

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIAS
EDUCACIONAIS EM REDE**

Maria Fermina Santana Fortes

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS E O USO
DE TECNOLOGIAS EM REDE: UM ESTUDO DE CASO
COMPARATIVO ENTRE FURG E UNIPAMPA**

**Santa Maria, RS
2017**

Maria Fermina Santana Fortes

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS E O USO
DE TECNOLOGIAS EM REDE: UM ESTUDO DE CASO
COMPARATIVO ENTRE FURG E UNIPAMPA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Tecnologias Educacionais em Rede, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Tecnologias Educacionais em Rede.**

Orientador: Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch

Santa Maria, RS
2017

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Fortes, Maria Fermina Santana

Gestão de bibliotecas universitárias híbridas e o uso de tecnologias em rede: um estudo de caso comparativo entre FURG e UNIPAMPA / Maria Fermina Santana Fortes.- 2017.

203 p.; 30 cm

Orientador: Jerônimo Siqueira Tybusch

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Educação, Programa de Pós-Graduação em Tecnologias Educacionais em Rede, RS, 2017

1. Bibliotecários 2. Bibliotecas universitárias híbridas 3. Gestão de bibliotecas universitárias 4. Tecnologias em rede I. Tybusch, Jerônimo Siqueira II. Título.

© 2017

Todos os direitos autorais reservados a Maria Fermina Santana Fortes. A reprodução de partes ou do todo deste trabalho só poderá ser feita mediante a citação da fonte.

Endereço: Barão do Triunfo, 1048, Centro, Santana do Livramento, RS. CEP:

Fone: (55) 39671700; E-mail:mariafortes@unipampa.edu.br

Maria Fermina Santana Fortes

**GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS E O USO DE
TECNOLOGIAS EM REDE: UM ESTUDO DE CASO COMPARATIVO ENTRE
FURG E UNIPAMPA**

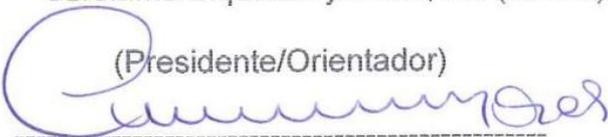
Dissertação apresentada ao Curso de
Mestrado Profissional do Programa de
Pós-Graduação em Tecnologias
Educativas em Rede, como
requisito parcial para o grau de
**Mestre em Tecnologias
Educativas em Rede.**

Aprovado em 14 de setembro de 2017:

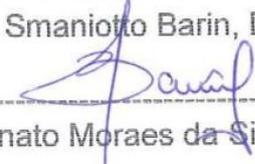


Jerônimo Siqueira Tybusch, Dr. (UFSM)

(Presidente/Orientador)



Cláudia Smaniotto Barin, Dra. (UFSM)



Cláudio Renato Moraes da Silva, Dr. (FURG)

Santa Maria, RS

2017

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha mãe Ladir, e as minhas madrinhas Sônia e Ramira (in memoriam) pelo carinho e incentivo que sempre me deram.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, aos meus familiares, amigos e colegas que de alguma forma contribuíram para realização deste trabalho.

Agradeço em especial aos professores da banca, Cláudia Smaniotto Barin, o Prof. Cláudio Renato Moraes da Silva pelas contribuições e atenção dispensada, e ao Prof. Jerônimo Tybusch, pelo incentivo e orientação.

Agradeço à Universidade Federal de Santa Maria, à Universidade Federal do Pampa e à Universidade Federal do Rio Grande por tornarem possível este estudo.

Alguns homens veem as coisas como são, e dizem 'Por quê?'. Eu sonho com as coisas que nunca foram e digo 'Por que não?'

(George Bernard Shaw)

RESUMO

GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE: UM ESTUDO DE CASO COMPARATIVO ENTRE FURG E UNIPAMPA

AUTORA: Maria Fermina Santana Fortes
ORIENTADOR: Jerônimo Siqueira Tybusch

O presente estudo de caso é a dissertação de mestrado que tem como área de concentração, Tecnologias Educacionais em Rede para a Inovação e Democratização da Educação, e está inserida na linha de pesquisa Gestão de Tecnologias Educacionais em Rede no âmbito do Mestrado em Tecnologias Educacionais em Rede da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). O estudo tem por objetivo analisar a gestão de bibliotecas híbridas e o uso de tecnologias em rede na Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande (FURG) e na Biblioteca do Campus Bagé da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA). A teoria de base tem autores da área de Biblioteconomia, Ciência da Informação e Administração para abordar: a questão do bibliotecário enquanto gestor da informação e a influência das tecnologias em rede nas bibliotecas universitárias híbridas, visando à facilitação do acesso à informação. O problema norteador da presente pesquisa busca identificar: quais são os limites e potencialidades da gestão bibliotecária na utilização das tecnologias em rede como elemento facilitador do acesso à informação aos usuários de bibliotecas universitárias? A mesma pretende contribuir para reflexões críticas sobre o assunto, e corrobora com a necessidade de uma nova proposta de gestão da informação nas bibliotecas híbridas pesquisadas, visando o atendimento satisfatório dos usuários. A abordagem adotada foi a hipotético-dedutiva, e os procedimentos adotados foram: pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e análise documental. A técnica adotada na pesquisa bibliográfica foi: fichamentos e resumos. A pesquisa de Campo foi realizada através de observação, entrevista e aplicação de questionários aos bibliotecários, pessoal de apoio e usuários da Biblioteca Central da FURG e da Biblioteca da UNIPAMPA – Campus Bagé. Na análise documental foram utilizadas tabelas e gráficos. Os resultados obtidos evidenciaram a necessidade de o bibliotecário adquirir novas competências e focar mais suas atividades para o usuário, visando o acesso à informação.

Palavras-chave: Bibliotecários. Bibliotecas universitárias híbridas. Gestão de bibliotecas universitárias. Tecnologias em rede.

ABSTRACT

MANAGEMENT OF HYBRID UNIVERSITY LIBRARIES AND THE USE OF NETWORK TECHNOLOGIES: A COMPARATIVE CASE STUDY BETWEEN FURG AND UNIPAMPA

AUTHOR: Maria Fermina Santana Fortes

ADVISOR: Jerônimo Siqueira Tybusch

The present case study is a dissertation that has as a concentration area, Networked Educational Technologies for Innovation and Democratization of Education, and is part of the research line Management of Educational Technologies in Network within the scope of the Master in Educational Technologies in Network of the Federal University of Santa Maria (UFSM). The study aims to analyze the management of hybrid libraries and the use of networked technologies in the Federal University Rio Grande Central Library (FURG) and the Campus Bagé Library of the Federal University of Pampa (UNIPAMPA). The basic theory brings authors in the area of Library Science, Information Science and Administration to address: the issue of the librarian as manager of information and the influence of network technologies in hybrid university libraries, aiming to facilitate the access to information. The guiding problem of the present research seeks to identify: what are the limits and potentialities of library management in the use of networked technologies as a facilitating element of access to information for users of university libraries? It intends to contribute to critical reflections on the subject, and corroborates the need for a new information management proposal in the hybrid libraries researched, aiming at satisfactory user service. The approach adopted was hypothetical-deductive, and the procedures adopted were: bibliographic research, field research and documentary analysis. The technique adopted in the bibliographic research was: registration and abstracts. Field research was conducted through observation, interview and application of questionnaires to librarians, support staff and users of the FURG Central Library and the UNIPAMPA - Campus Bagé Library. In the documentary analysis, tables and graphics were used. The results obtained showed the need for the librarian to acquire new skills and to focus their activities on the user, aiming at access to information.

Keywords: Hybrid university libraries. Management of university libraries. Network technologies.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Página do Sistema de Bibliotecas da FURG	91
Figura 2 - Prédio da Biblioteca Central da FURG	96
Figura 3 - Acervo em de livros e de livros em braile	97
Figura 4 - Campus da Universidade Federal do Pampa	100
Figura 5 - Organograma do Sistema de Bibliotecas da UNIPAMPA -SIBI	100
Figura 6 - Página do Sistema de Bibliotecas da Unipampa	101
Figura 7 - Acervo e atendimento ao usuário	102
Figura 8 - Acesso ao ARGO e Entrada	197
Figura 9 - Scanner e Balcão de atendimento	197
Figura 10 - Guarda volumes e Mesas de estudo e acervo	198
Figura 11 - Acervo FURG.....	198
Figura 12 - Laboratório de informática e Salão de estudo e acervo	199
Figura 13 - Guarda volumes e Atendimento.....	199
Figura 14 - Entrada ao acervo e Entrada da Biblioteca	199
Figura 15 - Salas de estudo	200

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Infraestrutura da biblioteca: Muito boa (44%)	118
Gráfico 2 - Formação dos bibliotecários da FURG	140
Gráfico 3 - Catálogo online.....	144
Gráfico 4 - Wi-fi.....	144
Gráfico 5 - Acervo	145
Gráfico 6 - Sistema da biblioteca (ARGO).....	145
Gráfico 7 - Blog.....	146
Gráfico 8 - Treinamento ao usuário.....	146
Gráfico 9 - Repositório Digital	147
Gráfico 10 - Acervo, conhece?.....	147
Gráfico 11 - Serviço de referência.....	148
Gráfico 12 - Empréstimo entre bibliotecas.....	148
Gráfico 13 - Catálogo online.....	149
Gráfico 14 - Sistema de Bibliotecas (SIE)	149
Gráfico 15 - Portal de periódicos Capes.....	150
Gráfico 16 - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações	150
Gráfico 17 - E-books	151
Gráfico 18 - Bases de dados.....	151
Gráfico 19 - Websites do SISBI.....	152
Gráfico 20 - Redes sociais do SISBI	152
Gráfico 21 - Periódicos.....	153
Gráfico 22 - Treinamento ao usuário.....	153
Gráfico 23 - Repositório Digital Institucional.....	154

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Exemplo de organograma de biblioteca	39
Quadro 2 - Funcionograma	40
Quadro 3 - Modelo de comportamento informacional de Wilson	57
Quadro 4 - Adicionar título	57
Quadro 5 - Fases do comportamento na busca informacional de Ellis	58
Quadro 6 - Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson	59
Quadro 7 - Evolução da biblioteca tradicional para o novo modelo	72
Quadro 8 - Compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços em bibliotecas híbridas	73
Quadro 9 - Organograma do Sistema de Bibliotecas da FURG - SIB.....	92

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Atividades, serviços e tarefas desenvolvidos em uma biblioteca	42
Tabela 2 - Produtos e serviços ofertados aos usuários	118
Tabela 3 - Produtos e serviços oferecidos pela biblioteca da Unipampa	134

LISTA DE ABREVIATURAS

ARGO	Sistema de Administração de Bibliotecas
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BICENGE	Biblioteca Complementar de Engenharia
BIREME	Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
BU	Biblioteca universitária
BG	Bibliotecário gestor
BC	Biblioteca Central
C&T	Ciência e Tecnologia
CCN	Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Periódicas
CD	<i>Compact Disc</i>
COMUT	Programa de comutação bibliográfica
DM	Dispositivos Móveis
DVD	<i>Digital Versatile Disc Read-Only Memory</i>
EAD	Ensino à Distância
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FURG	Universidade Federal do Rio Grande
GPS	<i>Global Positioning System</i> /Sistema de Posicionamento Global
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
MEC	Ministério da Educação
NAT	Núcleo de Assistência Técnica
NID	Núcleo de Informação e Documentação
PNBU	Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias
PROBIB	Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior
SCIELO	<i>Scientific Eletronic Library On-Line</i>
SESU	Secretaria de Ensino Superior, Secretaria da Educação Superior
SIB	Sistema de Bibliotecas da FURG
SIE	Sistema de Informações Educacionais
SISBI	Sistema de Bibliotecas da UNIPAMPA
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
TAES	Técnicos Administrativos em Educação
TDICs	Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação
TIC	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UFPeI	Universidade Federal de Pelotas
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
UNIPAMPA	Universidade Federal do Pampa

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	27
2	METODOLOGIA	33
2.1	TEORIA DE BASE	33
2.2	ABORDAGEM	33
2.3	PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS	34
2.4	DESCRIÇÃO DA PESQUISA	34
2.5	ETAPAS DA PESQUISA	35
3	A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA ATUALIDADE E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE	37
3.1	ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	37
3.2	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	55
3.3	O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	61
4	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS	71
4.1	INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIAS EM REDE PARA FORMAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS	71
4.2	DIREITOS AUTORAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS	76
4.3	DESAFIOS AO BIBLIOTECÁRIO GESTOR NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS	83
5	GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE: UM ESTUDO DE CASO COMPARATIVO ENTRE FURG E UNIPAMPA	91
5.1	O SISTEMA DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA HÍBRIDA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE (FURG)	91
5.2	O SISTEMA DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA HÍBRIDA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA (UNIPAMPA)	99
5.3	ESTUDO COMPARATIVO ENTRE DOIS MODELOS DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA HÍBRIDA	103
6	CONCLUSÕES	157
	REFERÊNCIAS	163
	APÊNDICE A - PERGUNTAS DA ENTREVISTA COM OS BIBLIOTECÁRIOS GESTORES DA FURG	181
	APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DEMAIS BIBLIOTECÁRIOS DA FURG	185
	APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO APLICADO AO PESSOAL DE APOIO DA BC DA FURG E UNIPAMPA	187
	APÊNDICE D - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA FURG	189
	APÊNDICE E -	191
	APÊNDICE F - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DEMAIS BIBLIOTECÁRIOS DA UNIPAMPA	193
	APÊNDICE G - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA UNIPAMPA – CAMPUS BAGÉ	195
	APÊNDICE H - FOTOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA FURG	197
	APÊNDICE I - FOTOS DA BIBLIOTECA DA UNIPAMPA – CAMPUS BAGÉ	199
	ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO FURG	201
	ANEXO B - TERMO DE CONSENTIMENTO UNIPAMPA	203

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca universitária está em um novo estágio, pós-explosão informacional, adaptando-se a um ambiente híbrido/misto (presencial e digital) que está em construção. Neste contexto, ela passa por um momento de transformação e de adaptação aos novos paradigmas estabelecidos pela sociedade moderna, o que faz com que se encontre numa transição híbrida, em que convive com o impresso e o digital.

No modelo híbrido há a implementação de novos serviços e produtos digitais, mantendo-se os serviços mais tradicionais baseados no documento impresso. Essa biblioteca, que é híbrida também desenvolve um papel importante no atendimento aos alunos do ensino à distância, através da flexibilização de bens e serviços oferecidos e da integração dos suportes impresso e digital. E isso contribui significativamente para o ensino a distância.

Nesta perspectiva, destaca-se o bibliotecário, que tem papel fundamental como mediador do conhecimento. Ele é o profissional responsável pela gestão da informação e do conhecimento. Por isso é importante que ele desenvolva novas habilidades e competências culturais, educacionais e tecnológicas, assim como apresente um perfil dinâmico, questionador, disposto a novas aprendizagens ao longo de sua prática profissional para realizar uma gestão satisfatória na biblioteca em que atua.

Enfatizam a falta de visão gerencial por parte dos bibliotecários quando afirma que os responsáveis pelas bibliotecas universitárias, de modo geral, estão pouco capacitados para atuar segundo as novas tendências mundiais. De acordo com os autores há uma tendência à especialização técnica e com isso, obtêm-se ótimos profissionais, porém não possuem uma visão gerencial. Falta aos responsáveis pelas bibliotecas universitárias, em sua maioria, o comportamento inovador, apesar de desenvolverem alguns produtos criativos que são oferecidos (NASCIMENTO et al., 2000).

Nessa perspectiva, Dziekaniak (2008, p. 03) também enfatiza a importância do conhecimento de administração por parte dos bibliotecários ao afirmar que:

[...] para que a BU cumpra sua função e responsabilidade com excelência necessita, sobretudo, de uma administração eficaz. Nesse sentido, a administração da Biblioteca Universitária tornou-se um dos pontos-chave

para a qualidade da educação e para a obtenção de um bom desempenho e sucesso, tanto da própria biblioteca, como da IES na qual se encontra inserida. Com isso, se exige dos bibliotecários administradores não apenas conhecimento na área de Biblioteconomia e habilidades gerenciais, mas também conhecimentos aprofundados na área de Administração, ou seja, domínio dos processos, das funções administrativas e financeiras, das teorias, dos instrumentos e tecnologias de gestão, entre outros.

Para a autora é necessário que a Administração seja mais bem abordada no âmbito biblioteconômico, e isso inclui mais espaço nas estruturas curriculares dos cursos de biblioteconomia, pois somente assim serão proporcionados maiores subsídios aos bibliotecários para o desenvolvimento de pesquisas teóricas/práticas a respeito de administração de bibliotecas. Dziekaniak (2008) constatou através de pesquisa realizada em 2003, que a grande maioria dos cursos de biblioteconomia ainda utilizavam bibliografias específicas de administração de bibliotecas da década de 70 e 80, e que algumas já se tornaram obsoletas, pois não acompanharam a evolução tecnológica e as necessidades acadêmicas.

A biblioteca universitária está perdendo a supremacia na realização do papel fundamental de promover o acesso ao conhecimento, devido, é claro, ao impacto da tecnologia digital. Essa tecnologia tem permeado todas as facetas da nossa civilização, estabelecendo uma revolução não só na forma como se armazena e transmite o conhecimento registrado e uma série de outros tipos de comunicação, mas também na forma como procurar e ter acesso a esses materiais (CUNHA, 2010).

Por isso, há a necessidade das bibliotecas voltarem sua atenção para os usuários advindos da Internet e da educação a distância (GARCEZ; RADOS, 2002). Ao bibliotecário cabe gerir o comportamento informacional dos usuários da informação, visando atender suas necessidades informacionais. O comportamento informacional (CI) é oriundo dos estudos de usuário e trata-se de uma ampliação dos mesmos ao se apoiar em outras áreas, tais como psicologia e marketing, para estudar o uso da informação a partir de uma abordagem mais holística (WILSON, 2000). O CI engloba os estudos de necessidades, busca e uso da informação, bem como os estudos sobre competência informacional.

O usuário irá buscar informação quando identificar necessidade de tal informação, sendo de natureza profissional, pessoal, social, de lazer ou quando tem um problema para resolver e, para tanto, fará uma interação com o sistema de

informação. O sucesso da busca dependerá da sua competência informacional (BARTALO; MARCONDES, 2009).

A competência informacional (*Information Literacy*) emerge com o surgimento das TIC, no início dos anos 70, e está associada à capacidade de leitura, envolvendo a habilidade de ler e de usar a informação para a tomada de decisões embasadas de forma eficiente. É necessário adquirir habilidades de lidar com massas complexas de informação geridas por computador e pela mídia e, ao longo da vida, aprender a aperfeiçoá-las conforme ocorrerem as mudanças sociais e técnicas que demandarão novas habilidades e conhecimentos.

Rusbridge (1998, p. 10) afirma que a: “biblioteca tem um papel no mundo digital assim como no mundo impresso, não apenas excluindo o acesso ao lixo, mas encorajando caminhos de acesso à qualidade”. Portanto, é importante que as bibliotecas universitárias estejam preparadas para atender satisfatoriamente as necessidades informacionais dos diferentes tipos de usuários, visando à facilitação do acesso à informação, a partir de uma gestão estratégica e participativa.

Hoje, a BU convive com um acervo impresso e com o desenvolvimento acelerado de uma coleção de documentos no formato digital, e com usuários que estão cada vez mais conectados e necessitando de informação em tempo útil, de modo que tenham suas expectativas atendidas. Portanto, observa-se na literatura consultada que os autores enfatizam a importância de uma gestão eficiente nas bibliotecas universitárias híbridas, associada à formação continuada de bibliotecários e um trabalho multidisciplinar como conduta adequada para o aprimoramento do profissional e adequação às novas exigências.

