação.

A sociedade cada vez mais informatizada exige do profissional da informação uma atuação mais dinâmica, que mude a sua atitude passiva, não esperando que o usuário busque a informação, mas deve se antecipar a fim de delinear as suas necessidades informacionais. Essa exigência ocorre, principalmente em se tratando de cursos de pós-graduação, onde os usuários são mais exigentes, eles não somente consultam a biblioteca, mas também organizam sua própria informação.

Segundo TARAPANOFF (1995, p. 18):

"...o usuário é a principal medida de eficácia e efetividade da organização. Ele, através de sua demanda, que geralmente reflete mudanças ambientais e do mercado, determina os produtos e serviços a serem oferecidos pelo sistema informacional, bem como mostra seu grau de expectativa e satisfação em relação a estes serviços e produtos. "

Sendo assim, não basta somente investir na melhoria de produtos e serviços, é preciso investir principalmente no atendimento aos usuários e, nesse aspecto, o profissional bibliotecário deve se conscientizar da importância do bom relacionamento com o usuário final, aliado ao conhecimento de suas necessidades e expectativas para que possa oferecer serviços personalizados.

Sobre este prisma PONJUAN (1993, p.61) enfatiza que "flexibilidade, inovação, imaginação e criatividade são alguns dos ingredientes vitais para esse profissional."

Uma unidade de informação moderna pode ser definida como "...aquela que produz o máximo possível, ao menor custo possível, gerando satisfações para os seus clientes e realização para os seus funcionários"(BOTELHO, 1993, p. 65).

Cabe ao bibliotecário possuir atitude pró-ativa e conhecimento pluridisciplinar, servindo de elemento intermediário para atendimento das necessidades informacionais dos usuários, oferecendo-lhes aquilo que realmente desejam, seja pela rede eletrônica, seja pelos formatos impressos.

Por isso, tornou-se necessário analisar a atuação dos profissionais bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade do Maranhão (UEMA), em particular a Biblioteca Central, segundo avaliação realizada pelo corpo docente e discente dos cursos de Pós-Graduação. A escolha destes avaliadores justifica-se pelo maior empenho que eles manifestam na busca para obtenção da informação o mais atualizada possível e através de canais diversificados, considerando-se os serviços da biblioteca entre estes.

A referida pesquisa será realizada somente no *campus* de São Luís onde estão localizados os cursos de pós-graduação, cujos professores e alunos serão sujeitos da amostra e objeto da referida pesquisa.

A partir deste quadro de referência a presente pesquisa se propõe a investigar as seguintes questões:

Os bibliotecários da Biblioteca Central da UEMA, segundo a opinião dos professores e alunos de pós-graduação, estão em condições de assumir plenamente todos os papéis que lhes são atribuídos de acordo com a literatura especializada?

Como os professores e alunos de pós-graduação da UEMA avaliam os serviços prestados pela Biblioteca Central?

Como os professores e alunos de pós-graduação avaliam a capacitação (treinamento, experiência e motivação) dos bibliotecários da Biblioteca Central?

Pretende-se, portanto, identificar algumas questões que afetam a prática profissional desses bibliotecários, analisando as barreiras que possam estar interferindo no cotidiano de sua prática profissional, como também a percepção dos professores e alunos dos cursos de pós-graduação quanto à prestação dos serviços pela Biblioteca Central da UEMA e à atuação dos seus bibliotecários. A escolha deste público-alvo para estudo advém do grande interesse em conhecer a percepção que esse grupo de profissionais tem acerca de seu papel na Universidade, comparando-a com alguns papéis já consolidados na literatura.

O presente trabalho apresenta-se estruturado em oito partes. A primeira parte introduz o problema e justifica a necessidade da pesquisa. A seguir, apresentam-se os objetivos que motivaram e orientaram o desenvolvimento da pesquisa.

Em seguida, procura-se contextualizar a atual sociedade da informação, apresentar definições e características, destacando os desafios, ameaças e oportunidades que impõem aos profissionais bibliotecários, assim como a importância da universidade e da biblioteca universitária nesse novo paradigma.

Descreve-se o papel atual do profissional da informação, buscando-se o referencial teórico desse novo perfil, apresentando-se características, habilidades e competências exigidas pelo mercado. Enfoca-se a influência que a formação acadêmica exerce no perfil do profissional e a necessidade da educação continuada para a atualização dos conhecimentos do profissional bibliotecário e o surgimento de novos mercados de trabalho para este profissional.

Descreve-se a metodologia empregada no desenvolvimento da pesquisa, e apresenta-se a análise dos resultados obtidos, representados mediante figuras e tabelas, discutidos à luz dos referenciais adotados.

Finalizando, comentam-se as conclusões e dão-se algumas recomendações com base nos pressupostos investigados.

2 OBJETIVO DA PESQUISA

2.1 Objetivo Geral

O objetivo central desta pesquisa é analisar a atuação dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual do Maranhão e a *qualidade* dos serviços por eles prestados, segundo avaliação feita por professores e alunos dos cursos de pós-graduação da universidade.

2.2 Objetivos Específicos

São objetivos específicos deste estudo:

- Caracterizar o perfil dos bibliotecários que atuam na Biblioteca Central;
- Identificar os serviços prestados pelos bibliotecários;
- > Identificar a atualização desses profissionais;
- Verificar a opinião dos professores e alunos de pós-graduação sobre os serviços prestados pela Biblioteca Central;
- Identificar a opinião dos professores e alunos de pós-graduação sobre a atuação dos bibliotecários.

Para atingir os referidos objetivos, as variáveis avaliadas quanto aos bibliotecários foram: satisfação no trabalho; serviços prestados; desempenho profissional; treinamento. Com relação aos professores e alunos avaliou-se: obtenção da informação; avaliação dos serviços; avaliação da atuação dos bibliotecários.

A abordagem para a presente pesquisa baseia-se nos seguintes pressupostos:

P1) Os usuários de pós-graduação utilizam os serviços prestados pela Biblioteca Central;

P2) A capacitação do profissional bibliotecário interfere na prestação dos serviços aos usuários e no uso que esses fazem da biblioteca;

P3) A atuação do bibliotecário é percebida pelos usuários como defasada quanto ao uso de modernos recursos formacionais (Internet, base de dados etc.).

3 O CONTEXTO ATUAL DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A sociedade da informação, que se configura neste fim de século decorre de uma revolução tecnológica, cujas origens remontam ao final da Segunda Guerra Mundial, e cujo complexo desenvolvimento transcorre durante toda a segunda metade do século, com potencial para modificar, em médio prazo, muitos aspectos da vida cotidiana.

O enorme salto das telecomunicações e das tecnologias integradas de informação estão transformando a sociedade industrial na sociedade da informação, dando que as fra-estruturas da informação não conhecem fronteiras num ambiente de mercado aberto, onde a sociedade da informação tem uma dimensão essencialmente aberta, mundial.

Este enfoque é visto sob a luz do processo de globalização da sociedade, onde os sistemas de comunicações combinados com as tecnologias avançadas da informação são a chave da sociedade da informação, que favorecem a transmissão de informações e dados a qualquer distância, através das redes (telefónicas, de satélites, de cabos), aproximando assim os indivíduos e as organizações. Regiões longínquas, se munidas de telefonia, hoje têm acesso às redes e a tudo que elas proporcionam.

Neste momento histórico de desfronteirização, o recurso estratégico deixa de ser o capital e passa a ser a informação. "Na verdade, o valor da informação está diretamente relacionado à otimização do seu uso, e este é determinado por uma demanda e pela velocidade com que se aplica o resultado do levantamento dos mais variados tipos de informação" (BATTAGLIA, 1999, p. 204).

Em sentido mais amplo, CONFLAND apud AUN (1999, p. 122) afirma que "o acesso à sociedade da informação implica saber ganhar tempo, saltar gerações de conhecimentos, sabendo fazer uso das tecnologias participativas, interativas, que permitam novos modelos de desenvolvimento, onde se possa ultrapassar caminhos que outros mais lentamente percorreram. É saber ultrapassar as informações básicas para se atingir novo grau de conhecimento."

Complementando. TARAPANOFF (1999, p.29) aponta como “os componentes da sociedade da informação: conteúdo, computação (*hardware* e *software*) e telecomunicações.”

No entanto, outros elementos devem ser adicionados, dentre os quais: a nova estrutura e política econômica; a cultura e os valores sociais, a política, além da tecnologia informacional.

Esta nova ordem mundial transformou um mundo em uma teia global, disponibilizando meios e recursos para globalização da informação.

Além disso, a nova sociedade deve ter uma visão clara e humanística, apesar de se basear nas tecnologias e telecomunicações, onde a “sociedade da informação seria aquela com pleno acesso e capacidade de utilização da informação e do conhecimento para sua qualidade de vida, o desenvolvimento individual e coletivo dos cidadãos e para a gestão da economia” (TARAPANOFF, 1999, p. 29).

O paradigma tecnológico e as consequências industriais, sociais, econômicas e culturais da era da informação serão cada vez mais sustentados por setores intensivos em conhecimento, associados às tecnologias da informação e comunicação.

Na sociedade pós-moderna a informação é considerada mercadoria/insumo. Ela se faz necessária para a tomada de decisão, para a geração de novas tecnologias, para a melhoria da qualidade de vida da população e é, também, imprescindível para a própria geração do conhecimento através de pesquisa, fechando o ciclo da geração do conhecimento e da informação.

Tratando do fenômeno da explosão informacional e analisando a importância da informação para a sociedade, TOFLER (1983) observa que o volume crescente da produção de informação científica e tecnológica provocou a chamada revolução de informação, em virtude da crescente diversidade e mudança social, ou seja, com a entrada das novas tecnologias de comunicação e informação no mercado, as grandes desigualdades econômicas são ampliadas, traduzindo-se em desvantagem cultural e política para os menos afortunados. Sendo assim, torna-se necessário 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 os detêm será cada vez

maior. Se elitizadas, as tecnologias de informação irão contribuir para aumentar as desigualdades sociais.

CONFLAND apud AUN (1999, p. 122) considera que “em todas as épocas sempre existiram ricos e pobres, excluídos e inclusos.” Portanto, observa-se que "os países desenvolvidos é que estão dirigindo a sociedade da informação e que, para os países em desenvolvimento, a diferença poderá ainda ser maior que em outras eras, devido ao grau de exigências e competências exigidos para se integrar à nova era da informação."

Acredita-se que a construção da cidadania passa pela questão do livre acesso e uso de informação. Entretanto, pode-se afirmar que o não-acesso à informação implica em um empecilho para o exercício pleno da cidadania. No entanto, sabe-se que a tecnologia da informação pode ser usada como canal para eliminar desigualdades sociais e económicas.

Para AUN (1999, p. 122) um dos grandes problemas para se integrar à sociedade da informação é com referência à capacitação dos cidadãos, pois para se filtrar informações necessárias e em tempo hábil nas redes, exige qualificação.

Diante de tais colocações, BATTAGLIA (1999, p.201) considera que "a informação tem, portanto, poder de dominação e é capaz de ditar regras que sejam de interesse dos países desenvolvidos para manter posição de mercado e garantir vantagem competitiva."

Este final de milénio está trazendo à tona uma nova reorganização dos modos de produção e negócios e, conseqüentemente, da economia, da sociedade e da política.

De acordo com MARCHANT & ENGLAND apud OLIVEIRA (1994, p.415), a tecnologia afeta a vida da maioria das pessoas de uma das duas formas:

"(1) Ou ‘tecnologia’ é prejudicial , pois sugere:

- a) um gasto de recursos;
- b) organização centralizada;
- c) perda de liberdade pessoal e dignidade;

- d) desigualdade e consumismo;
- e) trabalhos desqualificados e.
- f) desemprego.

(2) Ou 'tecnologia' é benéfico pois sugere:

- a) maior liberdade pessoal;
- b) democracia participativa;
- c) mais tempo para recreação;
- d) maior conhecimento e.
- e) melhoria na qualidade de vida."

O autor menciona ainda que a tecnologia pode humanizar ou desumanizar o ambiente de trabalho, e isso vai depender da filosofia gerencial adotada pelo profissional.

Na Biblioteconomia, não foi diferente. A partir da década de 80, as novas tecnologias geraram vários impactos, afetando principalmente a área de recursos humanos, gerando reações como entusiasmo ou desânimo. Além da preocupação com o tratamento e armazenamento da informação, surgiu um fato novo: a preocupação com a qualidade e precisão no atendimento aos usuários, êxito esse que dependeria, entre outros aspectos, da utilização da informática nos serviços bibliotecários.

Exatamente por tudo isto, a competência do bibliotecário em assumir novas tarefas acompanhando a evolução desta nova era, é que irá garantir o seu espaço como agente da informação.

Nesse cenário de transformações, a informação desempenha elemento fundamental para o progresso científico e tecnológico. Assim, como os produtos e os serviços estão se tornando mundiais, também os usuários de sistemas de informação estão tendo cada vez mais necessidades informacionais requerendo facilidades para se atualizarem com as realidades encontradas em diferentes partes do mundo, como são os serviços da Internet e de outros sistemas computadorizados disponíveis.

A Internet é considerada pelos mais otimistas como um meio para a democratização da comunicação e como uma rede global, que irá revolucionar as relações comunicativas, tanto local, quanto globalmente. No entanto, não basta saber usá-la só no sentido de se manter atualizado, porque manter-se informado e saber usar bem a informação é uma vantagem competitiva.

Na concepção de BARRETO (1994), a sociedade da informação objetiva-se, basicamente, pela produção do conhecimento sustentado pela produção de informação. Ainda o mesmo autor BARRETO (1999, p. 171), define que, no processo de geração de informação, ocorre a reapropriação, mediante a atribuição de novos sentidos à informação, ou seja, agregar-se valor à informação. Há três formas de se agregar valor à informação:

quando se organiza a informação em estoques, visando a sua recuperação e uso;

ao realizar sua transferência para o usuário;

no nível de receptor.

Abordando o aspecto acima mencionado, ARAÚJO (1999, p. 162) afirma que "a informação é um meio e como tal só poderá atingir seu potencial transformador de estruturas (mentais e sociais) mediante processos de reapropriação ou de agregação de valor."

A sociedade da informação, segundo MOORE (1999, p.94), possui as seguintes características:

a) informação como recurso económico, que as empresas buscam cada vez mais para aumentar sua eficácia e competitividade, estimulando a inovação em busca de melhores resultados;

b) maior uso da informação pelos cidadãos, a fim de conhecer e reivindicar seus direitos;

c) desenvolvimento de informação na economia, satisfazendo a demanda de meios e serviços de informação.

"A mudança tecnológica contribui amplamente para este processo de desenvolvimento económico. Não há nenhuma dúvida de que o rápido desenvolvimento por que passaram as tecnologias da informação e das comunicações nestes últimos anos tem incrementado consideravelmente nossa capacidade de tratamento da informação, fazendo com que se acelere o crescimento do setor terciário intensivo em informação " (MOORE, 1999, p. 96).

As inovações tecnológicas, de acordo com MARENGO (1996, p. 116), "propiciaram uma extensão quase que incomensurável das fronteiras territoriais entre nações, modificações nos processos e mercados de trabalho, surgindo novas relações de trabalho, como o trabalho informal, terceirização e uma reestruturação das potências económicas nos países centrais."

A velocidade de produção, consumo e desatualização da informação é extremamente rápida. A grande quantidade de informação tem influído de forma dramática sobre a sociedade contemporânea, justamente pelo crescimento exponencial da informação gerada e/ou produzida no mundo, exigindo que a organização, recuperação e disseminação das informações sejam automatizadas, voltadas para atender às necessidades de seus usuários de forma rápida, segura e precisa.

Na concepção de AUN (1999, p. 122) "ter acesso à informação é saber analisar, selecionar, filtrar, para então absorver a informação e, aí, poder transformá-la em conhecimento."

A informação torna-se *importante* quando é transformada em conhecimento e auxilia a modificar algum aspecto na nossa percepção. A informação por si só, constitui-se um dado incompleto. É o indivíduo que lhe atribui sentido a partir de suas necessidades.

Por outro lado, as crescentes expectativas dos usuários criam uma demanda de serviços de informação mais sofisticados e de alta qualidade, exigindo cada vez mais informações interativas, personalizadas e contextualizadas. Hoje, além dos bancos de dados, são as novas tecnologias de informação que permitem trabalhar com grande

capacidade e rapidez a organização, armazenamento e recuperação da informação em sistemas e redes, tendo como suporte os equipamentos de alta velocidade.

A informação nos dias atuais vem se transformando em um importante elemento de produção e poderoso instrumento de dominação, modificando as relações de poder entre os povos, principalmente no que diz respeito ao desenvolvimento científico e tecnológico (ARAÚJO, 1991).

Nas organizações, ela é instrumento fundamental para o balizamento e a tomada de decisão, fornecendo mais precisão e veracidade ao gerente ou ao tomador de decisão. A informação precisa, no momento oportuno, atua como fator crítico para o sucesso e a sobrevivência das empresas nesta era da globalização econômica.

Embora informação tenha sido sempre um elemento útil, a tecnologia recente permitiu que se armazenasse e tratasse grande volume de dados, e que se comunicassem esses dados em grande velocidade em qualquer distância.

O poder estrutura-se não mais a partir de recursos financeiros nas mãos de alguns, característica da sociedade industrial, mas em recursos informacionais nas mãos de muitos. E isto significa modificações profundas na sociedade, o que TOFLER (1980) chama de terceira onda. Informação é conhecimento, é criatividade e, portanto, fala-se de capital humano.

Em virtude da escassez de capital humano qualificado em Biblioteconomia, com treinamento e experiência na área de informática, e lançando-se um olhar sobre as bibliotecas brasileiras percebe-se, em princípio, que ainda se encontram em estágio incipiente em relação aos avanços tecnológicos e às demandas e necessidades de informação da comunidade científica, tecnológica, cultural e artística (PINHEIRO, 1997, p.35). Na realidade, têm sido lentas em responder ao desafio da tecnologia da informação por uma série de fatores. Um deles é que a contribuição que a Ciência da Informação e a Biblioteconomia podem trazer para a tecnologia da informação não é tão perceptível como na Ciência da Computação.

As bibliotecas brasileiras sendo instituições sociais, podem ajudar na preservação da herança cultural e na administração de sistemas de informação científico-tecnológicos e de negócios do país. Por esse motivo, além de constituir-se em

locais de acesso à Internet, podem, também, disponibilizar seus próprios produtos e serviços de informação.

Entretanto, isso exige "que os profissionais estejam mais qualificados e que possuam, além de seu conhecimento dos princípios em que se baseia o trabalho da informação, as competências técnicas exigidas para explorar plenamente o potencial tecnológico" (MOORE, 1999, p. 100).

A chamada sociedade da informação vem provocando questionamentos com relação a níveis de ocupação, qualificação da força de trabalho, conhecimentos necessários, locais e formas de construção das experiências sociais e da identidade das pessoas, dos grupos e das classes, interferindo também na natureza das ocupações, levando a ideia do surgimento de uma nova classe social, a dos trabalhadores do conhecimento (MARENGO, 1996).

3.1 A importância da Universidade em uma sociedade

A sociedade brasileira vive, neste final de século, um fenômeno sem precedentes, que é o agravamento das suas contradições sociais, econômicas e políticas, vis-à-vis, com a transição por que o país passa, em sua inserção cada vez maior em um mundo crescentemente interdependente e globalizado.

O desafio e a exigência ética na construção e afirmação da Universidade pressupõem entendê-la como espaço privilegiado do debate, da crítica, da liberdade de investigação, do encaminhamento de soluções para os problemas da sociedade.

Desde há muito se percebeu que a Universidade tem grande papel a desempenhar na sociedade como entidade crítica que é, por natureza. E, por isso mesmo, não são raros os momentos em que, no mundo todo, regimes políticos têm tolhido a sua atuação, utilizando-a como instrumento de preservação do *status quo*.

Cabe à Universidade ser uma instituição atualizada e moderna, estimulando a pensar, a ousar, a buscar e compreender criticamente os avanços científicos e tecnológicos, além de reverter o conhecimento nela produzido antecipando-se à demanda da sociedade.

A Universidade desempenha, tradicionalmente, dois tipos de funções: a crítica e a sistêmica. Quanto à primeira, a universidade é a instância na qual a sociedade avalia os seus objetivos sociais e suas contradições. Através da função sistêmica, a Universidade realiza ações que visam a consolidar, através da formação de mão-de-obra especializada, a realização de pesquisas ou atividades de extensão (VAZ, 1983).

A pesquisa acadêmica, por envolver diretamente o processo de criação e transmissão do conhecimento, aparece como a atividade que maiores benefícios pode tirar dessa tecnologia emergente. Como diz GONZAGA (1999, p.69): "A Universidade, como fonte geradora de conhecimento, pode e deve empregar sempre os principais recursos disponíveis para uma melhor difusão do conhecimento e democratização da informação, podendo colaborar de maneira eficaz na preparação de profissionais para uma melhor competição num mercado mundial."

A Universidade, como fonte geradora do saber, da Ciência e da Tecnologia, exerce um papel relevante no espaço geopolítico em que se encontra, seja em nível local, regional ou nacional.

Entretanto, a história recente da universidade brasileira tem demonstrado os momentos difíceis pelos quais ela tem passado devido à escassez de recursos orçamentários. Com isso, a famosa tríade da universidade "ensino, pesquisa e extensão", encontra-se prejudicada, podendo até comprometer o desempenho destas mesmas universidades em um futuro próximo.

BORGES (1980) afirma que os objetivos básicos da universidade concentram-se na tríplice finalidade de:

- a) transmitir o conhecimento adquirido;
- b) criar conhecimentos novos;
- c) prestar serviços à sociedade.

Sua função é capacitar o indivíduo para ocupar um lugar na sociedade, no desempenho de uma profissão, além de produzir, elaborar e transmitir o saber.

Sobre este mesmo aspecto BORGES (1980) ressalta que a definição dos objetivos de uma universidade e o determinante dos objetivos de sua biblioteca, devendo haver uma interação equilibrada e sem conflitos entre a biblioteca e a universidade como um todo, para que ambas cumpram suas funções específicas junto à sociedade. Para cumprir sua missão, a Universidade deve estar respaldada em suportes informacionais, de pesquisa, sendo a Biblioteca Universitária a principal provedora, organizadora e disseminadora de informações.

A função da biblioteca universitária é prover a infra-estrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades da universidade e atender às necessidades informacionais dos membros da comunidade acadêmica. Para desempenhar sua função, a biblioteca universitária estabelece objetivos, que se concretizam por intermédio dos serviços e produtos que oferece.

Enquanto suporte essencial às atividades de ensino e pesquisa, espera-se das bibliotecas uma postura pró-ativa diante das inovações tecnológicas, uma vez que, pela natureza do objeto de seu trabalho, é a biblioteca que se encontra nesse epicentro tecnológico.

3.2 Biblioteca Universitária

A biblioteca universitária constitui-se em uma organização social de serviço. Por definição, uma organização é um sistema social organizado com vistas a alcançar objetivos, através do desempenho de uma função em favor de um sistema maior: a sociedade. De acordo com a teoria geral dos sistemas, as organizações fazem parte de sistemas maiores, não existem *isoladas* e sofrem influência do meio ambiente (TARAPANOFF, 1995)).

Ao se estudar a biblioteca universitária deve-se ter em mente, em primeiro lugar, que ela é parte integrante de uma organização maior que é a *universidade* e que, portanto, seus objetivos serão sempre norteados pelos objetivos da universidade na qual está inserida.

Segundo NEVES (1987. p.286). as bibliotecas universitárias precisam integrar-se na essência de sua missão: meto de transmissão de conhecimentos e suporte para o desenvolvimento da pesquisa.

A biblioteca universitária foi criada para atender à universidade; é, portanto, uma organização sem autonomia própria, devendo integrar-se com a universidade numa relação de interdependência e troca mútua.

Como qualquer organização social, a biblioteca universitária enfrenta uma série de problemas, tais como: de ordem estrutural, como a falta de participação dos bibliotecários nos canais decisórios, e o não-reconhecimento da importância da biblioteca universitária dentro da comunidade acadêmica. Além disso, as bibliotecas enfrentam problemas administrativos, como dificuldade de avaliação de desempenho pela ausência de dados e estatísticas, ausência de padrões, escassez de recursos financeiros, volume crescente de produção bibliográfica, custo dos materiais bibliográficos, taxas inflacionárias, além da falta de planejamento adequado.

O objetivo principal da biblioteca universitária é a satisfação imediata da demanda por documentos específicos expressa pelos usuários.

FERREIRA (1980, p.9) ressalta que "do mesmo modo que não há sentido em universidades desvinculadas da realidade sócio-econômica, as bibliotecas só poderão ter sentido se estiverem em consonância com os programas de ensino e pesquisa das universidades a que pertencem."

Portanto, as bibliotecas devem corresponder às necessidades de informação da universidade, aos programas de ensino, aos projetos e linhas de pesquisa e às atividades de extensão que a Universidade realiza junto à comunidade.

Pode-se afirmar, com base na literatura (FERREIRA, 1980, MILANESI, 1983) que pelo tipo e pela qualidade dos serviços prestados pela biblioteca universitária é possível mensurar o grau de desenvolvimento de uma universidade, pois hoje não é mais possível um trabalho científico, intelectual e competente sem o respaldo de fontes bibliográficas documentais ou eletrônicas.

Neste sentido, a Universidade, os métodos de ensino e de pesquisa, e mesmo a Ciência, só se renovam se ocorrerem investimentos reais em recursos informacionais,

materiais e humanos que dêem condições a Biblioteca universitária de ser um setor dinâmico dentro da organização universitária. Esta, por sua vez, passa a ser encarada como uma organização competitiva que impulsiona o desenvolvimento de um determinado contexto. Enfim, o apoio dado pela administração superior às bibliotecas universitárias reflete-se na qualidade dos serviços prestados e, conseqüentemente, na qualidade do ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na Universidade.