A presente dissertação tem como tema a “Gestão de bibliotecas universitárias híbridas e o uso de tecnologias em rede: um estudo de caso comparativo entre FURG e UNIPAMPA”. O trabalho vem a ser um estudo de caso sobre a gestão de bibliotecas universitárias híbridas e o uso de tecnologias em rede, enfatizando o atendimento às necessidades informacionais de seus usuários, a partir dos produtos e serviços ofertados na Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande (FURG) e da Biblioteca da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) – Campus Bagé, visando responder o seguinte problema: quais são os limites e potencialidades da gestão bibliotecária na utilização das tecnologias em rede como elemento facilitador do acesso à informação aos usuários de bibliotecas universitárias híbridas?

Partiu-se do pressuposto que, devido ao impacto das tecnologias em rede, as bibliotecas universitárias estão com dificuldades para atender as necessidades informacionais de seus usuários, considerando o contexto híbrido em que se encontram.

O ambiente híbrido, por ser permeado por circunstâncias mistas, exige uma variedade de produtos e serviços na qual o bibliotecário deve atuar. Essa atuação, por ser diversificada exige o acréscimo de novas competências como: culturais, educacionais e tecnológicas.

Outra questão relevante é a importância do papel das bibliotecas híbridas no atendimento aos alunos do ensino à distância, através da flexibilização de bens e serviços oferecidos e da integração dos suportes impresso e digital (GARCEZ; RADOS, 2002).

Este estudo justifica-se por que a Biblioteca Universitária (BU) tem por objetivo fomentar o apoio à docência e à investigação, além de desempenhar função cultural e educativa junto à comunidade. Ela forma cidadãos para a sociedade, o que garante o seu papel social, já que é centro de aprendizagem, cultura e educação.

A BU, na atualidade, é híbrida, por isso, agrega diferentes tecnologias, diferentes fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando tecnologias disponíveis para unir, em uma única biblioteca, o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital) (GARCEZ; RADOS, 2002).

A biblioteca híbrida utiliza recursos de informação no formato eletrônico, como bases de dados bibliográficas e catálogos *on-line*, disponibiliza conteúdos digitais simultaneamente a prática da manutenção e tratamento de coleções impressas. Nela os serviços tradicionais são oferecidos e, paulatinamente, vão agregando serviços *on-line* (CUENCA et al., 2009).

Portanto, observa-se que a biblioteca híbrida é definida como um espaço que convive tanto com o impresso quanto com o digital. Nesse sentido, vários estudos são publicados sobre este tema focando na oferta e adaptação de serviços, assim como a importância da preservação da informação nestes espaços e atuação do bibliotecário como gestor da informação e do conhecimento. Diante dos novos desafios surgidos com o aparecimento das bibliotecas digitais e híbridas, o bibliotecário deverá desenvolver novas competências, agregando àquelas que já possui em prol da satisfação dos usuários (SANTA ANNA, 2015).

A pesquisa tem a contribuir no sentido que, com análise dos serviços prestados no contexto híbrido que se encontram as bibliotecas das instituições que serão estudadas, será possível analisar qual a realidade delas, como se dá a gestão da informação a partir do acesso às tecnologias em rede e no que podem melhorar para atender as demandas informacionais de seus utilizadores. O público-alvo da pesquisa serão usuários, bibliotecários e auxiliares das bibliotecas participantes.

Este tema justifica-se nessa dissertação de mestrado, tendo em vista que advém da necessidade de compreender, em minha prática profissional como bibliotecária, as mudanças ocorridas com o avanço tecnológico, os limites e potencialidades da gestão bibliotecária no que se refere aos serviços prestados nas bibliotecas, bem como o que pode ser melhorado para satisfazer as necessidades informacionais de nossos usuários frente a esse novo cenário que se vivencia.

Se antes o enfoque era no desenvolvimento de coleções, hoje é no acesso à informação, e isso faz com que o bibliotecário tenha que inovar com novos serviços para conseguir atender satisfatoriamente os usuários. Além disso, a inserção do ensino à distância na UNIPAMPA, instituição em que atuo, faz com que eu tenha que antecipar as necessidades de informação das comunidades a que se serve.

A escolha das instituições que farão parte deste estudo comparativo deu-se considerando a estrutura da FURG, já que a instituição possui mais de 45 anos de atuação no ensino, pesquisa e extensão, além de destacar-se pelos serviços e produtos ofertados em sua biblioteca universitária. Já a Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) é uma instituição que ano que vem completará 10 anos de sua criação, que atua no ensino, pesquisa e extensão, e atualmente está em fase de implantação de um Repositório Digital da instituição, de polos EAD e outros serviços em rede. Portanto, entende-se que a partir da análise da gestão aplicada nestas instituições poderá obter-se contribuições para um novo modelo de gestão para as Bibliotecas da Universidade Federal do Pampa.

Com base nos resultados obtidos através deste, pretende-se reavaliar e aprimorar os serviços prestados nas Bibliotecas da UNIPAMPA e, assim, melhorar a minha prática profissional, colaborando com a instituição, visando o atendimento satisfatório dos usuários e o acesso à informação e ao conhecimento.

O objetivo geral desse estudo é analisar a gestão bibliotecária no comportamento informacional, a partir da transição híbrida das bibliotecas universitárias frente às tecnologias educacionais em rede. E os objetivos específicos são:

- a) Traçar o perfil da Biblioteca universitária na atualidade considerando sua estrutura, recursos humanos, a prestação de serviços, comportamento informacional de seus usuários, suas necessidades, busca, uso da informação e competência informacional, em vista ao uso das tecnologias em rede;
- b) Descrever o modelo de biblioteca híbrida, considerando a integração de tecnologias em rede para o acesso dos usuários à informação e os desafios da gestão bibliotecária;
- c) Comparar e analisar o modelo de biblioteca híbrida da FURG e da UNIPAMPA, considerando a gestão bibliotecária e o uso das tecnologias em rede.

Esta dissertação está organizada da seguinte forma:

O Capítulo 1 apresenta a “Introdução” ao tema, os objetivos: geral e específicos, a justificativa, bem como a hipótese e a questão de pesquisa;

Capítulo 2: “Metodologia”, em que é explicada a metodologia aplicada para a realização da pesquisa;

O Capítulo 3 apresenta, a partir de revisão de literatura, a “A biblioteca universitária na atualidade e o uso de tecnologias em rede”, em relação à estrutura, recursos humanos e prestação de serviços e produtos; o comportamento informacional dos usuários de bibliotecas universitárias - no que se refere ao usuário da informação, às mudanças ocorridas no comportamento destes nas bibliotecas universitárias e as competências necessárias aos usuários da informação na atualidade, e o uso de tecnologias em rede em bibliotecas universitárias;

O Capítulo 4 insere a questão das Bibliotecas universitárias híbridas, em que é tratada a integração de tecnologias em rede para o acesso dos usuários à informação, direitos autorais em bibliotecas universitárias híbridas e os desafios que o bibliotecário gestor enfrenta na gestão de bibliotecas híbridas.

O Capítulo 5 discorre sobre a “Gestão de bibliotecas universitárias híbridas e o uso de tecnologias em rede: um estudo de caso comparativo entre FURG e UNIPAMPA” apresentando o modelo de biblioteca híbrida da FURG, o modelo de biblioteca híbrida da UNIPAMPA e o estudo comparativo entre os dois modelos de biblioteca universitária híbrida.

No Capítulo 6 são apresentadas as conclusões finais.

No final da dissertação são apresentadas as referências usadas na pesquisa, apêndices e anexos.

2 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a metodologia usada para a aplicação da pesquisa, que inclui a teoria de base, a abordagem, procedimentos, técnica e a descrição da pesquisa de campo.

2.1 TEORIA DE BASE

A teoria de base parte de estudos realizados por autores da área de Biblioteconomia, Ciência da Informação e da Teoria da Administração. Esses estudos possibilitam reflexões críticas sobre o assunto, bem como corroboram com a necessidade de uma nova proposta de gestão da informação em bibliotecas, visando o atendimento satisfatório dos usuários considerando o contexto híbrido em que se encontram as bibliotecas universitárias na atualidade.

Dentre os autores da área da Biblioteconomia e Ciência da Informação destacam-se: Martínez-Silveira e Oddone (2007), Cunha (2000; 2010), Carvalho (2004), Santa Anna (2013; 2015), Garcez e Rados (2002), Diógenes (2012) que tratam das mudanças ocorridas nas bibliotecas universitárias com o uso constante das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) e da Internet; Amante (2014), Silva, Farias e Paes (2014), Barbalho, Silva e Freitas (s.d.) que abordam a questão do bibliotecário enquanto gestor da informação; Castell (2003), Cuenca, Abdalla e Andrade (2008-2009), Carrión Gútiez (2001), Lèvy (1993) que tratam da influência das tecnologias na comunicação.

Dentro da teoria da administração há estudos de Choo (2004) que tratam da gestão da informação; Maximiano (2008) que trata da estrutura organizacional; Chiavenato (2010) que aborda a gestão de pessoas, dentre outros que possibilitam reflexões críticas sobre o assunto.

2.2 ABORDAGEM

A pesquisa é orientada pelo método hipotético dedutivo e conta com embasamento teórico em dados bibliográficos e de mídia, caracterizando-se em fontes especializadas, tais como revistas, livros, periódicos especializados, em meios de informação digitalizados e virtualizados, nacionais e internacionais.

Realizou-se uma pesquisa bibliográfica em base de dados que contemplavam a área da Biblioteconomia, Ciência da Informação e Administração para abordar o tema da pesquisa.

Também se coletou dados em pesquisa de campo onde foram analisadas as bibliotecas universitárias híbridas que compõe esse estudo. Ressalta-se que a pesquisa documental se limitou aos documentos de acesso público, não atingindo os documentos internos e sob guarda dos bibliotecários das instituições pesquisadas. Nesse sentido o objeto da pesquisa foi abordado a partir dos dados obtidos em observação, entrevista e aplicação de questionários com bibliotecários, pessoal de apoio (auxiliares, assistentes, estagiários de bibliotecas) e usuários.

2.3 PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS

O procedimento adotado foi o de coletar informações e dados para a análise e contextualização do objetivo da pesquisa em torno dos objetivos específicos. O resultado final foi construído a partir da análise dos dados obtidos através dos instrumentos de coleta de dados.

As técnicas utilizadas na presente pesquisa foram: fichamentos, resumos, tabelas, entrevistas semiestruturadas, observações, questionários. As entrevistas semiestruturadas foram adaptadas de acordo com a realidade das instituições das bibliotecas pesquisadas.

2.4 DESCRIÇÃO DA PESQUISA

Esse estudo foi realizado na Universidade Federal do Rio Grande, localizada na cidade de Rio Grande, RS e a Universidade Federal do Pampa, tendo sua Coordenadoria de Bibliotecas na cidade de Bagé, RS. A pesquisa constitui-se em um estudo de caso, exploratório, descritivo, com abordagem quali-quantitativa para responder o problema proposto. Nesse contexto, refletiu-se e analisou-se como os bibliotecários realizam a gestão dessas tecnologias em bibliotecas universitárias híbridas, enfatizando os limites e potencialidades dessa gestão em relação à facilitação dessas no que se refere ao acesso à informação aos usuários.

Os sujeitos participantes da pesquisa são: 09 bibliotecários na FURG e 10 bibliotecários na UNIPAMPA; 14 pessoas no total, que compõe a equipe de apoio

das bibliotecas pesquisadas; 245 usuários da BC da FURG e 221 usuários da Biblioteca da UNIPAMPA - Campus Bagé.

2.5 ETAPAS DA PESQUISA

A pesquisa dividiu-se nas seguintes etapas:

1ª Etapa: foi realizado contato via e-mail e via telefone com os bibliotecários gestores - BG do Sistema de Bibliotecas das duas instituições (Diretor, Coordenador e bibliotecário chefe) para expor a proposta de pesquisa e marcar uma entrevista.

2ª Etapa: depois disso foram realizadas presencialmente entrevistas com os BG das bibliotecas pesquisadas (Apêndice A), sendo que as perguntas realizadas a estes profissionais visaram conhecer melhor como se dá a gestão das unidades pesquisadas e traçar o perfil dos referidos gestores.

3ª Etapa: Posteriormente foi feito contato, via e-mail, com os demais bibliotecários para exposição da proposta de pesquisa, e envio do formulário (Apêndice B, E e F), via Google Drive, com perguntas abertas e fechadas, visando traçar um perfil desses profissionais, assim como seus conhecimentos e opinião sobre as tecnologias em rede. O formulário ficou em aberto de fevereiro a abril de 2017, sendo que durante este período o mesmo foi reenviado para que os bibliotecários que eventualmente estivessem férias pudessem responder.

4ª Etapa: Foi enviado, via Google Drive, um questionário *online*, com perguntas abertas e fechadas (Apêndice B e F), aos bibliotecários dos sistemas de bibliotecas das instituições participantes, visando traçar o perfil destes profissionais e descrever sua experiência com as tecnologias em rede.

5ª Etapa: Foi aplicado presencialmente, nas bibliotecas das instituições pesquisadas um questionário com perguntas abertas e fechadas (Apêndice C), com o pessoal de apoio da biblioteca, com a finalidade descrever seu perfil e opinião sobre as tecnologias em rede no ambiente híbrido da biblioteca em que atuam;

6ª Etapa: Foi aplicado presencialmente aos usuários das bibliotecas de cada instituição um questionário, com perguntas abertas e fechadas (Apêndice D e G), visando traçar o perfil dos mesmos, compreender e analisar como ocorre a experiência dos mesmos com os serviços oferecidos a partir das tecnologias em rede, e qual o comportamento informacional que apresentam.

A escolha aleatória dos pesquisados permitiu que cada indivíduo tivesse a mesma probabilidade de ser escolhido. O questionário dos usuários constou com questões referentes à “busca da Informação”, “acesso à informação” e “uso da Informação”, visando identificar e compreender o comportamento informacional dos usuários, a partir da relação que eles estabelecem com os serviços disponibilizados pelas bibliotecas pesquisadas conforme consta no Apêndice D e G.

Leitão (2003) enfatiza a importância da dialogicidade com os usuários de bibliotecas, de modo que se possa contemplar as mais diversas vozes, através de meios mais abertos e diretos instituindo canais de comunicação entre a biblioteca e comunidade. Segundo a autora: “Somente conhecendo as especificidades do perfil desse público será possível conceber um modelo de atendimento que seja convergente às suas expectativas” (LEITÃO, 2003, p. 43-44).

7ª Etapa: foram apresentados via e-mail os dados obtidos através do questionário respondido pelos alunos aos bibliotecários gestores e perguntou-se a opinião deles sobre as respostas dadas pelos usuários das unidades, em relação às questões referentes aos serviços e produtos ofertados. Os gestores enviaram a resposta via e-mail e, todos os dados foram analisados, para posterior apresentação.

8ª Etapa: foi realizada a organização e a tabulação dos dados para posterior análise. As perguntas fechadas foram analisadas de forma quantitativa através de estatística e as perguntas abertas foram analisadas de forma qualitativa, através de análise do discurso dos participantes.

A análise do discurso é a análise da fala em contexto. Ela ajuda a compreender como as pessoas pensam e agem no mundo concreto. A história, o contexto e a posição social concorrem para as produções discursivas. O enunciador do discurso, portanto não é somente um sujeito empírico, um sujeito da experiência e da existência individualizada no mundo, mas sim um sujeito discursivo, cuja a história pessoal se insere na história social, ideologicamente marcada (FERNANDES, 2008).

9ª Etapa: Os dados obtidos através dos instrumentos de coleta foram analisados, considerando a teoria das áreas da biblioteconomia, ciência da informação e administração.

10ª Etapa: os resultados são apresentados no Capítulo 5, através do estudo de caso.

3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA ATUALIDADE E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE

Neste capítulo será apresentado o contexto em que se encontra a biblioteca universitária na atualidade, enfatizando o uso das tecnologias em rede. Para isso, é proposto a reflexão sobre este tema com base na revisão de literatura, considerando a estrutura organizacional da BU, os recursos humanos, a prestação de serviços, o comportamento informacional dos usuários e o uso das tecnologias em rede nas bibliotecas universitárias contemporâneas.

3.1 ESTRUTURA, RECURSOS HUMANOS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A estrutura é um conjunto integrado de elementos e suportes que formam as demais partes componentes de um organismo, sendo representada, em organização, pelo conjunto de órgãos, suas relações de interdependência e a via hierárquica existente, assim como as vinculações que devem ser representadas através do organograma (FARIA, 1984).

O termo estrutura pode ser analisado sob duas acepções: primeiro em relação à localização espacial (edifício, equipamento, espaço e localização) e, segundo em relação elementos do trabalho (processo produtivo, organização do trabalho e da produção) com a função básica de obter produtos organizacionais e atingir metas, minimizar a influência de variáveis individuais sobre os processos e estabelecer o posicionamento hierárquico que envolve a tomada de decisão, o fluxo de informações e a execução das atividades na instituição (BARBALHO, 2012).

De acordo com Barbalho (2012) quando a estrutura organizacional é adequada às estratégias do empreendimento isso faz com que haja a geração de vários benefícios como a exata identificação das tarefas necessárias, organização adequada das funções e responsabilidades, das informações, dos recursos e do feedback dos funcionários além do estabelecimento de medidas de desempenho compatível com os objetivos e condições motivadoras.

Uma organização é arranjada estruturalmente de modo formal e informal considerando diversos elementos que a influenciam. A estrutura de uma biblioteca universitária envolve as unidades (departamento, setores, etc.) que a compõe, os

funcionários e as relações existentes entre superiores e subordinados (BARBALHO, 2012).

A estrutura formal é planejada e formalmente representada, em alguns aspectos pelo seu organograma. Ela é reconhecida juridicamente de fato e de direito e é estruturada e organizada. Tem como características: ênfase em posições em termos de autoridades e responsabilidades; é estável; está na estrutura; possui um controle e um líder formal.

Já a estrutura informal surge da interação social das pessoas, sendo assim, se desenvolve espontaneamente quando as pessoas se reúnem, e representa relações que usualmente não aparecem no organograma. São relacionamentos não-documentados e não-reconhecidos oficialmente entre os membros de uma organização que surgem inevitavelmente em decorrência das necessidades pessoais e grupais dos empregados. As principais vantagens da estrutura informal são: proporcionar maior rapidez no processo; complementar e manter a estrutura formal; reduzir a carga de comunicação dos chefes e motivar e integrar as pessoas na empresa.

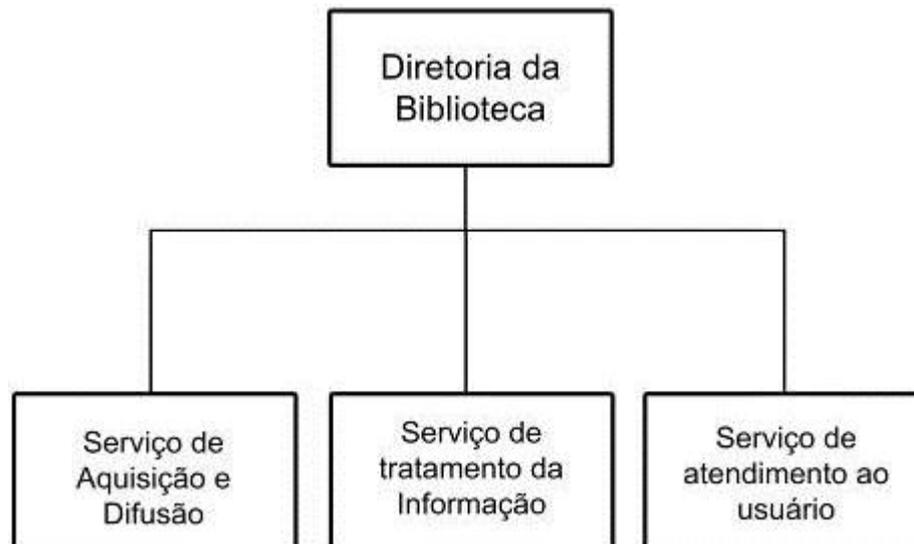
A estruturação de uma biblioteca pressupõe a definição de sua missão e objetivos temporais, que por sua vez, exigem a análise de prioridades. Só depois disso que o planejador deverá pensar nos recursos necessários e na estrutura organizacional necessária para o alcance dos objetivos. (Maciel, 2005).