Entretanto, atualmente as bibliotecas universitárias ressentem-se da escassez de recursos orçamentários, humanos e materiais, impossibilitando, assim, a garantia de um padrão de qualidade na prestação dos seus serviços.

Analisando a prestação de serviços da biblioteca universitária, estudos realizados por MERCADANTE (1990) e PINHEIRO (1990) apontaram o empréstimo e a consulta como as atividades sempre mantidas em todas as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) brasileiras.

Para OBERHOFER (1981), embora as bibliotecas universitárias brasileiras tenham crescido consideravelmente nas últimas décadas, o aumento dos recursos materiais, técnicos e financeiros não ocasionou um correspondente aumento na satisfação do usuário. Frequentemente, o usuário deixa a biblioteca sem a informação desejada. SARACEVIC (1974) complementa a observação de OBERHOFER, ao afirmar que "existem problemas sérios na obtenção da informação *correta*, na quantidade necessária, no tempo certo."

GOVAN (1976) salienta que a biblioteca universitária deve procurar conhecer sua comunidade, pois só assim poderá estabelecer diretrizes mais objetivas para seus serviços. Para o autor, apesar dos vários esforços efetuados no passado, as bibliotecas universitárias ainda não conhecem suficientemente suas comunidades.

Corroborando esta afirmação, TARGINO (1991, p. 403) comenta que a biblioteca universitária deve identificar a demanda e selecionar os serviços de informação adequados à comunidade universitária "mediante a realização de estudos de usuários e estudos de necessidades e de demanda da informação, como instrumentos de planejamento bibliotecário."

No aspecto do planejamento, em nível macro, com a implementação do Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU) passou a existir um consenso para as bibliotecas universitárias do país, visando a dar diretrizes e propor ações para solucionar problemas específicos de caráter administrativo, técnico e estrutural apontados pela comunidade de bibliotecários atuantes nas bibliotecas universitárias brasileiras.

O referido programa objetivava qualificar recursos humanos, atender e atualizar acervos bibliográficos, enfim, estabelecer políticas concretas para esta área. O PNBU contou com o apoio do MEC através da sua Secretaria de Ensino Superior (SESu), do Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras (CRUB), da Coordenação do Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior (CAPES), da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Infelizmente, o PNBU hoje se encontra praticamente desativado pelo Governo Federal. Essa importante iniciativa vinha norteando as Bibliotecas Universitárias do país, através de um trabalho cooperativo e planejado que objetivava modernizar as organizações com ênfase na qualidade de serviços e acervos.

Segundo LIMA (1978), o papel exercido pela biblioteca universitária é de extrema importância, pois a verdadeira reforma do ensino superior no Brasil passa necessariamente por uma reforma do conceito de biblioteca universitária, de maneira a transformá-la em um instrumento dinâmico de transferência de conhecimentos.

MILANESI (1983, p. 69) enfatiza que "a biblioteca universitária deveria ser a concretização mais imediata de uma das características da instituição a que serve: atualização permanente do conhecimento. Cabe à Universidade atuar no sentido de estar nas fronteiras do conhecimento para poder ampliá-lo". É aí que Universidade e Biblioteca se entrelaçam, alicerçadas, portanto, no ensino e na pesquisa de novos conhecimentos. Isto só se faz com capital humano atualizado e com uma estrutura de suportes informacionais.

FERREIRA (1987) define a biblioteca como um sistema de comunicação do conhecimento no qual os registros são adquiridos, representados e organizados com a finalidade de tornar o conhecimento acessível ao usuário.

LANCASTER & JONCICH (1979), enfatizam a relevância dos estudos de usuários para a obtenção de dados sobre os serviços que os usuários gostariam de receber e daqueles que efetivamente estão recebendo. Salientam que tais estudos fornecem dados de grande significado para a avaliação dos serviços bibliotecários, quando procuram conhecer qual a proporção das necessidades de informação da comunidade que a biblioteca consegue atender.

WOOD (1971), ao comparar diversos estudos de usuários destacou alguns aspectos abordados pelos mesmos, tais como:

a facilidade de uso é o critério mais importante na seleção de fontes de informação;

a comunicação informal é muito utilizada no processo de transferência de informação, por isso deveriam ser criados meios que facilitassem o contato interpessoal;

a não utilização de recursos informacionais da biblioteca tais como: publicações de resumos, índices e catálogos, indicam a necessidade de treinamento do usuário para a busca de informação;

o fluxo de informação seria facilitado, se houvesse serviço de tradução de nível no lugar do trabalho do usuário, ou se pelo menos este fosse informado sobre os serviços de tradução existentes.

Por outro lado, TARAPANOFF (1987), classifica a biblioteca, dentro da teoria das organizações, como uma "organização apêndice", criada pela organização à qual pertence, para atingir objetivos específicos.

Neste caso, verifica-se que é importante que a biblioteca universitária acompanhe de perto as modificações que ocorram no ambiente da universidade, para que seus serviços sejam bem aceitos e ela não se torne obsoleta.

GELFAND (1987) lembra que um dos obstáculos que impede o desenvolvimento das bibliotecas universitárias é a falta de pessoal competente, ou, no caso de havê-lo, a falta da autoridade necessária que suas importantes funções exigem.

Na perspectiva de TARAPANOFF et al. (1996), os principais problemas enfrentados pelas bibliotecas universitárias podem ser assim enumerados:

"a) distanciamento, por parte dos bibliotecários, dos programas globais da universidade;

b) falta de apoio aos diversos escalões hierárquicos da universidade para a tomada de decisão dos bibliotecários;

c) pouco entrosamento dos bibliotecários no problema académico e dificuldade em entender o processo;

d) falta de definição de objetivos e metas;

e) dificuldade de avaliação de desempenho à ausência de padrões;

f) falta de planeamento integrado;

g) ausência de regulamentos que definam a estrutura e a competência das bibliotecas universitárias;

h) carência de recursos humanos, materiais e financeiros;

i) despreparo do bibliotecário frente às tecnologias, à necessidade de planejar e de dominar técnicas orçamentarias;

j) desconhecimento, por parte dos bibliotecários das novas necessidades informacionais da sociedade, da universidade e do usuário;

k) falta de visão estratégica;

l) desconhecimento dos bibliotecários sobre as mudanças e desenvolvimento na própria área."

Os problemas detectados por TARAPANOFF et al. persistem ainda hoje e a sua solução dependerá do desenvolvimento das atitudes e habilidades necessárias ao desempenho do profissional da informação e do modelo de gestão adotado pela instituição a que pertence a biblioteca.

4 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA ERA DO CONHECIMENTO

A evolução tecnológica, característica inquestionável deste século, vem causando impacto em todas as áreas do conhecimento humano, sendo que, em algumas delas, seu reflexo parece mais evidente. Dessa forma, exige uma nova postura por parte dos indivíduos diante dos novos cenários.

Com o advento das novas tecnologias, inúmeras são as transformações geradas na sociedade, à medida que essa absorve todas as inovações de caráter científico e tecnológico. No momento, o que existe é um mercado competitivo e munido de altas tecnologias.

Globalização e megatendências económicas são acontecimentos presentes que estão redirecionando o mercado e determinando a atuação de profissionais familiarizados com as novas tecnologias. É inegável a importância do tratamento da informação em uma economia lastreada cada vez mais pelo conhecimento e pela informação, embutidos crescentemente no valor agregado de produtos e serviços.

As adaptações e transformações geradas nas unidades de informação, devido à introdução das novas tecnologias, vão desde os serviços desenvolvidos, até a postura do próprio profissional da informação. Inseridas nesse contexto de mudanças e adaptações às tecnologias, as bibliotecas, por serem organizações disseminadoras de informação, devem aliar-se a esses modernos recursos, visando atender com eficiência e rapidez os seus usuários. As formas de recuperação e disseminação da informação são cada vez mais rápidas assim como o volume de informação é algo inimaginável.

De acordo com ADAMS apud OLIVEIRA (1994, p. 417), "as bibliotecas precisam desenvolver novos papéis para poder satisfazer as necessidades dos usuários." Tempos atrás, os 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. Assim, o profissional da informação de hoje tem 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.

O modelo conceitual das bibliotecas de grandes acervos e de lugar aonde as pessoas possam ir e ali permanecer, usando esse amplo e valioso acervo - velho paradigma - não é mais válido. O novo paradigma está focado no cliente e nas necessidades deste. A biblioteca não é mais um lugar; é mais do que isso; está se transformando em um espaço sem paredes onde clientes e necessidades de informação estarão conectados, quer seja através de materiais físicos, redes de telecomunicações etc., quer seja através de outros mecanismos que se tornarão disponíveis amanhã.

O domínio na utilização das tecnologias de informação pelo profissional da informação tem sido crescentemente considerado como requisito para melhores oportunidades de trabalho. Verifica-se nas tendências recentes do mercado de trabalho, a exigência cada vez maior de se dominar as tecnologias da informação para um melhor desempenho das tarefas executadas nos diversos campos de trabalho e em qualquer setor da economia.

Com a introdução das novas tecnologias e a valorização da informação como bem econômico, o mercado de trabalho nesta área ficou bastante aberto a diversas áreas profissionais. CIANCONI (1991) afirma que o mercado para o profissional de informação, aberto a novas atividades e carreiras diversificadas, é direcionado pela aplicação de novas tecnologias, de que ele precisa a fim de satisfazer as necessidades de seus usuários, a razão de sua existência.

O mercado exige qualidade e produtividade. As organizações, que não se modernizarem, não terão condições de sobreviver frente à concorrência que o mercado impõe. As unidades de informação precisam estar modernizadas para essa possível concorrência.

JAMES (1990) discute o papel do profissional da informação com a criação de um mercado único da Comunidade Económica Europeia e considera que este será um dos primeiros grupos de profissionais no mercado de trabalho a entender e a fornecer dados para as novas mudanças.

Corroborando com tal afirmativa MARENGO (1996, p.19) ressalta que o mercado de trabalho, hoje, além de apresentar uma diversidade de novas ocupações, fruto do desenvolvimento e do uso das novas tecnologias, os profissionais possuem variadas procedências e funções.

Atualmente, o setor de informação não se restringe exclusivamente aos bibliotecários, pois perpassa todas as áreas do conhecimento. Por outro lado, os bibliotecários tentam preservar o seu espaço de atuação profissional, que exigirá competência e domínio das novas tecnologias, entre outras exigências.

WAGNER (1993, p.45) afirma que "o papel dos profissionais da informação é estudar as questões de como a tecnologia pode ser usada adequada ou inadequadamente na produção e transferência da informação".

As profissões ligadas a informação estão experimentando um grande desenvolvimento. Cada vez se possui menos tempo para procurar entre tantas informações. Por isso, tornam-se necessários mediadores, que saibam escolher o que é importante, que garimpem o essencial, que traduzam os dados técnicos em linguagem acessível e contextualizada (MORAN, 1997, p. 18).

Sob essa ótica, vivencia-se o surgimento de um novo profissional com o perfil de estrategista, com capacidade de compreender, analisar, criticar, captar e interpretar a realidade, em função do conhecimento disponível em suportes diversos, especialmente os virtuais, e seu trabalho será democratizar essa informação.

Conforme afirma BERTO (1996), as diferentes ocupações ocasionadas pela Internet estão relacionadas com a operação de sistemas de informação, gerenciamento da informação, ensino, consultoria e à comercialização de produtos e serviços de informação. VASCONCELOS JÚNIOR (1999) sinaliza algumas novas ocupações em virtude da expansão da Internet, tais como: criadores de sites, *information brokers*, publicador eletrônico.

Sob esse enfoque, pode-se observar que a Internet oferece muitas oportunidades de trabalho. Os autores apontam que o profissional da informação poderá atuar em todas as áreas mencionadas na literatura, entretanto ele precisa ampliar as habilidades aprendidas no seu curso.

Observa-se que os mercados de informação têm-se diversificado de forma rápida e imprevisível. A sociedade contemporânea exige um profissional versátil capaz de se adaptar a um mercado diversificado e em expansão. por isso as escolas enfrentam o desafio de se reestruturarem para sobreviver: "as escolas de biblioteconomia e ciência da informação se deparam com um novo mercado, dinâmico, que requer abordagens radicalmente diferentes" (CRONIN, 1993,p.59).

Para LORUSSO (1992, p.204), "já é fato consumado que o currículo mostra-se incompatível com a realidade cotidiana, quer pela terminologia, quer pela continuidade do currículo anterior em termos de mentalidade e de conteúdos. Em muitas escolas, a terminologia mudou, mas o conteúdo permaneceu." Antes de qualquer reformulação curricular, o mercado de trabalho precisa ser consultado, é nele que se encontram as diretrizes para as mudanças; é o mercado que determina os novos perfis profissionais, é nele que são percebidas as carências ou saturações de uma profissão.

Atualmente, no Brasil, muito se tem discutido sobre mercado de trabalho e reformulação curricular. Está havendo uma preocupação muito grande por parte de pessoas envolvidas de uma forma mais efetiva com a Biblioteconomia de se conhecer esse mercado, de verificar as oportunidades que ele oferece e o grau de satisfação dos profissionais nele inseridos, pois só assim será possível sanar possíveis falhas no currículo.

Toda mudança provoca resistência, mas as mudanças que vêm ocorrendo na nova ordem mundial são inevitáveis, e pergunta-se: estão os profissionais da informação preparados para a globalização? Nunca se gerou tanta informação como nos últimos anos, passando-se da escassez para a superabundância de informações. Em razão disso, cabe a estes profissionais um posicionamento nesse novo cenário o que implica em novas posturas profissionais.

Na atual conjuntura de grandes transformações, onde a informação é poder, e se apresenta sob diferentes formas, torna-se necessário que esse agente disponibilize aos seus usuários, produtos e serviços diversificados, com qualidade e adequados às expectativas individuais da sua clientela.

A necessidade de informação e a forma como os diferentes tipos de públicos a buscam são dados relevantes a serem considerados e questionados na fase de análise/tratamento de um documento para sua representação em um serviço de informação/biblioteca. Qual o papel do profissional da informação em uma sociedade em que as transformações são tão dinâmicas? Que tipos de dados caracterizam esta ou aquela área do conhecimento, este ou aquele tipo de público?

Esses questionamentos exigem uma mudança na postura do profissional da informação, ou seja, deve ter em mente que é fundamental trocar seu comportamento reativo por uma ação pró-ativa. Sendo assim, o profissional que atua no mercado deve ser treinado e retreinado constantemente, para acompanhar a avassaladora mudança na área da informação.

4.1 Novo perfil do profissional da informação

Muito se tem falado e discutido a respeito do novo perfil do profissional da informação, onde os bibliotecários estão, logicamente, inseridos. Entretanto, não é somente o perfil do bibliotecário que está mudando. Também o perfil do usuário da biblioteca universitária e a postura da instituição frente à informação mudaram. De fato, até recentemente, os usuários sempre vieram até as bibliotecas em busca de informação. Entretanto, com os avanços tecnológicos e com o advento da Internet, esse quadro hoje é inverso: a informação é oferecida para as pessoas, onde quer que elas estejam.

Talvez seja por isso que a informação tenha se tornado instrumento de poder e de valor muito elevado dentro do contexto da globalização, onde a capacitação profissional é fator fundamental para uma boa colocação no mercado de trabalho, gerando profissionais cada vez mais preocupados com a qualidade das informações e em como obtê-las e com isto, buscando na educação continuada mecanismos de qualificação profissional, capazes de mantê-los no mercado de trabalho.

Em virtude da configuração atual do processo de globalização, o conceito clássico de biblioteca, baseado em um local que armazena registros documentais com suporte em papel, precisa ampliar-se para atender às novas exigências decorrentes dos benefícios introduzidos pela tecnologia da informação. Observa-se que as tecnologias

estão modificando os ambientes, a relação entre os clientes e os produtos. De acordo com GUIMARÃES (1997, p. 126): "Novos mercados profissionais surgem. Se antes a atividade do bibliotecário podia ficar restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de uma coleção, agora o uso difundido da tecnologia a serviço da informação transpõe barreiras físicas e institucionais."

O papel desse profissional, no passado, era de preservador da informação, de guardião da produção intelectual. Atualmente, sua atuação volta-se mais para o acesso e a disseminação da informação, ou seja, o de facilitador da informação, agregando valor a ela, do ponto de vista seletivo, crítico e de conteúdo.

O cenário em que, atualmente, vivem as unidades de informação universitárias, pressionadas por clientes cada vez mais exigentes, em termos de qualidade e por uma concorrência cada vez mais acirrada, tem exigido que a gestão seja inteiramente modificada na sua estrutura, nos seus processos e até na sua razão maior de ser.

As organizações exigem não só um trabalho mais eficiente e eficaz, mas *também resultados significativos*. Sendo assim, o profissional da informação tem que estar mais atento aos resultados do que aos processos e procedimentos.

Na opinião de DRABENSTOTT (1997) as seguintes características compõem o perfil do profissional da informação do futuro:

- a) "atuação fora da biblioteca;
- b) planejamento e idealização de publicações eletrônicas e implementação de novos tipos de serviços de informação, como os quiosques públicos, por exemplo;
- c) desenvolvimento de bases de dados e outros tipos de produtos digitais, orientando tanto casos *individuais como departamentos ou grupos* de usuários;
- d) capacidade de agregar valor à informação;
- e) instrução de usuários para lidar com as novas tecnologias, ensinando-lhes a navegar pelas redes eletrônicas;

- f) prover conexões intelectuais entre trabalhos de diferentes autores ou convertendo publicações lineares para hipermídia, tornando-se, portanto, engenheiro de hipertextos;
- g) desenvolver guias automatizados com o objetivo de dirigir o usuário a determinadas fontes."

VICKERY & VICKERY (1987, p. 11) afirmam que, as habilidades exigidas e as ferramentas disponíveis aos profissionais de informação têm se tornado mais sofisticadas. A tecnologia de informação ocasionou um impacto nas oportunidades de trabalho desses profissionais, tendo em vista que eles constituem o eixo central no processo de transferência de informação na sociedade.

Face a esse cenário, marcado pelo uso de informação eletrônica, diversos autores têm realizado pesquisas e previsões acerca do perfil profissional da informação. TARAPANOFF (1997) sugere a adoção de novas estratégias para as unidades e profissionais de informação, de modo que não se perca de vista a missão da unidade informacional, bem como os princípios da utilidade da informação e da agregação de valor à informação. Entre as estratégias propostas, citam-se:

- a) "centrar no usuário os processos, atividades, produtos e serviços;
- b) inovar e competir por novos espaços;
- c) formar redes;
- d) desenvolver bases de dados de informação intelectual;
- e) organizar, recuperar e preparar para uso, informação disponível em sua organização e em várias redes e sistemas de interesse para o seu usuário;
- f) disponibilizar e acessar informações em nível mundial."

Além dessas características, a autora destaca, citando Kumar, características individuais necessárias para o profissional da informação: "ser inovador, criativo, líder, comunicador, negociador, empresário, especialista na busca seletiva, informacional, e especialista em redes" (TARAPANOFF, 1998).

Atualmente, o setor de informação não pertence exclusivamente aos bibliotecários, e muitos são os profissionais que manipulam informação, exercendo

atividades semelhantes em diferentes ambientes, no qual estão sendo reconhecidos como profissionais da informação. Ressalte-se que novas ocupações estão sendo criadas, exigindo novas habilidades por parte do profissional bibliotecário.

O profissional da informação está sendo entendido como aquele profissional que manipula, articula e domina tecnologia e serviços informacionais (MARENGO, 1996, p.124).

O papel estratégico que cabe ao profissional da informação é o de organizar essa informação para uso. As informações disponibilizadas via Internet apenas se tornarão úteis na medida em que forem organizadas em interesses identificados pelos usuários e pelo mercado. Esse profissional deve saber reconhecer, dentre a informação disponível no ciberespaço, aquela que pode ser útil ao seu usuário, bem como deve saber buscar a informação e orientar o usuário para navegar na Internet, ajudando-o a encontrar sua própria informação.

O "Moderno Profissional da Informação" (SANTOS JÚNIOR, 1996) exercerá um papel fundamental no processo de transmissão, intermediação e disseminação da informação, trabalhando remotamente, gerenciando bibliotecas virtuais e utilizando a Internet como um meio de fazer com que recursos e esforços sejam unidos, tendo em vista a criação de um acervo universal e totalmente compartilhável.

É imprescindível que este profissional, nos dias atuais, seja capaz de utilizar as novas tecnologias de informação no intuito de gerir eficientemente a informação, saindo do seu papel tradicional para incorporar novas habilidades, novas funções, acompanhando as mudanças do campo específico do saber, e assim devem estar em constante troca de informações com os seus pares.

As habilidades profissionais incluirão, naturalmente, facilidade de busca nas redes internacionais, inclusive manutenção de *sites*. A sua atuação profissional é cada vez mais dependente da tecnologia. Em virtude do processo de globalização, o conceito clássico de biblioteca baseado em um local que armazena registros documentais em suporte somente em papel precisa ampliar-se para atender às novas exigências do mercado e otimizar os serviços bibliotecários.

Não faz muito tempo, os melhores papéis desempenhados pelas bibliotecas se referiam a acesso, armazenagem e recuperação da informação; hoje as bibliotecas são parte da indústria da informação, que se expande vertiginosamente. Assim, o bibliotecário de hoje enfrenta 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.

Na concepção de COSTA (1995, p.18), "as atividades requeridas na gerência eficiente, eficaz e efetiva da informação, através do uso de tecnologias, requer, indubitavelmente, formação interdisciplinar. A formação desse profissional não pode prescindir, portanto de disciplinas que o auxiliem na gerência de informações, para que possa oferecer sua contribuição nesse processo."

À medida que a tecnologia da informação vai sendo incorporada ao sistema produtivo, ela altera radicalmente a estrutura e o modo pelo qual o trabalho é executado, sobretudo no que diz respeito ao trabalho de produção e de coordenação. Entretanto "a tecnologia pode ser um fator de integração, porém de nada servirá uma tecnologia sofisticada se não dispõe de conteúdos apropriados e de usuários capacitados para sua adequada utilização" (SOUZA, 1997, p. 102).

LANCASTER (1994) afirma que as inovações tecnológicas, e outras mudanças que vem ocorrendo no mundo, tanto podem ser vistas como uma ameaça à biblioteca ou como uma oportunidade para a Biblioteconomia tornar-se mais valiosa para a sociedade do que tem sido até agora. Observa-se que o avanço tecnológico, somado ao crescente aumento da produção científica em todas as áreas de conhecimento humano, impõe aos profissionais de informação a adoção de novas posturas, que possibilitem salvaguardar as suas funções junto à comunidade acadêmica. Para tanto, deverão ter visão estratégica das transformações futuras, capacitar-se para adotar as novas tecnologias, utilizando-as com a devida flexibilidade de adaptação, em busca de melhor qualidade na prestação dos serviços bibliotecários (WEBB, 1995).

As novas tecnologias facilitam e ampliam o acesso à informação. O bibliotecário, através de treinamento e de educação continuada, deve estar a par da diversidade de tecnologias e de suportes da informação que pode vir a utilizar para

atender uma demanda crescente de serviços que exige, cada vez mais, maior qualidade e precisão.

Entretanto, é preciso atentar para a diferença entre acesso à informação e *acesso ao documento*. *A qualidade da prestação dos serviços de informação só será plena quando o acesso à informação se fizer acompanhar pelo acesso ao documento*. Isto pode ser atrelado a uma participação efetiva em programas cooperativos, como catálogos coletivos e comutação bibliográfica, que agilizam a troca de informações e acesso ao documento.

CUNHA & ROBREDO (1993) ao comentarem sobre o perfil do novo profissional da informação concluem que além de conhecimentos mais diversificados, embora também mais sólidos, uma certa flexibilidade que lhes permita adaptarem-se às exigências de um mercado que evolui e se “tecnifica” com grande rapidez e, no qual, devido à grande interdisciplinaridade que caracteriza a Ciência da Informação, profissionais de diversas áreas poderão concorrer, em alguns casos com vantagem, no exercício de atividades que não são mais, em nenhuma parte do mundo, o privilégio de qualquer classe que seja.

A nova postura do profissional toma-se mais ampla diante de nova configuração do mercado de trabalho, exigindo novas competências e qualificações técnicas e interpessoais, tendo em vista a diversidade de suportes, as heterogeneidades de contextos organizacionais e, ainda, as específicas e diversificadas necessidades informacionais das clientelas, passou-se a exigir do profissional uma visão gerencial, acurado poder de análise, criatividade e constante atualização.

Na concepção de BARROS (1997, p. 9): "para o novo milénio o profissional bibliotecário estará sustentado por quatro pilares fundamentais: absorção de novas tecnologias de informação; mentalidade pela globalização da informação; qualidade total dos serviços e produtos e conhecimentos adequados à nova ordem...".

Diante desse quadro, os bibliotecários têm que se manter em sintonia com os acontecimentos do ambiente externo que invariavelmente repercutem no ambiente interno das organizações, refletindo-se nas ações por elas implementadas.

"Uma das maneiras de remediar a situação dos profissionais da informação é lançar mão da educação contínua. Ela não deve ser encarada como um fim em si mesma, mas como um meio para atingir um fim, ou seja: melhoria da qualidade de serviço prestado à clientela" (ZANAGA, 1989, p.56).

Na sociedade cada vez mais informatizada, exige-se do profissional da informação uma atuação mais dinâmica, que mude a sua atitude passiva, não esperando que o usuário busque a informação, mas deve-se partir ao seu encontro para conhecê-lo a fim de delinear o perfil de suas necessidades de informação. Isto porque, atualmente, o usuário possui um novo perfil, mais exigente: ele não somente consulta a biblioteca, mas também organiza sua própria informação, acessando diretamente as bases de dados.

Com relação à filosofia da biblioteca, a mudança mais óbvia que ocorreu como resultado das inovações tecnológicas pode ser expressa na frase "acesso ao invés de propriedade". Os bibliotecários devem fornecer acesso aos recursos, em quaisquer formas que eles se apresentam, à medida que a necessidade por eles aparecer.

Nesse contexto, ARAÚJO (1991) afirma que o papel do profissional da informação nessa nova sociedade cada vez mais informatizada, deve ser fundamentalmente dinâmico, agressivo se o compararmos à passiva espera pelo usuário.

Com a aproximação do novo milênio, os profissionais da informação estão enfrentando, pelo menos, três principais trocas de paradigmas:

- transição do papel para as mídias eletrônicas como forma de armazenamento e recuperação de informação;
- cliente que exige mais responsabilidade e otimização do profissional da informação;
- > novas formas de organização do trabalho, como por exemplo, a reengenharia.

Isto posto, o profissional da informação deve estar apto a conviver com as bibliotecas sem paredes (virtuais), redes de sistemas nacionais e internacionais de

informação, hipermídia e novas técnicas de geração, coleta, codificação, armazenagem, recuperação, distribuição, avaliação e promoção da informação, na perspectiva de atender às necessidades do usuário.

A biblioteca do futuro tem muitas denominações : biblioteca sem parede, biblioteca eletrônica e biblioteca virtual. É sem parede, por possibilitar o acesso à distância a seus catálogos, sem necessidade de se estar fisicamente nela. É eletrônica, pois seu acervo, catálogos e serviços são desenvolvidos com suporte eletrônico. É virtual, porque é potencialmente capaz de materializar-se via ferramentas como - gopher, FTP.

Mudança de posicionamento é necessária para se encarar a biblioteca do futuro como um mecanismo de distribuição, e não mais como um depósito de materiais. Sendo assim, as coleções devem ser avaliadas não pelo número de publicações mas pela acessibilidade a interconexões com redes.

A formação de redes nacionais, e futuramente globais, possibilitará às pessoas, de todas as partes do mundo, acesso amplo às informações geradas em qualquer parte do globo. Essa informatização levará, inevitavelmente, as bibliotecas a hospedarem e preservarem tanto material impresso, como fontes eletrônicas de informação.

As facilidades decorrentes do uso dessas tecnologias, através de redes, documentos eletrônicos etc... têm proporcionado aos usuários integrantes do mundo científico e tecnológico a busca da informação, de maneira segura e flexível, fator que tem contribuído não só para a sua individualidade e independência, como para o crescimento da pesquisa. Ele, hoje, possui maior conhecimento no uso das novas tecnologias de informação, pesquisa por conta própria e consegue as informações desejadas.

Observa-se que as unidades de informação estão passando por transformações significativas e reestruturação em seus sistemas de tratamento, disseminação e recuperação da informação. Em suas atividades rotineiras de pesquisa e atendimento ao usuário, agrega-se o atendimento do usuário à distância, não se limitando somente ao sistema de informação e bases de dados locais ou geradas pela

própria instituição, mas ampliando este horizonte, fornecendo links” e outras opções de pesquisa e localização da informação.

Ressalte-se que, diferentemente de uma biblioteca tradicional, na biblioteca virtual todos os documentos sempre estarão nas estantes e. colocados corretamente no número de chamada eletrônico.

O crescimento exponencial da produção científica e tecnológica tem contribuído para a maior utilização das tecnologias de informação no controle, organização, armazenamento, preservação, acesso e distribuição do conhecimento gerado por essa produção (COSTA, 1995, p.4).

A produção científica e tecnológica cresce incomensuravelmente e a disponibilidade de informação, em todos os tipos de suporte, acumula-se vertiginosamente, aumentando a necessidade de trabalhar a informação bruta, selecioná-la, depurá-la e disseminá-la aos usuários e clientes, que vão transformá-la em decisões estratégicas e operacionais (SANTOS JÚNIOR, 1996, p.47).

O cenário provável aponta para a criação de serviços de prospecção tecnológica (ou monitoramento tecnológico) dentro das médias e grandes empresas, que precisarão de informações sobre as tendências mundiais, sobre concorrência, mercados consumidores potenciais e inovações tecnológicas, para enfrentar os novos desafios após a globalização da economia (SANTOS JÚNIOR, 1996, p. 47).

Existe, um número crescente de bibliotecários trabalhando como autônomos, sem vinculação a um local físico de trabalho, sendo a cada dia mais valorizado e acredita-se que o profissional do futuro, passará a desempenhar tarefas fora da biblioteca, exigindo assim, por parte das Escolas de Biblioteconomia a "implementação de currículos mais flexíveis e proativos, baseados em estudos de mercado e no monitoramento de recursos humanos, visando à formação de profissionais com perfis específicos (TARAPANOFF, 1997).

O mercado de trabalho apresenta-se propício para o bibliotecário trabalhar como autônomo. No entanto, conforme BAPTISTA (1998, p. 42) "a falta de habilidade do profissional em manter seu negócio está relacionada como os seguintes fatos: não

ter plano de marketing, não formular estratégia para entrar no mercado ou não realizar, previamente, pesquisa de mercado para delimitar seu campo de ação”.

De acordo com PINHEIRO (1987, p. 105) “o bibliotecário pode atuar como autônomo, porque ele tem algo para vender, seu know-how, ou seja, seus conhecimentos e técnicas para lidar com a informação.”

O surgimento do profissional autônomo se trata de uma área emergente de atuação. Para desenvolver seu trabalho autônomo de forma consistente, torna-se indispensável que o bibliotecário esteja consciente do valor do seu produto - a informação - e utilize-o como sua oportunidade de negócio, além de se adequar às necessidades de seus clientes, identificando as melhores estratégias de trabalho, estabelecendo critérios bem definidos para atingir os objetivos desses clientes.

4.2 Formação do profissional da informação

Durante centenas de anos, os recursos naturais e o capital de um país eram a medida de sua riqueza. Agora, o capital é uma mercadoria comercializada globalmente. Este fato faz da qualidade dos recursos humanos de um país a característica diferenciadora na competitividade global. O modo como um país ou uma organização desenvolvem seus recursos humanos é, desde a década de 90, a medida de sua participação na economia global.

A educação, como elemento capaz de promover o desenvolvimento humano, adquire uma importância cada vez maior e requer transformações profundas não só nas formas pelas quais ela é aplicada, mas, principalmente, compreendida.

O desafio é compreender e aceitar a necessidade do profissional possuir uma mentalidade global, tendo uma visão aberta de mundo, fluente e em constante transformação. As pessoas de mentalidade global buscam, continuamente, o aperfeiçoamento, modificando sua direção, buscando sempre novas oportunidades para atingir seus objetivos pessoais.

GUIMARÃES (1997), ao tecer considerações sobre a urgência de se repensar a formação profissional do bibliotecário, para que esse venha a ser um “Modern Information Professional” (designação adotada pela Federação Internacional

de Documentação (FID), que engloba as profissões de administradores, arquivistas, analistas de sistemas, contadores, bibliotecários, museólogos e jornalistas) afirma que este deverá ser um profissional holístico, atento e flexível às mudanças e com maior amplitude de conhecimentos e habilidades.

A preocupação com a formação do profissional da informação, especificamente do bibliotecário, tem sido uma constante nas duas últimas décadas, tanto no Brasil como no exterior, em função dos desafios apresentados pela sociedade com vistas ao terceiro milênio.

As transformações aceleradas nos processos de produção de bens e serviços, a conseqüente mudança na tecnologia e nos métodos de gestão, bem como os valores atribuídos a informação na sociedade são fatores desencadeantes dessa preocupação, que pode ser observada nos eventos, nas discussões nas escolas, na literatura, enfim, na opinião de pesquisadores e pessoas interessadas e preocupadas com a qualidade do ensino de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação e com olhos voltados para uma atuação profissional competente.

A reformulação dos currículos dos Cursos de Biblioteconomia tentou expressar uma nova concepção de educação para a área, somando às disciplinas de conteúdo técnico específico, outras que contemplam o aspecto humanista da informação. No entanto, com o passar dos anos, o que se verificou foi uma grande distância entre o formalismo e a prática. Parece que a visão progressista do ensino de Biblioteconomia ficou restrita a uma seqüência de disciplinas e conteúdos pre-determinados, que por si só garantiriam o sucesso da inovação.

MIRANDA (1990) afirma que os cursos de graduação em Biblioteconomia pregam a ideologia do serviço centrado no usuário, mas concentram o ensino das técnicas geradoras de estoque.

Em pesquisa realizada por MARCHIORI (1996, p. 100), compreendendo um estudo de caso com os egressos dos Cursos de Biblioteconomia, Jornalismo e Informática da Universidade Federal do Paraná, foi analisada a atuação do profissional da informação no mercado de serviços de informação no Município de Curitiba. Ela comprovou que, por ser uma profissão predominantemente feminina, muitos dos

candidatos a área de Biblioteconomia cursaram mestrado, recebendo baixos salários em relação ao mesmo profissional do sexo masculino. Os bibliotecários atribuem grande privilégio às técnicas, tornando-se mais um manipulador da informação. A educação continuada é uma preocupação constante para o seu crescimento profissional, nas opiniões dos entrevistados. No tocante a obtenção de prestígio profissional, na sua grande maioria, privilegiaram, os cursos de especialização da própria área da graduação.

O mercado de trabalho encontra-se em constante modificação e desenvolvimento, exigindo uma maior qualificação profissional, tendo em vista que profissionais de outras áreas estão assumindo cada vez mais e melhor o trabalho do bibliotecário, requerendo que as escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação reavaliem seus currículos e programas para tentar adequá-los a esta nova realidade, às exigências desta nova sociedade, buscando uma melhoria na qualificação profissional.

Faz-se necessário, portanto, que as escolas ao repensarem seus currículos façam com que os mesmos venham a apresentar propostas que culminem num comprometimento do profissional com a realidade em que vive, permitindo que se criem novas formas de perceber e manejar esta realidade. Ao repensar o currículo, acredita-se que a escola deverá trabalhar exaustivamente o para quê, o como, o quanto e o onde, verdadeiras preocupações de um currículo dinâmico.

A necessidade de adequação de currículos e programas para atendimento do crescimento potencial desse mercado emergente se faz sentir, principalmente, na expansão e diversificação dos programas oferecidos pelas Escolas de Biblioteconomia dos Estados Unidos e Inglaterra (CRONIN & DAVENPORT, 1988; SCHIPPER & CUNNINGHAM, 1991, apud CRONIN, STIFFER, DAY, 1993; SEATER, 1986).

Em pleno limiar do século XXI, é praticamente impossível um profissional, de qualquer área do conhecimento, mais especificamente um profissional da informação, basear sua carreira apenas em um curso de graduação, pois torna-se necessária a formação continuada, que permite a atualização e o aperfeiçoamento dos conhecimentos e das práticas profissionais.

Por isso, questiona-se se os currículos e programas dos cursos de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação são os únicos responsáveis pela formação de seus profissionais numa sociedade em desenvolvimento constante. As mudanças nos currículos das Escolas serão a única solução viável e correta? Acredita-se que não bastam as mudanças nos currículos e programas das escolas.

A quantidade de informação hoje disponível, a abundância das formas de acesso a ela, a necessidade constante de profissionais para facilitar o seu uso e transformá-la em conhecimento, e o aparecimento das novas tecnologias de informação e telecomunicações passam a exigir do profissional uma atitude pró-ativa, e não serão os conteúdos dos currículos, tão somente, que irão lhe proporcionar essa atitude.

Cabe ao bibliotecário, refletir sobre a ampliação das possibilidades de atuação profissional e buscar, principalmente na criatividade, na avaliação e na atualização dos seus conhecimentos, os caminhos para chegar a novos mercados.

Acredita-se na viabilidade de preparar profissionais da informação para as exigências do mercado de trabalho considerando essa abundância de informação na sociedade atual, e para tanto salientamos a importância da educação continuada como "a extensão dos conhecimentos da área e interesse de cada profissional" (MACEDO, 1985, p.54).

4.3 Educação continuada

A era da informação colocou o conhecimento como o recurso organizacional mais importante. Isso trouxe situações completamente inesperadas. Uma delas é a crescente importância do capital intelectual como riqueza organizacional.

Para uma organização tornar-se competitiva e de qualidade, não basta somente investir em tecnologia e em equipamentos de última geração, mas depende primordialmente do conhecimento. E nada mais inovador e mutável do que o conhecimento. O processo de definição de estratégias de mudanças passa, necessariamente, pelo fator informação e investimentos na qualificação de recursos humanos como elementos essenciais ao desenvolvimento e crescimento organizacional.

Uma das características principais da chamada "globalização" é, sem dúvida, a atenção que vem sendo dada pelas organizações em geral ao capital intelectual, causando profundas mudanças estruturais no que se refere à formação profissional e à necessidade de atualização constante por parte dos indivíduos, de modo a proporcionar às instituições um grande diferencial de competitividade e excelência no mercado.

Além dos inúmeros investimentos feitos em tecnologia, equipamentos de última geração e modernização de produtos e serviços, as instituições devem investir mais no aproveitamento do seu quadro de pessoal como estratégia competitiva no mercado. Entretanto, é importante salientar que as organizações, que se destacam economicamente, são as que mais investem em capital intelectual.

Sendo assim, as instituições deveriam traçar sua estratégia baseada no princípio de aprendizagem contínua dos funcionários, desenvolvendo o potencial de crescimento individual e a capacitação profissional.

No entanto, CHIAVENATO (1998, p. 494) e vários autores da área de recursos humanos definem a educação profissional institucionalizada ou não, que visa ao preparo do indivíduo para a vida profissional. São três etapas interdependentes, mas perfeitamente distintas:

“ formação profissional: é a educação profissional que visa preparar e formar o homem para o exercício de uma profissão;

desenvolvimento profissional: é a educação que visa ampliar, desenvolver e aperfeiçoar o homem para seu crescimento profissional , visando proporcionar ao homem os conhecimentos para assumir funções mais complexas;

treinamento: é a educação que visa adaptar o homem para o trabalho. É um processo educacional de curto prazo, envolvendo a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho.”

Na área de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação existem diversos trabalhos dentre eles, destaca-se: ELKIN (1994), FIGUEIREDO (1990, 1993), TERBLANCHE (1995), TRASK (1994), WEIGNAND (1994), NAVES

(1998), embora utilizando a denominação de educação continuada, educação permanente, educação contínua e treinamento e desenvolvimento de pessoal.

Para NOCETTI (1980, p.15), a educação continua é definida "como um processo de aprendizado que constrói sobre conhecimentos existentes ou os atualiza. Seu objetivo seria melhorar os serviços e manter ou aperfeiçoar os profissionais".

BORBA (1992,p.417) define a educação continuada como "um procedimento organizado, com um objetivo definido para proporcionar conhecimento e/ou habilidades; pode-se dizer que o treinamento é orientado para a tarefa, envolve necessidades correntes, visa a desenvolver potencialidades e corrigir deficiências".

BELL (1979) aponta que nas universidades norte-americanas, para fins de promoção funcional, geralmente, é dada maior importância aos trabalhos de pesquisa realizados ou às publicações do que à participação em atividades de educação continuada.

Para WEINGAND (1994, p. 174), a educação continuada é considerada como extensão dos conhecimentos de cada profissional ou como exigência da sociedade atual, podendo-se apresentar de duas maneiras distintas:

a) geralmente por iniciativa pessoal - entendida como desenvolvimento profissional, onde o foco está na necessidade do indivíduo;

b) por iniciativa do empregador - entendida como treinamento de pessoal e onde o foco está na necessidade da organização.

Sob tal enfoque, as organizações devem investir fortemente na educação de seus funcionários, uma vez que a educação formal nos bancos escolares sempre será insuficiente, considerando a velocidade de mudanças no mundo atual.

MACEDO (1985) conceitua o termo sob dois aspectos:

- . *de maneira ampla, a educação contínua pode ser encarada como o "processo de educação iniciado pelo indivíduo em sua infância e continuado ao longo de sua vida", a constante atualização de conhecimentos, a educação permanente;*

2. de maneira específica, e a extensão de conhecimentos da área de interesse de cada profissional.

A mesma autora afirma que se deve sempre ter em mente que o curso de graduação não oferece à sociedade um indivíduo acabado. Existe a necessidade constante de se delinear o perfil do profissional que o mercado de trabalho requer.

A defasagem existente entre formação profissional e mercado de trabalho está ligada diretamente à falta de acompanhamento das mudanças sociais e tecnológicas que ocorrem.

A questão da obsolescência de conhecimentos dos bibliotecários em exercício é de complexa abordagem. Concorrem para isto as rápidas mudanças sociais, as inovações tecnológicas a serviço da informação, o desenvolvimento da pesquisa na área de Biblioteconomia e a interface com outras áreas do conhecimento.

De acordo com STONE (1986), pode-se conceituar educação contínua como as atividades formais e informais de aprendizagem, através das quais os indivíduos elevam seus conhecimentos, atitudes e competências. Estas atividades são iniciadas pelo próprio indivíduo, que vem a ser o seu principal responsável.

Com relação às políticas de recursos humanos é necessário criar mecanismos capazes de estimular o funcionário a buscar a competência e desenvolver os seus talentos, de envolvê-lo com a instituição na busca de resultados. Entretanto, percebe-se que ainda não há nas bibliotecas universitárias, de um modo geral, programas de treinamento que consolidem o crescimento profissional através de uma educação continuada, fornecendo aos funcionários recursos para ajudá-los e motivá-los a enfrentar mudanças e desafios impostos pelo mercado, provocando assim, uma série de dificuldades que afetam os produtos e serviços oferecidos à clientela.

Sabe-se, entretanto, que todo processo de reciclagem profissional, quando não realizado no local de trabalho, possui fatores limitantes principalmente com custos de deslocamento, além de o profissional afastar-se de suas atividades cotidianas e familiares.

O avanço das tecnologias de computadores e telecomunicações nos últimos tempos proporcionou a educação continuada à distância, de forma dinâmica e

interativa. Dessa forma, as tecnologias de informação e comunicação hoje existentes, têm facilitado e contribuído para uma maior expansão dessa modalidade de capacitação no Brasil e no mundo.

Convém ressaltar que, com as redes eletrônicas, a educação presencial se modifica profundamente. "A educação continuada é facilitada pela possibilidade de interação, integrando várias mídias, por poder acessá-las assincronicamente, isto é, no horário favorável a cada indivíduo e pela facilidade de por em contato educadores e educando" (MORAN, 1997, p. 18).

Em termos de educação continuada, o que se observa, constantemente, é a realização de treinamentos indiscriminados, "pacotes prontos" e poucos adequados à realidade da instituição. Muitas vezes representam gastos dispendiosos e de poucos resultados.

Neste mesmo enfoque, CHIAVENATO (1998, p.496), considera como objetivos do treinamento:

"a) preparar o pessoal para execução imediata das diversas tarefas do cargo;

b) proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também para outras funções para as quais a pessoa pode ser considerada;

c) mudar a atitude das pessoas, seja para criar um clima mais satisfatório entre empregados, aumentar-lhes a motivação e torná-las mais receptivas às técnicas de supervisão e gerência"

É imperativo ressaltar que todas as atividades profissionais possuem a finalidade de bem servir sua clientela. Para que os profissionais da informação atinjam este objetivo é preciso que eles estejam capacitados para o desenvolvimento de serviços que possam gerar satisfação aos seus usuários.

Portanto, as unidades de informação devem propiciar, permanentemente, oportunidades diversificadas de capacitação e desenvolvimento de recursos humanos para a implantação da gestão da qualidade nos serviços de informação.

SANTOS (1978) descreve as seguintes etapas para a implantação de um programa de treinamento: levantamento das necessidades; definição de objetivos específicos: análise do trabalho; determinação do modelo de treinamento; determinação dos métodos e dos processos; implantação e custo; execução e avaliação.

À medida que a organização cresce, suas necessidades mudam e, conseqüentemente, o treinamento deverá atender às novas necessidades, devendo essas necessidades ser periodicamente levantadas, para a partir delas, se estabelecerem os programas adequados.

MASLOW (1943) e HERZBERG et al. (1969) salientam que se a organização for um ambiente capaz de satisfazer as exigências dos indivíduos, estes poderão crescer, expandir-se e encontrar sua satisfação e auto-realização ao promover os objetivos da organização.

As oportunidades de educação continuada devem atender as necessidades e demandas de diferentes atividades profissionais, seja através de cursos formais de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*, seja de cursos *workshops*, conferências, simpósios, congressos e eventos em geral.

GOMES (1981) enfatiza que os congressos e seminários facilitam a atualização dos bibliotecários, favorecendo o intercâmbio e/ou comunicação interpessoal, superando as palestras.

Outro ponto importante a ser considerado é que as Escolas de Biblioteconomia devem também prover educação continuada para seus egressos, tendo em vista que nenhum curso, por melhor que seja, por mais estruturado que se apresente, atende às exigências do mercado de trabalho. Nem mesmo o recém-egresso de um curso de formação profissional estará apto a enfrentar as exigências do mercado de trabalho com competência. Portanto, o processo de aprendizagem deve ser contínuo.

A educação contínua deve ser planejada para reciclar os profissionais, que proporcione conhecimentos mais avançados sobre identificação das necessidades dos usuários, priorizando o conhecimento essencial para torná-lo um técnico eficiente e atuante na sua área, mas também em relações humanas para adequá-las aos variados ambientes sócio-político-cultural-econômico.

NEAL (1980) cita alguns fatores que têm impulsionado o desenvolvimento permanente dos profissionais de Biblioteconomia:

- a) grandes mudanças tecnológicas;
- b) aumento da literatura técnico-científica, ocasionando esforços de seleção, registro e disseminação da informação;
- c) surgimento de sistemas de informação, geralmente especializados, que geram novas modalidades de trabalho e novos tipos de serviços e produtos;
- d) a demanda específica dos usuários, que provoca o desenvolvimento de complexos modelos de recuperação da informação;
- e) a competição no mercado de trabalho, seja para permanecer ou para ingressar nele.

O profissional bibliotecário deve ter consciência e compromisso da necessidade da educação continuada, e, durante seu curso de formação deve ser constantemente alertado para essa realidade.

Corroborando com esta afirmativa, CUNHA (1984, p. 150) comenta que "a educação continuada pode ser definida como qualquer aprendizagem, formal ou informal, feita a partir da primeira graduação. São de responsabilidade do bibliotecário o planejamento e a implementação do seu desenvolvimento profissional ao longo de sua vida."

Por sua vez, JONES (1978) acrescenta que esse processo teria início após a formação básica em Biblioteconomia, e que seria desenvolvido no próprio local de trabalho ou em escolas e associações profissionais, através de cursos e seminários. Como suporte às atividades de educação continuada a serem realizadas na própria instituição, sugere a existência de uma coleção atualizada de livros e periódicos sobre Biblioteconomia.

A situação do Brasil, no que diz respeito à educação contínua dos bibliotecários, é razoável, se comparada com outros países latino-americanos.

Existe um número significativo de eventos, como: congressos, cursos, seminários, palestras, simpósios gerados por iniciativa de diversos tipos de patrocinadores (associações profissionais, universidades). Entretanto, a grande maioria desses eventos se concentra na Região Sul e Sudeste do país, impossibilitando os profissionais das demais regiões a participarem, porque nem sempre contam com os recursos da instituição empregadora e o nível salarial dos bibliotecários não permite tal investimento com recursos pessoais.

Por outro lado, existem Cursos de Pós-Graduação em nível de mestrado e doutorado, além de vários Cursos de Especializações em diversos estados brasileiros.

Além dos cursos, conta-se com os periódicos especializados na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, assim como o serviço de abrangência nacional para obtenção de cópias, o COMUT, facilitando o acesso às principais coleções da área.

Em suma, é imprescindível a compreensão de que a educação informal é tão importante quanto a formal, por seu caráter permanente, sua espontaneidade e consequente atratividade.

Para sumarizar, a educação continuada é um processo que se faz ao longo da vida, para propiciar a atualização e prevenir a obsolescência do profissional, que o auxilia a adquirir eficiência em seu trabalho presente ou futuro, através do desenvolvimento de hábitos apropriados, pensamentos, ações, habilidades, conhecimentos, técnicas e atitudes, além de ser uma atividade que busca absorver conceitos modernos de gestão da qualidade, sendo a função de gestão de pessoal mais destacada na literatura teórica e prática sobre melhoria da qualidade.

A pesquisa de caráter exploratório-descritivo, com aplicação de questionário para o corpo docente e discente (anexo 1), e entrevista estruturada para os bibliotecários (anexo 2), se propõe a descrever e caracterizar o desempenho dos bibliotecários relacionados aos serviços prestados pela Biblioteca Central da UEMA, para o atendimento das necessidades dos professores e alunos dos Cursos de Pós-Graduação.

O universo, a ser considerado para efeito dos procedimentos neste estudo, foi constituído pelos bibliotecários lotados na Biblioteca Central, professores e alunos dos cinco cursos de mestrados e seis cursos de especialização, do Campus de São Luís.

A metodologia proposta ~~utilizar-se-á~~ utiliza-se de abordagens qualitativas e quantitativas, por considerar que a utilização de ambas, pode oferecer um entendimento mais completo e preciso do problema sob investigação.