A estrutura organizacional da biblioteca envolve funções (seleção, aquisição, processamento técnico, referência, etc.), que são necessárias para o alcance das metas anteriormente traçadas; também inclui os componentes (indivíduos, coleções, mobiliário, equipamentos, layout, recursos de capital, etc.) e qual a melhor configuração para que a sua estrutura atinja os alvos estabelecidos.

A autora afirma que a biblioteca deve ser vista como uma organização, como uma empresa, a maioria das vezes, com fins não – lucrativos, com resultados programados e avaliados constantemente. Acredita-se que esta seja uma estratégia que possibilitaria à biblioteca competir, com maior acerto, no ambiente de inovações e incertezas que caracterizam o período. Um modo de facilitar o seu gerenciamento e acrescentar qualidade aos seus produtos e serviços, evidenciando o seu papel social junto às comunidades envolvidas.

A estrutura organizacional da BU é representada através do organograma conforme consta no quadro 1. Dentre as diversas técnicas para agrupar as funções que irão integrar uma BU a autora sugere a técnica da departamentalização por serviços e a departamentalização por processos. Na primeira técnica agrupam-se todos os serviços pela BU e na segunda agrupam-se as operações de cada serviço em partes menores, constituindo processos (DZIEKANIAK, 2008, p. 17).

Quadro 1 - Exemplo de organograma de biblioteca

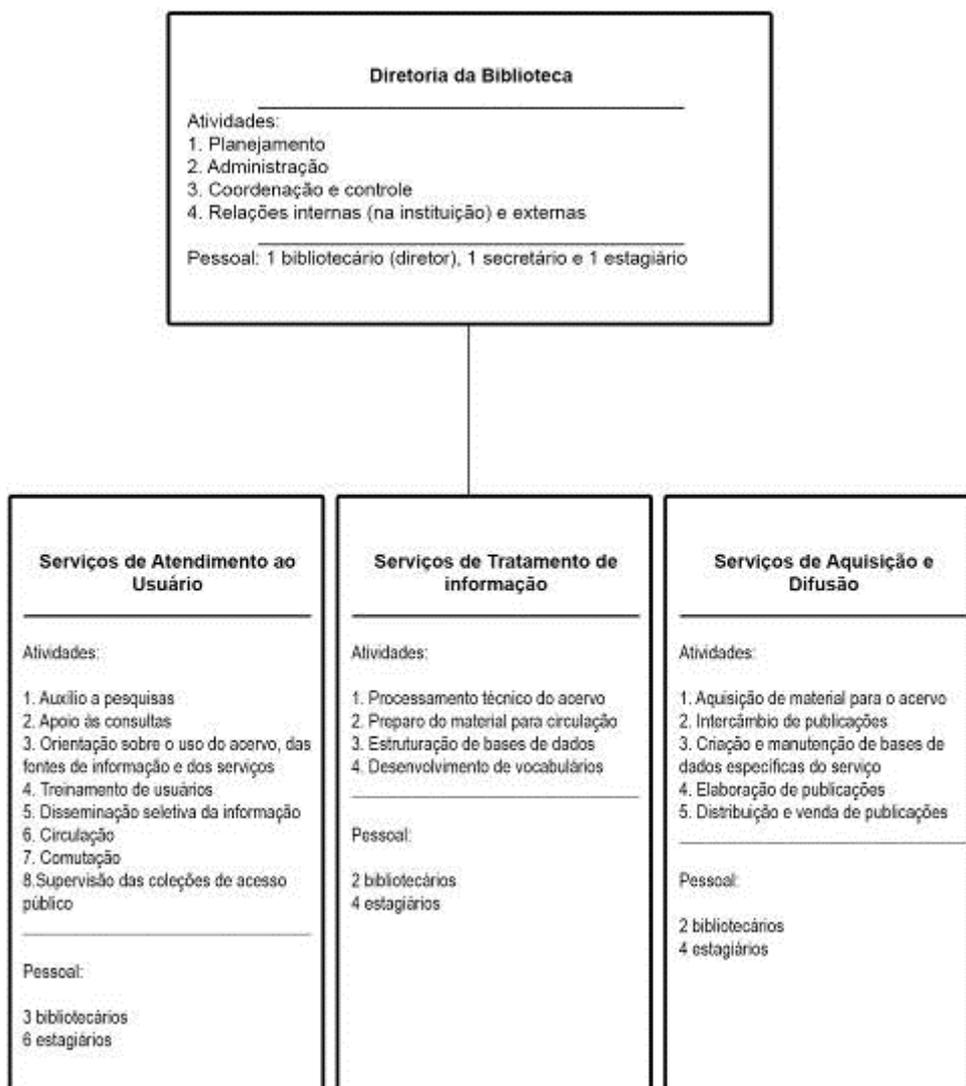


Fonte: Almeida (2005, p. 136).

O funcionograma é um gráfico especializado, que complementa o organograma conforme consta no quadro 2. Ele é destinado à descrição e ao posicionamento das funções, ampliando desse modo, as partes setoriais de um organograma simples. O funcionograma também é chamado de organograma funcional, pois permite ao observador penetrar na essência, na intimidade do órgão e, desse modo, possibilita a avaliação da distribuição da carga de trabalho em suas diferentes instâncias (MACIEL, 1995).

De acordo com Maximiano (2008, p. 176): “As estruturas organizacionais agrupam tarefas com base em critérios de departamentalização”. E também, representa o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa.

Quadro 2 - Funcionograma



Fonte: Almeida (2005, p. 137).

No processo de constituição da estrutura organizacional deve considerar também os seguintes fatores: objetivos e estratégias; ambiente; tecnologia; e recursos humanos. Esses fatores se constituem pelo grau de diversificação de produtos e serviços, a ênfase nos planos e objetivos, e a alocação de recursos (MAXIMIANO, 2008).

Os objetivos deverão estar consolidados com a função das atividades que a biblioteca universitária realiza para cumprir sua missão que envolve as atividades técnicas, de tratamento, organização e disseminação da informação; as sociais, ligadas a sua capacidade de promover a transformação do coletivo que atente; as de

preservação e conservação que buscam a eternização dos artefatos culturais produzidos pela sociedade, as de apoio à pesquisa e a educação como forma de promover o desenvolvimento científico e tecnológico (BARBALHO, 2009).

Para atender a missão, objetivos e funções estabelecidas, a biblioteca necessita possuir uma estrutura física, real ou virtual, recursos humanos, técnicos e auxiliares, recursos informacionais, oferecer serviços para os usuários potenciais ou reais. Deste modo, as atividades que ela desenvolve estão basicamente relacionadas à formação e desenvolvimento da coleção, ao processamento técnico e a atendimento ao usuário.

A estrutura organizacional da BU deve ser flexível, pois está inserida em um ambiente instável (economicamente, socialmente, culturalmente, tecnologicamente) e, portanto, propícia a enfrentar ameaças ou mesmo oportunidades. Dessa forma, a BU necessita de dinamismo, de modo a sua estrutura organizacional possa ser ajustada e reajustada sempre que necessário (DZIEKANIAK, 2008).

Uma biblioteca universitária é dividida em setores para atender aos seus usuários e ao acervo, por isso seus principais setores são: Administração, Desenvolvimento de coleções, Registro, Processamento técnico, Preservação, conservação e restauração, Referência e Circulação. Sendo que, cada setor citado envolve várias atividades, serviços e tarefas (BARBALHO, 2009).

Ao setor de Administração cabe administrar a biblioteca, e isso inclui os recursos humanos, segurança, finanças, planejamento, controle, correspondências, etc. Já o setor de Desenvolvimento de coleções é responsável pelo desenvolvimento da coleção de documentos da biblioteca. O mesmo divide-se em: seleção dos livros e documentos que a biblioteca precisa e deseja para melhorar sua coleção, tanto qualitativamente quanto quantitativamente, e também se divide em Seleção positiva, que busca incorporar acervo à biblioteca.

A aquisição pode ser feita através de compra que se dá por assinatura para periódicos e por licitação no caso de órgãos públicos, por Permuta, que ocorre através da troca de materiais entre instituições ou por Doação que ocorre quando a biblioteca recebe os itens gratuitamente. O setor de Registro é onde ocorre o tombamento de livros e documentos da biblioteca. Para assegurar a propriedade de cada exemplar cada livro recebe um número de tomo e carimbo para assegurar a propriedade do item.

No setor de Processamento Técnico é realizado o tratamento do documento, através da aplicação de técnicas biblioteconômicas no que se refere à classificação, indexação e catalogação. No setor de Preservação, conservação e restauração ocorre periodicamente avaliação do estado físico das obras do acervo, e retira de circulação dos exemplares que se encontram danificados, de modo que sejam restaurados ou encadernados.

O principal setor de uma biblioteca é o setor de Referência, já que realiza o atendimento ao usuário. No setor de Circulação há a circulação do acervo (empréstimo e devolução dos livros e demais itens). Normalmente está ligado ao Setor de Referência, pois faz parte do atendimento ao usuário. Este setor também é responsável pela cobrança dos livros em atraso (via carta, telefone ou e-mail), reserva dos livros e renovação de empréstimo. A seguir apresenta-se na Tabela 1 as principais atividades e serviços desenvolvidos em uma biblioteca.

Tabela 1 - Atividades, serviços e tarefas desenvolvidos em uma biblioteca

Atividade	Serviços	Tarefas
Formação e Desenvolvimento de Coleção	Estudo da Comunidade	
	Estudo do Usuário e do Uso	Pesquisa
	Seleção	Política de Seleção
	Aquisição	Política de Aquisição
	Avaliação	Política de Descarte
	Desbastamento e descarte	
Processamento Técnico	Registro	
	Catalogação	Análise descritiva
	Classificação	Análise temática
	Indexação	
Atendimento ao Usuário		Consulta
	Circulação	Empréstimo
		Empréstimo entre bibliotecas
		Comutação bibliográfica
	Treinamento de Usuário	Uso dos recursos da biblioteca
	Métodos e técnicas de pesquisa	
	Bibliografias e normas da documentação	

(Continua)

(Continuação)

Atividade	Serviços	Tarefas
Atendimento ao Usuário	Disseminação	Serviço de Alerta D. S. I. Publicações e Divulgações
	Referência	Assistência ao usuário (<i>in loco</i>) Levantamento bibliográfico Normalização técnica

Fonte: Barbalho (2009).

A atividade de Formação e Desenvolvimento de Coleções tem por objetivo elaborar, coordenar e executar a implantação de programas de formação, desenvolver e preservar o acervo informacional; organizar o serviço de aquisição e registro do acervo. Esta atividade envolve os seguintes serviços: Estudo da comunidade, Estudo do usuário e do uso, Seleção, Aquisição, Avaliação, Desbastamento e descarte.

Esse processo deve ser encarado e equacionado como uma atividade de planejamento, onde o reconhecimento da comunidade a ser servida e suas características culturais e informacionais, oferecerá a base necessária e coerente para o estabelecimento de políticas de seleção, para as decisões relativas ao processamento técnico dos documentos e ao seu adequado armazenamento (MACIEL; MENDONÇA, 2000).

O Processamento Técnico objetiva executar o processamento técnico dos recursos informacionais adquiridos, inserindo-os no acervo e as respectivas referências na base de dado. Ele envolve o serviço de Registro, Catalogação, Classificação e Indexação. Inclui a tarefa de análise descritiva e análise temática.

A atividade de Atendimento ao Usuário presta serviços de informação aos usuários da biblioteca e demais membros da comunidade em que está inserida. Inclui os serviços de Circulação, Treinamento ao usuário, Disseminação e Referência. O serviço de Circulação tem como tarefas consulta, empréstimo, empréstimo entre bibliotecas e comutação bibliográfica. O serviço de Treinamento de usuário inclui o uso dos recursos da biblioteca, os métodos e técnicas de pesquisa, as bibliografias e normas da documentação. O serviço de Disseminação da informação inclui serviço de alerta, disseminação seletiva da informação (D.S.I),

publicações e divulgações. E o serviço de Referência inclui a assistência ao usuário (*in loco*), levantamento bibliográfico e a normalização técnica.

Portanto, observa-se que é suma importância a estrutura organizacional para a gestão de bibliotecas, pois é ela que irá guiar o planejamento dos serviços e produtos que são oferecidos para os seus usuários.

As pessoas são o principal recurso das organizações. Em essência, as organizações são grupos de pessoas que usam: recursos materiais, como espaço, instalações, máquinas, móveis e equipamentos, e recursos intangíveis, como tempo e conhecimento (MAXIMIANO, 2008).

As pessoas devem ser visualizadas como parceiras da organização. Como tais, elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, competências e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações: a inteligência que proporciona decisões racionais e que imprime significado e rumo aos objetivos globais. Neste sentido, as pessoas constituem parte integrante do capital intelectual da organização (CHIAVENATO, 2010).

A administração de bibliotecas é centrada nas pessoas, pois é humanizada e humanizadora. A pessoa é o principal recurso que a biblioteca possui e a usa para prover seus serviços rotineiros, assim como para viabilizar a implantação de um planejamento estratégico. No caso da biblioteca universitária federal, os servidores são os recursos humanos produtivos da instituição, e como recursos eles são padronizados, uniformes, inertes e precisam ser administrados, o que envolve planejamento, organização, direção e controle de suas atividades, já que são considerados sujeitos passivos da ação organizacional.

Foi a partir da Revolução Industrial na Inglaterra em meados do século XVIII, que se verificou um ímpeto no segmento industrial e no comércio, em que máquinas foram criadas na intenção de facilitar as atividades de produção das fábricas, intensificando a divisão do trabalho e o mecanicismo. As pessoas eram vistas como recursos de produção, máquinas, seres que não pensavam, apenas produziam, e não eram valorizadas profissionalmente. Não existia por parte das organizações preocupação com o bem-estar das pessoas, já que o foco estava na produção industrial (NOGUEIRA, 2010).

Com o passar do tempo as organizações se voltaram para as pessoas, visando atingirem seus objetivos e atenderem às expectativas de seu público alvo. Para isso, passaram a priorizar a gestão de pessoas para alcançarem uma atuação

mais eficiente e duradoura. Segundo Gil (2001, p. 17): “[...] a gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações, para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

A gestão de pessoas se baseia em alguns aspectos fundamentais como: *as pessoas como seres humanos*, ou seja, pessoas como pessoas e não como recursos da organização; *as pessoas como ativadores de recursos organizacionais*, pois são fonte de impulso próprio que dinamiza a organização e não como agentes passivos, inertes e estáticos; *pessoas como parceiros da organização*, ou seja, pessoas que são capazes de conduzir a organização à excelência e ao sucesso; *as pessoas como talentos fornecedores de competências*, ou seja, como elementos vivos e portadores de competências essenciais ao sucesso organizacional e, finalmente as pessoas como capital humano da organização (CHIAVENATO, 1999).

O que vai estabelecer o estilo de gestão, o processo decisório e de comunicação é a cultura organizacional, ou seja, o conjunto de crenças, valores, costumes, rituais, slogans, mitos, tabus, tradições, sentimentos e comportamentos compartilhados pelos membros de uma organização. Ela impacta diretamente no cotidiano dessas instituições e até no padrão arquitetônico de suas instalações, a maneira como os indivíduos se vestem, a forma que tratam os parceiros ou clientes (cordial ou informal) são reflexos de sua ampla influência (NOGUEIRA, 2010; LUZ, 2012). A partir da cultura organizacional de uma instituição é possível determinar a sua identidade, levando a inferir se essa é um excelente local para trabalhar, ou até mesmo, um ambiente de difícil adaptação.

As pessoas criam expectativas em satisfazer suas necessidades pessoais e se realizarem profissionalmente ao ingressarem numa organização. Porém, nem sempre seus objetivos são alcançados, pois existem vários fatores que norteiam as relações de trabalho, e que podem ser vistos como negativos, causando insatisfação e descontentamento.

O clima organizacional é a imagem que os funcionários absorvem sobre a organização e se vale da interpretação pessoal que cada colaborador faz em relação às normas, hierarquias, a conduta, aos costumes e a cultura da organização em sua essência (CHIAVENATO, 2004).

Em estudo realizado por Silva, Azevedo e Pinho (2015) foram analisadas as seguintes variáveis que podem influenciar no clima organizacional de uma BU:

a) liderança: é o processo de coordenação de pessoas, com o objetivo de influenciá-las a contribuírem com o alcance de objetivos designados.

Na pesquisa realizada em duas bibliotecas constatou-se que os níveis de relacionamento com a chefia imediata variaram de “bom” a “ótimo”, não tendo nenhum respondente assinalado as alternativas “ruim” ou “regular”.

Quando perguntado se a chefia imediata era acessível para tratar de assuntos relacionados ao trabalho também se obteve resultado positivo, já que 100% dos entrevistados afirmaram que seus chefes são acessíveis. O tipo de liderança predominante nas bibliotecas pesquisadas foi o democrático. A partir disso, os autores constataram que a forma mais maleável de liderar, é a que as pessoas podem participar, dialogar e lançar ideias, pois assim os funcionários se agradam do estilo de liderança exercido.

Em relação ao modelo de gestão vigente no serviço público a maioria afirmou que há excesso de burocracia, falta de autonomia na tomada de algumas decisões, e demora na obtenção de recursos para a efetivação de melhorias no espaço e outros. Os respondentes também informaram que o estilo vigente de gestão no serviço público não tem atrapalhado em suas atividades informacionais, já que eles estão conseguindo driblar as dificuldades encontradas;

b) comunicação: é uma atividade indispensável para sustentabilidade das organizações, já que é o processo de circulação da informação influenciando na forma que a mesma é compartilhada e usada (Internet, intranet, e-mail, vídeo conferência, etc.).

Nesta variável a maioria dos entrevistados informou que a comunicação é adequada, ou seja, que a gestão de sua instituição comunica adequadamente os motivos de suas tomadas de decisões, preocupando-se em mantê-los atualizados, bem informados, e que ouve suas opiniões. Os autores salientam que quanto maior for o envolvimento dos colaboradores com a organização, maior será o comprometimento.

As principais formas para comunicar os colaboradores além da comunicação verbal são: quadros de aviso, sites, e-mails para que a comunicação fique registrada e oficializada, evitando possíveis rumores ou distorções de informações. A comunicação entre as equipes da biblioteca variara em uma biblioteca entre “boa” e “ótima”, e na outra biblioteca pesquisada entre “boa” e “regular”. Os autores salientaram que em algumas empresas ainda existe em sua estrutura e cultura

organizacional, a ideia que para firmar uma boa comunicação com seus funcionários basta que o líder repasse as atividades que devem ser realizadas por cada um.

É recomendado pelos autores que a chefia imediata reserve periodicamente alguns minutos para promover encontros com as equipes de trabalhos, elaborar dinâmicas que estimulem a comunicação e a interação grupal, que forneça mini palestras para enfatizar os benefícios da efetiva comunicação no trabalho, dos canais de comunicação existentes, como táticas simples para reforçar a comunicação e o diálogo entre as pessoas no trabalho.

c) motivação: relaciona-se com aquilo que o indivíduo conhece de si mesmo ou do ambiente ao qual está inserido (experiências vivenciadas pelos funcionários, podendo serem positivas ou negativas).

A maioria dos respondentes das bibliotecas afirmou que se sentiam motivados e que eram reconhecidos por sua chefia imediata. Houve nas duas bibliotecas um percentual pequeno de respondentes, variando de 4,4% a 11% que afirmaram não se sentirem motivados e reconhecidos. No geral, os entrevistados afirmaram que gostam do serviço que realizam e que estão motivados para desenvolvê-lo de maneira eficiente.

d) trabalho em equipe: é uma solução para que as pessoas se unam nas organizações, troquem experiências, desenvolvam atividades de forma colaborativa, para atingir metas e objetivos mais rapidamente.