Na concepção de DESLANDES et al. (1994, p.22), "o conjunto de dados quantitativos e qualitativos se complementam, pois a realidade abrangida por eles interage dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia."

5.1 Universo e amostra

5.1.1 Contexto da pesquisa

A Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) teve a sua origem na Federação das Escolas Superiores do Maranhão (FESM), que havia sido criada pela Lei 3.260, de 22 de agosto de 1972, para coordenar e integrar os estabelecimentos isolados do Sistema Educacional Superior no Maranhão, constituída inicialmente por quatro unidades de ensino superior: Escola de Administração, Escola de Engenharia, Escola de Agronomia e Faculdade de Educação de Caxias. Em 1975, foi incorporada a Escola de Medicina Veterinária e, em 1979, a Faculdade de Educação de Imperatriz.

A sua transformação para Universidade Estadual do Maranhão deu-se somente em 30 de dezembro de 1981, através da Lei nº 4.400, e teve seu funcionamento autorizado pelo Decreto Federal nº 94.143, de 25 de março de 1987. Com a reforma administrativa do Estado, encontra-se vinculada à Gerência de Desenvolvimento de Recursos Humanos e goza de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira.

A UEMA possui cinco *campi*, localizados nos seguintes municípios do estado: Caxias, Imperatriz, Bacabal, Santa Inês e Balsas. O *campus* universitário de São Luís possui 16 cursos de graduação, cinco cursos de mestrado e seis cursos de especialização.

Os *Centros de Ciências e de Estudos Superiores*, *órgãos diretamente* vinculados à Reitoria, têm por finalidade programar, supervisionar e gerenciar a execução das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

São os seguintes os Centros de Ciências e de Estudos Superiores:

- Centro de Ciências Tecnológicas- CCT;
- Centro de Educação, Ciências Exatas e Naturais- CECEN;
- Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA;
- Centro de Ciências Agrárias - CCA;
- Centro de Estudos Superiores de Caxias - CESC;
- Centro de Estudos Superiores de Bacabal - CESB;
- Centro de Estudos Superiores de Imperatriz - CESI;
- Centro de Estudos Superiores de Balsas - CESBAL;
- Centro de Estudos Superiores de Santa Inês - CESSIN.

A UEMA, rotulada como universidade periférica, tenta recuperar o tempo perdido, estabelecendo um novo modelo de gestão onde a formação de profissional com enfoque empreendedor tem sido a preocupação central. O caminho encontrado foi

a instalação de cursos profissionalizantes, preferencialmente, sem descuidar da ampliação e qualificação do corpo docente dos diversos *campi*.

A política de interiorização do Ensino Superior da UEMA, por meio da criação dos *campi* avançados nos principais pólos culturais e de desenvolvimento do Estado, gerou a necessidade de se incorporar ao Sistema de Bibliotecas uma série de unidades a ela filiadas, que viessem satisfazer a demanda de serviços informacionais da sua comunidade universitária.

O Sistema de Bibliotecas, de acordo com o artigo 27, parágrafo 3 do Estatuto da UEMA é um órgão suplementar, vinculado a Pró-Reitoria de Administração, sob a denominação de Biblioteca Central.

O Sistema de Bibliotecas da UEMA, criado em 1979, é composto por cinco bibliotecas setoriais e uma biblioteca central. A Biblioteca Central, na sua estrutura organizacional, é a coordenadora do sistema, embora todas funcionem isoladamente, sem centralizar a parte técnica, administrativa e financeira.

A instalação de cursos de pós-graduação em nível de mestrado veio fortalecer ainda mais a proposta pedagógica da melhoria da qualidade de ensino. Assim sendo, foi criado um ambiente favorável para o desenvolvimento de pesquisa e produção científica, bem como a da extensão universitária, atividade esta que até então era timidamente desenvolvida.

Nesse contexto, a Biblioteca Central da UEMA, assume um papel relevante como instrumento de suporte aos cursos de pós-graduação implantados, devendo não somente ampliar o seu acervo com a aquisição de periódicos específicos, a fim de atender à exigência da CAPES. Além disso, necessita capacitar o seu quadro de bibliotecários, uma vez que lidará com um tipo de usuário de perfil tecnológico mais elevado e exigente.

Diante do exposto, justifica-se plenamente a necessidade da Biblioteca Central passar por um processo de análise onde se possam mensurar os fatores do ambiente externo e interno que interferem na qualidade dos serviços que oferece.

5.1.2 Delimitação da amostra

O universo populacional desta pesquisa foi composto pela totalidade dos bibliotecários da Biblioteca Central (n=5) e pela amostra dos usuários, constituída dos professores e alunos dos cursos de mestrado e especialização (n=76).

À amostra dos alunos de mestrado e especialização, é representada por 154 (cento e cinquenta e quatro), ou seja, 50% dos 307 (trezentos e sete) alunos de pós-graduação. A amostra foi aleatória simples com seleção sistemática, sorteada pelo programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Convém esclarecer que os cursos de especialização oferecidos nos *campido* interior e os 15 professores do Mestrado em Educação de São Luís, não fizeram parte do presente estudo, tendo em vista que este curso se realiza em Convénio com o Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño (IPLAC), vinculado ao Ministério da Educação de Cuba, e todos os professores são cubanos. Sendo assim, considerando-se o sistema educacional e as diferenças culturais adversas à realidade brasileira, além da dificuldade de contato com os professores, tendo em vista as dificuldades de comunicação com os mesmos, optou-se então, por investigar apenas os alunos do curso.

5.2 Material e procedimentos

5.2.1 Instrumento de coleta de dados

Para a coleta de dados foram utilizados dois tipos de instrumentos, a saber:

- a) o instrumento utilizado para a coleta de dados junto aos bibliotecários foi a entrevista estruturada, aplicada a todos os bibliotecários lotados na Biblioteca Central;
- b) questionário entregue pessoalmente e via correio eletrônico aos professores e alunos dos cursos de pós-graduação.

5.2.1.1 Estrutura da Entrevista dos Bibliotecários

O roteiro da entrevista foi elaborado, enfocando os seguintes pontos, a saber:

Dados pessoais e funcionais - para caracterizar o respondente; seu nível de qualificação; ano de conclusão do curso de graduação; tempo de exercício profissional e tempo de serviço na instituição;

Desempenho profissional - sobre o grau de satisfação no trabalho, causas e dificuldades no desempenho de suas atividades e conhecimento adquirido na Universidade;

Opinião sobre a gestão da biblioteca - visa caracterizar a participação, ou não, da Biblioteca Central junto aos órgãos colegiados da universidade, elaboração de um planejamento anual da biblioteca, assim como identificar a necessidade, ou não, de capital humano no recinto da biblioteca;

Opinião sobre os serviços - aborda a opinião dos bibliotecários quanto à satisfação dos serviços prestados aos usuários. Contém questões referentes aos tipos de serviços oferecidos; treinamento e utilização do catálogo pelos usuários; existência na biblioteca das publicações sugeridas nas bibliografias das disciplinas ministradas nos cursos de pós-graduação; existência de dotação orçamentaria para aquisição de publicações; assim como a satisfação quanto ao prazo de empréstimo, horário de atendimento e as condições ambientais da biblioteca;

Treinamento/ Atualização Profissional - as questões de 25 a 31 buscaram identificar se os bibliotecários investem na sua capacitação; os meios utilizados para a sua educação continuada; as causas da falta de atualização e o investimento da universidade quanto ao treinamento dos seus recursos humanos.

5.2.1.2 Estrutura do questionário dos professores e alunos

O questionário dos professores e alunos foi estruturado de forma objetiva, constando de 26 questões fechadas de múltipla escolha, tendo algumas delas uma opção em aberto, oportunizando que o respondente pudesse acrescentar uma alternativa de resposta.

5.2.1.3 Aplicação do Pré-Teste

Com o objetivo de validar os instrumentos de coleta de dados, realizou-se antes da elaboração da versão final destes instrumentos, o pré-teste no mês de abril/2000, para verificar a clareza, a objetividade e a pertinência das questões aos objetivos do estudo.

a) Bibliotecários - Foram realizadas entrevistas estruturadas com seis bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UNB). Como não houve problemas quanto ao roteiro das perguntas, conservou-se a versão original;

b) Professores e Alunos - Foram testadas três versões do questionário, em virtude de haver falhas em algumas questões. A versão preliminar foi respondida por seis docentes e 15 discentes do Curso de Mestrado em Administração da UNB.

Constatadas dificuldades na compreensão de algumas questões, os ajustes sugeridos foram realizados e testados com 12 alunos do Curso de Mestrado em Ciência da Informação. Como resultado deste segundo pré-teste, foram feitas sugestões quanto às opções de resposta para determinadas questões, no sentido de que oportunizassem aos respondentes uma outra variável de escolha.

A terceira versão foi testada por 3 discentes de pós- graduação em História e Ciência da Informação.

5.2.1.4 Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada no período compreendido entre abril e maio de 2000, mediante a utilização de questionário auto-administrável e de cinco entrevistas.

Foram distribuídos 76 questionários aos professores, e 200 aos alunos, num total de 276 questionários. O total destinado aos alunos visava garantir um retorno de 154 questionários, número determinado para a amostra desta pesquisa. No entanto, obteve-se um retorno de 156 questionários.

Do total de 76 professores participantes da pesquisa, somente 25 são professores efetivos da UEMA, 51 não pertencem ao quadro de docentes da UEMA.

Desse Desses total 13 pertencem a outras universidades na própria cidade e 38 são docentes de universidades fora de universidades fora do estado.

Os questionários foram aplicados pessoalmente a todos os professores do quadro efetivo da UEMA, com os de outras universidades da mesma cidade e com os alunos, possibilitando, assim, a garantia na devolução dos mesmos. Somente não se conseguiu aplicá-lo a quatro professores das outras universidades da mesma cidade, em virtude de estarem ausentes do estado durante todo o período da coleta de dados.

Quanto aos 38 docentes pertencentes a outras universidades fora do estado, o questionário foi enviado via e-mail acompanhado por uma carta solicitando sua contribuição e esclarecendo os objetivos da pesquisa, assim como orientações quanto ao preenchimento. Após o envio dos questionários, aguardou-se o retorno das respostas por 30 dias. Tendo em vista a demora, e não havendo manifestação por parte de alguns professores na devolução do questionário, realizou-se uma segunda tentativa, no mês de maio, via de fax, e-mail e contato telefônico individualmente, aos respondentes que não enviaram suas respostas, sensibilizando-os quanto à importância de sua contribuição.

Dos 38 questionários enviados para os professores de outros estados (Bahia, Paraíba, Pernambuco, Sergipe, Rio de Janeiro e Paraná), obteve-se um total de 13 devoluções, o que perfaz um total de 34,2% de respostas.

Considerando que seria investigada a totalidade do corpo docente ($n=76$) e obteve-se o retorno de 47 questionários, verificou-se que houve representatividade, pois os 29 dos professores que não devolveram o questionário eram de outras universidades e que não utilizam os serviços da biblioteca da UEMA, tendo em vista que só frequentam a UEMA quando lecionam o seu módulo no curso, além de, em alguns cursos, as aulas serem ministradas fora do *campus* universitário. Tal fato, constatou-se nos 13 questionários recebidos em que nenhum dos professores indicou a utilização da biblioteca da UEMA.

Tabela 1- Distribuição e devolução de questionários por Instituição

INSTITUIÇÃO	QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS	QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS
CEFET	2	2
UEMA	25	25
UFMA	11	7
UFPB	1	-
UFFS	1	-
UFPE	15	5
UFRJ	6	2
UFPR	11	5
UFSE	1	-
USU	3	1
TOTAL	76	47

Quanto às entrevistas com os bibliotecários, foram realizadas cinco, deixando de ser realizada apenas uma, tendo em vista que o bibliotecário encontrava-se fora do estado, em gozo de licença especial há vários meses.

O questionário e a entrevista utilizados para coleta e tratamento dos dados junto à população-alvo foram pré-codificados com base no formato de entrada de dados do Statistical Package for Social Sciences (SPSS) para análise das respostas.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Após o recebimento dos 47 questionários e realizadas as cinco entrevistas, efetuou-se a análise dos dados coletados.

A análise descritiva dos dados foi desenvolvida a partir das distribuições de frequências das variáveis selecionadas para o estudo.

6.1 Análise dos dados obtidos junto aos bibliotecários

6.1.1 Características pessoais

Confirmando a tendência de diversas pesquisas, conforme demonstram os resultados de pesquisa de BAPTISTA (1998), MATRUCCI (1996), GIACOMETI & VELOSO (1987), NANCE-MITCHELL (1996), na Biblioteca Central da UEMA todos os profissionais de Biblioteconomia são do sexo feminino,

Em relação ao maior nível de formação, constatou-se que somente um possui Curso de Especialização, e quatro têm como maior nível de formação a graduação em Biblioteconomia.

Em relação ao ano de conclusão do Curso de Biblioteconomia, detectou-se que três se graduaram na década de 70 e dois na década de 80.

Em relação ao tempo de exercício profissional, identificou-se que três dos respondentes possuem mais de 20 anos de exercício profissional e dois estão na faixa de 10 anos, o que vem demonstrar pouca rotatividade desses profissionais na instituição. Percebe-se, então, que devem possuir experiência profissional. Todos estão satisfeitos com o tipo de atividades que desenvolvem, conforme foi afirmado na opção "**outros**" da quinta questão da entrevista.

Quanto ao tempo de serviço na instituição, três possuem mais de 20 anos na instituição e dois, somente um ano e dois meses. Estas são exatamente as duas bibliotecárias que estão na faixa de dez anos de exercício na profissão, embora

recentemente admitidas na UEMA em virtude dos órgãos em que trabalhavam terem sido extintos e, sendo assim, foram redistribuídas para a Universidade, indicando, assim, que se tratam de profissionais experientes.

Relacionando o tempo de serviço com o tempo de formado, é encontrada a maior concentração dos bibliotecários, em torno da faixa de 20 anos, conforme demonstra a tabela abaixo.

Tabela 2 - Tempo de serviço na Instituição versus tempo de formado

ANO DE CONCLUSÃO	TEMPO NA INSTITUIÇÃO (em anos)		TOTAL
	0 - 10	11 - 20	
1972		1	1
1974		1	1
1976		1	1
1983	1		1
1985	1		1
TOTAL	2	1	5

Comparando-se o tempo de formado com o tempo de serviço, identificou-se que os bibliotecários que possuem menos tempo na instituição são os que possuem menos tempo de formado.

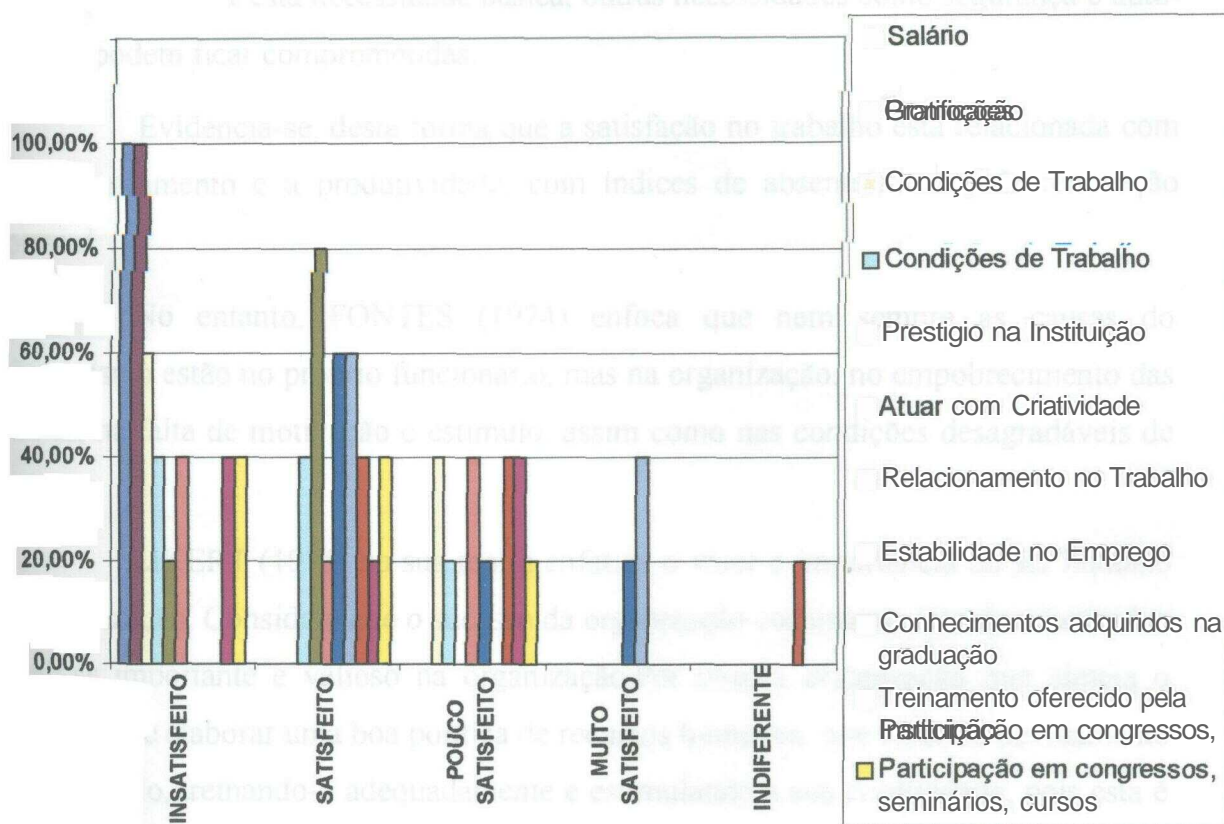
Analisando-se o ano de conclusão do curso e o tempo de exercício profissional, percebe-se que todos os bibliotecários investigados estudaram no período vigente do currículo antigo e pouco investimento houve em sua capacitação profissional, de modo a prepará-los para a nova exigência do mercado.

6.1.2 Atividades profissionais desenvolvidas

A questão da realização pessoal e profissional tem a ver com o *feedback* dado pela instituição. Para ASHFORD & CUMMINGS (1985), o uso do *feedback* serve para atenuar as incertezas e as ambiguidades que o indivíduo venha a sentir ao desempenhar o seu papel na organização.

Tentou-se, então, averiguar o grau de satisfação dos bibliotecários sobre alguns aspectos da sua instituição, conforme demonstra a figura 1. Foram unânicos em responder que, com referência ao salário, gratificações e incentivos recebidos estão inteiramente "insatisfeitos". Essa questão compreendia várias alternativas para resposta, para as quais os informantes deveriam dar códigos pré-estabelecidos (0= insatisfeito, 1=pouco satisfeito, 2= indiferente, 3=satisfeito, 4= muito satisfeito).

Figura 1 - Grau de satisfação dos bibliotecários na Instituição



4 insatisfação em relação ao salário recebido na instituição demonstrou-se fator de desmotivação, porém esta questão é muito complexa, visto que a aprovação, por exemplo, de um aumento salarial depende de disposições legais. Alguns respondentes mencionaram, durante a entrevista, a frustração de não poderem honrar com os compromissos familiares.

Com o intuito de minimizar essa insatisfação, as instituições podem adotar a política de valorização dos indivíduos, visto que é através do salário que o profissional muitas vezes tem seu valor reconhecido, é este que de certa forma determina a posição

desses profissionais na sociedade, não esquecendo que salário de certa forma está vinculado a satisfação profissional.

Sob tal enfoque, HERZBERG et al. (1969) identificou o salário como um dos fatores de higiene ou manutenção, isto é, a presença deste fator não causa grande satisfação, já a sua ausência ou a defasagem salarial causa grande insatisfação.

Para MASLOW (1943) o salário atende às necessidades fisiológicas do indivíduo, ou seja, serve para adquirir alimento, moradia e lazer. Quando não for possível satisfazer esta necessidade básica, outras necessidades como segurança e auto-estima podem ficar comprometidas.

Evidencia-se, desta forma que a satisfação no trabalho está relacionada com o comportamento e a produtividade, com índices de absenteísmo¹ e de renovação pessoal.

No entanto, FONTES (1974) enfoca que nem sempre as causas do absenteísmo estão no próprio funcionário, mas na organização, no empobrecimento das tarefas, na falta de motivação e estímulo, assim como nas condições desagradáveis de trabalho.

LIKERT (1975) na sua teoria enfatiza o valor e importância do ser humano na organização. Considera que o sucesso da organização consiste no fato de o indivíduo sentir-se importante e valioso na organização. Por isso, a organização que almeja o sucesso deve elaborar uma boa política de recursos humanos, que valorize devidamente o funcionário, treinando-o adequadamente e estimulando a sua criatividade, pois esta é uma das maiores fontes de inovação dentro da organização.

Convém ressaltar que outro item bastante destacado foi a estabilidade no emprego, tendo em vista que a maioria já possui bastante tempo de serviço na instituição, podendo usufruir da estabilidade, que, embora importante pode vir a ser um fator desmotivador, ou seja, acaba levando o profissional a não ter a preocupação com sua educação continuada, posto que seu emprego está garantido, caindo numa situação

¹ Expressão utilizada para designar as faltas ou ausências dos empregados ao trabalho.

de comodismo, e nem sequer lutar por melhores salários ou pela continuidade de sua formação.

Quanto as dificuldades encontradas pelos bibliotecários em suas funções, um identificou alguma, enquanto que quatro somente em alguns momentos encontram dificuldades no desenvolver de suas atividades.

Os motivos das dificuldades encontradas para realizar suas atividades profissionais, encontra-se relacionadas na tabela 3.

Tabela 3 - Dificuldades encontradas no desempenho das atividades

DIFICULDADES	QUANTIDADE		TOTAL
	SIM	ÃO	
Conhecimentos desatualizados	4	1	5
Ausência de cursos na área	1	4	5
Insuficiência de Equipamentos	3	2	5
Mobiliário deficiente	1	4	5

Das dificuldades apontadas, o conhecimento desatualizado, principalmente na área de tecnologia, foi expresso como preocupação da maioria dos profissionais entrevistados, devido à multiplicidade de suportes informacionais. Os bibliotecários não encontram dificuldades para a realização de suas atividades atuais, devido desenvolverem as mesmas de forma manual e rotineira, não exigindo a utilização de tecnologias. Constata-se assim, que os referidos profissionais necessitam de formação não somente para o emprego de novas tecnologias, mas também para o planejamento e organização da informação.

De acordo com FEITOSA (1999, p.42) "...nenhum profissional deverá abster-se dos conhecimentos relativos às Tecnologias de Informação e suas aplicações na área da Ciência da Informação.

Quanto à insuficiência de equipamentos e *mobiliário*, isto *representa* que a *direção* superior da universidade pouco tem investido junto à biblioteca, nesse sentido.

Perguntado se o conhecimento adquirido na universidade foi suficiente para desenvolver sua atividade profissional, três dos respondentes disseram que "sim" e dois indicaram que "não".

Aos que responderam negativamente, solicitou-se que informassem o motivo, e os mesmos justificaram:

- > falta de oportunidade de relacionar teoria e prática;
- devido à grande revolução na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Isso evidencia que os bibliotecários estão conscientes das novas habilidades e competências necessárias para melhor desempenharem um papel competitivo no atual mercado de informação.

Em contraposição às necessidades de formação impostas pelos avanços tecnológicos, como aponta TARAPANOFF (1997), as bases curriculares dos cursos brasileiros não atendem às facetas e papéis a serem assumidos pelo moderno profissional da informação.

"O registro, organização e disseminação do conhecimento pelo homem tem evoluído significativamente no decorrer dos anos, e hoje, colocando à disposição todo um aparato tecnológico que prevê a dinamicidade da informação, exige uma nova e diversificada forma de encaminhar o seu processamento - através de bases de dados, correio eletrônico, vídeo-texto etc..." (SOUSA et al., 1995, p.61).

Em relação a saber se o atendimento aos usuários é realizado pelo bibliotecário, quanto a esse ponto, por unanimidade, os respondentes afirmaram que "às vezes", devido à insuficiência de bibliotecários no quadro de pessoal da biblioteca, o atendimento não é realizado por este profissional.

O que vem ocorrendo é que, há alguns anos, diversos bibliotecários da biblioteca vêm se aposentando ou se desligando da instituição. Entretanto, não tem havido substituição destas vagas, ocasionando, assim, um atendimento cada vez mais precário.

Este dado leva a indagar como os usuários conseguem satisfazer suas demandas de informações, tendo em vista que, não sendo atendidos na maioria das

vezes pelo profissional bibliotecário em função do número de usuários *versus* número de bibliotecários, isto pode comprometer a imagem e o prestígio do profissional junto a seus clientes.

LOPES (1991, p.67), com muita propriedade, comenta que "o profissional do setor de referência deve idealmente ter o conhecimento de técnicas de busca em fontes informativas tradicionais e não convencionais, ser persistente e curioso, além de possuir qualidades que lhe facilitem o contato com o público".

A este respeito, TARAPANOFF (1981, p.14) enfatiza que a biblioteca universitária tem como função "apoiar as atividades da instituição universitária, provendo a infra-estrutura bibliográfica, documentária e informacional."

6.1.3 Gestão da biblioteca

Evidenciou-se que a direção da biblioteca tem participação efetiva no Conselho de Ensino (CONSEPE), um dos órgãos colegiados da universidade.

Através desse fórum, a biblioteca participa do planejamento e das tomadas de decisões para o direcionamento das ações da universidade. Considerando o planejamento um processo contínuo, uma intenção organizada de selecionar as melhores alternativas possíveis, visando alcançar os objetivos, então, investigou-se junto aos bibliotecários sobre o planejamento anual da biblioteca.

No cerne desta questão, quatro bibliotecários manifestaram, considerando desnecessário realizar um planejamento anual da biblioteca, e somente um indicou que o setor de sua responsabilidade realiza o planejamento das atividades a serem desenvolvidas. Tal fato caracteriza que os profissionais possuem uma visão pontual sobre essa atividade, sem perceberem que o planejamento da biblioteca deva ser integrado ao da universidade.

Em relação a esse ponto, essa função não é exercida na prática desses profissionais, em virtude dos bibliotecários desconhecerem sua importância e, portanto, não elaboram e apresentam de forma coerente e consistente, um planejamento que justifique a concessão de recursos específicos para a biblioteca.

Em relação a esse ponto, ALMEIDA (2000. p.2) afirma que o planejamento não está incorporado a rotina do bibliotecário, e quando ocorre é como atividade esporádica e não como atitude permanente. A referida autora acrescenta, ainda que "com a incorporação dessa prática, reduz-se o grau de incerteza na organização, limitam-se ações arbitrárias na organização, limitam-se ações arbitrárias e minimizam-se riscos, ao mesmo tempo que se dá rentabilidade máxima aos recursos, tira-se proveito de oportunidades, melhorando a qualidade de serviços e produtos, e garante-se a realização dos objetivos visados."

Sob este ponto de vista, acredita-se que o processo de planejamento, só se desenvolve e consolida quando é internalizada na cultura organizacional, a ponto de ser tão rotineiramente executado quanto qualquer outra função do processo gerencial.

Quanto ao quadro de pessoal existente na Biblioteca Central da EMA, identificou-se que o mesmo encontra-se constituído por sete bibliotecários, três assistentes de administração, quatro serviços gerais e um agente operacional.

Diante dessa realidade precária, verifica-se a deficiência de bibliotecários e auxiliares para atender a demanda dos usuários, nos três turnos de funcionamento da biblioteca, além da existência de desvios de função.

Investigando-se junto aos bibliotecários sobre a qualificação e quantidade de funcionários necessários para o bom andamento dos serviços da biblioteca, os mesmos sugeriram cujos dados encontram-se demonstrados na tabela 4.

Tabela 4 - Funcionários necessários para um melhor desempenho da biblioteca

CATEGORIA	QUANTIDADE
Bibliotecário	8
Digitador	4
Agente de Administração	3
Operacional de Serviços	4

6.1.4. Serviços

Perguntou-se aos bibliotecários, se os professores e alunos utilizam os serviços da biblioteca. Quatro indicaram que "sim" e um apontou que os mesmos "não" utilizam os serviços.

A este respeito, SOUZA NETO (1996) afirma que a finalidade de toda organização é satisfazer e superar as expectativas do cliente, oferecendo serviço de qualidade e que atenda as suas expectativas, de forma acessível confiável no tempo certo, de modo a garantir uma boa impressão, não só do produto, mas também da instituição.

Investigou-se, também, junto aos bibliotecários, se a biblioteca presta serviços diferenciados para os usuários de pós-graduação e demais usuários. Constatando-se a sua inexistência em virtude dos seguintes motivos:

- ▶ "carência de pessoal;
- ▶ acervo insuficiente;
- ▶ desnecessário em virtude de nunca ter sido solicitado pelos usuários
- ▶ *coleção desatualizada.*"

Outro aspecto considerado relevante, que se procurou *levantar junto aos bibliotecários*, foi *quanto* à existência de recursos *financeiros* para aquisição das publicações indicadas nas bibliografias das disciplinas. Todos os respondentes informaram da "não existência de recursos". Questionados sobre os motivos da inexistência desses recursos para tal atividade, os mesmos afirmaram que a biblioteca não é unidade orçamentaria.

Acredita-se que não se realiza pesquisa sem um adequado suporte de informações, portanto, os recursos informacionais são considerados o aparato para apoiar o ensino e a pesquisa, principalmente dos cursos de pós-graduação, além de contribuir para a geração de novos conhecimentos.

Corroborando tal afirmativa, CAMPELO (1994) comenta que, em virtude das restrições orçamentarias e financeiras impostas às bibliotecas universitárias nos últimos anos, tornaram-se os recursos escassos para manutenção e atualização de seus acervos, *dificultando* o atendimento da demanda por seus serviços. Por outro lado, o crescente volume de novas publicações lançadas no mercado, em curto espaço de tempo, fizeram com que as bibliotecas não absorvessem as novas informações

produzidas, contribuindo assim para a sua participação em redes e sistemas cooperativos.

Apesar do avanço da tecnologia de comunicação, verificou-se que a Biblioteca Central não está trabalhando em cooperação, ou seja, não se encontra integrada em nenhuma rede ou sistema cooperativo de informação, nem está conectada à Internet, que possibilita a ligação de todas as redes eletrônicas de acesso público, além de disponibilizar vários serviços para acesso e disseminação da informação. *Pode-se afirmar, sem dúvida, que é utópica a pretensão da mesma de conseguir satisfazer as necessidades da sua comunidade de pós-graduação tão somente com os recursos de informação disponíveis em sua coleção.*

Quanto à divulgação das publicações recém-chegadas na biblioteca, investigou-se se disponibilizavam esse tipo de serviço aos seus usuários. Quatro bibliotecários afirmaram que “**não**” e um indicou que “**sim**”. Os motivos citados de não divulgarem os materiais adquiridos pela biblioteca são: a "**falta de recursos humanos para executar o trabalho**" e o "**número insuficiente de publicações chegadas na biblioteca**". Isto não justifica os usuários não serem informados sobre a incorporação de uma ou duas publicações no acervo.

Evidencia-se assim, que a unidade de informação possui uma série de restrições, tanto de coleção, recursos humanos e financeiros, sendo então de vital importância que os profissionais bibliotecários atuem de forma pró-ativa, propondo um novo modelo de gestão de forma a modificar a situação vigente.

Por outro lado, tendo a biblioteca limitações de acervo e possuindo como função básica prover acesso à informação, explorando primeiramente o acervo da própria biblioteca e depois o acervo de algumas outras, investigou-se então se os bibliotecários buscam auxílio em outras bibliotecas quando o usuário solicita determinada informação que a biblioteca não possui. Obteve-se como resposta de três bibliotecários que a biblioteca "não" realiza buscas em outras bibliotecas, devido à carência de recursos humanos. Somente um bibliotecário sinalizou que, "**às vezes**", a biblioteca realiza buscas em outras bibliotecas.

Com base no exposto, concluiu-se que a biblioteca não adota o novo paradigma de modelo de prestação de serviços com base no acesso à informação, compartilhando recursos entre diferentes provedores de informação. Conforme SILVA (1986, p.213) "a cooperação foi a solução encontrada pelas bibliotecas para suprir as demandas de seus usuários, ampliar os recursos informacionais e racionalizar os recursos financeiros."

É nesse contexto que os serviços de comutação bibliográfica nacional e internacional se inserem, possibilitando ao usuário o acesso à cópia de documentos.

Sabe-se que, através das redes eletrônicas, a comunicação e o acesso aumentam o potencial e modificam o entendimento da biblioteca, não mais limitada a uma estrutura física. Sendo assim, a gestão da Biblioteca Central necessita adquirir habilidades gerenciais para negociar acordos com diferentes parceiros e administrar internamente as mudanças que estes acordos acarretam nos processos administrativo e operacional, além de ser a única solução para conter gastos e proporcionar os serviços necessários aos seus usuários.

Para SAUNDERS (1979, p.14), a rede é o meio "pelo qual um serviço particular de biblioteca e informação pode ter acesso sistemático aos recursos de outras unidades, para beneficiar seus próprios usuários."

Como maneira de averiguar se os usuários da biblioteca sabiam autodeterminar-se na busca das informações, indagou-se aos bibliotecários se aqueles utilizavam os catálogos da biblioteca. Como resultado, três bibliotecários afirmaram que os usuários utilizam os catálogos e dois negaram essa utilização.

Na questão seguinte, tentou-se identificar se, na percepção dos bibliotecários, os usuários sentiam dificuldades na utilização do catálogo, um bibliotecário afirmou que "sim" e quatro que "não".

Quanto ao treinamento para a utilização dos catálogos, os bibliotecários, por unanimidade, afirmaram que não oferecem esse tipo de serviço em virtude da carência de pessoal na biblioteca, e uma das bibliotecárias apontou a ausência de bibliotecário de referência.

Sabe-se que a pós-graduação exige dos alunos e professores maior tempo para leitura e pesquisa. Sendo assim, através da questão 20, questionou-se a existência de um prazo maior de empréstimo para os mesmos. Caso a resposta fosse negativa, que *os respondentes indicassem motivos. Todos os bibliotecários justificaram* impossibilidade do aumento do prazo, em virtude da insuficiência de número de exemplares dos títulos existentes na unidade de informação.

Em relação a esse ponto, as respostas confirmam com as informações já indicadas quanto a não prestação de serviços diferenciados para os usuários de pós-graduação.

Foi perguntado aos bibliotecários se os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pela biblioteca, obtendo-se maior concentração de resposta em "às vezes". Os motivos citados quanto à insatisfação foram: ausência de material bibliográfico, periódicos especializados; carência de pessoal; insuficiência de recursos informacionais e inexistência de bases de dados.

Evidenciou-se a impossibilidade da unidade de informação em prover aos seus usuários melhor prestação de serviços, tendo em vista que os usuários de pós-graduação necessitam de informações filtradas, precisas e qualitativas.

A este respeito, BARROS (1997, p. 11) enfatiza que o bibliotecário deve buscar informações para satisfazer as necessidades dos seus usuários, mesmo que estas informações não estejam fisicamente presentes na unidade que atua.

Se uma organização deseja satisfazer as necessidades de seus usuários, ela precisa identificá-las, através de estudos de usuários, que são "... investigações que se fazem para saber de que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para se saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou centro de documentação estão sendo satisfeitas de maneira adequada." (FIGUEIREDO, 1979)

Complementando esse rol de questões, julgou-se oportuno averiguar a satisfação das condições da biblioteca quanto à leitura e estudo, tendo em vista que se considera fator vital para a eficácia dos serviços da biblioteca. As opiniões foram heterogêneas, ou seja, um bibliotecário apontou que a biblioteca "não" oferece

condições satisfatórias. em virtude da falta de iluminação adequada e acústica, enquanto dois apontaram "às **vezes**" e dois informaram que "**sim**".

Por outro lado, um aspecto relevante que se procurou levantar junto aos informantes foi se tinham recebido algum tipo de treinamento antes de assumir as funções que desenvolvem. Um informante afirmou que "**sim**", em virtude de que iria substituir a bibliotecária que estava se afastando das atividades técnicas da UEMA, e os restantes afirmaram que "**não**".

Através das questões 25 e 26, indagou-se sobre a atualização profissional, os meios utilizados e os motivos da falta de atualização. Os dados encontrados indicaram que quatro bibliotecários "às **vezes**" se atualizam e somente um afirmou que "**não**" se atualiza. Quanto aos motivos da "não atualização" detectou-se :

- > por unanimidade, os bibliotecários afirmaram ausência de recursos financeiros da instituição para este fim;
- três afirmaram a ausência de cursos específicos na sua área de atuação;
- um mencionou os locais dos cursos serem inacessíveis.

Nas bibliotecas universitárias, o objetivo principal é propiciar que as necessidades informacionais dos usuários sejam supridas de modo eficaz e com agregação de valor. Por esta razão, é fundamental que estas unidades invistam na formação continuada de seus profissionais.

Quanto às ocasiões em que têm procurado sua atualização profissional, os dados encontram-se demonstrados na tabela 5:

Tabela 5 - Ocasões para a busca da educação continuada

OCASIÕES	Nº.RESPONDENTES
Quando sentiu <i>efasagem</i> nos seus conhecimentos	2
Na hora dos concursos	1
Para melhoria qualitativa dos serviços	5
Enriquecimento interior como profissional	4
Para enriquecer o currículo	4

Os dados evidenciam que todos os bibliotecários buscam sua educação *continuada para a melhoria qualitativa dos serviços, por isso para a busca da educação* continuada utilizados para a busca de atualização profissional, os resultados são apresentados na tabela 6.

Tabela 6 - Meios utilizados para a busca de atualização profissional

MEIOS UTILIZADOS	Nº. RESPONDENTES
Conversa com colegas	3
Leitura de revistas nacionais da área	4
<i>Cursos curtos oferecidos por associações</i>	2
Participação em congressos e outros eventos	3

Embora a "**leitura de revistas nacionais**" seja o meio mais utilizado, identificou-se, na entrevista, que nenhum dos bibliotecários possui assinatura das revistas da área, assim como não frequentam outra biblioteca. Sendo assim, questiona-se: Como os bibliotecários realizam suas leituras em revistas especializadas na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, se a biblioteca não as possui no seu acervo e não utiliza o sistema de comutação bibliográfica?

Com o objetivo de levantar informações sobre o tipo de eventos que os bibliotecários costumam participar, foram elaboradas as questões 28 e 29.

Tabela 7- Participação em eventos da área

EVENTOS	PARTICIPAÇÃO		
	SIM	ÀS VEZES	NÃO
Cursos	2	2	1
Seminários, Congressos, Conferências, Jornadas	3	2	-

Na tentativa de identificar se a UEMA, realmente investe na capacitação dos seus profissionais, através da questão 30 e 31, buscou-se confirmar se a universidade demonstra interesse da participação dos bibliotecários nos diversos eventos da área e se os custos são pagos pela mesma.

Quanto ao interesse da universidade na capacitação de seus profissionais, na **percepção** dos bibliotecários os resultados demonstram que:

- a) um bibliotecário afirma que existe interesse por parte da universidade em capacitar seus profissionais;
- b) dois bibliotecários afirmaram que "**às vezes**";
- c) dois bibliotecários apontam que "**não**" existe interesse na capacitação de seu capital humano.

A maioria dos bibliotecários (n=3), mencionou que "**paga com seus próprios recursos**" para participar nos diversos eventos da área de Biblioteconomia, enquanto dois bibliotecários mencionaram que a "universidade paga" a sua participação nos diversos eventos.

Analisando-se os dados obtidos, verifica-se que, na percepção dos bibliotecários, a universidade investe na sua capacitação profissional. Entretanto, na realidade, observou-se um cenário diferente, constatando-se que a instituição não possui uma política de recursos humanos que norteiem ações voltadas para a admissão, preparação e manutenção dos seus funcionários.

A iniciativa em participar dos diversos eventos da área, sempre é de iniciativa do profissional e não institucional, fato esse confirmado quando a maioria dos bibliotecários (n=3) mencionou que "**pagam com seus próprios recursos**".

Ressalte-se que, estes dados confirmam os resultados indicados na tabela 3, em que a maioria dos bibliotecários (n=4) aponta seus conhecimentos desatualizados.

Quanto aos conhecimentos adquiridos nos treinamentos realizados, foi questionado se os profissionais conseguem colocá-los em prática na instituição. Obteve-se três indicações positivas e duas negativas, apontando como motivo a ausência de materiais e equipamentos na instituição.

6.2 Análise dos dados obtidos junto aos professores e alunos

Neste item, são apresentados os dados coletados através do questionário aplicado aos professores e alunos de pós-graduação da UEMA. Foram analisados 156 questionários de alunos e 49 de professores, sendo mostrados os resultados da tabulação, por meio da análise descritiva, cuja representação gráfica pode ser observada na tabela a seguir.

Tabela 8 - Distribuição dos questionários entre os professores e alunos

CATEGORIA	QUESTIONÁRIOS ENVIADOS	QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS	%
Professores	76	49	64,4
Alunos	200	156	78,0

Os 76 questionários dos professores foram distribuídos pessoalmente, para os residentes em São Luís, e via *e-mail* para os professores de outras universidades. Os remetidos via *e-mail* necessitaram várias chamadas consecutivas solicitando se a devolução, tendo em vista que o período de distribuição e retomo coincidiu com a paralisação das atividades acadêmicas nas universidades federais brasileiras.

Do universo de 307 alunos de pós-graduação, a amostra foi de 154 alunos, entretanto distribuíram-se 200 questionários, de modo a garantir a representatividade dessa amostra, conseguindo-se obter um retorno de 78,0%, ou seja, de 156 questionários.

6.2.1 Serviços prestados

Quanto aos serviços prestados serão abordados os resultados obtidos quanto às questões referentes à utilização da biblioteca, horário de funcionamento, utilização dos serviços, prazo de empréstimo, acessibilidade a recursos informacionais atualizados, organização e localização dos recursos informacionais, satisfação dos usuários quanto ao atendimento, divulgação, treinamento para utilização dos serviços e avaliação dos serviços.

a) utilização da biblioteca

Questionou-se sobre a utilização dos serviços da biblioteca, obtendo-se os resultados demonstrados na tabela 9.

Tabela 9 - Utilização dos serviços da Biblioteca Central

CATEGORIA	UTILIZA A BIBLIOTECA	%	NÃO UTILIZA A BIBLIOTECA	%
Professor	8	16,3	41	83,7
Aluno	116	74,3	40	25,7

Diante do resultado obtido, observa-se que a biblioteca da UEMA não é a principal fonte de obtenção de informação para os professores. Segundo WOODS (1965), o uso da biblioteca por estudantes é muito influenciado pelo uso que os professores fazem da mesma, ou seja, quando os docentes usam a biblioteca os discentes também a usam. Entretanto, no resultado da pesquisa, o número de alunos que utilizam a biblioteca foi expressivo, embora tenha observado os resultados da frequência da biblioteca ocorre **eventualmente**, conforme demonstra a tabela 11.

Quanto ao tipo de serviços utilizados pelos usuários, os respondentes assinalaram os que constam na tabela 10.

Tabela 10 - Serviços utilizados pelos usuários

SERVIÇOS	SIM	%	NÃO	%	RESPONDENTES
Cópias xerox	48	38,7	76	61,3	124
Orientação no uso do catálogo	7	5,8	113	94,2	120
Levantamento bibliográfico	22	18,0	120	82,0	122
Reserva	9	7,5	111	92,5	120
COMUT	3	2,5	117	97,5	120
Empréstimo	85	68,6	39	31,4	124
Normalização de trabalhos	52	42,6	70	84,8	124
Outros serviços	—	—	124	100,0	124

As respostas indicaram que, o serviço de empréstimo apresentou um número significativo, pois os 68,6% utilizam este serviço, enquanto o serviço de COMUT (2,5%) e orientação no uso do catálogo (5,8%) demonstraram ser praticamente desconhecidos para a comunidade universitária de pós-graduação.

Por outro lado, convém destacar que o interesse em participar e implantar o Serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT) na UEMA foi uma iniciativa da Coordenação do Curso de Mestrado de Agroecologia, encontrando-se, portanto, sob a sua responsabilidade e localizado no prédio do Curso de Agronomia, e não na Biblioteca Central.

No entanto, constatou-se nos resultados da pesquisa que existe um total desconhecimento deste serviço pelos informantes dos outros cursos de pós-graduação, e somente alguns alunos e professores do Curso de Agroecologia conhecem e utilizam o mesmo.

Parafrazeando SAMPAIO & SABADINI (1998, p.48), o objetivo do COMUT é a troca de documentos entre a rede de bibliotecas participantes do sistema, "...possibilitando ao leitor o acesso à cópia do documento seja nacional ou internacional."

Ressalte-se que a experiência, nacional e internacional, sobre a utilização desse serviço é mais intensiva nas instituições de ensino mais desenvolvidas, que realizam pesquisa e ensino de pós-graduação. Com relação a esse ponto, pode-se

afirmar que existe um certo paradoxo. tendo em vista que exatamente as instituições, mais precárias e em desenvolvimento. a utilização do COMUT é sempre residual. sendo um serviço pouco utilizado.

Constata-se ainda que nas universidades e instituições de pesquisa mais desenvolvidas, os métodos de ensino e pesquisa requerem uma pesquisa bibliográfica mais ampliada e seletiva, enquanto que as demais não exigem a utilização desses mecanismos.

b) horário de funcionamento

Quanto à conveniência do horário de funcionamento da biblioteca, dos 123 respondentes. 98 (79,7%) afirmaram que estão satisfeitos, enquanto 25 (20,3%) declararam-se insatisfeitos pelos seguintes motivos:

- "- não funciona aos sábados, domingo e feriados;
- não satisfaz a clientela do turno noturno;
- o horário noturno da biblioteca não coincide com o horário acadêmico".

c) frequência à biblioteca

No que concerne à frequência à biblioteca, as respostas são apresentadas na tabela a seguir.

Tabela 11 -Frequência à biblioteca pelos professores e alunos de pós-graduação

FREQUÊNCIA	RESPONDENTES	%
Nunca	3	1,5
Eventual	81	39,5
Semestral	13	6,3
Mensal	9	4,4
Quinzenal	7	3,4
Mais de uma vez por semana	5	2,4
Semanal	4	2,0
Diária	2	1,0

Com base nesse resultado, pode-se afirmar que os usuários a frequentam “**eventualmente**” (39,5%), em virtude dos recursos informacionais da biblioteca não atenderem satisfatoriamente suas necessidades informacionais.

d) prazo de empréstimo

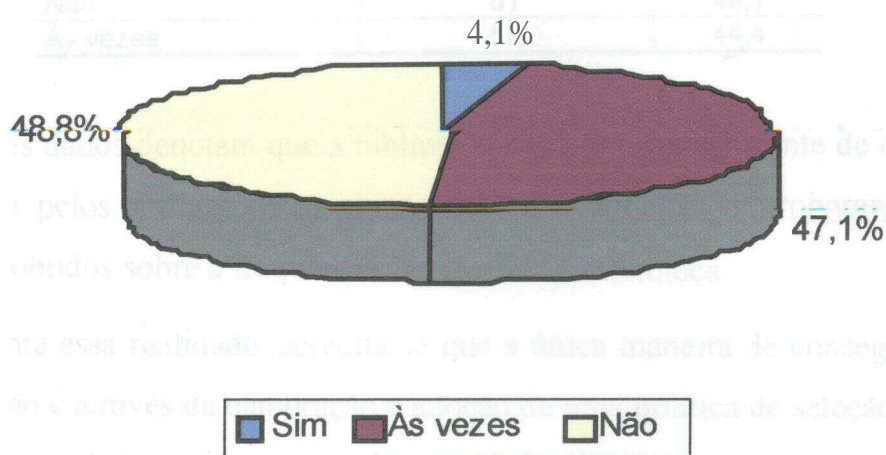
Analisando se o prazo de empréstimo era suficiente para as suas leituras e pesquisas, constatou-se que dos 123 informantes, 89 respondentes (72,3%) consideraram o prazo suficiente e 34 (27,7%), que "não". Dentre as razões citadas quanto à insatisfação destacaram-se:

- “- conforme a atividade a ser desenvolvida o tempo é insuficiente;
- devido ao volume de leitura que os cursos de pós-graduação exige, o prazo de empréstimo deveria ser maior;
- o prazo não é suficiente para as atividades de pesquisa;
- sete dias é um prazo insuficiente para realizar uma leitura mais aprofundada”.

e) acessibilidade a recursos informacionais atualizações

Em relação à existência na biblioteca das publicações recomendadas nas bibliografias das diversas disciplinas dos cursos de **pós-graduação**, encontrou-se o seguinte cenário.

Figura 2 - Existência de publicações recomendadas nas bibliografias das disciplinas



De acordo com a figura 2, percebeu-se que o índice de respostas positivas 4,1% foi pouco representativo, se comparado com as negativas 48,8%, enquanto 47,1 % expressaram que "**às vezes**" existem na biblioteca as publicações recomendadas na **bibliografia** das disciplinas. Tal fato ocorre, em virtude da ausência de uma política de formação e desenvolvimento dos seus recursos informacionais, refletindo substancialmente as avaliações realizadas nos cursos de pós-graduação pela CAPES, uma vez que uma das exigências básicas desse órgão é a existência de material bibliográfico **atualizado**.

Com relação ao item obtenção de informação **atualizada** para apoiar a elaboração dos trabalhos acadêmicos e/ou dissertação (questão 14), verificou-se que a biblioteca não possui um acervo atualizado (49,1%) e condizente com as demandas dos seus usuários, conforme demonstra a tabela 12.

É importante salientar que os recursos informacionais da biblioteca universitária, devem apoiar ao currículo e programas da própria universidade. Essencialmente essas coleções devem ser capazes de suprir as necessidades básicas de informação da comunidade universitária.

Tabela 12 - Obtenção de informações atualizadas

INFORMAÇÃO ATUALIZADA	NÚMERO DE RESPONDENTES	%
Sim	8	6,5
Não	61	49,1
As vezes	55	44,4

Esses dados denotam que a biblioteca não é a principal fonte de obtenção de informação pelos professores e alunos de pós-graduação, corroborando com os resultados obtidos sobre a frequência "eventual" à biblioteca.

Diante essa realidade, acredita-se que a única maneira de conseguir reverter essa situação é através da elaboração e adoção de uma política de seleção, definindo prioridades, estabelecendo critérios de prioridades no processo.

Dentre os principais motivos mencionados, pelos respondentes, como dificuldades, para a obtenção de informação atualizada, destacam-se:

relacionado ao acervo

- “- inexistência de publicações atualizadas para a disciplina que leciono, embora já tenha indicado várias vezes a bibliografia necessária;
- ausência de uma política de aquisição e atualização da coleção;
- a coleção de periódico encontra-se muito desatualizada;
- acervo mínimo para cursos de pós-graduação;
 - acervo muito desatualiza
 - do, necessita atualizar os livros e a coleção de periódicos;

- poucas opções de títulos e quantidade insuficiente de exemplares;
- inexistência de acesso a Internet;
- as publicações estão mais indicadas para a graduação, entretanto bastante desatualizadas;
- inexistência de publicações com edições atualizadas;
- sendo os cursos de licenciaturas novos na UEMA, o acesso à área é ainda restrito";
área é ainda restrito";

► **relacionados à administração da universidade**

- “- incompetência da administração geral;
- falta de apoio total da administração superior para com a biblioteca;
- a biblioteca não é prioridade da administração superior da UEMA.”.