Os entrevistados responderam que têm uma boa relação com seus colegas de trabalho. Isso é compreensível, pois o ambiente de trabalho nas bibliotecas universitárias promove o trabalho em equipe, possibilitando o desempenho cooperativo das atividades e a troca de experiências, saberes e informações. Além disso, também informaram que os seus líderes incentivam o trabalho em equipe e consideraram importante a cooperação e o trabalho em equipe.

Fatores como: salários baixos, lideranças autocráticas, falta de reconhecimento e crescimento profissional, conflitos entre equipes de trabalho etc., desmotivam os funcionários, podem comprometer o clima organizacional de qualquer instituição. É indispensável que a biblioteca universitária enquanto organização adote em sua gestão a valorização dos profissionais. Uma vez que estes preconizam seu funcionamento, pois recursos tecnológicos, materiais, financeiros, disponibilização de acervos, catalogação de itens, atendimento aos usuários e outras atividades intrínsecas à área de biblioteconomia, jamais teriam

funcionalidade, se não existissem pessoas com competências para executá-las (RIBEIRO, 2004).

Maximiano (2008) define motivação como o processo fundamental do comportamento das pessoas e das organizações, o qual todo o administrador deve compreender seus mecanismos básicos. Segundo o autor o desempenho das pessoas no trabalho depende, em parte, de sua motivação, e o desempenho da organização depende do desempenho das pessoas, a compreensão desse processo é de grande importância na administração das organizações.

Para o autor a motivação para o trabalho é um estado psicológico de disposição, interesse ou vontade de perseguir ou realizar uma tarefa ou meta, que é resultante de uma interação complexa entre os motivos internos (necessidades, aptidões, interesses, valores e habilidades das pessoas) e os motivos externos (estímulos ou incentivos que o ambiente oferece ou objetivos que a pessoa persegue, como por exemplo todas as recompensas e punições oferecidas pelo ambiente, os padrões estabelecidos pelo grupo de colegas, os valores do meio social, as oportunidades de carreira e muitos outros componentes da situação de trabalho).

No geral a equipe de uma BU federal, para o atendimento aos usuários, é composta por bibliotecários, auxiliares de bibliotecas, estagiários e bolsistas. E é o bibliotecário gestor que, no papel de líder, comanda esta equipe, e influencia o comportamento da mesma. A capacidade de liderar pessoas está relacionada ao processo da motivação, pois há mútua dependência entre líder e liderados. Liderar, é mais do que uma competência que, supostamente, algumas pessoas têm e outras não, pois é um processo social complexo que envolve as motivações dos liderados, a tarefa ou missão, o líder e a conjuntura ou contexto dentro do qual ocorre a relação entre líder e liderado (MAXIMIANO, 2008).

Somente ocorre liderança quando há liderados que seguem o líder, ou aceitam a sua influência por identidade de interesses entre suas necessidades, valores e aspirações e as proposições do líder. Portanto, é importante que o líder entenda as motivações das pessoas que pretende liderar.

Em relação ao estilo de liderança existem dois tipos que são: o autocrático e o democrático, de acordo com a maneira que o líder se relaciona com seus liderados. Esses dois estilos existem desde a Antiguidade clássica, assim como suas disfunções que vão do excesso de democracia (demagogia que consiste em buscar

popularidade com os governos) e a tirania (o abuso da autoridade). Esse conceito não mudou ao longo dos séculos e hoje existem outros nomes para as mesmas ideias.

Por isso, na BU há a necessidade do bibliotecário realizar uma boa administração desses recursos humanos, que compõem sua equipe de trabalho, para obter deles o máximo rendimento possível. O bibliotecário enquanto gestor da biblioteca deve administrar os recursos humanos eficientes, ou seja, mobilizar a sua equipe motivando-a para que assim seja possível atingir níveis altos de adesão e comprometimento.

As Instituições de Ensino Superior (IES's) de todo o mundo estão reavaliando suas formas de reunir, processar e disseminar informações para o ensino, pesquisa, extensão e para sua própria administração. Neste contexto, as bibliotecas universitárias desempenham um papel crucial, pois a biblioteca universitária pode ser considerada como o espelho da universidade. A qualidade dos serviços oferecidos na biblioteca universitária pode ser um fator de determinação da qualidade dos serviços oferecidos na universidade como um todo. Assim, para fazer jus ao seu papel de espelho da universidade, a biblioteca deve estar sempre atenta para responder com qualidade as demandas informacionais de seus clientes além, de muitas vezes, se adiantar e prover essa demanda (RAPOSO; SANTO, 2006).

Serviço é um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço (LOVELOCK & Wright, 2001). Os serviços possuem três características principais: intangibilidade, simultaneidade (entre produção e consumo) e participação do cliente/usuário (SANTOS, 2000). Os serviços não são palpáveis, eles são intangíveis e de difícil mensuração.

Tradicionalmente, os serviços prestados por bibliotecas consistem em serviços-meio e serviços-fim. Os serviços-meio são aqueles relacionados às atividades de seleção, aquisição e processamento técnico do material informacional; enquanto os serviços-fim são assim designados por estarem relacionados diretamente às atividades de atendimento ao cliente. Nos serviços-meio, a seleção e a aquisição do material informacional devem atender às demandas da comunidade acadêmica dos cursos de graduação e pós-graduação. Esses serviços envolvem as atividades de catalogação e indexação, organização e manutenção de catálogos e preparação final do material para circulação. Já os serviços-fim são aqueles

prestados diretamente ou não aos usuários da biblioteca, compreendendo as atividades de empréstimo, consulta ao acervo, divulgação, normalização, entre outros (MENEZES, 2005).

É importante que os profissionais que atuam na BU estejam aptos à prestação de serviços de informação, e isso é possível através de capacitação contínua, pois assim poderão acompanhar as mudanças tecnológicas e acompanhar as necessidades informacionais dos usuários.

Se faz necessário que o profissional bibliotecário desenvolva posturas e competências que o possibilite perceber nichos de mercado que carecem de serviços especializados de informação. Essa postura depende do papel da formação desse indivíduo e do papel do formador que possui a desafiadora missão de trabalhar no desenvolvimento dessas competências (FERREIRA, 2016, p. 80).

Para Valentim (2002) as competências necessárias para um bibliotecário são:

- a) Competências de comunicação expressão: capacitar e orientar os usuários para um melhor uso dos recursos de informação disponíveis nas unidades de informação;
- b) Competências técnico-científicas: selecionar, registrar, recuperar e definir a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação; utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diferentes suportes; planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários de informação;
- c) Competências gerenciais: buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais;
- d) Competências políticas: fomentar uma atitude aberta e interativa com os diversos atores sociais (políticos, empresários, educadores, trabalhadores e profissionais de outras áreas, instituições e cidadãos em geral).

Os serviços ofertados na BU devem ser customizados para cada tipo de usuário, de modo que sejam consideradas suas necessidades e expectativas. Nesse sentido, as bibliotecas híbridas têm um papel inovador nessa fase de transição e de adaptação aos novos tempos. Os principais serviços ofertados em Bu são: empréstimo domiciliar, empréstimo entre bibliotecas, disseminação seletiva da informação, orientação ao usuário na recuperação da informação, levantamento bibliográfico, comutação bibliográfica, visita programada, orientação no acesso e uso

das bases de dados, normalização de trabalhos acadêmicos, catalogação na fonte, suporte editorial, COMUT, assessoramento técnico, entre outros.

Os serviços ligados à informação em bibliotecas são bastante heterogêneos em virtude do tipo de unidade de informação, conforme sua estrutura administrativa, seus objetivos, sua infraestrutura é de acordo com o comportamento de seu usuário. O público atendido pela biblioteca universitária, não se restringe ao pesquisador, ao professor, ao aluno da graduação, ele abrange qualquer cidadão que necessite de seus serviços. É essa diferença que permite que uma biblioteca, também exercer a sua responsabilidade social. Além disso, sendo a universidade uma grande aliada de pesquisadores, a biblioteca tem o dever de criar oportunidades para que estes possam adquirir conhecimento da maneira mais eficaz possível (BASTOS, 2013).

A biblioteca universitária convive, de um lado com uma coleção de documentos impressos, e de outro com o desenvolvimento acelerado de uma coleção de documentos com novos formatos presentes na Internet, tendo em vista que ela está inserida não apenas no processo tecnológico, como também social e econômico. Fazendo uso das ferramentas tecnológicas para automatizar suas técnicas de gerenciamento da informação como é o caso dos processos diários de coleta, registro, armazenamento, recuperação e disseminação dessas informações (ARAÚJO; LOUREIRO; FREIRE, 2014).

Isso reflete nos serviços que são oferecidos aos usuários, tendo em vista que novas tecnologias foram associadas aos serviços, transformando a biblioteca universitária em um ambiente de aprendizagem em que há encontros, leituras, estudos e pesquisas, e novas tecnologias associadas aos serviços oferecidos (AMANTE, 2014).

Maciel e Mendonça (2000) classificam os serviços de informação de uma biblioteca, como atividades de divulgação, orientação, circulação e reprodução, em que:

Divulgação: são os serviços relacionados às atividades de promoção e divulgação realizadas pela biblioteca através dos boletins informativos, dos sumários correntes, dos serviços de alerta, das exposições, entre outros.

Orientação: consiste nas atividades de orientação ao usuário que facilitam o acesso e uso das fontes de informação, tais como: orientação ao catálogo manual e on-line, orientação na localização dos documentos nas estantes, levantamento bibliográfico, normalização e orientação de textos acadêmicos, entre outros.

Circulação: corresponde ao levantamento de dados sobre a movimentação do acervo, consulta, empréstimo domiciliar, empréstimo entre bibliotecas, fornecimento de fotocópias (COMUT).

Reprodução: são as informações relacionadas aos equipamentos reprográficos existentes na biblioteca, controle de cópias e pagamentos, localização física do setor, entre outros.

Hoje, o tempo de espera para se obter uma informação não pode ser comparado ao tempo em que não existiam suportes necessários à recuperação da informação (LEITÃO, 2003).

Para que as unidades de informação atendam às necessidades dos seus clientes, através dos seus serviços de informação, é preciso conhecer os tipos de usuários que costumam frequentar a biblioteca. Esses podem ser usuários reais e potenciais. Os usuários reais são aqueles que utilizam com frequência a biblioteca e, na maioria das vezes, sabem o que querem. Já os usuários potenciais não utilizam com frequência os serviços oferecidos pela biblioteca.

Ao conhecer os usuários reais e potenciais da BU, é importante, também, considerar a geração a que eles pertencem, pois assim facilitará no atendimento e principalmente no planejamento de serviços e produtos. Na literatura encontra-se períodos históricos determinados por marcos tecnológicos para definir esse conjunto de pessoas da mesma idade que viveram dado momento.

O conceito de gerações engloba o conjunto de indivíduos nascidos em uma mesma época, influenciados por um contexto histórico, determinando comportamentos e causando impacto direto na evolução da sociedade (KULLOCK, 2010a).

Essas gerações, segundo Viegas (2015) foram divididas em seis grupos que são: veteranos, Baby boomers, Geração X, Geração Y, Geração Z e Geração Alpha. Cabe ressaltar que não existe um consenso entre os autores sobre os anos que determinam o início e o fim de cada geração. Por isso, o período de cada geração será sempre uma aproximação.

Os usuários de biblioteca pertencentes às gerações Y e Z criam altas expectativas, com relação ao uso das mídias sociais, assim é preciso elaborar as estratégias que permitam que a mensagem que a biblioteca e os bibliotecários desejam disponibilizar para seus usuários seja adequada ao meio em que ela será

disponibilizada, por exemplo, no caso de *blogs* e *micro blogs*, o texto deve ser sucinto e direto (GOTTSCHALG-DUQUE, 2016).

No caso dos usuários de BU cabe aqui, considerar até a Geração Z, embora sejam apresentadas a seguir as principais características das seis gerações.

De acordo com os termos americanos, de onde vieram à maioria dos estudos sobre as gerações, os veteranos são aqueles que nasceram até 1945

A Geração dos Veteranos ou “tradicionalistas” (até 1945) são os indivíduos nascidos antes da Segunda Guerra Mundial e viram o mundo mudar de uma forma gradual na primeira metade do século XX. Essa geração cresceu vendo o mundo mergulhado em depressão econômica com famílias migrando em busca de trabalho ou perseguição política.

Para Oliveira (2010a), reconstruir a sociedade foi o grande motivador, a grande missão desses jovens. Recomeçar a estrutura social e econômica conduziu boa parte dos jovens para a formação de suas próprias famílias, para a educação dos filhos e para a relação com o trabalho.

Os Baby boomers (1946-1964) é a geração a favor da paz e não da guerra, já que são pessoas contestadoras que lutaram muito pelos seus direitos. Eles fizeram parte de um período pós-guerra marcado pela estabilidade financeira, o que ocasionou um aumento nas taxas de natalidade. Essa geração viveu na época da globalização, da ida do homem à lua, do capitalismo e do consumismo, do culto ao Rock and Roll, do movimento Hippie. Eles contestavam a política e o social; viveram também a guerra do Vietnã, a ideologia libertária e o feminismo, entre muitos outros movimentos que mudaram a sociedade (KULLOCK, 2010a). Acompanharam o início da revolução das comunicações, onde a televisão é a tecnologia que se destacou nesta época.

Pertencem à Geração X os nascidos entre 1964 e 1984, que cresceram em uma fase de desconfiança da sociedade, dos políticos, da propaganda e do merchandising. São mais sofisticados na avaliação dos produtos e muitos estão ‘desligados’ da propaganda saturada ou a levam muito a sério quando é de seu interesse (KOTLER, 1998, p. 234).

Segundo Hallmann, (2012), a geração Y compreende os indivíduos nascidos entre os anos de 1980 e 2000, e caracteriza-se por indivíduos que estão sempre conectados, já que se desenvolveram em meio à era da informação e avanços tecnológicos. São mais individualistas que as gerações anteriores e gostam de

desafios, são dinâmicos, pensam na qualificação e possuem mais energia para realizar as tarefas.

Geração Z (2000-2010) são os chamados nativos digitais, pois já nasceram com a tecnologia, e sua principal característica é fazer multitarefas, eles fazem muitas coisas ao mesmo tempo, e conseguem concluí-las com sucesso facilmente e com velocidade. Os nativos desta geração nunca conceberam o mundo sem computador, chats, telefone celular, por isso são menos deslumbrados do que os da Geração Y com chips e joysticks. Sua maneira de pensar foi influenciada, desde o berço, pelo mundo complexo e veloz que a tecnologia engendrou (CERETTA; FROEMMING, 2011).

Geração Alpha (2010-2020) o conhecimento e acesso à tecnologia surpreendem, mas esse é um fator tecnológico que está implícito a esta geração. Diferentemente das gerações anteriores, eles não precisam fazer cursos de informática, por exemplo, já nascem inseridos nesta realidade. A habilidade e adaptação a novas tecnologias indicam que sejam muito mais independentes que as gerações antecessoras (BERALDO, 2015).

Outra questão importante em relação aos usuários da BU é a satisfação. A satisfação do usuário é o sentimento de prazer ou decepção que é resultado da comparação do que foi recebido com as expectativas da pessoa (KOTLER, 1998). Os usuários experimentam vários níveis de satisfação após cada serviço e avaliam se suas expectativas foram atendidas ou até mesmo ultrapassadas. Sendo essa satisfação um estado emocional, suas reações podem envolver raiva, insatisfação, irritação, indiferença ou alegria (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

É necessário que a biblioteca defina e meça a satisfação dos usuários, nunca devendo esperar por reclamações para então identificar os problemas na prestação de serviços. Para isso, é importante que a biblioteca descubra se seus usuários estão satisfeitos ou insatisfeitos, o que pode ser feito com uma avaliação de satisfação (LOVELOCK; WRIGHT, 2001). A pesquisa de satisfação é bastante usada na BU para medir a satisfação dos usuários.

A pesquisa de satisfação faz parte do sistema de informação da biblioteca, pois permite que o usuário seja ouvido, e possibilita que sejam tomadas futuras tomadas de decisões. Este tipo de pesquisa tem como vantagem: a) percepção mais positiva dos usuários quanto à biblioteca; b) informações precisas e atualizadas quanto às necessidades dos usuários; d) relações de lealdade com os usuários,

baseado em ações corretivas; d) confiança desenvolvida em função de maior aproximação com o usuário (ROSSI; SLONGO, 1998).

Portanto, é importante que o bibliotecário gestor visualize as pessoas como parceiros, que como tais fornecem conhecimento, habilidades, competências e que constituem parte do capital intelectual da organização. A forma como as pessoas são tratadas também influencia, visto que esses indivíduos podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas de uma organização.

Na prestação e na oferta de serviços eles devem considerar os usuários reais e potenciais, pois os serviços devem ser adaptados, customizados de acordo com as características de cada grupo. Na avaliação da qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária, é necessário conhecer o perfil dos usuários que a frequentam, pois somente assim, o bibliotecário gestor poderá planejar os serviços de maneira que consiga atender as necessidades informacionais dos mesmos (SANTIAGO, 2010). Somente com a constante avaliação da qualidade de seus serviços e da satisfação dos usuários, e que as bibliotecas conseguiram sobreviver na sociedade contemporânea.

3.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Segundo Núñez Paula (2004, p. 24), “o usuário da informação é um sujeito que, por causa de uma necessidade de informação, é convertido em usuário da informação, ao lidar com a informação de diversos modos”. O uso da informação dá-se a partir de uma necessidade. A necessidade de informação é uma necessidade secundária que surge para satisfazer uma necessidade primária. A busca informacional consiste na tentativa de encontrar a informação como consequência de satisfazer um objetivo. Nesta busca, o indivíduo pode interagir com vários tipos de sistema de informação (WILSON, 2000).

A identificação das necessidades e expectativas dos usuários é fundamental. Os gestores das bibliotecas universitárias deveriam buscar entender como ocorre o funcionamento do comportamento dos usuários, pois os processos relativos à prestação do serviço podem ser ajustados e alinhados a fim de permitir um conceito satisfatório para o usuário, ou seja, o usuário irá atribuir identificação de “valor” àquele serviço prestado. Torna-se, então, necessário identificar como ocorrem a

percepção, expectativa e satisfação por parte do usuário (SILVA; SCHONS; RADOS, 2006).

O comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação, incluindo a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida (WILSON, 2000).