Na análise dos resultados, verificou-se nos motivos mencionados uma consciência dos informantes da inexistência de publicações atualizadas na biblioteca, da necessidade de utilização da Internet, coleção de periódicos como canais de obtenção de informação atualizada e corrente, e falta de apoio da administração superior para com a biblioteca.

Além do mais, no atual contexto, não se justifica mais a ausência de tecnologia para auxiliar com rapidez a obtenção da informação, onde quer que ela esteja.

Correlacionando esses dados com os encontrados nas entrevistas dos bibliotecários, tem-se a confirmação que a biblioteca não tem um plano de ação e isso compromete os serviços prestados aos usuários.

f) organização e localização dos recursos informacionais

No tocante a organização das publicações nas estantes, os informantes apontaram que a ordenação utilizada permite uma rápida localização do material.

Quanto à localização das publicações no acervo da biblioteca, os dados encontram-se demonstrados na tabela 13.

Tabela 13 - Localização dos recursos mformacionais

LOCALIZAÇÃO DAS PUBLICAÇÕES	SIM	%	NÃO	%
Catálogo manual	16	13,0	107	87,0
Diretamente às estantes	90	73,2	33	26,8
Pergunta ao bibliotecário	56	45,9	66	54,1
Dificuldade em localizar	9	7,4	113	92,6
Outro meio	2	1,7	117	98,3

Evidenciou-se que 73,2% dos informantes se dirigirem diretamente às estantes, por considerarem ser o recurso mais prático. Quanto aos outros meios utilizados pelos mesmos para a localização, os mesmos citaram o "**auxílio dos colegas**".

As principais dificuldades elencadas pelos respondentes para localizar os recursos informacionais na biblioteca, foram:

- “- a sinalização das estantes é deficiente;
- - falta melhor organização e conservação;
- as publicações nem sempre se encontram organizadas nas prateleiras".

Sendo o catálogo um instrumento que facilita a busca de informações na biblioteca, tendo como objetivo auxiliar o usuário a determinar e localizar os itens disponíveis que melhor respondam aos seus interesses, investigou-se através das questões 4 e 5 sobre a sua utilização para a rápida localização das publicações.

A questão de número 4 levantou dados sobre a utilização do catálogo, cujos resultados estão indicados na figura 3.

Figura 3 - Utilização do catálogo para localização das publicações



Quanto à questão de número 5, sobre a compreensão das fichas do catálogo, 45,1 % dos sujeitos informaram que "não" são de fácil compreensão e 54,9% afirmaram que "sim".

Os motivos citados por eles, portanto, "não utilizam" o catálogo encontram-se abaixo relacionados:

- considera mais rápido ir diretamente às estantes;
- familiarizei-me com a localização dos livros nas estantes da minha área;
- não possui nenhum funcionário para orientar quanto ao seu manuseio;
- é mais cómodo perguntar a um colega;
- desconhece a existência de catálogo para uso do usuário;
- sempre está com o bibliotecário;
- a maior parte das publicações não possui fichas no catálogo;
- as fichas são bastante confusas por causa dos códigos;

- sendo fichas manuais, o catálogo encontra-se sempre desorganizado e desatualizado.”

Dentre alguns dos motivos mencionados, nota-se que o usuário está confundindo o catálogo de uso do público com o catálogo de controle de empréstimo, tendo em vista que o funcionário desse setor está sempre utilizando o mesmo para a realização das solicitações de empréstimo e devolução das publicações.

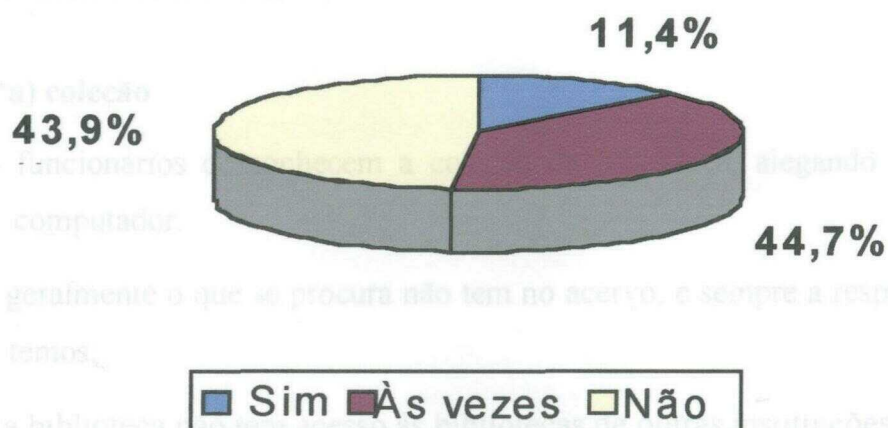
A dificuldade em manusear as fichas do catálogo faz com que o usuário recorra diretamente as estantes ou a qualquer funcionário da biblioteca, na esperança de conseguir a informação desejada ou desista dela ao deparar-se com as dificuldades, ignorando o papel do bibliotecário, dado esteja demonstrado na tabela 13 sobre a localização dos recursos informacionais.

g) satisfação dos usuários quanto ao atendimento

Sabe-se que os clientes constituem a razão da existência da unidade de informação, visto que, sem um mercado ao qual dedicar os esforços do seu trabalho, torna-se sem sentido a existência da mesma.

Sendo assim, investigou-se, através das questões 8, 10, 20 e 23, a percepção dos usuários de pós-graduação, quanto à satisfação do atendimento prestado pelos bibliotecários, cujos resultados encontram-se na figura 4.

Figura 4 – Satisfação com o atendimento prestado pelos bibliotecários



Com os resultados obtidos, evidenciou-se que os bibliotecários não vêm atendendo satisfatoriamente às necessidades de informação dos alunos e professores de pós-graduação, pois o índice de respostas afirmativas (11,4%) foi pouco representativo se comparado com as negativas (43,9%), sendo "às vezes" apresentado um índice de 44,7%.

Investigou-se também, a iniciativa e a habilidade do profissional bibliotecário para a realização de buscas de documentos em outras unidades de informação, quando os mesmos **inexistem** na biblioteca da UEMA, de modo a atender às solicitações dos seus usuários.

Em relação a esse ponto, os resultados indicaram que 0,8% dos respondentes consideraram o bibliotecário "**possuir**" habilidade para realizar essas buscas em outras bibliotecas, 20,3 % indicaram "**às vezes**" e 78 % consideram os **profissionais "sem"** habilidade para realizar esta atividade.

Questionou-se também se os bibliotecários anotam as solicitações dos usuários sobre os documentos inexistentes na biblioteca, para posterior aquisição (questão 20). Com os dados obtidos, verificou-se que 6,5 % dos respondentes afirmaram que "**sim**", 29,3 % "**às vezes**" e 64,2 % indicaram que "**não**".

Tentou-se investigar os motivos da não satisfação da informação fornecida pelo bibliotecário aos usuários, através de uma questão aberta, no qual as respostas encontram-se abaixo relacionadas:

"a) coleção

- funcionários desconhecem a coleção da biblioteca, alegando a falta de computador;
- geralmente o que se procura não tem no acervo, e sempre a resposta é não temos;
- a biblioteca não tem acesso as bibliotecas de outras instituições;
- a biblioteca não tem recursos financeiros para aquisição, em virtude da falta de interesse e da má administração do reitor;

b) novas tecnologias

- hoje, na era da informática, a biblioteca ainda não se encontra ligada à Internet;
- a forma de atendimento é ainda muito primitiva, a biblioteca necessita urgentemente informatizar seus serviços;
- se informatizassem os serviços facilitaria no fornecimento das informações aos usuários com mais rapidez e precisão;
- a biblioteca não possui infra-estrutura para dar suporte a esse tipo de serviço;
- para a realização dessa atividade é necessário que a biblioteca possua recursos humanos qualificados e recursos tecnológicos;

c) bibliotecário e auxiliares

- os bibliotecários não se empenham junto à administração superior para adquirir o material solicitado;
- os bibliotecários não são motivados para a profissão;

- nunca encontrei um bibliotecário disponível para auxiliar na busca da informação;
- nem sempre têm conhecimento sobre o assunto solicitado, muitas vezes desconhecem o acervo;
- os bibliotecários necessitam se reciclar, pois estão despreparados e desatualizados para atender às demandas de informação;
- os bibliotecários não estão preparados para trabalhar com o público, pois existe má vontade e mau humor;
- não existe preocupação dos funcionários do atendimento em anotar as solicitações não atendidas;
- algumas vezes o funcionário que está no atendimento não entende do serviço que realiza, acredito que não seja bibliotecário;
- a informação que o usuário sempre recebe e para procurar nas prateleiras, apontando o corredor onde a publicação está na estante;
- há uma acomodação total por parte dos funcionários;
- não estão suficientemente preparados para dar orientação correta ao usuário, em virtude da insegurança em fornecer as informações."

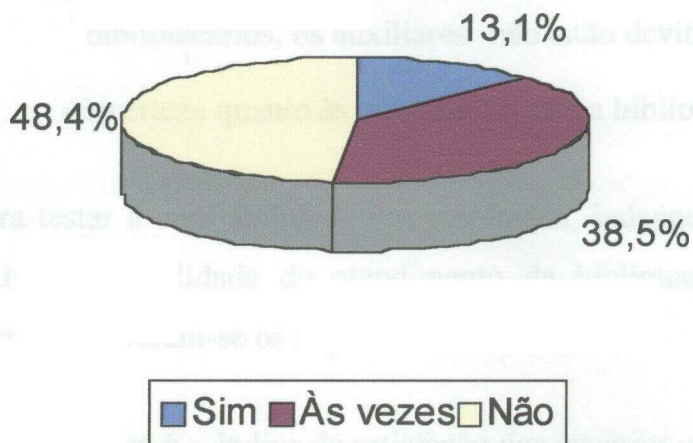
Analisando os comentários dos respondentes, nota-se que os relatos fornecidos referem-se à prática e habilidades do profissional bibliotecário, e da ausência de novas tecnologias para agilizar o acesso à informação. Entretanto, evidenciou-se que existe uma consciência por parte de alguns respondentes que nem sempre o atendimento ao usuário é realizado pelo bibliotecário. Fato este já constatado nos resultados das entrevistas com os bibliotecários, quando os mesmos confirmaram que a biblioteca não possui um serviço de referência.

Ao analisar esse cenário, os comentários apontam que os usuários de pós-graduação não estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Biblioteca Central.

Quanto à questão 9, o objetivo era identificar, na percepção dos usuários, se os funcionários da biblioteca (bibliotecários e auxiliares) estão treinados para

exercerem suas **funções**. Analisando os resultados **obtidos**, verificou-se que os dados **confirmam** com os motivos indicados da não satisfação da informação fornecida pelo bibliotecário, cujos resultados encontram-se demonstrados na **figura 5**.

Figura 5 - Funcionários treinados para o atendimento ao usuário



Apesar de **16 respondentes (13,1%)** perceberem que os **funcionários "estão treinados"**, 48,4 % sinalizaram que os funcionários **"não"** se encontram treinados para o atendimento do usuário, e 38,5 % indicaram **"às vezes"**.

Diante deste contexto, evidencia-se que a **UEMA** necessita implantar um modelo de gestão para a Biblioteca Central, de modo a melhorar o desempenho e a imagem do seu capital humano, e oferecer um atendimento de melhor qualidade aos seus usuários.

No cerne desta questão, o treinamento em serviço pode ser utilizada, pois o custo é baixo e apresenta bons resultados, além de constituir a forma mais comum de transmitir os ensinamentos necessários à sua equipe de funcionários.

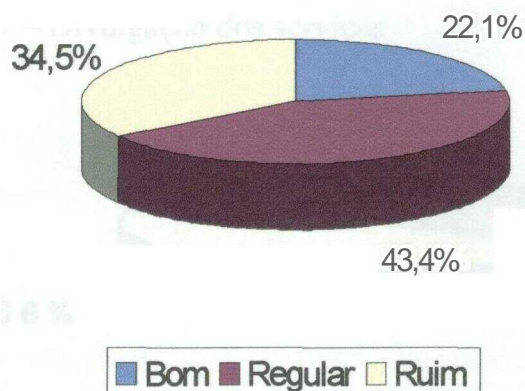
Os motivos citados pelos respondentes que não consideram os funcionários treinados para exercerem suas funções desta maneira dos

“- falta de treinamento e empenho dos profissionais;

- muitos não são capacitados, muitas das vezes não fornecem a informação **correta**;
- ausência de relações humanas;
- não são treinadas e nem comunicativas;
- há **despreparo** no atendimento;
- como o atendimento ao usuário nem sempre é realizado pelos bibliotecários, os auxiliares não estão devidamente preparados;
- incerteza quanto às publicações que a biblioteca possui."

Para testar a **confiabilidade** dos resultados, indagou-se aos respondentes quanto ao nível de qualidade do atendimento da biblioteca para com os seus usuários, no qual **obtiveram-se** os seguintes resultados:

Figura 6 - índice de satisfação dos usuários quanto ao atendimento



Acredita-se que tais resultados possam ser decorrentes da biblioteca não possuir um bibliotecário de referência, de fato para o atendimento aos usuários, em virtude da carência de capital humano, ocasionando assim um descontentamento com o atendimento prestado. A direção da Biblioteca Central tem que se

conscientizar de que é imprescindível para a boa imagem do sistema de informação, a existência de **profissional** capacitado na referência, para prestar serviços relevantes e interação com os usuários, deixando as tarefas de menor responsabilidade para serem executadas por auxiliares devidamente treinados e sob a supervisão direta dos bibliotecários do setor.

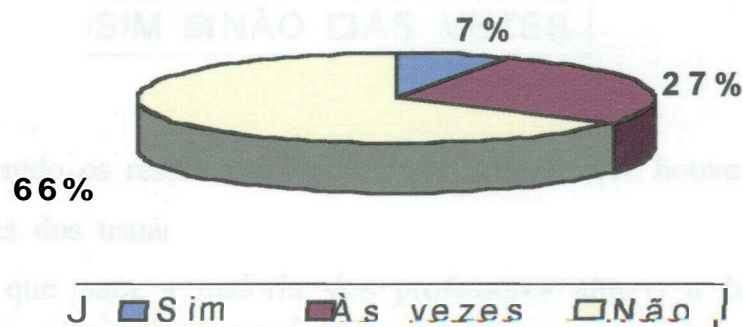
Sob esse **prisma**, ALMEIDA (2000, p. 73) considera a satisfação do cliente “**um** dos critérios mais importantes para se avaliar a eficácia e a qualidade do serviço.”

Com esses resultados percebe-se que existe pouco compromisso e interesse da direção superior da universidade em investir na Biblioteca Central, de modo a atender as demandas solicitadas pelos usuários.

h) divulgação

Com relação à questão sobre a divulgação dos serviços e das publicações **recém-adquirida** pela **biblioteca**, encontrou-se o seguinte resultado, demonstrado na figura 7.

Figura 7 - Divulgação dos serviço 27 %



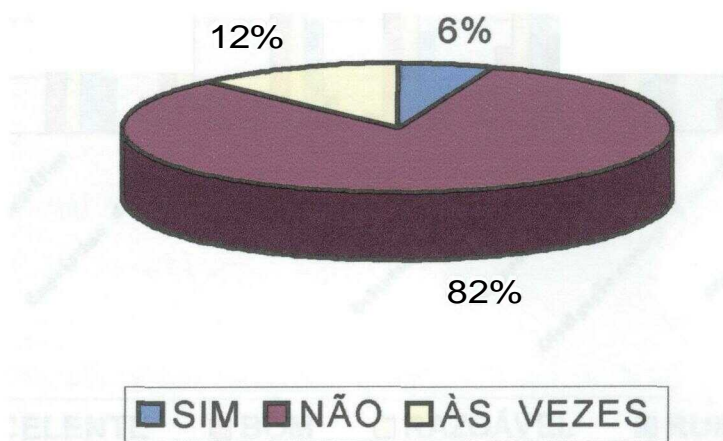
As respostas indicaram que a biblioteca realmente não possui um plano de divulgação. Sendo assim, torna-se imprescindível a elaboração de um plano de **marketing**, bem como manter pessoal capacitado de modo a prestar serviço de alto nível, conseguindo dessa forma a confiança dos usuários.

i) treinamento para utilização dos serviços

O treinamento é utilizado para gerar mudanças de comportamento do usuário, capacitando-o adequadamente, tendo em vista a maximização do uso da biblioteca e de seus recursos.

Sabe-se da importância do usuário em usufruir os serviços oferecidos pela **biblioteca**, sendo imprescindível que a mesma ofereça treinamento de modo que os mesmos saibam utilizar os serviços **corretamente**. Sendo assim, foi questionado se a biblioteca oferece treinamento para os seus usuários, obtendo-se os seguintes *resultados*:

Figura 8 — Treinamento para utilização dos serviços



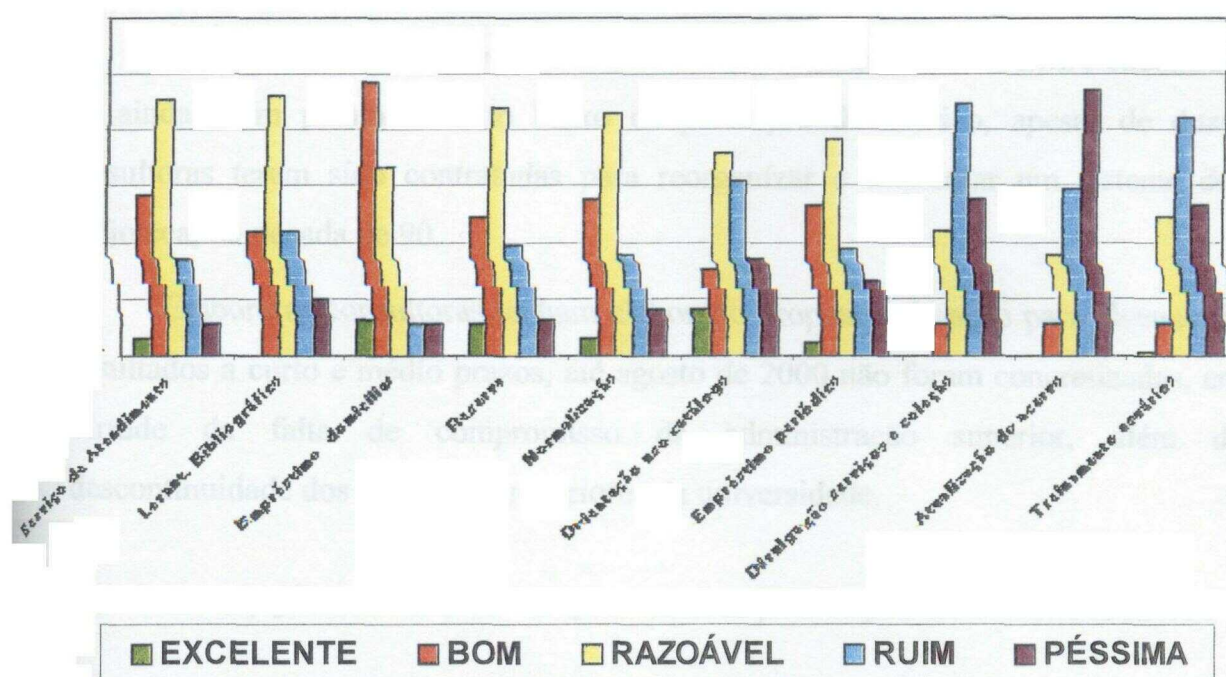
Analisando os resultados obtidos, verificou-se que houve um consenso entre as respostas dos usuários e os resultados obtidos junto aos bibliotecários, tendo em vista que para a maioria dos professores alunos a biblioteca não **oportuniza** treinamentos para utilização dos seus serviços.

A justificativa dos bibliotecários não oferecerem treinamento para os seus **usuários evidenciou-se** à carência de capital humano para realizar esta atividade.

j) avaliação dos serviços

Para testar a confiabilidade dos resultados obtidos quanto aos diversos serviços prestados, nas diversas questões do questionário, solicitou-se aos respondentes que avaliassem os serviços oferecidos pela biblioteca através das seguintes escalas: **excelente**, **boa**, **razoável**, **ruim** e **péssima**, cujos resultados obtidos estão apresentados a seguir:

Figura 9 - Qualidade dos serviços oferecidos



Para análise dessa questão considerou-se a escala "excelente e boa" como uma visão positiva do usuário, "ruim e péssima" como negativa e "razoável" como regular.

Pêlos índices apresentados, os serviços avaliados em **razoável** foram: serviço de atendimento, levantamento bibliográfico, reserva, normalização de trabalhos, orientação quanto ao uso do catálogo e empréstimo de periódico. Quanto ao serviço de empréstimo domiciliar, foi avaliado como **bom**. Como **ruim** foi considerado o serviço de treinamento ao usuário e a atualização da coleção foi apontada como de

péssima qualidade. Ademais, convém esclarecer que nenhum serviço foi considerado na categoria de excelente.

Sobre este aspecto ROCHA & GOMES (1993, p. 151) colocam que "a implantação de um sistema de qualidade em unidades de informação é uma questão de promover a sensibilização da equipe, treiná-la para bem executar suas atividades técnicas rotineiras...".

Sendo assim, a aplicação de marketing é indispensável na implantação da qualidade nos serviços de informação, em virtude de identificar as necessidades de desenvolver novos serviços e produtos.

Pela avaliação dos respondentes, a Biblioteca Central da UEMA encontra-se, ainda, num patamar muito baixo de prestação de serviço, apesar de duas consultoras terem sido contratadas para reorganizar e implantar um sistema de biblioteca, na década de 90.

Embora as consultoras tenham elaborado propostas de ação para alcance de resultados a curto e médio prazos, até agosto de 2000 não foram concretizadas, em virtude da falta de compromisso da administração superior, além da descontinuidade dos dirigentes superiores da universidade.

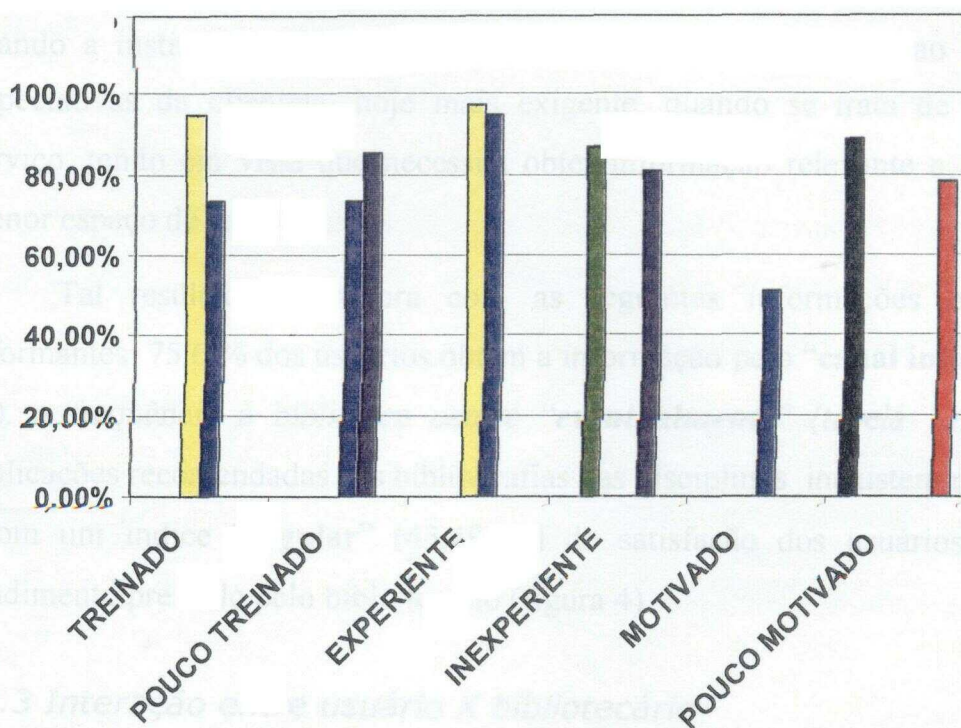
6.2.2 *Percepção dos usuários quanto à capacitação dos bibliotecários*

Para testar a **confiabilidade** dos resultados de diversas questões do questionário referentes à capacitação do bibliotecário quanto à prestação dos serviços, elaborou-se a questão 25, utilizando-se as *seguintes categorias*: **treinado, motivado, experiente, pouco treinado, pouco motivado e inexperiente**, cujos *resultados encontram-se* representados na tabela a seguir:

Tabela 14– Percepção dos usuários quanto à capacitação dos bibliotecários

CATEGORIAS	TREINADOS			MOTIVADO			EXPERIENTE			POUCO TREINADO			POUCO MOTIVADO			INEXPERIENTE		
	S	%	F	S	%	F	S	%	F	S	%	F	S	%	F	S	%	F
Solicitação usuário	17	11,9	143	31	21,8	142	22	21,6	102	126	88,1	143	111	78,2	142	80	78,4	102
Normalização	104	73,2	142	87	51,2	170	111	94,8	117	38	26,8	142	83	48,8	170	6	5,2	117
Organização catálogos	15	14,9	101	49	36,3	135	18	19,4	93	86	85,1	101	86	63,7	135	75	80,6	93
Divulgação	19	15,3	124	18	14,3	126	16	13,0	124	105	84,7	124	108	85,7	126	108	87,0	124
Coleção	18	15,3	118	14	11,2	125	25	21,4	117	100	84,7	118	111	88,8	125	92	78,6	117
Empréstimo	127	94,8	134	58	38,0	153	132	97,0	136	7	5,2	134	95	62,0	153	4	3,0	136

A fim de fornecer uma visão mais central da situação encontrada, representa-se a seguir através da figura abaixo, as categorias que apresentaram índices mais representativos quanto à sua capacitação profissional.



COLEÇÃO
NORMALIZAÇÃO

DIVULGAÇÃO
CATÁLOGO

EMPRÉSTIMO
SOICITAÇÃO AOS USUÁRIOS

Considerando estes resultados alcançados, evidencia-se que na percepção dos professores e alunos de pós-graduação os bibliotecários encontram-se capacitados para realizar os seguintes serviços: Normalização e Empréstimo. Quanto aos demais serviços os resultados sinalizam uma visão negativa quanto à sua capacitação, comprometendo, assim, a sua imagem e credibilidade junto à comunidade acadêmica e à instituição mantenedora.

Torna-se indispensável, portanto, que a biblioteca implemente mudanças nos serviços e produtos que estão sendo oferecidos, para que possa melhorar o nível de satisfação de seus alunos e professores da pós-graduação.

Destarte, cabe a universidade investir na melhoria da sua unidade informacional, tanto no que se refere à capacitação do seu capital humano como na

infra-estrutura tecnológica, de modo que os bibliotecários possam introduzir os recursos de informação eletrônica, mediar os serviços e ajudá-los a distinguir as melhores fontes de informação.

Acredita-se que a interação usuário- bibliotecário torna-se mais viável quando a instituição oferece serviços que venham diretamente ao encontro das expectativas da clientela, hoje mais exigente, quando se trata de prestação de serviço, tendo em vista que necessita obter informação relevante e atualizada no menor espaço de tempo.

Tal resultado corrobora com as seguintes informações obtidas pelos informantes: 75,6 % dos usuários obtém a informação pelo “**canal informal**”(tabela 15). a frequência à biblioteca ocorre “**eventualmente**” (tabela 11), 48,8% as publicações recomendadas nas *bibliografias* das *disciplinas* *inexistem* na *biblioteca*, e com um índice "**regular**" (43,49 %) de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pelo bibliotecário (figura 4).

6.2.3 Interação entre usuário X bibliotecário

Quanto à interação usuário x bibliotecário, os dados mostram que 17,1 % dos respondentes indicaram que "**sim**", 66,7 % "**às vezes**" e 16,3 % sinalizaram que "não" existe uma boa interação/comunicação entre os usuários e os bibliotecários.

As principais razões elencadas pelos respondentes pela inexistência de uma boa interação entre usuário x bibliotecário, destacaram-se:

- “- a comunicação é muito precária, pois os funcionários fazem muita coisa ao mesmo tempo;
- alguns bibliotecários são de difícil comunicação;
- geralmente os funcionários estão estressados e mal olham para os usuários;
- são intratáveis e mal educados;
- quase não respondem as demandas dos usuários".

De acordo com CARVALHO (1976), a interação biblioteca x usuário é afetada por fatores que se referem à estrutura da biblioteca: eficiência e eficácia de sua organização, relevância das informações fornecidas, canais de comunicação usados, e por fatores que se referem ao usuário, como personalidade, motivação, atividades exercidas e especialização.

Abordando o aspecto acima mencionado. SAMPAIO (1998, p.49), ressalta que "a interação usuário-bibliotecário, objetivo maior de toda biblioteca, torna-se muito viável quando a instituição pode oferecer serviços que venham diretamente ao encontro das expectativas da clientela, hoje mais exigente, quando se trata da obtenção de informação relevante e atualizada no menor espaço de tempo possível."

OLIVEIRA (1994) ressalta ainda a necessidade dos bibliotecários melhorarem suas habilidades de interação com os usuários. É necessário um pouco de conhecimento sobre comportamento humano e teoria da comunicação e relações públicas, como fundamental para os bibliotecários que trabalham diretamente com o público.

De fato, a interação com o cliente da pós-graduação, torna-se um instrumento essencial para a personalização dos serviços, que pode evoluir para nichos de mercados, centrados em grupos de usuários, ou até considerar cada usuário de forma individualizada.

6.2.4 Ambiente do recinto da biblioteca

Quanto às condições de leitura e estudo no recinto da biblioteca, 70(%) dos respondentes indicaram que "**às vezes**" o ambiente é satisfatório, enquanto que 38(%) afirmaram que "sim" e 14 (%) apontaram que o ambiente não é propício em virtude dos seguintes motivos:

- “- falta de espaço, conforto, péssima iluminação;
- local com cheiro de mofo;
- ambiente inadequado e ausência de silêncio;

- apesar de ampla é mal climatizada e mal iluminada;
- ambiente muito barulhento e desconfortável para estudo;
- muitas vezes os usuários utilizam o ambiente da biblioteca como ponto de encontro para bate-papo, em virtude de ser localizada bem próxima ao restaurante universitário;
- muito utilizada pelos estudantes de 1º. e 2º. grau, tornando o ambiente muito barulhento".

6.2.5 Motivos da não utilização da biblioteca

Procurou-se, então, levantar junto aos respondentes os motivos da não utilização dos serviços da biblioteca. Nessa questão deixou-se uma opção em aberto para que os mesmos pudessem ter mais liberdade na resposta e para evitar um possível viés por parte dos respondentes ao indicar somente as alternativas que estavam relacionadas no questionário.

Ao analisar-se as respostas dadas, verificou-se a necessidade de categorizá-las, para possibilitar a organização de uma melhor análise dos dados, sendo os seguintes os motivos mais expressivos:

"a) com relação ao acervo:

- as fontes de informação da biblioteca são desatualizadas;
- as publicações indicadas pelos professores não existem no acervo da UEMA;
- acervo irrisório para atender as demandas de um curso de pós-graduação;
- acervo é insuficiente até mesmo para os cursos de graduação;

h) com relação ao acesso:

- dificuldade de acesso, em virtude das aulas não serem realizadas no campus da UEMA;
- as publicações adquiridas pela UEMA, para o mestrado de Letras, encontram-se localizado na biblioteca "Josué Montello", no centro da cidade e longe do campus universitário, guardadas em armário com cadeado;

c) com relação ao horário:

- o horário noturno de funcionamento da biblioteca não coincide com o horário acadêmico da universidade;

i) outras formas de obtenção:

- não sendo professor efetivo da UEMA, forneço aos alunos todo o material que será utilizado na disciplina;
- o tempo que passo na cidade é em sala de aula, portanto já levo, da minha cidade, toda a bibliografia necessária;
- adquiero o material de leitura necessário;
- antecipadamente foi encaminhada à Coordenação do Mestrado, a cópia do material que seria utilizado, em virtude de ser informado da inexistência de material nessa área na biblioteca;
- encaminhou-se a bibliografia para que a UEMA adquirisse as publicações. Entretanto, foram comprados somente alguns títulos. A grande maioria dos textos foi utilizada através de cópia xerox do meu material;
- o curso utiliza apostilas fornecidas pelos professores;
- utilizo a biblioteca da empresa na qual trabalho".

Com a escassez de recursos financeiros que caracteriza os serviços de informação, é importante considerar as possibilidades de compartilhar recursos para equacionar a questão de desenvolvimento de coleções, através da participação nas redes e sistemas de informação cooperativos, permitindo assegurar o acesso às coleções relevantes e exaustivas da literatura, ao maior número possível de usuários.

6.2.6 Obtenção da informação pelos não usuários

Através das 205 respostas obtidas, tentou-se averiguar como os professores e alunos que não utilizam a biblioteca da UEMA obtêm as publicações em sua área de estudo, encontrando-se os seguintes resultados:

Tabela 15 - Obtenção da informação pelos usuários

FORMA DE OBTENÇÃO	SIM	%	NAO	%
Via biblioteca	61	29,8	144	70,2
Intermédio de professores e/ou colegas	155	75,6	50	24,4
Catálogos de livrarias e/ou editoras	120	58,5	85	41,5
INTERNET	131	63,9	74	36,1
Outro meio	65	31,7	140	68,3

Os dados mostram que a biblioteca não é o local preferido dos usuários para obtenção da informação, indicando que a preferência é através de professores e/ou colegas (75,6%), seguido pela Internet (63,9%). Estes resultados confirmam com os obtidos sobre a existência de publicações recomendadas nas bibliografias das disciplinas (figura 2), e na obtenção de informações atualizadas (tabela 12).

Para muitos autores o processo de comunicação científica formal vem sofrendo mudanças significativas, devido ao surgimento de novas tecnologias e também da própria transformação operada na natureza da pesquisa antes enclausurada dentro das especialidades, mas, atualmente, apontando para a transdisciplinaridade e colaboração intensiva.

Com relação ao "outro meio" utilizado pelos professores e alunos para obtenção da informação, foi solicitado que citassem outras formas que não estavam expressas nos itens relacionados. Dentre os principais destacam-se:

"a) livrarias

- adquirindo o material que necessito;
- assinando os periódicos da área;

b) contatos informais

- contato com professores de outras universidades da mesma área;
- indicação do orientador;
- colegas e professores do curso que possuem uma vasta coleção na área;
- através de pesquisa no Commonwealth Agricultural Bureaus (CAB), realizada por amigos, na Universidade Estadual Paulista (UNESP);

c) unidades de informação

- solicitando diretamente à Universidade Federal de Santa Catarina a cópia do material;
- através de acervos de outras bibliotecas como: Escola Superior de Agricultura "Luís de Queirós" (ESALQ), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e Universidade Federal do Paraná (UFPR);
- através do sistema da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA).

d) outras maneiras

- através das resenhas e bibliografias das publicações recém-lançadas;
- nos congressos, palestras, encontros e seminários;

- revistas e jornais especializados na área:
- nas viagens ao exterior;
- trabalhos realizados em Cuba".

Os resultados encontrados confirmaram o que e apresentado na literatura, ou seja o usuário busca a forma mais fácil e rápida para acesso à informação, utilizando assim diferentes canais, dentre eles os informais.

Segundo TARGINO (1998, p.73), "a comunicação científica inform consiste na utilização de canais informais, em que a transferência da informação ocorre através de contatos interpessoais e de quaisquer recursos destituídos de formalismo, como reuniões científicas, participação em associações profissionais e colégios invisíveis."

Sabe-se que a comunicação informal acadêmica tem sido fortemente influenciada pela proliferação dos meios eletrônicos: *e-mail*, painéis e conferências eletrônicas, grupos de discussão e outras modalidades ágeis e eficientes de comunicação.

7 CONCLUSÃO

As novas demandas da sociedade da informação estão exigindo mudança de paradigma das instituições, o que vai refletir diretamente nos sistemas de informação, não havendo, portanto, mais condições de se manter estruturas estagnadas, como as existentes na Biblioteca Central da UEMA.

Embora a UEMA encontre-se ampliando seus cursos de pós-graduação, na capital e interior, a biblioteca, ainda, não é considerada um centro de informação mediador dos recursos informacionais no apoio para os referidos cursos, disponibilizando a infra-estrutura bibliográfica organizada, adequada e necessária às pesquisas, de modo a contribuir para a geração de novos conhecimentos.

Isto decorre pelo fato de que pouco, ou quase nenhum investimento, existe na melhoria dos seus recursos informacionais, assim como na capacitação dos seus recursos humanos.

A partir dos resultados obtidos nesta pesquisa, acredita-se que para haver maior interação entre a Biblioteca Central e a comunidade universitária e, conseqüentemente, maior participação desta unidade nas atividades desempenhadas pela Universidade Estadual do Maranhão, torna-se necessário reformular a prática gerencial adotada pela Biblioteca Central.

A integração existente entre a Biblioteca Central e a administração superior não estão funcionando a contento, devido à falta de apoio institucional, sendo este um dos fatores que contribuem para a existência de um acervo **desatualizado** e serviços inadequados, ocasionando um descontentamento da comunidade universitária de pós-graduação. Embora, na década de 90, a universidade tenha contratado duas consultorias para realizar uma proposta de implantação para o Sistema de Bibliotecas de UEMA.

É relevante informar que as consultoras realizaram a proposta de ação para alcance de resultados a curto e médio prazos, e entregaram à administração superior da universidade. No entanto, por ausência de vontade política e pela descontinuidade da gestão da universidade, as mesmas nunca foram concretizadas, embora, na estrutura

organizacional da universidade apareça a Biblioteca Central como coordenadora do Sistema de Bibliotecas.

A gerência da biblioteca privilegia as ações de efeito imediato em detrimento da elaboração de um planejamento. Praticamente não há projetos em equipe, ocasionando um baixo desempenho, além da inexistência de um trabalho compartilhado em redes e sistemas de informação, manutenção de bases de dados e de uma postura otimista e motivadora frente ao trabalho.

A atual conjuntura da Biblioteca Central necessita, urgentemente, reestruturar os seus serviços e produtos, acompanhando as mudanças diante de um contexto fortemente marcado pela evolução tecnológica disponível, principalmente voltada para um usuário (cliente) cada vez mais conhecedor de tecnologias de comunicação de dados.

No entanto, torna-se imprescindível um investimento por parte da universidade através da implantação de um programa de capacitação de sua equipe e na infraestrutura necessária, para que a biblioteca se transforme no epicentro informacional, retomando a sua credibilidade junto aos seus usuários. Assumindo assim, um novo paradigma focado no cliente e nas suas necessidades informacionais, conectados através das redes de telecomunicações.

Os resultados da presente pesquisa coincidem com os estudos realizados por TARAPANOFF et al. (1996) que ressaltam os principais problemas enfrentados pelas bibliotecas universitárias, enumerados no item 3.2 do presente trabalho.

Diante os resultados obtidos, na presente pesquisa que o pressuposto "Os usuários de pós-graduação utilizam os serviços prestados pela Biblioteca Central" foi parcialmente confirmado, tendo em vista que os alunos de pós-graduação, na sua grande maioria (74,3%), utilizam os serviços prestados pela Biblioteca Central, enquanto que 83,7% dos professores não a utilizam.

No que diz respeito ao pressuposto se a "Capacitação do profissional bibliotecário interfere na prestação dos serviços e no uso que estes fazem da biblioteca" constatou-se que o mesmo foi parcialmente confirmado, tendo em vista que os usuários de pós-graduação não se encontram plenamente satisfeitos, em virtude dos

bibliotecários encontrarem-se treinados somente para a realização da "**normalização de trabalhos**". Entretanto, quanto aos demais serviços, o resultado mostrou que os profissionais estão "**pouco treinados e inexperientes**".

Ademais, apontaram que os bibliotecários oportunizam somente os serviços tradicionais, e com referência aos recursos informacionais, os mesmos citaram que, além de não serem especializados e atualizados, os bibliotecários não disponibilizam à comunidade acadêmica as publicações recomendadas na bibliografia das disciplinas.

Quanto ao pressuposto se a "Atuação do bibliotecário é percebida pelos usuários como defasada quanto ao uso de modernos recursos informacionais", foi plenamente confirmado, em virtude dos bibliotecários da UEMA encontrarem-se distanciados do uso de recursos tecnológicos, não disponibilizando para a comunidade acadêmica serviços como a Internet e disponibilização de bases de dados.

Embora os bibliotecários, na sua totalidade, tivessem indicado que buscam a educação continuada para a melhoria dos serviços, verificou-se que existe um paradoxo com relação a essas informações. Comparando-se esses dados com os resultados obtidos dos usuários de pós-graduação, identificou-se que os mesmos consideraram o nível de qualidade dos serviços prestados pelos bibliotecários como "**razoável**", e quanto à capacitação dos profissionais os professores e alunos sinalizaram serem "**treinados e experientes**" para a *realização de empréstimo e normalização dos trabalhos*. Quanto aos demais serviços prestados, os índices expressaram que os profissionais não se encontram capacitados para a realização de suas atividades.

De acordo com exposto, conclui-se que a atuação e os serviços prestados pelos bibliotecários da Biblioteca Central da UEMA não satisfazem as exigências, da grande maioria dos usuários de pós-graduação da UEMA, tendo em vista que nos resultados obtidos verificou-se que os bibliotecários encontram-se desmotivados, ocasionando o seu afastamento do seu verdadeiro papel, ou seja, de mediador da informação, não considerando o usuário como elemento principal da unidade de informação. Tal fato, contribuiu para uma prestação de serviço sem qualidade, e conseqüentemente tornando-se desprestigiado junto à comunidade acadêmica.

À luz dessas reflexões, é notório que o desafio destes profissionais nessa nova sociedade da informação é muito grande, em virtude do mercado ser abrangente, diversificado, multidisciplinar, orientado pelas novas tecnologias. Exigindo assim, que os mesmos busquem novos conhecimentos e consigam entender as mudanças que estão ocorrendo, se atualizando, dominando as novas ferramentas da informação, organizando e filtrando as informações para os seus clientes, assim como modificar sua visão administrativa e habilidade de negociação junto à universidade.

8 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A partir dos resultados obtidos nesta pesquisa, acredita-se que para haver maior interação entre a Biblioteca Central e as setoriais que funcionam nos *campi* universitários, deveria implementar-se, de fato, o Sistema de Bibliotecas, o qual só existe na estrutura organizacional da UEMA, pois seu funcionamento não chegou a ser efetivado.

Embora a maioria das sugestões exija recursos financeiros, e por isso não possam ser imediatamente executadas, outras necessitam ser adotadas de imediato, como a adoção de um modelo de gestão com ênfase na capacitação dos seus profissionais, de modo a garantir a qualidade dos seus serviços e produtos.

O presente trabalho não pretendeu esgotar o questionamento sobre a problemática, mas é apenas um pequeno passo para a investigação dos problemas que ocorrem na instituição.

Sugere-se que pesquisas semelhantes a esta sejam realizadas, junto aos alunos e professores de graduação da UEMA, para identificar as necessidades e expectativas quanto ao uso da biblioteca.

A Biblioteca Central deve viabilizar uma política de desenvolvimento de coleção e reestruturação dos serviços e produtos para atender às necessidades informacionais da comunidade universitária. Assim, é prioritário adotar um plano de marketing, de modo a despertar o interesse pelo uso dos recursos já disponíveis.

Com o objetivo de buscar uma melhor prestação dos serviços oferecidos pela biblioteca da UEMA, visando assegurar a satisfação dos professores e alunos de pós-graduação, algumas medidas devem ser adotadas imediatamente, tais como:

- estabelecer prioridades de ações para a gestão da informação;
- implementar o Sistema de Bibliotecas, elaborado pelas consultoras;

- adoção de uma política de desenvolvimento de coleções, de modo a direcionar seu crescimento, proporcionando o equilíbrio da coleção em atendimento a demanda dos usuários;
- prioridade na aquisição das publicações recomendadas nas disciplinas;
- participar em programas de cooperação e compartilhamento entre unidades de informação, de modo que possa atingir um melhor nível de eficiência na busca e obtenção das informações necessárias aos seus usuários;
- investir em tecnologia e em infra-estrutura, pois automatizando os trabalhos de natureza rotineira os serviços serão processados mais rapidamente, liberando o bibliotecário para as atividades de planejamento e melhoria dos serviços;
- disponibilizar em rede, os recursos bibliográficos das bibliotecas setoriais, localizadas no interior do Estado;
- possibilitar o acesso à INTERNET;
- destinar um bibliotecário para o atendimento do serviço de referência;
- implantar uma política de recursos humanos;
- implantação de um programa de treinamento contínuo da equipe da biblioteca para que possa atender eficientemente às demandas de informações dos seus usuários;
- maior integração entre a biblioteca junto aos coordenadores dos cursos de pós-graduação;
- após a reestruturação da Biblioteca Central, que estabeleça uma política de marketing para que os bibliotecários se tornem conhecedores das novas tecnologias da informação, evitando ficar à margem da evolução tecnológica;
- viabilizar a ampliação do seu quadro de pessoal técnico e de apoio.

9 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- ALMEIDA, Mana Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000. 112p.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.2, p. 155-167, maio/ago. 1999.
- ARAÚJO, Vânia Mana Rodrigues Hermes de. Informação: instrumento de dominação e de submissão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 37-44, jan./jun. 1991.
- _____. Papel do profissional da informação em uma sociedade em mudança. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 15, n.1, p. 11-13, jan./jun. 1986.
- ASHFORD, Susan J., CUMMINGS, L. L. Proactive feedback seeking: the instrumental use of the information environment **Journal of Occupational and organizational Psychology**, London, v.58, n.1, p.67-79, march 1985.
- AUN, Marta Pinheiro. A construção de políticas nacional e supranacional de informação: desafio para os estados nacionais e blocos regionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n.2, p. 115-123, maio/ago. 1999.
- BAPTISTA, Sofia Galvão. Aplicação de marketing em bibliotecas e serviços de informação: uma introdução. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 95-112, jan./jun. 1988.
- _____. **Bibliotecário autônomo versus institucionalizado: carreira, mercado de trabalho e comprometimento organizacional**. Brasília, 1998. 234p. Tese de Doutorado - Universidade de Brasília -Departamento de Ciência da Informação e Documentação.
- BARRETO, A. A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.2, p. 168-173, maio/ago. 1999.
- _____. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.8, n.4, out./dez. 1994.

- BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. O perfil do bibliotecário no advir do terceiro milênio: o novo profissional face às exigências do mercado de trabalho. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18, 1997, São Luís. **Anais...** São Luís: APBEM, 1997. Disquete.
- BATTAGLIA, Maria da Glória Botelho. A inteligência competitiva modelando o sistema de informação de clientes - FINEP. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.2, p.200-214, maio/ago. 1999.
- BELL, J. A. The role of library schools in providing continuing education for the profession **Journal Education for Librarianship**, v.19, n 3, p.248-259, winter 1979.
- BERTO, R. M. V. S. Carreira do futuro ou futuro da carreira. **Transinformação**. Campinas, v.8, n. 1, p. 144-157, jan./abr. 1996
- BORBA, Maria do Socorro de Azevedo. Recursos humanos em bibliotecas: treinamento. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 7., Rio de Janeiro. 1991. **Anais...** Rio de Janeiro: SIBI/UFRJ, 1992. p. 417-429
- BORGES, Stella Maris. Serviços para usuários em bibliotecas universitárias. In: JORNADA SUL-RIO-GRANDESE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 6., 1980, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 1980. p. 81-97.
- BOTELHO, Eduardo Ferreira. **Do gerente ao líder: a evolução do profissional**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1993. 169p.
- CAMPELO, Sônia Mana de V. C **Potencial de atendimento do serviço faxon finder bibliográfica - COMUT**. Brasília, 1994. Não paginado.
- CARVALHO, Abigail de Oliveira. Biblioteca universitária: estudo de usuário. Revista com referência aos pedidos não atendidos pelo programa de comutação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 117-127, set. 1976
- CHIAVENATO, idalberto. **Recursos humanos**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998. 623p.
- CHWE, Steven S. A model instrument for user-rating of library service. **Califórnia Librarian**, v.39, p. 46-55, april, 1978.

- CIANCONI, Regina de Barros. Gerência da informação: mudança nos perfis profissionais. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 26, n.2, p. 204-208, jul./dez. 1991.
- COSTA, Sely Maria de Souza. Impactos sociais das tecnologias de informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 19, n 1, p. 3-22, jan./jun., 1995.
- CRONIN, Blaise. **The education of library information professionals: conflict of objectives**. London. ASLIB, 1982)
- _____. Profissionalização ou proletarização da atividade informacional? **Revista da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais**, v.22, n. 1. p.38-65. jan./jun. 1993.
- CUNHA, Murilo Bastos da. O desenvolvimento profissional e a educação continuada. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 149-156, jul./dez. 1984.
- _____, ROBREDO, Jaime. Necessidade de integração das políticas de informação no Mercosul. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n.1, p.7-12, jan./abr. 1993.
- DESLANDES, Sueli Ferreira et al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes. 1994. 80p.
- DRABENSTOTT, Karen M. Revisão analítica da biblioteca do futuro. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 26, n. 2, p. 180-194, maio/ago. 1997.
- ELKIN, Judith. The role of LIS Schools and Departments in continuing professional development. **Librarian Career Development**, v. 2, n. 4, p. 19-23, 1994.
- FEITOSA, Ailton Luiz Gonçalves. **Formação profissional e tecnologia: estudos sobre o ensino de tecnologias de informação em cursos de Biblioteconomia**. Brasília, 1999.176p. Dissertação de Mestrado - Universidade de Brasília.
- FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. Brasília: INL, São Paulo: Pioneira, 1980. 118p.
- FIGUEIREDO, N. M de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979. 96p.

- _____. *Continuing education in Brazil: overview from past and perspective for the future* **Education for Information**, v 11, p. 321-329, 1993.
- _____. Metodologia inovadoras para a educação continuada de bibliotecários. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v 18, n. 1, p. 97-106, jan./jun 1990.
- FONTES, Lauro Bareto. Absenteísmo: um desafio à produtividade. **Revista IDORT**, v.507/508, n. 12, maio/jun. 1974.
- FOSKET, D. J **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. *Psicologia do usuário*, p. 11-30
- FLORES, M. X. , SILVA, J. de S. **Projeto EMBRAPA II: do projeto de pesquisa ao desenvolvimento sócio-econômico no contexto do mercado**. Brasília: EMPRAPA-SEA, 1992. 55p.
- GELFAND, Morris A. Política de aquisição em bibliotecas universitárias: planos e programas, individuais e cooperativos, de formação de acervos. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.2, n.2, p. 155-165, jul./dez. 1974.
- GIACOMETI, Maria Marta, VELLOSO, Maria de Fátima. Bibliotecária: profissão feminina. **Boletim ABDF**, Brasília, v. 10, n.1, p.15-16, jan./mar. 1987.
- GOMES, H. E. Como vai o sistema de comunicação na ciência da informação? **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.10, n.1, p.71-73, 1981.
- GONZAGA, A. O uso da internet em curso “on-line”: aplicação em disciplinas de engenharia ótica. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL: UNIVERSIDADE E NOVAS TECNOLOGIAS. **Anais...** São Paulo, 1998. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1999. p. 69-73.
- GOVAN, James F. Community analysis in an academic environment. **Library Trends**, v. 24, n. 3, p. 541 - 556, jan. 1976.
- GUIMARÃES, J. A. C., GUAREZZI, S. Divulgação profissional: uma proposta pedagógica como suporte ao desenvolvimento da profissão bibliotecária no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 6, n. 1/3, p. 43-59, jan./dez. 1994.