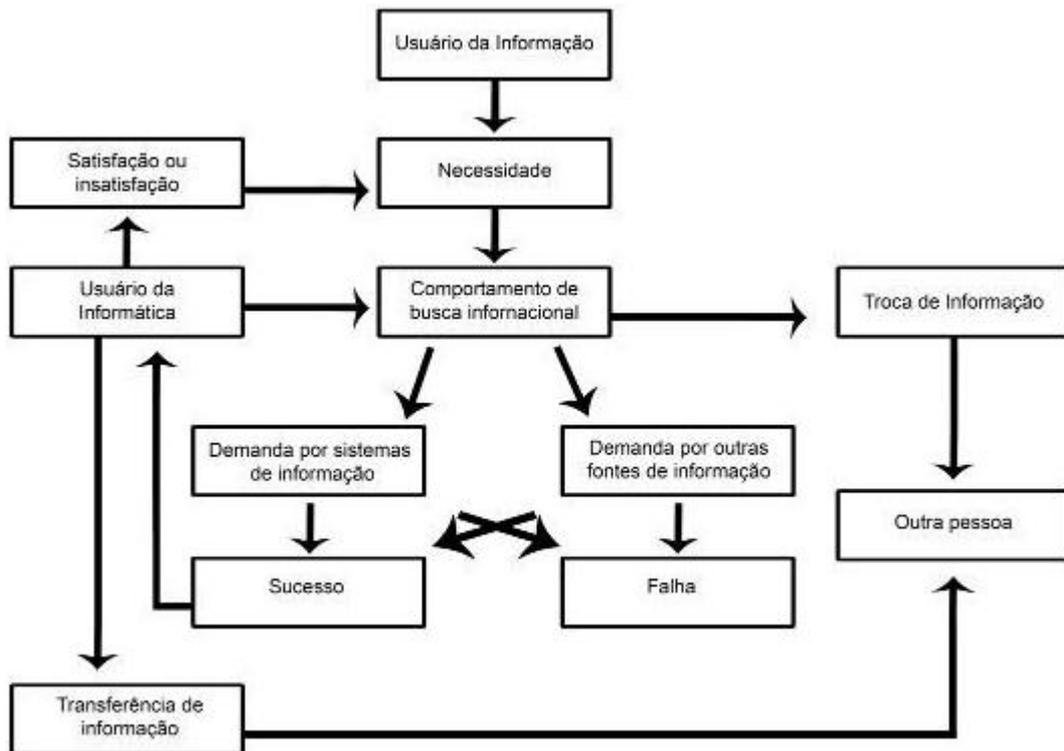
Foi a partir de 1980 que os estudos sobre comportamento e necessidades informacionais deixaram de focar os sistemas propriamente ditos e passaram a valorizar a perspectiva do usuário, atribuindo mais ênfase no seu papel na transferência da informação. Na mesma época, as técnicas quantitativas são substituídas pelas técnicas qualitativas para esse tipo de pesquisa.

Em 1981, Wilson concebe um modelo de comportamento informacional, inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos. O autor destaca, nesse modelo, conceitos de necessidade, busca, troca e uso da informação, em um diagrama que mapeou o comportamento de um indivíduo face da necessidade de encontrar a informação.

Em 1983, Brenda Dervin desenvolve o modelo “sense-making” a partir de uma teoria que concebe que o ser humano cria ideias para transpor lacunas que surgem em decorrência de discontinuidades sempre presentes na realidade. Segundo o modelo de Dervin, toda necessidade informacional surge da discontinuidade do conhecimento, gerada por uma lacuna.

Em 1989, é criado o modelo de ELLIS, conforme consta no Quadro 3, o qual não envolve a construção de um diagrama, mas inclui uma série de categorias de atividades de busca da informação. Essas categorias eram seis e foram ampliadas para oito com a colaboração de COX e Hall. O foco desse modelo são os aspectos (MARTINEZ-SILVEIRA, ODDONE, 2007).

Quadro 3 - Modelo de comportamento informacional de Wilson



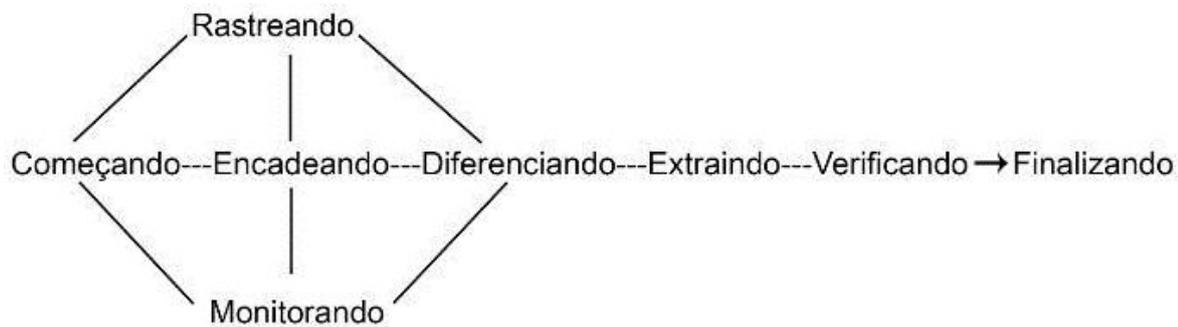
Fonte: Martinez-Silveira e Oddone (2007).

Quadro 4 - Estrutura do modelo do sense-making de Dervin



Fonte: Martinez-Silveira e Oddone (2007).

Quadro 5 - Fases do comportamento na busca informacional de Ellis



Fonte: Martinez-Silveira e Oddone (2007).

Wilson e Walsh (1996) revisaram o seu modelo de comportamento informacional e propuseram conexões com outros domínios, incluindo psicologia, comunicação em saúde e pesquisa para leigos. Neste novo modelo foi mantida a “pessoa em contexto”, porém foi incluído um estágio entre a pessoa e sua consciência da necessidade de informação, que vem a ser o ponto chamado por Dervin de “lacuna” entre a situação e o uso da informação (DERVIN, 1983).

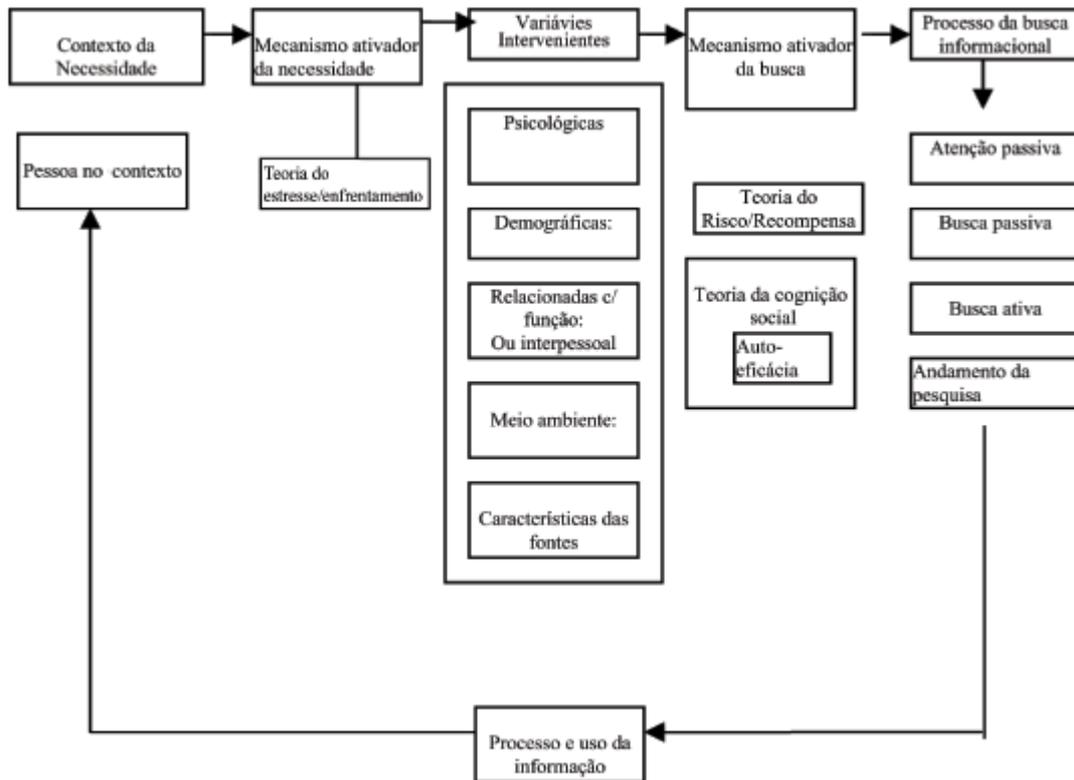
Este espaço foi preenchido por Wilson a partir do conceito de “mecanismo de ativação” (*activating mechanism*), proveniente da teoria do estresse/enfrentamento (*stress/coping theory*), que o ajudou a explicar por que algumas necessidades informacionais não se convertem em processo de busca.

O autor também se valeu do conceito da teoria de risco/recompensa (*risk/reward theory*) para mostrar como e por que as “variáveis intervenientes” podem desencadear ou obstruir as iniciativas de busca de informação. Um exemplo são as fontes, que podem tornar-se barreiras no processo de busca: ao investigar o porquê de algumas fontes de informação serem mais utilizadas do que as outras, constata-se que quando há várias alternativas similares a escolher, os esforços de pesquisas são proporcionais às recompensas oferecidas em cada fonte.

Outro conceito adotado por Wilson foi o de “auto eficácia” (*self-efficacy*) oriundo da teoria da cognição social (*social cognitive theory*), a qual sugere a existência de uma crença em que qualquer indivíduo pode “produzir o comportamento necessário à obtenção dos resultados por ele desejados (WILSON, 1999). Sendo assim, no modelo revisado de Wilson e Walsh (1996), no quadro 6, apresenta o comportamento descrito o qual considera o maior número de elementos

que o da “busca ativa”. O “processo de informação e uso” é definido como indispensável à retroalimentação (*feedback*), para saber se a necessidade de informação foi realmente satisfeita (MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Quadro 6 - Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson



Fonte: Martinez-Silveira e Oddone (2007).

A forma como as pessoas buscam a informação tem se modificado, as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) permitem que os indivíduos acessem informações de forma rápida, independentemente de sua localização geográfica, permite, também, a troca de informações com outras pessoas que compartilham de um mesmo interesse em qualquer hora ou lugar, esse é um dos fatores que tem atraído as pessoas a se manterem atualizadas por meio dos canais virtuais e com isso tem afetado o comportamento dos usuários da informação (ARAÚJO; LOUREIRO; FREIRE, 2014).

Nesse novo cenário, a biblioteca deve dar ênfase ao papel da busca e ao acesso à informação considerando os diferentes tipos de usuários (usuário presencial, *off campus*, remoto) e as bibliotecas cooperantes e participantes. O

usuário presencial pode ser pesquisadores, alunos e professores da instituição de ensino, que podem ser intermediados ou não pelos gerenciadores da informação na busca por informação e que estão geograficamente próximos à sede da biblioteca.

Há também o usuário *off campus* que podem ser professores, alunos e pesquisadores que estão distantes geograficamente das bibliotecas, mas fazem parte dos programas de ensino, pesquisa e extensão da universidade, e que podem ou não ser intermediados pelos gerenciadores de informação. O processo de acesso à informação desse tipo de usuário se dá através de e-mail, telefone, via Internet ou mesmo localmente em bibliotecas consorciadas. Já os *usuários remotos* são pesquisadores e profissionais liberais que podem ter ou não vinculação com a instituição provedora. O contato pode ocorrer virtualmente, por correio eletrônico, telefone e fax.

As *bibliotecas cooperantes e participantes* (que fazem parte de consórcios ou redes de informações) também são usuárias e prestam atendimento, simultaneamente, tanto a seus usuários locais, *off campus* e remotos, bem como às bibliotecas que participam de sistemas de rede. O processo de acesso à informação nessas bibliotecas ocorre com as bibliotecas participantes utilizando e disseminando os serviços prestados pelas bibliotecas provedoras das redes e as cooperantes alimentando essas bases.

É muito importante desenvolver sistemas de comunicação que permitam reduzir as barreiras atuais para que sejam mais compatíveis e flexíveis, objetivando facilitar a transferência de dados ao nível multidisciplinar e interinstitucional, incluindo a possibilidade de multiplicar catálogos coletivos que simplifiquem as buscas de informações (MIRANDA, 1996).

Cunha (2010), alerta em relação às mudanças que as bibliotecas sofrerão no futuro quando questiona: Como serão os universitários do futuro e as suas necessidades de informação? Quem serão os nossos usuários e que necessidades eles irão demandar ainda não se sabe. As tecnologias de ensino estão mudando, a criação do conhecimento está cada vez mais sendo feita de forma colaborativa, o ensino à distância está caminhando para usos mais intensos. Portanto, análises prospectivas sobre a universidade, a pesquisa, o ensino e os usuários são condições essenciais para a redução das incertezas quanto ao futuro da biblioteca universitária.

É fato que houve uma mudança em relação como que as pessoas buscam informação. As tecnologias digitais da informação e da comunicação permitem que os indivíduos acessem informações de forma rápida, independentemente de sua localização geográfica, promovendo o compartilhamento de informações de um mesmo interesse em qualquer hora ou lugar, e esse é um fator que tem atraído as pessoas a se atualizarem por meio dos canais virtuais, e isso tem afetado o comportamento dos usuários da informação (ARAÚJO; LOUREIRO; FREIRE, 2014).

Nessa perspectiva, a BU precisa refletir acerca dos modelos de acesso à informação na atualidade e os novos que poderão surgir, de modo que as informações sejam disponibilizadas aos usuários de forma mais acessível. Para isso a BU do futuro deve estar voltada para o uso das tecnologias digitais de informação e comunicação, pois elas são ágeis, dinâmicas na disseminação da informação, assim como na divulgação de produtos e serviços informacionais.

3.3 O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Vive-se um período de constantes mudanças nas formas de relacionar-se socialmente, devido às transformações tecnológicas. Isso faz com que se tenha de adaptar aos novos modelos comunicacionais que surgem. O avanço tecnológico proporcionou um aumento exponencial do efeito de rede, modelando a sociedade atual, na qual se insere a sociedade da informação e do conhecimento. O ciberespaço é a sociedade em rede, aldeia global, as mídias sociais têm auxiliado a formação das redes sociais da Internet, essas redes são constituídas por meio das pessoas que alimentam um fluxo de trocas informacionais, fazendo o papel de disseminadores virtuais de informação (CASTELL, 2008).

As bibliotecas universitárias, ao longo dos anos, foram se adaptando ao uso constante das novas tecnologias disponíveis. Com isso, foi possível aperfeiçoar seus serviços e criar novos produtos para seus usuários. O ambiente “biblioteca” deixou de ser exclusivamente presencial para tornar-se, também, virtual, e isso ganhou mais força com a popularização da Internet. Segundo Maness (2007, p. 46), “com a chegada da web 2.0 e da Biblioteca 2.0 que tem como característica a centralidade no usuário; a experiência multimídia passou a ser rica e inovadora do ponto de vista social e comunitário.”

A convergência digital dos vários meios de comunicação (impresso, vídeo e sonoro) e das experiências sensoriais por meio da realidade virtual, tem causado profundas transformações na maneira de lidar com as duas vertentes complementares: o ambiente informacional e as práticas profissionais. Ambas estão envoltas no uso constante das novas tecnologias disponíveis, que são adotadas no ambiente informacional. O ambiente deixou de ser exclusivamente presencial para tornar-se, também, virtual, acarretando, assim, na mudança/adaptação do profissional da informação a essa nova realidade, em que o uso, cada vez mais constante, das tecnologias digitais transforma o cenário informacional em ambiente de aprendizagem constante (CUNHA, 2000).

Foi na década de 90 que se intensificou o uso de tecnologias da informação por meio da Web em bibliotecas universitárias e em instituições de informação em ciências e tecnologias. Isso, conseqüentemente estimulou muito as ações de cooperação entre as bibliotecas universitárias, destacando-se nesta época:

Catálogo Coletivo Nacional (CCN), que vem a ser uma rede cooperativa de informação localizada no Brasil, que reúne informações sobre publicações periódicas técnico-científicas de catálogos de bibliotecas brasileiras;

O Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT) que é um esforço conjunto do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), por intermédio do IBICT e da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep); e do Ministério da Educação (MEC), por intermédio da Secretaria de Ensino Superior (Sesu), e objetiva facilitar o acesso à informação necessária ao desenvolvimento educacional, científico e tecnológico do país (PROSSIGA, 2017).

Segundo informações da página do IBICT (www.ibict.br), o COMUT foi instituído pela Portaria nº45 de 5 de agosto de 1980, pelo Ministério da Educação e Cultura, tendo como responsável a Capes. Em 5 de novembro de 1980, o mesmo é adaptado às novas estruturas administrativas e organizacionais de seus mantenedores, fazendo com que o mesmo fosse instituído a Capes e à Sesu (MEC) e ao IBICT e à Finep (MCT).

Em 1996 o Sistema foi automatizado e resultou na melhoria de todos os procedimentos administrativos e operacionais, o que possibilitou maior agilidade em todo o processo de comutação bibliográfica. A partir de 1998 foi implantado, no âmbito nacional, um sistema de transferência eletrônica de documentos, com o propósito de acelerar o processo de atendimento ao usuário e ampliar a capacidade

de atendimento das bibliotecas. O mesmo atualmente está em fase final de um novo sistema visando agregar novos produtos e serviços, adequando o COMUT às novas tecnologias de informação e comunicação (PROSSIGA, 2017).

O Programa de informação e Comunicação para C&T – Prossiga, foi criado em 1995 com o objetivo de promover a criação e o uso de serviços de informação na Internet voltados para as áreas prioritárias do Governo Federal, assim como estimular o uso de veículos eletrônicos de comunicação pelas comunidades dessas áreas. Ele organiza e dissemina informações para a gestão de ciência, tecnologia e inovação, tendo como público alvo gestores, pesquisadores, docentes, técnicos e empresários do setor produtivo (PROSSIGA, 2017).

O programa estimulou o uso de bibliotecas virtuais, base de dados em mercado de trabalho em C&T e a base de dados de teses, que foram desenvolvidas em conjunto com as bibliotecas universitárias brasileiras (DIÓGENES, 2012).

A base *Scientific Eletronic Library Online (Scielo)*, que foi lançada em 1998, destaca-se por disponibilizar uma biblioteca eletrônica com uma coleção selecionada de periódicos brasileiros. A Scielo é um modelo para publicação eletrônica cooperativa de periódicos científicos na Internet, permitindo pesquisa e acesso a textos completos de periódicos científicos de vários países, como Brasil, Chile, Colômbia, Cuba, Espanha, Portugal, Argentina, México, etc. (SCIELO, 2017).

Foi a partir do final da década de 1990 e início de 2000, que surgiram no Brasil iniciativas em prol do acesso aberto, destacando-se as ações do SCIELO disponibilizando periódicos de acesso aberto e as diretrizes e ações do IBICT, disponibilizando plataformas de acesso aberto para a editoração de periódicos científicos, bem como a disponibilização da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, em que realiza intensa atividade de cooperação com as bibliotecas universitárias e constitui-se em um exemplo de sucesso em desenvolvimento de repositórios de acesso aberto no Brasil (DIÓGENES, 2012).

A história do Portal de Periódicos Capes remonta o ano de 1990, com o objetivo de fortalecer a pós-graduação no Brasil, o programa foi criado pelo MEC para bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES). A partir desta iniciativa, cinco anos mais tarde estava criado o Programa de periódicos eletrônicos oferecido pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) à comunidade acadêmica brasileira.

O Portal de Periódicos foi lançado em 11 de novembro de 2000, na mesma época da criação das bibliotecas virtuais e quando as editoras iniciavam o processo de digitalização dos seus acervos. A criação do Portal possibilitou centralizar e otimizar a aquisição desse tipo de conteúdo via negociação direta com editores internacionais (CAPES, 2017). O Portal disponibiliza na web, aos usuários das instituições participantes, acesso aos textos completos de artigos de revistas internacionais, nacionais e estrangeiras, informação acadêmica, além de acesso a e-books.

Em 2000, intensificou-se a discussão e iniciativas em torno do acesso aberto à literatura científica, que ocorreu devido à insatisfação da comunidade científica em relação aos altos preços dos periódicos científicos cobrados pelas editoras, pois isso dificultava o acesso à informação científica e as novas oportunidades trazidas com os avanços das tecnologias da informação.

A emergência de novas formas de relacionamento advindas do estabelecimento da cibercultura, por meio de ferramentas digitais de comunicação disponibilizadas na Internet, media os processos de trocas informacionais, modificando o comportamento da sociedade em relação aos canais pelos quais acessam a informação.

Com o processo de automação das bibliotecas, surgiram novos sistemas de gerenciamento de bibliotecas, sistemas de organização do conhecimento na web, assim como novas ferramentas para bibliotecas digitais, gerenciamento de bibliografias, gestão eletrônica de documentos, sistemas de gerenciamento de conteúdo e blogs, sistemas para galerias, banco de imagens, *book marks*, redes sociais e mais uma diversidade de possibilidades para se trabalhar na Internet.