- _____. Divulgação profissional em Biblioteconomia: um compromisso político-pedagógico com a informação e com a categoria. In: In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17., 1994, Belo Horizonte. Anais...Belo Horizonte: ABMG, 1994. p. 380-394.
- _____. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 9, p. 124-137, jan./abr. 1997.
- HERZBERG. Frederick, MAUSNER, Bernard, SNDERMAN, Bárbara Bloch. **The motivation to work**. 2.ed. New York: John Wiley & Sons, 1969. 157p.
- JAMES. Sylvia. The significance of the European Single Market of 1992 to the information professional. **Special Libraries**, v. 20, n. 3, p. 175-179, summer 1990.
- JONES, N. Continuing education for librarians. **Journal of Librarianship**, London, v.10, n.1, p.39-55, jan.1978.
- KREYCIE, Robert V. & MORGAN. Daryle W. Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, v 30, p. 608, autumn 1970.
- LANCASTER, F W & JONCICH, M. J. **The measurement and evaluation of library services**. Washington: D. C. Information Resources Press, 1979. Library surveys, p. 299-311.
- LANCASTER, F. W. Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços bibliotecários à luz das inovações tecnológica. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n.1, p.7-27, jan./jun. 1994.
- LIKERT, R. **A organização humana**. São Paulo: Atlas, 1975.
- LOPES, Roseane R. Velho. Serviço de referência: desafio do presente, necessidade primordial do futuro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.24, n. 1/4, p. 63-75, jan./dez. 1991.
- LORUSSO, Marise Miglioli. Gestão de qualidade no ensino: as escolas respondem ao mercado de trabalho. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, 4., São Paulo, 1992. **Anais...** São Paulo; APB, 1992, p.199-207

- MACEDO, Neusa Dias de. Reflexões sobre educação contínua para o bibliotecário. **Revista de Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo**, v. 18, v. ½, p. 52-61, jun. 1985.
- MARCHIORI, Patrícia Zeni. Bibliotecários, jornalistas e informáticos: a ocupação de posições relativas no campo de atividades de informação. **Transinformação**, Campinas, v. 8, n.1, p.89-111, jan./abr. 1996.
- MARENGO, Lúcia. A sociedade de informação e o mercado de trabalho. **Transinformação**, Campinas, v. 8, n. 1 p.112-143, jan./abr. 1996.
- _____. A sociedade informacional e seu mercado de trabalho. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 1, n.1, p.19-31, 1996.
- MASLOW, A. H. A theory of human motivation. **Psychological Review, USA**, p. 370-396, July 1943.
- MASON, R. O. What is information professional? **Journal of education for library and information science**, v.31, n.2, p.122-138, 1990.
- MATRUCCI, Elizabeth M. A feminização e a profissão do magistério e biblioteconomia: uma aproximação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Beio Horizonte, v.1, n.2, p.225-244, jul./dez. 1996.
- MERCADANTE, L. M. Z. Universidade, biblioteca e prestação de serviços: a realidade brasileira. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1989, Belém. **Anais...Belém: UFPA/Biblioteca Central**, 1990. v 1,p.58-73.
- MICHEL, J. Management et documentation: nouvelles pour les professionnels de information. **FID News Bulletin**, v.34, n.2, feb., p.37-41, 1993.
- MILANESI, Luis. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983. (Coleção Primeiros Passos; 94)
- MIRANDA, Antonio.Lisboa Carvalho de. **Modelos alternativos de empréstimos-entre-bibliotecas**. Brasília: PNB, 1990. 107p. (SESU/PNB/Doc.PET/90/08)
- MORAN, José Manuel. Redes de informação para melhorar a comunicação. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL "PROF. DR. PAULO TARCÍSIO MAYRINK, 2; ENCONTRO DE BIBLIOTECONOMIA DO CENTRO-OESTE PAULISTA, 4.,

- Marília, 1997. **Anais...** Marília: Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP, 1997. 93 p. p.15-22.
- MOORE, Nick. A sociedade da informação. In: A INFORMAÇÃO: tendências para o novo milênio. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia., 1999. 21p. Cap. 6, p. 94-107.
- MOUNCE, M. W. The education of library development personnel. **Library Trends**, v.27, n.2, p. 197-208, 1978.
- NANCE-MITCHELL, Verónica E. A multicultural library: strategies for the twenty-first century. **College & Research Libraries**, v.57, n.5, p.405-413, set. 1996.
- NASTRI, Rosemeire Marino. MARTUCCI, Elisabeth Márcia. **Análise dos estudos sobre mercado de trabalho realizado ou em realização nas escolas de Biblioteconomia do Estado de São Paulo**. São Paulo, 1991 12p. (mimeo.)
- NAVES, Carlos Henrique Tomé **Educação continuada e a distância de profissionais da Ciência da Informação no Brasil via Internet**. Brasília, 1998. 155p. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília - Departamento de Ciência da Informação e Documentação.
- NEAE, J. G. Continuing education: attitudes and experiences of the academic librarian. **College & Research Library**, v.41, p.2, p. 128-133, 1980.
- NEVES, Fernanda Ivo. Atuação das bibliotecas universitárias na formação profissional do bibliotecário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 15, n. 2, p. 285-291, jul./dez. 1987.
- NOCETTI, Milton. **Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal. 1980.v.3. Cap. 1: Educação continuada para bibliotecários: revisão de literatura, p. 13-36.
- OBERHOFER, Cecília A. Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, v. 10, n.1, p. 47-58, 1981.
- OHIRA, Maria Lourdes Blatt, OHIRA, Masanao, COLOSIMO, Enrico António. Diagnóstico do comportamento do aluno de graduação da PUCCAMP na aquisição

- de informação bibliográfica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n.2, p.329-343, jul./dez. 1986
- OLIVEIRA, Silas Marques de. *Impacto da tecnologia no estilo gerencial de gerentes de unidades de informação*. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17., 1994, Belo Horizonte. **Anais...**Belo Horizonte: ABMG, 1994. p. 415-424.
- PINHEIRO, Andreia S. P., FRANCO, Eleonora R. C., GRAÇA, Maria do Carmelo Q. Bibliotecário autônomo: uma nova perspectiva. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v. 15, n.1, p. 95-108, jan./ jun. 1987.
- PINHEIRO. L. V. R. Comunidade acadêmica e informação: expectativas, frustrações e perspectivas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1989, Belém. **Anais...** Belém: UFPA/Biblioteca Central, 1990. v.1, p.25-57.
- _____. O pensar e o fazer do profissional da informação. In: Seminário de Estudos de Informação da Universidade Federal Fluminense, 1, 1996, Niterói. **Anais...**Niterói: EDUFF, 1997. 113p. p. 33-38
- PONJUAN DANTE, G. Does the Modern Information Professional have a Life Cycle? **FID News Bulletin**, v.43, n.3, p.61, mar. 1993.
- _____. Un mejor profesional para un usuário diferente: reflexiones acerca del papel de los recursos humanos en la era de la información. **Ciências de la Información**, v. 22, n. 4, p. 2-9, dec. 1991.
- PRAZERES, Paulo Mundin. **Dicionário de termos de qualidade**. São Paulo: Atlas, 1996. 456p. p.58.
- RAMBHUNJUN, N. **Contribution à la Connaissance et la Mesure des objectifs des Bibliothèques Universitaires**. Bourdeaux: Université de Bourdeaux, 1979. 88p.
- SANTOS JÚNIOR, José Neiva Santos. Planejamento de serviços de ICT. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n.1, p. 47-51, jan./abr. 1996.
- SANTOS, Jussara Pereira. **O moderno profissional da informação : o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos**. [Porto Alegre: UFRGS, 1996]. 13f. fotocop. Palestra

proferida no V Encontro de Escolas de Biblioteconomia da Região Sul, Londrina, 25 a 27 de maio de 1996.

SANTOS, Oswaldo de Barros. **Orientação e desenvolvimento do potencial humano**. São Paulo: Pioneira, 1978. Cap. 9: Treinamento profissional, p. 137-145.

SARACEVIC, Tefko. Tecnologia da informação, sistemas de informação e informação como utilidade pública. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n.1, p. 57-67, 1974.

UNDERS, W. Library and information objectives: the role of networks. in: SEMINÁRIO SOBRE PLANEJAMENTO DE REDES NACIONAIS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO, Brasília, 1979. **Anais...Rio de Janeiro**: The British Council, 1979.

SILVA, Edna Lúcia da. Compartilhamento de recursos e o papel das redes de informação **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n.2, p. 209-225, jul./dez. 1986.

SOUZA, dance Muhlethaler de. Convergência: um fator de qualidade nas redes acadêmicas. In: SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1., 1996. **Anais...** Niterói: Ed. da Universidade Federal Fluminense, 1997. 113p. p. 99-104.

SOUSA, Francinete Fernandes de, CARVALHO, Rosires de Andrade, MARINHO, Vanildo Mousinho. Modernidade e formação de bibliotecários no Brasil. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.5, n.1, p.57-67, 1995.

SOUZA NETO, Mário José. Gestão da informação: estratégia para o sucesso de qualquer empresa. **TECBAHIA: Revista Baiana Tecnologia**, Camaçari, v. 11, n. 1, p. 102-114, jan./abr. 1996.

STONE, Elizabeth W. The growth of continuing education. *Library Trends*, Urbana, v.34, n.3, p. 489-513, winter 1986.

TARAPANOFF, Kira. Objetivos de biblioteca universitária. *Revista latinoamericana de documentación*, Brasília, v. 1, n. 1/2, p. 13-17, ene./dic. 1981.

_____ **Perfil do profissional da informação no Brasil**. Brasília: IEL/DF, 1997. 134p.

_____ Planejamento bibliotecário em busca de identidade. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 15, n.2, p.229-236, jul./dez. 1987.

- _____ **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação.**
Brasília: Thesaurus. 1995. 163p.
- TARAPANOFF, Kira. SUAIDEN, Emir. Planejamento estratégico de bibliotecas públicas no Brasil: histórico, crise e perspectivas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.19, n.2, p.137-165, jul./dez. 1995.
- _____ **O Profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades.** Brasília, 1998.
- _____. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**, Campinas, v.11, n.1, p. 27-38. jan./abr. 1999.
- TARAPANOFF, Kira. KLAES, Rejane Roffo. CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Biblioteca universitária e contexto acadêmico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., Curitiba. 1996. **Anais...** Curitiba, Universidade Federal do Paraná/ Pontifícia Universidade Católica do Paraná, 1996. v.1.
- TARGINO, Mana das Graças. Bibliotecas Universitárias e prestação de serviços: a irreverência do óbvio. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 1991, Salvador, **Anais...** Salvador: Associação Profissional dos Bibliotecários do Estado da Bahia, 1991. v.1, p.400-405.
- _____. **Comunicação científica: o artigo de periódico nas atividades de ensino e pesquisa do docente universitário e pesquisa do docente universitário brasileiro na pós-graduação.** Brasília, 1998. 387p. Tese de Doutorado - Universidade de Brasília.
- TERBLANCHE, Fransie. Distance education and continuing education *in the library* and information profession. **Mousaion**, v. 13, n. 1/2, p. 170-183, 1995.
- TOFLER, Alvin. **A terceira onda.** Rio de Janeiro: Record, 1980.
- _____. **Previsões e premissa.** Rio de Janeiro: Record, 1983.
- TRASK, Margaret. Meeting the challenge of organizational change: na Australian continuing education initiative for libraries. **Australian Academic and Research Libraries**, v. 25, n.3, p. 182-193, sept. 1994.
- VASCONCELOS, C. T. S. V. P. A estrutura da universidade e as exigências do meio brasileiro. In: ALBUQUERQUE, L. C. et al. **As grandes diretrizes da**

- universidade brasileira.** Belo Horizonte: UFMG. 1977, p. 26-38 apud BORGES, S. M. Serviços para usuários em bibliotecas universitárias. In: JORNADA SUL RIO-GRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 6., Porto Alegre, 1980. **Anais...**Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 1980, p. 81-97.
- VASCONCELOS JÚNIOR, Fernando O. de. **Formação curricular em Biblioteconomia versus novas carreiras da Internet.** Brasília: UNB, 1999.(Monografia - trabalho de conclusão de curso).
- VAZ, José Carlos de Lima. Desafios novos da universidade brasileira. in: PEREIRA, António Gomes ed. **Para onde vai a universidade brasileira?** Fortaleza: UFC, 1983. p. 47-67.
- VICKERY, Bnan, VICKERY. Alina. **Information Science in theory and practice.** London: Butterworths, c.1987.
- VIEIRA, A. da S. Desenvolvimento de um novo profissional para um novo tempo. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG,** Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p.111-113, 1993.
- ZANAGA, Mariângela Pisoni. Educação contínua: atitudes e experiências dos bibliotecários do sistema de bibliotecas da UNICAMP. **Transinformação,** Campinas, v.1, n. 3, p. 55-74, set./dez. 1989.
- ZITARA, E. et al. How to get a new information professional in a developing country. **News worlds in Information and Documentation. FID,** p.479-490. 1994.
- WAGNER, Mary M. Selecting our position: educational curriculum need for information services professionals, year 1988 and beyond. **International Fórum on Information and Documentation,** v 18, n.3-4, p 43-47, oct. 1993.
- WEINGAND, Darlene E. Competence and the new paradigm: continuing education of the reference staff. **Reference Librarian,** n. 43, p.173-182, 1994.
- WEBB, T. W. The frozen library. a model for twenty-first century libraries. **The Eletronic Library,** v. 13, p. 21-26, fev. 1995.
- WELCH, L. The modern information professional: a very personal definition. **FID News Bulletin,** v. 44, n. 4, p. 47-48, mar. 1994.

WOOD. D. N. User studies: a review of the literature from 1966 to 1970. **Aslib Proceedings**, v. 23. n.1. p.11-23, jan. 1971.

ANEXO I

ROTEIRO DA ENTREVISTA DOS BIBLIOTECÁRIOS

DADOS PESSOAIS

1) Formação académica

D Graduação D Especialização D Mestrado D Doutorado

2) Ano de Conclusão do Curso de Biblioteconomia: _____

3) Tempo de exercício profissional: _____

4) Há quanto tempo trabalha nesta Instituição? _____

5) Indique o seu grau de satisfação em relação aos seguintes aspectos de seu emprego atual.

Responda cada item de acordo com os códigos seguintes:

0 = INSATISFEITO 1 = POUCO SATISFEITO 2= INDIFERENTE
3 = SATISFEITO 4= MUITO SATISFEITO

- () Salário
- () Gratificações, Incentivos e outras vantagens
- () Possibilidade de Promoções
- () Condições de trabalho (horário, local, equipamentos)
- () Seu prestígio na Instituição
- () Oportunidade de atuar com criatividade
- () Relacionamento pessoal no trabalho
- () Estabilidade no emprego
- () Oportunidade de utilizar os conhecimentos adquiridos no curso
- () Oportunidade de treinamento oferecido pela instituição
- () Oportunidade de participar de congressos, seminários, cursos
- () Outros. Especifique: _____

6) Você encontra alguma dificuldade para realizar suas atividades?

(Assinale quantas forem necessárias)

- insuficiência de domínio de idiomas problemas de relacionamento com a equipe
 conhecimentos desatualizados equipamentos
 Outros. Exemplifique: _____

7) O conhecimento adquirido na Universidade foi suficiente para desenvolver as suas atividades profissionais?

- Sim Não. Por quê? _____

GESTÃO DA BIBLIOTECA

8) A direção da biblioteca tem participação, com direito de voto, nos órgãos colegiados da Universidade?

- Sim Não. Por quê? _____

9) Os bibliotecários realizam o planejamento anual da biblioteca?

- Sim Não. Por quê? _____

10) O número de funcionários lotados na biblioteca é suficiente para o bom andamento dos serviços?

- Sim Não. Indique o número que seria suficiente e a **qualificação** desejada
Qualificação _____ Quantidade _____

11) Existe dotação orçamentaria específica para aquisição de publicações

- Sim Não. Por quê? _____

SERVIÇOS

12) Que tipo de serviços são oferecidos aos seus usuários:

- Xerox Orientação no uso do catálogo Empréstimo Reserva
 Levantamento bibliográfico Normalização de trabalhos COMUT

13) O atendimento ao usuário é realizado pelo bibliotecário?

- Sim Às vezes Não. Por quê? _____

14) Existem serviços diferenciados para os professores e alunos de pós-graduação?

- Sim. Relacione estes serviços: _____
 Não. Por quê? _____

- 15) Os bibliotecários orientam os alunos e professores de pós-graduação na normalização dos trabalhos acadêmicos, monografias e dissertações?
 Sim Não. Por quê? _____
- 16) Os cursos de pós-graduação são informados das publicações recém-chegadas na biblioteca?
 Sim Não. Por quê? _____
- 17) As bibliografias sugeridas nas disciplinas dos cursos de pós-graduação são adquiridas pela biblioteca?
 Sim Não. Por quê? _____
- 18) Quando a biblioteca não possui o material solicitado pelo usuário, o bibliotecário realiza buscas em outras bibliotecas?
 Sim Não. Por quê? _____
- 19) A biblioteca oferece treinamento para a utilização dos catálogos?
 Sim Não. Por quê? _____
- 20) O prazo de empréstimo é maior para os alunos e professores de pós-graduação?
 Sim Não. Por quê? _____
- 21) O horário de funcionamento da biblioteca satisfaz ao atendimento dos seus usuários?
 Sim Não. Por quê? _____
- 22) Na sua opinião os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pela biblioteca?
 Sim Às vezes Não. Por quê? _____
- 23) O recinto da biblioteca oferece condições satisfatórias de leitura e estudo?
 Sim Não. Por quê? _____

TREINAMENTO/ ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL

- 24) Recebeu algum treinamento antes de assumir as funções que você desenvolve?
 Sim Não. Por quê? _____
- 25) Meios utilizados para a busca de atualização profissional:
 conversa com colegas
 cursos oferecidos no local de trabalho
 leitura de revistas nacionais da área
 cursos curtos oferecidos por associações
 outros. Quais: _____

26) Causas da falta de atualização

- motivação
- tempo
- recursos financeiros
- recursos no trabalho
- locais dos cursos inacessíveis
- ausência de cursos específicos na sua área de atuação
- não interfere na progressão profissional
- outros. Quais: _____

27) Em que ocasiões têm procurado cursos de reciclagem:

- quando sentiu defasagem nos seus conhecimentos
- na hora dos concursos
- quando sentiu necessidade de obtenção de certificados para ascensão profissional
- para melhoria qualitativa do serviço
- enriquecimento interior como profissional
- para enriquecer o currículo
- Outros. Especifique _____

28) Você costuma participar de cursos na sua área de conhecimento, relacionados com as suas atividades?

- Sim Às vezes Não. Por quê? _____

29) Você costuma participar de Seminários, Congressos, Conferências na sua área profissional?

- Sim Às vezes Não. Por quê? _____

30) Quando você participa de eventos (cursos, simpósios, congressos) na sua área de atuação profissional, os mesmos são:

- pagos pela universidade pagos com seus próprios recursos

31) Existe interesse por parte da Universidade em capacitar seus profissionais?

- Sim Às vezes Não. Por quê? _____

ANEXO 2

QUESTIONÁRIO DOS PROFESSORES E ALUNOS

Prezado(a) respondente:

O presente questionário faz parte da dissertação que ora estou elaborando junto ao Curso de Mestrado em Biblioteconomia e Documentação da Universidade de Brasília, que tem como propósito verificar, na percepção do usuário, a atuação do bibliotecário e a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca da UEMA.

Sua contribuição em responde-lo, é de extrema importância para a conclusão deste trabalho. Favor devolvê-lo com a maior brevidade possível, por meio de um dos instrumentos a seguir:

- a) correio eletrônico:
- b) serviço de correio postal, para o seguinte destinatário:

Maria Lúcia dos Santos Guimarães

Rua dos Pinheiros Quadra 15 - Casa 7 São Francisco

65.76-250 São Luís – MA.

Contando com sua atenção e colaboração, agradeço antecipadamente.

Mana Lúcia dos Santos Guimarães

DADOS PESSOAIS

PROFESSOR

ALUNO

CURSO: _____

MESTRADO

G ESPECIALIZAÇÃO

1) Você utiliza e/ou utilizou os serviços da Biblioteca?

Sim Não. Por quê? _____

Caso você nunca tenha utilizado os serviços da biblioteca, responda a questão seguinte e devolva o questionário

2) Como você obtém informações em sua área de estudo?

(PODE ASSINALAR MAIS DE UMA RESPOSTA)

via biblioteca mediante os catálogos de livrarias e/ou editoras

por intermédio de professores e/ou colegas INTERNET

Outro meio. Qual? _____

3) Com que frequência você utiliza a biblioteca?

diária mais de uma vez por semana semanal quinzenal

mensal semestral eventual nunca

4) Você utiliza o catálogo da biblioteca para localização do material desejado?

Sim Às vezes Não. Por quê? _____

5) As fichas do catálogo são de fácil compreensão para você?

Sim Não. Por quê? _____

6) A organização dos livros, periódicos etc. nas estantes permite a sua rápida localização?

Sim Não. Por quê? _____

7) Quais os serviços da biblioteca que você utiliza:

Xerox Orientação no uso do catálogo Levantamento bibliográfico

Reserva COMUT Empréstimo Normalização de trabalhos

Outros. Especifique: _____

8) Você fica satisfeito com as informações fornecidas pelos bibliotecários?

Sim Às vezes Não. Comente: _____

9) Você considera os bibliotecários e funcionários da biblioteca treinados para exercerem suas funções?

Sim Às vezes Não. Comente: _____

10) Quando a biblioteca não possui o material que você necessita, os bibliotecários realizam buscas em outras bibliotecas

Sim Às vezes Não. Comente: _____

ii 1) Você considera o prazo de empréstimo suficiente?

Sim Não. Por quê? _____

12) O horário de funcionamento da biblioteca é satisfatório para atender as suas necessidades?

Sim Não. Por quê? _____

13) Há condições de leitura e estudo no recinto da biblioteca?

Sim Às vezes Não. Comente: _____

14) Você encontra dificuldade em obter informações atualizadas na biblioteca?

Sim Às vezes Não. Por quê? _____

15) Existem na biblioteca as publicações recomendadas na bibliografia das disciplinas dos cursos de pós-graduação?

Sim Às vezes Não. Por quê? _____

16) A biblioteca oferece treinamento para utilização dos serviços da biblioteca?

Sim Às vezes Não

17) Como você localiza o seu material de leitura e/ou estudo na biblioteca?

Através do catálogo manual Vai diretamente às estantes Pergunta ao bibliotecário

Tem dificuldade em localizar. Por quê? _____

Utiliza outro meio. Qual? _____

18) Você encontra o material de leitura de que necessita na biblioteca?

S i m Não

Em caso negativo, indique como você consegue obter esse material:

Colegas INTERNET COMUT Material próprio

Outros. Quais? _____

19) Existem na biblioteca as publicações recomendadas nas bibliografias das disciplinas dos cursos de pós-graduação?

Sim ÀS vezes Não. Por quê? _____

20) Quando você busca uma determinada publicação e a biblioteca não possui, existe interesse/motivação do bibliotecário em anotar seu pedido para adquirir o referido material solicitado?

Sim Às vezes Não. Comente: _____

21) Existe uma boa interação/comunicação entre os usuários e os bibliotecários?

Sim ÀS vezes Não. Comente: _____

22) Os bibliotecários divulgam/informam as publicações recém-adquiridas pela biblioteca e os serviços oferecidos pela biblioteca?

Sim Não

23) Como você classificaria o atendimento recebido por parte do pessoal da biblioteca?

Bom Regular Insuficiente

24) Como você classificaria os seguintes serviços oferecidos pela biblioteca:

(1) EXCELENTE (2) BOM (3) RAZOÁVEL

(4) RUÍM (5) PÉSSIMO

Serviço de atendimento por parte do pessoal da biblioteca/balcão de informações

Levantamento bibliográfico

Empréstimo domiciliar de livros

Reserva

Normalização dos trabalhos

Orientação no uso do catálogo

Empréstimo de Periódicos e Folhetos

Divulgação de seus serviços e coleção

Atualização do acervo

Treinamento dos usuários para o bom uso das coleções

25) Como você avalia a capacitação dos bibliotecários?

(A) TREINADO (B) MOTIVADO (C) EXPERIENTE

(D) POUCO TREINADO (E) POUCO MOTIVADO (F) INEXPERIENTE

ASSINALE EM CADA ITEM, TRÊS OPCÕES MAIS REPRESENTATIVAS

Atendimento ao usuário (recepção das informações)	A - B - C - D - E - F
Busca das solicitações dos usuários	A - B - C - D - E - F
Normalização dos trabalhos	A - B - C - D - E - F
Organização dos catálogos	A - B - C - D - E - F
Divulgação dos serviços	A - B - C - D - E - F
Coleção (atualização)	A - B - C - D - E - F
Realização de empréstimo	A - B - C - D - E - F