Com o avanço tecnológico, foi necessário padronizar os registros que passaram a circular numa velocidade jamais vista antes, por isso, foi criado o formato MARC, o qual permite essa padronização e troca de informações possibilitando a migração de dados de um sistema para o outro entre bibliotecas e agilizando a classificação/catalogação.

A Biblioteca Digital de Tese e Dissertações (BDTD), serviço coordenado pelo IBICT, no âmbito do Programa de Biblioteca Digital Brasileira, com apoio da Financiadora de Estudos e Pesquisas (FINEP), teve seu lançamento oficial no final do ano 2002. A mesma integra os sistemas de informações de teses e dissertações existentes nas instituições de ensino e pesquisa do Brasil, e que também estimula o

registro e a publicação de teses e dissertações em meio eletrônico. Em parceria com as instituições brasileiras de ensino e pesquisa, a BDTD possibilita que a comunidade brasileira de C&T publique e difunda suas teses e dissertações produzidas no país e no exterior, dando maior visibilidade à produção científica nacional, de forma livre e gratuita, dando acesso ao texto completo das publicações (PROSSIGA, 2017).

As tecnologias Digitais de informação e Comunicação (TDICs) criam e ampliam novas formas de explorar e experimentar a vasta quantidade de informações disponibilizadas na Internet. Essa atual conjuntura sociocultural, no que se refere às formas de se relacionar, exige do profissional da informação o domínio de ferramentas que funcionem como um canal mediador de comunicação e informação presentes no ciberespaço, de modo que ele esteja constantemente se adaptando ao novo, às novas formas de comunicação, à dinamicidade das ferramentas que mediam esse processo comunicacional e à maneira de se relacionar de forma virtual (ARAÚJO; LOUREIRO; FREIRE, 2014).

O uso constante das TDICS são uma realidade em nosso cotidiano. Em pesquisa sobre o uso de dispositivos Móveis, Foresti e Viera (2016) constatam que o uso de dispositivos móveis (DM) se popularizou nos últimos cinco anos. Antes, os celulares eram usados apenas para realizar chamadas de voz e enviar mensagens de texto. Os primeiros aparelhos portáteis que permitiram o acesso limitado à rede foram os notebooks. Com a ampla disseminação das redes sem fio, os telefones transmutaram-se em pequenos computadores de mão com acesso à rede.

Segundo os autores o DM por excelência na atualidade é o smartphone pela sua ampla disseminação entre os usuários. Mas o termo DM é genérico e refere-se a muitas tecnologias distintas com uma característica em comum que é a mobilidade ou portabilidade. São considerados DM: *smartphones*, videogames, câmeras digitais, *media players*, *netbooks*, GPS, “computadores de mão”, tablets, leitores de e-book e demais computadores móveis elaborados para serem portáteis. Esses equipamentos possuem computação multifuncional, que permite o acesso à Internet, instalação de aplicativos, correio eletrônico, telefone, entre outros em ambientes móveis.

Os autores enfatizam que os usuários agora são móveis e estão habituados a realizar pesquisas nos grandes buscadores comerciais e em movimento, não mais entre quatro paredes, nas bibliotecas ou na segurança do lar. As bibliotecas devem

adaptar seu conteúdo e permitir que os novos usuários móveis utilizem seu DM para acessar plenamente todos os serviços oferecidos, caso contrário, os buscadores comerciais tendem a substituir cada vez os serviços oferecidos pelas bibliotecas. Muitas pesquisas apontam que os usuários móveis realizam muita pesquisa em DM, mas são poucas as pesquisas realizadas com finalidade de ensino. Talvez porque ainda não existam as ferramentas adequadas e o apoio e orientação necessários (FORESTI; VIERA, 2016).

Portanto, dentre as principais tecnologias em rede disponíveis em bibliotecas universitárias, na atualidade, pode-se destacar: os catálogos online, os repositórios institucionais digitais, os websites das bibliotecas, páginas em redes sociais, bases de dados assinadas pelas unidades, Portal de Periódico Capes, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, Blogs, Chats, Aplicativos em DM, entre outros.

Os avanços das telecomunicações, dos dispositivos informáticos portáteis, das interfaces por voz, tato e imagem, e dos sistemas integrados são uma realidade. Dessa maneira, a biblioteca contemporânea passou a desenvolver produtos e serviços informacionais nesse novo modelo tecnológico. Assim, várias atividades bibliotecárias têm se alterado, no intuito de atender às novas demandas da sociedade (VALENTIM, 2016).

Para Valentim (2016) o perfil da biblioteca universitária contemporânea caracteriza-se por:

- a) Acesso local [*in loco*] e remoto [intranet, *Virtual Private Network* (VPN) e Internet] às coleções/acervo, por meio de catálogos, bancos e bases de dados internos e externos, bibliotecas digitais e repositórios institucionais;
- b) Armazenamento de conteúdos eletrônicos e digitais em servidores que possibilitam a recuperação da informação em redes de computadores distribuídos;
- c) Ambiente híbrido composto por mídias, suportes e conteúdos impressos, eletrônicos e digitais;
- d) Preservação de conteúdos relevantes por meio de digitalização, utilizando para isso de distintos tipos de tecnologia, proporcionando ao público usuário diferentes maneiras de acesso e recuperação;
- e) Representação de materiais e conteúdos, por meio da aplicação de formatos e modelos que contemplam a cooperação de dados (Z39.50);

- f) Linguagem documentária e natural, por meio da aplicação de classificações, tesouros, terminologias, taxonomias, folksonomias e ontologias;
- g) Uso de tecnologias assistivas para portadores de necessidades especiais;
- h) Administração centrada na gestão da informação e do conhecimento;
- i) Desenvolvimento da competência em informação na equipe da biblioteca, enfocando a aprendizagem contínua;
- j) Desenvolvimento de programas de competência em informação no público usuário, propiciando condições para o acesso, apropriação e uso de informação, para a construção de conhecimento;
- k) Implementação de tecnologias que proporcionam eficiência aos serviços bibliotecários;
- l) Implementação de tecnologias que proporcionam a autonomia dos usuários, no que tange ao acesso e à recuperação da informação, bem como à interatividade e ao uso do espaço da biblioteca;
- m) Ambiente customizado, visando privilegiar os espaços de interação entre o usuário e a informação;
- n) Serviços e produtos informacionais customizados, podendo ser gratuitos ou pagos, dependendo do tipo de público usuário;
- o) Aquisição planejada e dirigida de conteúdos informacionais, visando atender às demandas e necessidades da comunidade usuária;
- p) Produção de conteúdos informacionais voltados ao público usuário.

Valentim enfatiza que é por meio da estrutura e da gestão que os serviços e produtos informacionais são desenvolvidos e ofertados ao público usuário. Ela destaca dentre as atividades desenvolvidas nesse âmbito, a importância da elaboração - por parte dos gestores de bibliotecas - do planejamento estratégico para médio ou longo prazo, uma vez que, geralmente, os planejamentos realizados anteriormente eram de curto prazo.

Ela diz que no momento em que os gestores de bibliotecas planejam visando o futuro, estão propiciando mais segurança na direção a ser seguida. Para isso, é interessante envolver toda a equipe da biblioteca na elaboração do plano, conferindo-lhe maior credibilidade, bem como obtendo o compromisso necessário para sua implementação e execução.

Planejamento estratégico é o processo de estruturar e esclarecer os cursos de ação da empresa e os objetivos que deve alcançar. Dentre os diversos

componentes que envolvem esse processo intelectual, destacam-se: a missão, que é a razão da organização, e que reflete seus valores, sua vocação e suas competências; o desempenho da organização – os resultados efetivamente alcançados; os desafios e oportunidades do ambiente; os pontos fortes e fracos dos sistemas internos da organização e as competências de planejadores – seu conhecimento de técnicas suas atitudes em relação ao futuro, seu interesse em planejar (MAXIMIANO, 2008).

Trabalhos recentes enfatizam as mudanças nas bibliotecas contemporâneas e as tendências que a impactarão no futuro. O primeiro trabalho é do Conselho de Cooperação Bibliotecária da Espanha, que promove a integração de sistemas de bibliotecas públicas. Um dos seus grupos de trabalho, o Grupo Estratégico para o Estudo de Prospectiva sobre a Biblioteca no Novo Ambiente Informacional e Social, fez um relatório (ESPAÑA, 2013) que oferece uma visão das bibliotecas a médio prazo – ou seja, até 2020. Assim, identificaram-se as dez tendências que mais impactarão os cenários, listadas a seguir.

- 1) A gestão das bibliotecas deve ganhar flexibilidade e suas ações precisam ser mais integradas aos objetivos das instituições a que servem;
- 2) A cooperação vai aumentar: maior cooperação e colaboração expandirão o papel da biblioteca dentro e fora da instituição;
- 3) Os recursos públicos serão escassos, e as bibliotecas deverão encontrar novas estratégias de financiamento;
- 4) Os profissionais devem ter perfis flexíveis e mutáveis, e as bibliotecas precisam de pessoas com habilidades diferentes; a formação já não terá caráter unitário;
- 5) As bibliotecas devem reforçar seu papel na criação de comunidades, dotando-as de coesão social, e garantir a igualdade de oportunidades para os cidadãos no acesso à informação;
- 6) A biblioteca será criada como espaço social de desenvolvimento de conhecimento;
- 7) Os espaços de bibliotecas ainda permanecerão como tal, mas serão flexíveis, acolhedores e sociáveis;
- 8) A educação, a aprendizagem e as habilidades serão a chave da missão das bibliotecas;
- 9) Os serviços adaptar-se-ão a uma realidade digital;

10) Estratégias inovadoras serão desenvolvidas para gerenciar fontes e coleções híbridas.

O segundo trabalho é de Lluís Anglada (2014), com o título: São as bibliotecas sustentáveis em um mundo de informação livre, digital e em rede?. Neste texto o autor postula que, em 2030, as bibliotecas desaparecerão se os bibliotecários não alterarem a percepção social sobre o valor destas. Ele conclui afirmando que:

os bibliotecários deverão estabelecer um novo estereótipo de biblioteca nas mentes das pessoas, um que não seja baseado na fisicalidade dos edifícios ou livros, e sim na função de dar apoio e ajudar no difícil processo de usar a informação e transformá-la em conhecimento (ANGLADA, 2014, , tradução nossa).

Portanto, conclui-se que o uso constante de tecnologias em bibliotecas permitiu a automação das rotinas e das unidades e, como visto no capítulo anterior, alterou o comportamento informacional do usuário que, hoje, busca obter a informação o mais rápido possível e de forma acessível. É importante que a BU continue adaptando os seus serviços, capacitando sua equipe e seus usuários, visando o acesso à informação, e sempre lembrando que o suporte da informação evoluiu. Embora o seu papel tenha deixado de ser protagonista, a biblioteca continua com a sua missão de mediar o pesquisador e o usuário da informação, incentivando cada vez mais a autonomia entre esses dois agentes.

4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS

Neste capítulo serão apresentados o conceito e as características das bibliotecas híbridas, assim como a integração de tecnologias em rede para a formação destas bibliotecas, a aplicação dos direitos autorais e os desafios enfrentados pelo bibliotecário gestor na gestão de bibliotecas universitárias híbridas.

4.1 INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIAS EM REDE PARA FORMAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS

Entende-se por biblioteca híbrida o termo usado para definir a fase intermediária entre a biblioteca tradicional e a biblioteca totalmente digital. É a biblioteca que possui recursos tanto digitais quanto em formato impresso e que, por sua vez, facilita o acesso a esses recursos pessoalmente ou através de serviços virtuais.

A expressão biblioteca híbrida tem sua gênese no contexto europeu, notadamente na década de 90. O vocábulo “híbrida” representa, etimologicamente, algo que possui elementos diferentes em sua composição (FERREIRA, 1999).

O conceito de biblioteca híbrida é o mais adequado para satisfazer as atuais necessidades informacionais de transição pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando, já que concilia os tipos de atividades desenvolvidas pelos cursos à distância. Além disso, a integração de serviços proporcionados pelas bibliotecas híbridas beneficia os usuários que necessitam dos mesmos. A característica híbrida das bibliotecas universitárias consegue satisfazer as necessidades dos diferentes usuários universitários, já que a diversidade de serviços em diversos suportes permite que os usuários possam acessar e usar a informação desejada, ampliando suas escolhas e os auxiliando nos processos de trabalhos (SANTA ANNA, 2015).

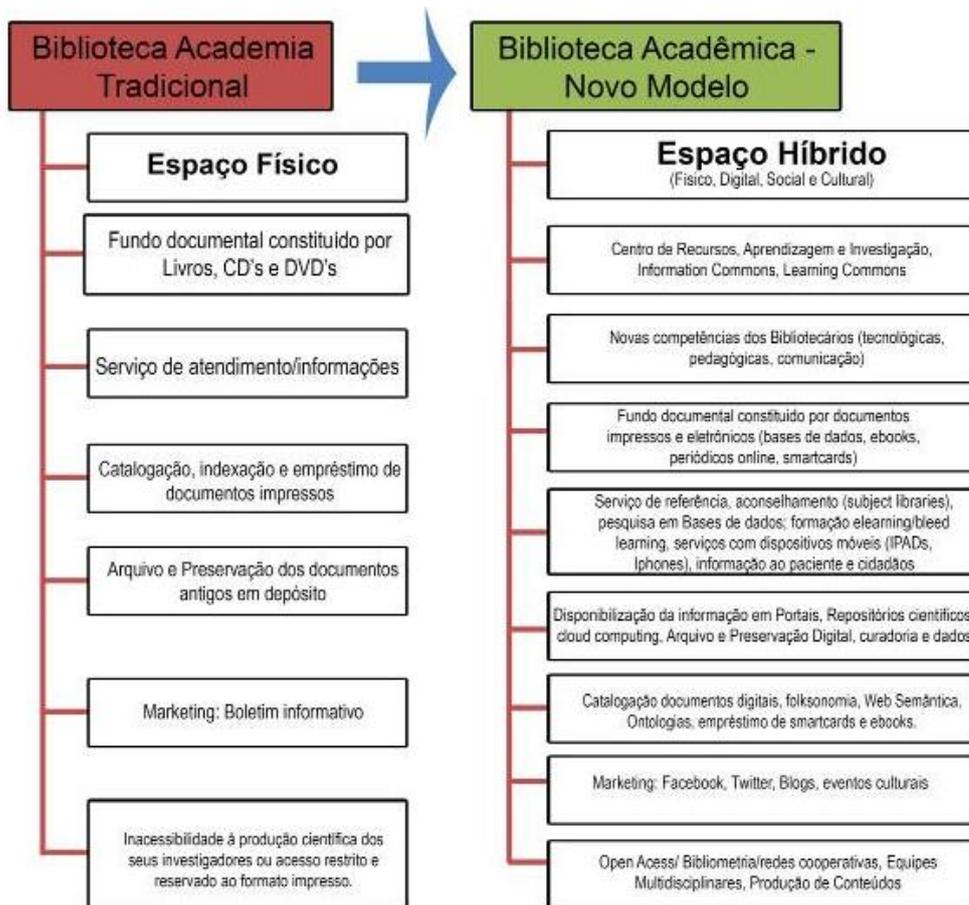
Para Silva (2015) a mediação da informação em meio analógico ocorre por meio de: prateleiras, estantes e repartimentos sinalizados de cores diferenciadas; os assuntos dos documentos podem ser tratados de acordo com um estudo semiótico das cores; a iluminação do ambiente, bem como a demarcação do espaço aéreo do equipamento informacional, podem ganhar significado a partir de intervenções de design; troca de cadeiras tradicionais por poltronas, puffs ou até tapetes em lugares

apropriados pode fazer com que o usuário se sinta mais a vontade para realizar suas pesquisas.

No ambiente digital ocorre por meio de: aplicativos personalizados que podem ser usados como meios de mediação da informação entre os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca e os dispositivos eletrônicos de acesso do usuário; os dados dos catálogos, ao seguirem um modelo de interação de dados, medeia informações entre diferentes sistemas operacionais; serviços de referência virtual; - serviços de arquivamento e compartilhamento de informações em rede; acesso a redes sociais (SILVA, 2015).

Pode-se observar no Quadro 7 a evolução da biblioteca acadêmica tradicional para a biblioteca híbrida.

Quadro 7 - Evolução da biblioteca tradicional para o novo modelo

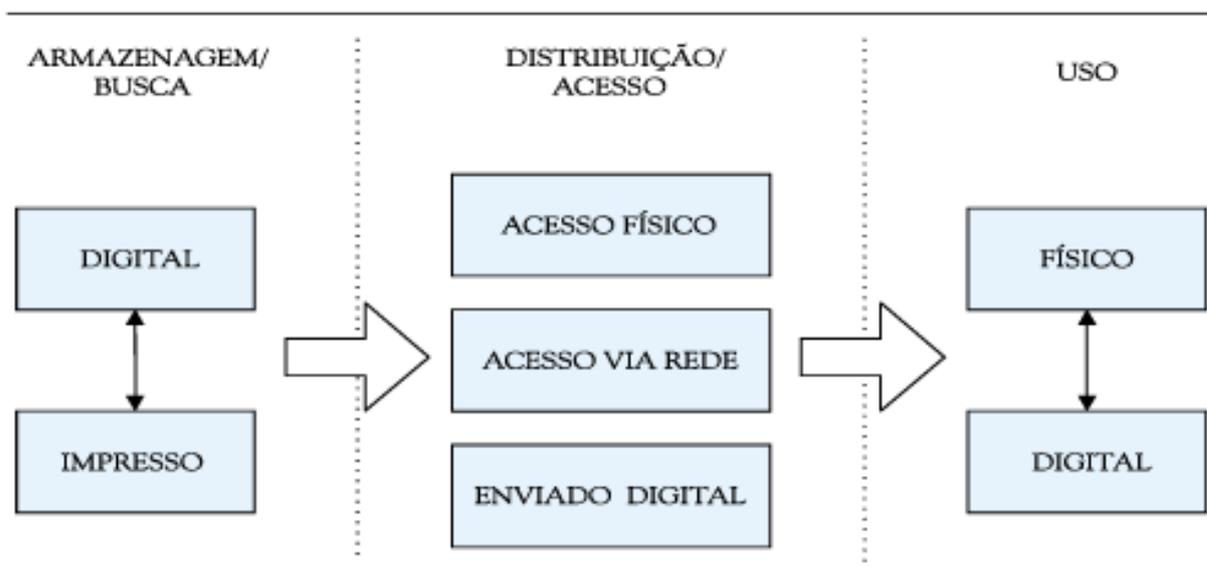


Fonte: Adaptado pela autora de Saraiva e Quaresma (2015).

É através da integração de suportes para a prestação de produtos que a biblioteca agrega valor à informação, visto que é percebida tanto pelo usuário presencial, *off campus*, quanto o remoto. Na biblioteca híbrida, o bibliotecário é o mediador entre o real e o virtual, já que é ele quem organiza, pois está presente em qualquer que seja a forma adotada para a disseminação e tratamento de informações.

Ao permitir a convergência de imagens, sons e textos em uma mesma plataforma, induzindo um indivíduo a extrapolar suas ideias no processo de criação de significados, as bibliotecas híbridas mostram-se como ambientes de criação, tratamento e mediação da informação (SILVA; CALDAS, 2015). Segundo as autoras as bibliotecas podem ser consideradas como um espaço vivo, pois são elas que interligam a comunidade usuária, por meio da mediação da informação, às informações geradas pelos diversos canais e fontes de informação. Sendo assim, os produtos e serviços oferecidos aos usuários de uma biblioteca devem ser integrados (biblioteca híbrida), proporcionando a flexibilização necessária para abranger a diversidade de usuários reais e potenciais da unidade.

Quadro 8 - Compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços em bibliotecas híbridas



Fonte: Garcez e Rados (2002, p. 46).

Por isso, é importante que as bibliotecas, em especial, as universitárias e os sistemas de bibliotecas estejam preparados para receber seus novos usuários e

atender satisfatoriamente suas necessidades de informação, facilitando o acesso à informação através da integração de produtos e serviços.

Garcez e Rados (2002) enfatizam a importância da integração de bens e serviços em bibliotecas híbridas, visando à flexibilização necessária para a oferta de serviços de qualidade, de modo que satisfaçam a necessidade informacional do usuário. Para os autores o papel dessas bibliotecas é identificar pequenos grupos de usuários e oferecer serviços mais especializados de valor agregado, com grande flexibilidade e criatividade em sua realização e forma, por meio do diagnóstico do que o usuário deseja, realizado de uma forma continuada. O compartilhamento de recursos (informacionais e tecnológicos) é o único meio para enfrentar a situação presente e para conhecer as demandas de usuários das bibliotecas, assegurando acesso aos recursos disponíveis em várias bibliotecas, acadêmicas, especiais e públicas.

As vantagens oferecidas pelas bibliotecas híbridas, segundo Garcez e Rados (2002, p. 51) são:

- a) Acesso fácil, pois disponibilizam a informação específica em suas bases;
- b) Disponibilizam e selecionam os melhores *sites* da informação específica em suas bases;
- c) Agilizam as operações, ficando a critério do usuário o tempo de recebimento das informações, graças às facilidades apresentadas pela tecnologia da informação;
- d) Por sua cobertura nacional, regional, local e internacional, elas oferecem na hora a informação, tanto por meio de citações, que podem ser sinaléticas ou analíticas, ou textos na íntegra, nos formatos eletrônicos e impressos;
- e) Associam-se com bibliotecas, centros de informações, arquivos, museus etc., para disponibilizar acervos tanto virtuais, quanto para atendimento a usuários que residem próximo às mesmas, agregando maior abrangência de sua área de competência, diferenciando mais seus serviços, ampliando-os, importando as tecnologias desses centros, com isso, agregando maior valor na prestação de seus serviços;
- f) Formam alianças, por meio de redes e consórcios interbibliotecas, também propiciam ampliação do grau de abrangência e maior acesso a uma variedade de bens e serviços;

- g) Personalizam atendimento, por meio de perfis de usuários, que podem ser tanto manuais como eletrônicos (*knowbot*);
- h) Passam a ter vantagens competitivas, por seu pioneirismo no mercado, difusoras de novas tecnologias;
- i) Tornam-se mais eficazes, porque objetivam adequar seus produtos às necessidades e expectativas de seus usuários;
- j) São mais eficientes, uma vez que flexibilizam suas operações utilizando recursos internos e externos na produção de informações adequadas às necessidades e expectativas de sua clientela;
- k) São prestadoras de serviços, porque, em sua função primordial, está a de armazenar e disponibilizar a informação, visando a atender a um público específico, de forma precisa e rápida, já que a informação só tem valor quando absorvida em tempo hábil.

O termo flexibilidade está relacionada com a habilidade que uma biblioteca tem para ofertar diferentes bens e serviços, considerando as necessidades individuais ou grupais de seus usuários. Os autores afirmam que quanto maior a habilidade de flexibilização, maior será a satisfação do cliente, já que a biblioteca estará excedendo as suas expectativas. Isso vale desde a recuperação de um documento, passando pela personalização de um produto, até à satisfação de exigências especiais.

De acordo com Carrión Gútiéz (2001), a evolução das bibliotecas se apresenta de acordo com o grau de implantação das tecnologias da informação e comunicação, caracterizando quatro tipos: tradicional, automatizada, híbrida e digital. Sendo assim, a biblioteca passou de um lugar físico para uma unidade lógica.

A biblioteca tradicional dá acesso local a informações e meta informações impressas; a biblioteca automatizada possibilita o acesso local a informações impressas e meta informações digitais; a biblioteca híbrida permite a integração de informação impressa e digital, prestação de serviços locais e remotos, incorporando a velhas e novas funções, e a biblioteca digital é o conjunto de recursos informacionais em formato digital que permite, mediante recursos de telecomunicações, o acesso local ou a distância por parte de uma comunidade de usuários locais ou remotos.

Diante deste cenário, Amaral (2005), afirma que a biblioteca se defronta com o grande desafio para se ajustar aos padrões modernos, aprimorando suas

condições de acesso à informação com o uso de tecnologias avançadas, tornando-se cada vez mais eletrônica, digital e virtual, embora por outro lado continue enfrentando a dificuldade permanente e crescente da tomada de decisão sobre os documentos que deverão continuar integrando a coleção armazenada em suas instalações.

Segundo o autor o bibliotecário deve estar atualizado, aprendendo a tratar o conteúdo de todos os tipos de registros da informação para saber adequá-los aos diversos tipos de públicos, que certamente estão interessados, ou têm necessidade de saber a existência dos produtos e serviços disponíveis para utilizar aquele que o atenda, seja no âmbito da disseminação da informação científica, técnica, tecnológica, comunitária, utilitária, estratégica, organizacional, arquivística, legislativa, ou de qualquer outro tipo.

Sendo assim, observa-se que há um consenso entre os autores citados em relação à biblioteca híbrida, e os mesmos sugerem que as bibliotecas universitárias flexibilizem, de forma personalizada, para seus usuários suas operações de serviços, ampliando, desse modo, sua faixa de mercado.

4.2 DIREITOS AUTORAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS

A Propriedade Intelectual estuda os direitos intelectuais, ou seja, os direitos exclusivos dos autores e inventores sobre suas obras, invenções ou descobrimentos (BITTAR, 1994). A Propriedade Intelectual divide-se em duas espécies jurídicas distintas: Propriedade Industrial e Direito Autoral.

A Propriedade Industrial se refere à proteção de uma atividade, produto, símbolo, nome ou ideia, aproveitados empresarialmente, seja no comércio ou na indústria. As criações humanas protegidas pela Propriedade Industrial possuem forte valor utilitário, de modo que a proteção jurídica se centrou no seu aproveitamento econômico, como por exemplo, as marcas, patentes, desenhos industriais e indicações geográficas.

Entende-se por Direito Autoral a disciplina jurídica que busca tutelar as relações jurídicas que decorrem da expressão de ideias por meio de obras artísticas, científicas e literárias. O direito autoral tem por objeto obras de valor estético. O surgimento do Direito Autoral está francamente relacionado ao desenvolvimento dos meios de comunicação ao longo de toda Idade Moderna. Foi a partir da invenção da

tipografia e da imprensa, e a conseqüente massificação das obras literárias, que a questão do Direito Autoral ganhou relevância (INAP, 2014).

Os direitos autorais são o conjunto de direitos morais e patrimoniais sobre as criações do espírito, expressas por quaisquer meios ou fixadas em quaisquer suportes, tangíveis ou intangíveis, que se concede aos criadores de obras intelectuais e compreende os direitos de autor e os que lhe são conexos (SIQUEIRA, 2008).

O direito autoral no aspecto moral garante ao criador o direito de ter o seu nome impresso na divulgação de sua obra, além de lhe garantir o direito de modificá-la ou mesmo impedir sua circulação, e o aspecto patrimonial regula as relações jurídicas da utilização das obras intelectuais (MARTINS, 1998).

Os direitos morais do autor referem-se ao direito ao inédito, de ter o seu nome sempre vinculado à obra, o direito de se opor a quaisquer modificações que nela pretendam introduzir e outras disposições previstas na Lei de direitos autorais, como a citada no Art. 24, item IV de “assegurar a integridade da obra, opondo-se a quaisquer modificações ou à prática de atos de que, de qualquer forma, possam prejudicá-lo ou atingi-lo, como autor, em sua reputação ou honra (ABRÃO, 2005).

Os direitos patrimoniais regulam as relações jurídicas da utilização econômica das obras intelectuais, e podem ser negociados (DUARTE; PEREIRA, 2009). Compete ao autor, o direito de usar e dispor da obra literária, artística ou científica. No entanto, não podemos copiar nada sem a licença prévia e expressa do autor (MARTINS FILHO, 1998).

A finalidade dos direitos autorais é estimular a criação e a circulação de obras intelectuais. A Lei nº 9.610 de 19 de fevereiro de 1998 regula os direitos autorais, entendendo-se sob esta denominação os direitos de autor e os que lhes são conexos. A legislação brasileira atribui ao titular dos direitos autorais a faculdade de autorizar a utilização da obra segundo seus critérios de conveniência, permitindo ao titular dispor de sua obra como lhe convier.

A Lei segue basicamente os parâmetros da Convenção de Berna, firmada pelos países que adotam a sistemática jurídica do direito do autor. Não sendo signatários desta convenção, os Estados Unidos adotaram o instrumento jurídico denominado copyright (direito de cópia). Na acepção pura do termo, copyright significa configurar direitos sobre determinado processo de criação, o que ocorre com o registro de obra protegida, fixada materialmente em função do ato registrário.

Segundo o Conselho de Biblioteconomia de São Paulo (1998), a Lei 9.610 ampliou o conceito de livro e de questões como cessão de direitos e contratos entre empresas e autores, protege versões, inclusive em meio eletrônico (por exemplo, bases de dados e “sites” da Internet), cria mecanismos para recolher direitos reprográficos e para combater cópias ilícitas, entre outros pontos.

Segundo o art. 7º da Lei 9.610, são obras intelectuais protegidas as criações do espírito, expressas por qualquer meio ou fixadas em qualquer suporte, tangível ou intangível, conhecido ou que se invente no futuro, tais como: os textos de obras literárias, artísticas ou científicas; as conferências, alocações, sermões e outras obras da mesma natureza; as obras dramáticas e dramático-musicais; as obras coreográficas e pantomímicas, cuja execução cênica se fixe por escrito ou por outra qualquer forma; as composições musicais, tenham ou não letra; as obras audiovisuais, sonorizadas ou não, inclusive as cinematográficas; as obras fotográficas e as produzidas por qualquer processo análogo ao da fotografia; as obras de desenho, pintura, gravura, escultura, litografia e arte cinética; as ilustrações, cartas geográficas e outras obras da mesma natureza; os projetos, esboços e obras plásticas concernentes à geografia, engenharia, topografia, arquitetura, paisagismo, cenografia e ciência; as adaptações, traduções e outras transformações de obras originais, apresentadas como criação intelectual nova; os programas de computador; as coletâneas ou compilações, antologias, enciclopédias, dicionários, bases de dados e outras obras, que, por sua seleção, organização ou disposição de seu conteúdo, constituam uma criação intelectual. Nenhuma obra do espírito pode ser utilizada publicamente por terceiros sem o prévio e exposto consentimento do titular do direito (o próprio autor, seu herdeiro ou seu sucessor).

As legislações que são preconizadas pelo Direito Autoral são: Constituição da República Federativa do Brasil, Texto constitucional de 5 de outubro de 1988 com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais números 1/92 a 4/93; Declaração Universal dos Direitos Humanos; Convenção de Roma, Promulga a Convenção Internacional para Proteção aos Artistas Intérpretes ou Executantes (Decreto n. 57.125, de 19 de outubro de 1965); Convenção de Berna, Convenção Universal sobre o Direito do Autor, revista em Paris (Decreto nº 76.905, de 24 de dezembro de 1975); TRIP’S, Acordo sobre Aspectos dos Direitos de Propriedade Intelectual relacionados ao Comércio (Decreto nº 1.355/94, de 30 de dezembro de 1994); Lei nº 5.772/71, Antigo Código da Propriedade Industrial (21 de novembro de

1961); Lei nº 9.279/96, Regulamenta os direitos e as obrigações relativas à Propriedade Industrial (14 de maio de 1996); Lei de Programa de Computador. Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998; Lei nº 10.695/03, que altera o Código Penal; e, principalmente a Lei nº 9.610/98, Lei do Direito Autoral (DUARTE; PEREIRA, 2009)

De acordo com a Lei 9.610/98 não precisam de proteção: ideias, procedimentos normativos, sistemas, métodos, projetos ou conceitos matemáticos; esquemas, planos ou regras para realizar atos mentais, jogos ou negócios; formulários em branco para serem preenchidos por qualquer tipo de informação; textos de tratados ou convenções, leis, decretos, regulamentos, decisões judiciais e atos oficiais; calendários, agendas etc.; aproveitamento industrial ou comercial das ideias contidas nas obras (DUARTE; PEREIRA, 2009).

Sendo assim, a biblioteca universitária tem por missão promover o acesso livre à informação. Para cumprir o seu papel, tem o dever de reunir, organizar, preservar, disponibilizar e realizar a difusão desse conhecimento criado pela humanidade. Desde a sua origem a biblioteca reúne informações para atender seus usuários com acesso igualitário.

O material reunido na biblioteca resulta de criações protegidas pelo direito autoral. Essa proteção às criações intelectuais tem como argumento motivar novas produções intelectuais. No entanto, a biblioteca encontra-se numa dicotomia, pois ao mesmo tempo que se procura proteger o direito do autor é missão da mesma garantir o direito de acesso às obras protegidas. As tecnologias fizeram com que a estrutura jurídica de proteção do direito do autor fosse revista em face da realidade entre o direito do autor e a sociedade da informação, pois arquivos são distribuídos com muita agilidade e, por vezes, sem controle (BEFFA, 2016).

Nesta perspectiva, as bibliotecas devem – por meio de seus representantes – se engajar na discussão sobre o *copyright* (a informação é considerada uma mercadoria, e para adquiri-la e/ou acessá-la é necessário pagar para tê-la) e o *copyleft* (a informação é considerada um bem público, e para adquiri-la e/ou acessá-la não é necessário pagar por ela). Na primeira situação, as editoras comerciais e universitárias, os bancos e as bases de dados se constituem detentores dos direitos sobre os conteúdos produzidos; na segunda situação, o conhecimento gerado por pesquisadores, docentes, discentes e indivíduos de qualquer segmento: científico, tecnológico, cultural, artístico etc. é de livre acesso (*open access*). A democratização do acesso ao conhecimento é possível, a partir do armazenamento em repositórios

institucionais dos conteúdos produzidos, desde que abertos a toda a sociedade (VALENTIM, 2016).

Com o advento da Internet, o autor e seus direitos passam por uma reconfiguração. Ao se perceber que o conteúdo veicula, agora, em uma rede digital, onde muitas das barreiras são quebradas, e é proposta maior democratização e acesso à informação, começa-se a pensar em novos papéis para autoria e direitos autorais. Em consequência disso, a Internet provoca uma modificação no modelo de controle da propriedade intelectual, conforme expressam Biscalchin e Almeida (2011, p. 239):

A proposta então é que haja convivência de diversas possibilidades, a partir da estrutura livre criada para a Internet. Deve-se procurar um balanceamento entre o modelo de controle da propriedade intelectual existente e um modelo alternativo que se aproprie das facilidades do meio eletrônico, permitindo a coexistência destes. Haverá alguns conteúdos de uso mais restritos e outros de uso mais liberado.

Segundo Valentim, embora as bibliotecas tenham desenvolvido os seus repositórios institucionais, ainda existem alguns que não são abertos à sociedade, garantindo apenas acesso restrito a comunidade universitária ou especializada, e isso ocorre devido às políticas nacionais de informação científica, com reflexo acadêmico-administrativo nas instituições de ensino superior e de pesquisa que, no caso do Brasil, impõe ao produtor de conhecimento/conteúdo que envie para editoras, bancos e bases de dados comerciais seus trabalhos, visando alcançar os melhores fatores de impacto, visto que quanto maior for esse, mais bem avaliado será o produtor e consequentemente a instituição ao qual é afiliado, criando assim um círculo vicioso. Isso faz com que não haja interesse do produtor de conhecimento/conteúdo em disseminar por meio de repositórios institucionais, já que busca o fator de impacto para alcançar uma boa avaliação das agências de avaliação e fomento do país e do exterior.

A autora cita outra questão que impacta as bibliotecas que é a situação dual: posse *versus* acervo, ou seja, o acesso temporário aos conteúdos pagos e disponibilizados aos usuários. Isso ocorre porque as editoras comerciais e universitárias, os bancos e bases de dados oferecem atualmente milhões de conteúdos informacionais eletrônicos e digitais por meio de assinaturas - geralmente anuais - e isso faz com que a biblioteca não detenha a posse desses conteúdos,

apenas o acesso durante a vigência da assinatura. Para a resolução desta questão as bibliotecas têm adquirido o *backfiles* dos conteúdos assinados, para não perder o acesso aos conteúdos em momentos de crise institucional, tendo em vista que as mesmas dependem do orçamento destinado a elas pela administração central das instituições as quais são vinculadas.

O *Creative Commons*, para Valentim, até o momento, é a solução para a tensão existente entre tecnologia, meio virtual e direito autoral, por permitir o uso das obras alheias sem a violação de direitos autorais. O projeto *Creative Commons* consiste em licenças públicas, ou seja, licenças jurídicas que podem ser utilizadas por qualquer pessoa ou entidade, para que seus trabalhos sejam disponibilizados na forma de modelos abertos. A partir do uso dessa licença o autor de qualquer obra intelectual (textos, fotos, músicas, filmes, banco de dados, software, etc.), pode licenciar suas obras por meio da licença pública que julgar adequada, autorizando, dessa forma, que a coletividade use suas obras dentro dos limites da licença escolhida pelo autor. O *Creative Commons* oferece licenças que abrangem possibilidades entre proibição total dos usos sobre uma obra (todos os direitos reservados) e o domínio público (nenhum direito reservado). A autora salienta que quem viola uma licença *Creative Commons* viola direitos autorais, seja no meio virtual ou não, dever ser responsabilizado por isso. Segundo ela os principais tipos de licenças são:

- a) Atribuição: permite que outras pessoas copiem, distribuam e executem a sua obra, protegida por direitos autorais, e as obras derivadas, criadas a partir dela, sendo que é preciso dar crédito ao autor da criação original. É a licença menos restritiva das oferecidas;
- b) Uso não comercial: permite que outras pessoas copiem, distribuam e executem a sua obra, e as obras derivadas criadas a partir dela, somente para fins não comerciais;
- c) Não a obras derivadas: permite que outras pessoas copiem, distribuam e executem somente cópias exatas da sua obra. Não permite que sejam criadas obras derivadas da sua obra;
- d) Compartilhamento pela mesma licença: permite que outras pessoas distribuam obras derivadas somente sob uma licença idêntica à que rege a sua obra. A condição do compartilhamento pela mesma licença só se aplica

às obras derivadas, o que implica dizer que uma licença não pode conter as opções *Compartilhamento pela mesma licença e não às obras derivadas*;

- e) CC-GPL e CC-LGPL: garantem os quatro direitos básicos do software livre: a liberdade de estudar o programa com acesso ao seu código-fonte; liberdade de executar o programa para qualquer finalidade; a liberdade de modificá-lo e aperfeiçoá-lo e a liberdade de distribuí-lo livremente.

Vale ressaltar que há outras licenças específicas como: a de *sampling* (recomendação), compartilhamento de música e nações em desenvolvimento. As licenças aqui apresentadas podem ser combinadas entre si.

Os desafios impostos pela legislação atual de direitos autorais às bibliotecas podem ser divididos a grosso modo em três grupos. O primeiro congrega as questões que necessitam de reforma urgente e se referem a práticas que ocorrem diariamente em praticamente todas as bibliotecas do país. Essas práticas incluem o empréstimo de livros e periódicos a usuários e a outras bibliotecas, bem como a reprodução para fins de preservação. São atividades capitais para que as bibliotecas possam cumprir suas funções de preservação do patrimônio cultural e científico e de promoção do acesso ao conhecimento à população. São, por assim dizer, problemas do século XIX que ainda não encontraram soluções adequadas na legislação atual.

A segunda categoria de questões problemáticas colocadas pela lei de direito autoral se refere a problemas do século XX: a digitalização de livros e periódicos seja para fins de preservação, comunicação ao público ou interoperabilidade de formatos; a reprodução e distribuição de obras órfãs ou fora do mercado; e a reprodução para fins de pesquisa e educação pelos usuários. O terceiro grupo de desafios engloba questões que se tornaram proeminentes no século XXI: o empréstimo de materiais digitais, inclusive por meio do acesso remoto aos servidores das bibliotecas; a possibilidade de coleta de textos e dados para pesquisas (*text and data mining*); os entraves colocados por medidas tecnológicas de proteção e a possibilidade de suprimi-las para fins legais; e, sobretudo, o intercâmbio transfronteiriço de materiais entre instituições de diversos países. Com efeito, em um mundo cada vez mais integrado e globalizado, as barreiras ao intercâmbio de materiais entre bibliotecas de países diferentes, fruto das divergências entre as leis de direito autoral, é um problema premente para a comunicação científica, em especial nos países em desenvolvimento, que

dependem mais dessa troca do que os países desenvolvidos. A lei de direito autoral brasileira não possui uma limitação para o empréstimo de livros por bibliotecas e não contém dispositivo que trata da exaustão do direito de distribuição pela primeira venda; assim, a legalidade do empréstimo de livros por bibliotecas não é clara em uma interpretação literal da lei, embora a prática social e a jurisprudência dominante tendam a aceitar sua legitimidade (SIQUEIRA, 2015).

Sendo assim, as BUS tem mais um desafio na era digital que é respeitar os direitos autorais e permitir o acesso à informação visando a democratização do conhecimento. Sendo que o respeito dos direitos autorais na Internet é importante, pois incentiva os criadores a criarem cada vez mais, contribuindo, assim, para o crescimento da sociedade.

4.3 DESAFIOS AO BIBLIOTECÁRIO GESTOR NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS

A palavra “bibliotecário” tem sua origem no latim “*bibliothecariu*”, e significa aquele que superintende uma biblioteca. É considerado bibliotecário todo o profissional que possui Bacharelado em Biblioteconomia em uma das principais universidades federais do Brasil, bem como a inscrição no Conselho Regional de Biblioteconomia, sob pena de responsabilização pelo crime de exercício ilegal da profissão.

A formação técnica adquirida no curso de Biblioteconomia é complementada com a experiência profissional no local de trabalho e cursos de extensão e qualificação. No entanto, o bibliotecário necessita desenvolver-se culturalmente para bem executar suas funções.

As competências e habilidades dos graduados em Biblioteconomia, segundo o Parecer CNE/CES 492/2001, dividem-se em gerais e específicas, devendo os bibliotecários conseguir, entre outros pontos: gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los; traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação; responder às demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo; interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação em todo e qualquer ambiente (SILVA; FARIAS; PAES, 2014).

O objeto de estudo e de trabalho do bibliotecário é a informação. Por isso, esse profissional deve estar envolvido em todo o ciclo documental ou informacional. A informação como objeto de estudo e de trabalho é o ponto norteador para a atuação do bibliotecário. Sendo assim, é importante que ele esteja ligado ao setor de informação, de modo que participe dos processos de geração, disseminação, recuperação, gerenciamento, conservação e utilização da informação. O bibliotecário precisa constantemente aprimorar seus conhecimentos e habilidades gerenciais para conseguir realizar a mediação necessária entre o usuário e a informação desejada.

O bibliotecário pode gerenciar unidades como bibliotecas, centro de documentação, centro de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Ele trata tecnicamente e desenvolve recursos informacionais, dissemina a informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolve estudos e pesquisas; realiza difusão cultural e ações educativas, além de recuperar a informação.

As possibilidades de atuação do bibliotecário situam-se nos mercados tradicionais (bibliotecas públicas, bibliotecas escolares, bibliotecas universitárias, bibliotecas especializadas e arquivos públicos), nos mercados existentes e não-ocupados (editoras, livrarias, empresas privadas, provedores de Internet, bancos e bases de dados) e nas tendências (centros de informação/documentação, bancos e bases de dados eletrônicos e digitais e portais de conteúdo) (VALENTIM, 2000).

Geralmente, uma biblioteca universitária possui em sua equipe administrativa: o bibliotecário chefe ou responsável, profissionais técnicos (bibliotecários de referência, de processamento técnico, entre outros), equipe de auxiliares (pessoal administrativo e de apoio), estagiários e bolsistas.

O bibliotecário trabalha como um administrador de dados, que processa e divulga a informação, através da catalogação e armazenamento de informações, orientação na busca e seleção da informação, análise e organização de livros, revistas, documentos, fotos, filmes, vídeos etc. Cabe a ele o planejamento, implementação e gerenciamento de sistemas de informação, além da preservação dos suportes (mídias) para que resistam ao tempo e ao uso.

O trabalho do bibliotecário gestor envolve aspectos como relações interpessoais, informacionais e decisórias. Ele domina as seguintes técnicas: classificação, organização, conservação e divulgação do acervo de bibliotecas ou

centros de documentação, e tem por competências: dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas e serviços de informação; formular e gerenciar projetos de informação; aplicar técnicas de marketing, de liderança; buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos profissionais; assessorar no planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor; planejar, coordenar e avaliar a preservação e conservação de acervos documentais; planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação, entre outros (VALENTIM, 2002).

É a partir de suas competências (como por exemplo: comunicação e expressão, técnico-científicas, gerenciais, sociais e políticas, etc.) que o bibliotecário alcançará um rendimento satisfatório no desenvolvimento de suas funções. Por isso, é importante que o currículo do Curso de Biblioteconomia ofereça disciplinas que correspondam, de fato, com as atividades que serão exercidas pelo bibliotecário, a fim de que o mesmo não tenha seus processos afetados pela falta de competências, uma vez que a gestão da informação e do conhecimento exige o desenvolvimento de competências específicas para lidar com o complexo ambiente informacional (SILVA; FARIAS; PAES, 2014).

O gerente da biblioteca universitária, hoje, deve se preparar para atuar numa organização complexa e dinâmica, porque a universidade passa por profundas transformações. Esse dinamismo refere-se às variações e à temporalidade de valores, objetivos e métodos. Termos como “educação à distância” e “universidade virtual” já fazem parte da realidade universitária e implicam numa nova postura profissional (NASCIMENTO et al., 2013). Independente da instituição ou unidade de informação em que o bibliotecário atue, o processo de gerenciamento da informação é sempre um serviço que é oferecido e disponibilizado à comunidade usuária. Daí a importância que sejam bem definidos os objetivos a serem alcançados.

A Gestão da Informação (GI) é a aplicação de princípios de gestão para a aquisição, organização, controle, disseminação e uso de informações relevantes para o funcionamento eficaz das organizações de todos os tipos (WILSON, 2003). Segundo o autor, a GI lida com o valor, qualidade, posse, uso e segurança da informação no contexto do desempenho organizacional. A expressão “Gestão da Informação” é utilizada na literatura para nortear o tratamento de dados, principalmente quando o autor é da área da Gestão Administrativa ou TI.

Entretanto, existem diferentes abordagens de gestão da informação propostas por pesquisadores da área da Ciência da Informação ou uma de suas áreas correlatas (como por exemplo: Biblioteconomia e Documentação), que refletem diferentes pontos de vista em relação à natureza, conteúdo e escopo da disciplina. Por exemplo, o modelo de Gestão da Informação proposto por Davenport (2002) e Choo (2004), veem a GI numa perspectiva processual, ou seja, ela tem que abranger todo o ciclo informacional dentro da organização. Sendo assim, essa abordagem inicia com a identificação de necessidades de informação dos usuários, move-se por etapas intermediárias e conclui com o uso da informação. Já o modelo de Rowley (1998) propõe uma abordagem de gerenciamento da informação em uma perspectiva sistêmica, que considera o indivíduo, a organização e os sistemas dentro de todos os níveis em que a informação é processada. Isso resulta em uma visão expansionista da GI, em que, ao considerar todo o contexto informacional, é atribuído ao gestor de informações funções há muito consagradas a outras disciplinas, como por exemplo, projeto e implementação de sistemas de informação (MOREIRA, 2014).

A escolha do modelo de gestão da informação a ser adotado depende da realidade de cada organização. Choo (2004, p. 403) sugere que: “[...] a administração [gestão] da informação seja vista como a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação. [...]”

Nesse enfoque, o presente trabalho orienta-se no Modelo Processual de Administração da Informação de Chun Wei Choo (2004), por entender que o mesmo é o mais adequado para a pesquisa proposta. O modelo de Choo é composto dos seguintes processos:

- a) Identificação das necessidades de informação: o primeiro passo para a criação de uma estratégia de administração da informação é identificar as necessidades de informação dos vários grupos e indivíduos da organização;
- b) a aquisição: é necessário desenvolver estratégias de seleção das mensagens mais significativas, diversificando as fontes usadas para monitorar o ambiente de modo a refletir todo o espectro de interesse da organização. Isso deve ser realizado de forma controlada, monitorada e administrada para que não haja saturação da informação;

- c) a organização e armazenamento: refere-se à preocupação em como a informação adquirida ou criada é fisicamente armazenada em arquivos, bancos de dados, e outros sistemas de informação, já que a mesma representa um componente importante da memória da organização;
- d) o desenvolvimento de produtos e serviços: é a garantir que as necessidades de informação dos membros da organização sejam atendidas com uma mistura equilibrada de produtos e serviços. As entregas de produtos e serviços passam para uma orientação voltada para ação, na qual informações podem propiciar ações e decisões;
- e) a distribuição: refere-se à disseminação da informação pela organização objetivando a promoção e facilitação da partilha de informações para que ocorram os três modos de uso da informação (criação do significado, construção do conhecimento e tomada de decisões);
- f) o uso da informação: resulta na criação de significado, de conhecimento e de decisões. É necessário a adoção de: “métodos e processos que ofereçam um alto grau de flexibilidade da informação e que facilitem a avaliação e a troca vigorosa de múltiplas representações entre os indivíduos (CHOO, 2004).

A biblioteca, como uma organização com vida administrativa ativa, necessita da gestão da informação, como base nas tomadas de decisões gerenciais. Este processo permite administrar os recursos humanos, tecnológicos e informacionais existentes e disponibilizar um acervo de acordo com o interesse de seus usuários, sendo sempre fiel aos objetivos e características da instituição, além de disponibilizar informações pontuais a respeito da unidade de informação à gerência da instituição mantenedora (AMARAL, 2005).

Os serviços prestados nas bibliotecas universitárias são de suma importância para os seus usuários, por isso é necessário que a mesma realize uma boa gestão. A gestão de bibliotecas é uma atividade complexa que envolve diversos aspectos relacionados à administração de recursos e pessoas. Dessa forma, a gestão deve adequar-se aos objetivos, as metas da biblioteca e, principalmente, da instituição da qual ela pertence.

Dentre os principais desafios para a gestão de bibliotecas acadêmicas o planejamento estratégico, a gestão de pessoas e a gestão do conhecimento. O planejamento estratégico irá proporcionar a sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela empresa, visando ao otimizado grau

de interação com os fatores externos – não controláveis – e atuando de forma inovadora e diferenciada (SALORT; MACHADO, 2011).

As autoras afirmam que o planejamento de forma estratégica não faz parte da tradição bibliotecária e que, além disso, o bibliotecário gestor sofre com a escassez de recursos humanos. Portanto, ele acaba tendo pouco tempo para elaboração e coordenação de planos de gestão estratégica, já que o mesmo também realiza as atividades básicas administrativas, atividades de processamento técnico, atendimento de referência e de pesquisa.

Outro desafio é a gestão de pessoas, que envolve a combinação dos interesses institucionais com os individuais das pessoas. A gestão de pessoas é função administrativa nas organizações que engloba provisão, treinamento, desenvolvimento, motivação e a manutenção das pessoas nas instituições, bem como permite a colaboração eficaz das mesmas (CHIAVENATO, 1999).

O principal desafio na gestão de pessoas é lidar com a subjetividade humana, sendo assim o bibliotecário-gestor deve agir como um líder e agente motivador, mobilizando e motivando sua equipe de trabalho. Porém, o maior desafio da sociedade do conhecimento é formar esses líderes, que também possuam um grau de flexibilização elevado.

Em algumas bibliotecas, como ocorre na Universidade Estadual do Rio de Janeiro, já há preocupação com essa questão da gestão de pessoas, por isso, é desenvolvido um projeto de gestão de pessoas de forma participativa, no qual se baseia no talento dos indivíduos, visando desenvolver o capital humano e intelectual de forma que propicie mudanças no comportamento dos indivíduos, desenvolvendo habilidades e capacidades.

Já a gestão do conhecimento, que vem a ser uma prática gerencial que busca resgatar e compartilhar os conhecimentos tácitos (conhecimento das pessoas) e explícitos (conhecimento formal registrado) para a elaboração de novos conhecimentos que a empresa possa fazer uso, visando à melhora do desempenho desta e facilitação da aprendizagem informacional. Nas bibliotecas o desafio principal, nesse aspecto, é criar uma cultura que estimule a cooperação, a troca de informações entre todos os setores e a confiança mútua, para que o compartilhamento do conhecimento possa ocorrer de forma eficiente e eficaz.

Por isso, as autoras afirmam que o bibliotecário-gestor deverá ser flexível, criativo, experiente, atualizado e especializado na arte de liderar e motivar as

pessoas, visando a maior produtividade, desempenho e qualidade nos serviços prestados por suas equipes de trabalho.

Dentre os desafios das bibliotecas contemporâneas, os quais exigem uma nova maneira de atuar e um novo papel a cumprir junto aos usuários, Valentim (2016), destaca as novas formas de ensino-aprendizagem, ou seja, os cursos a distância, salas de aula virtuais, materiais didáticos e científicos em repositórios institucionais; a interação com as tecnologias de informação e comunicação (TICs) móveis, como por exemplo o *tablet*, o *smartphone*, as novas formas de mediação relacionadas às necessidades/demandas da sociedade em rede; o desenvolvimento da competência em informação no público usuário, para que saibam manejar a informação no ambiente eletrônico e digital; o acesso aberto (*open access*) e gratuito à informação (*copyleft*); entre outros.

Portanto, constata-se que vários são os desafios a serem enfrentados no âmbito das bibliotecas universitárias, tendo em vista o contexto híbrido em que essas se encontram. O bibliotecário terá que desenvolver as novas competências voltadas à informação, a capacitação de sua equipe de trabalho, ao desenvolvimento de produtos e serviços voltados para os diferentes públicos de usuários no novo modelo tecnológico. As transformações sociais, culturais, científicas e tecnológicas impactaram diretamente as estratégias de ação, a mediação da informação, os objetivos dos serviços prestados e as finalidades dos produtos elaborados aos usuários.

5 GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS HÍBRIDAS E O USO DE TECNOLOGIAS EM REDE: UM ESTUDO DE CASO COMPARATIVO ENTRE FURG E UNIPAMPA

Neste capítulo serão apresentados os sistemas de biblioteca universitária híbrida da Universidade Federal do Rio Grande (FURG) e da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), além dos resultados do estudo comparativo entre esses dois modelos de biblioteca universitária híbrida.

5.1 O SISTEMA DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA HÍBRIDA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE (FURG)

A Universidade Federal do Rio Grande foi fundada em 20 de agosto de 1969, a partir da "Fundação Cidade do Rio Grande", criada no dia 8 de julho de 1953, na cidade gaúcha de Rio Grande - RS.

Figura 1 - Página do Sistema de Bibliotecas da FURG

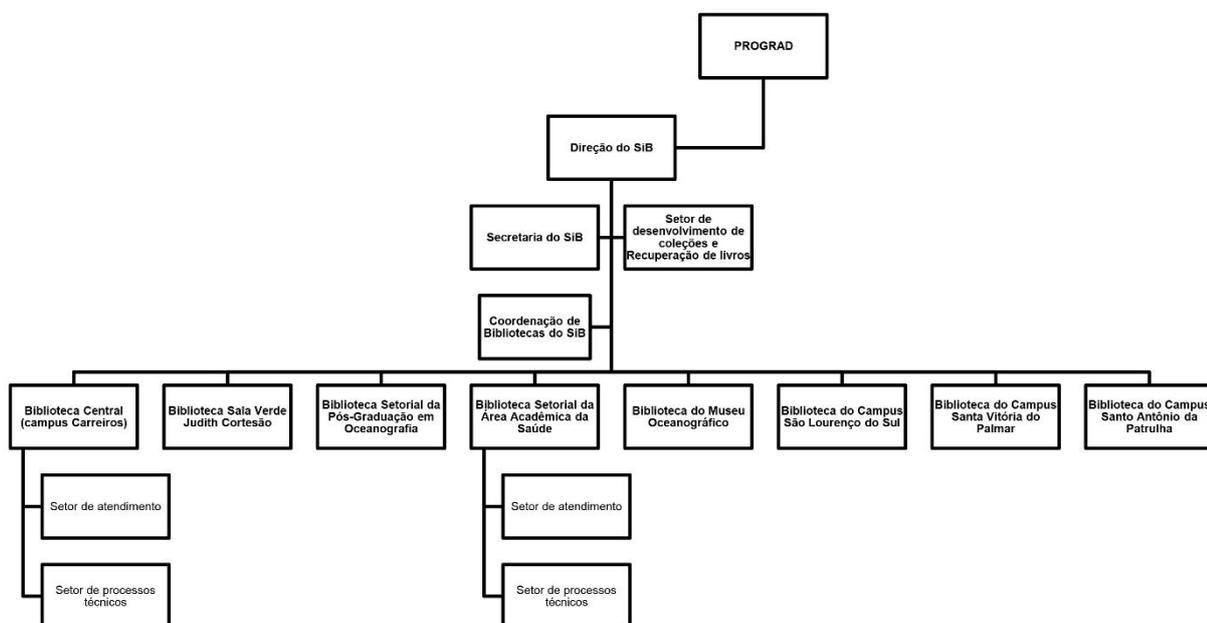


Fonte: FURG (2017).

O seu Sistema de Bibliotecas (SIB) tem como missão “viabilizar o acesso e o uso da informação à comunidade acadêmica da FURG, contribuindo para o

crescimento e a qualidade da educação, da pesquisa e da extensão nesta Universidade.” O SIB está ligado à Pró-Reitoria de Graduação e constitui-se de uma Biblioteca Central e sete bibliotecas setoriais: Biblioteca Setorial da Área Acadêmica da Saúde, Biblioteca Setorial Campus Santa Vitória do Palmar, Biblioteca Setorial Campus Santo Antônio da Patrulha, Biblioteca Setorial Campus São Lourenço do Sul, Biblioteca Setorial Museu Oceanográfico, Biblioteca Setorial Sala Verde Judith Cortesão, Biblioteca Setorial da Pós-Graduação em Oceanografia.

Quadro 9 - Organograma do Sistema de Bibliotecas da FURG - SIB



Fonte: Direção do SIB.

A equipe do SIB, segundo sua direção, possui um total de 25 bibliotecários, 19 estagiários, 06 bolsistas e 05 auxiliares níveis médio, 05 assistentes, nível médio. Na Biblioteca Central atuam 08 bibliotecários, 01 assistentes administrativos, 15 estagiários e 02 bolsistas para o atendimento nos três turnos em que a unidade funciona. A Direção do SIB está situada no prédio da Biblioteca Central do Campus Carreiros, e funciona com um diretor e um coordenador de bibliotecas.

O cargo de diretor do Sistema de Bibliotecas é exercido exclusivamente por servidor de carreira e habilitado na área de Biblioteconomia e Documentação, designado pelo Reitor. Compete ao diretor o planejamento, organização, coordenação e controle das atividades desenvolvidas pelas Bibliotecas, pelas suas

divisões e setores, a gestão de pessoas, no que diz respeito aos servidores dessas Unidades, a supervisão do pessoal terceirizado de limpeza, portaria que nelas atuam, elaboração de projetos de melhoria contínua, planos setoriais de desenvolvimento, controle do orçamento e dos bens patrimoniais das Unidades, além de representar a FURG no que tange a sua área.

Compete ao Coordenador realizar a coordenação das bibliotecas fora da sede; o planejamento e supervisão de metas relacionadas avaliações do MEC; as demandas das unidades: estrutura, materiais e sistema; a padronização de processos baseado em normas visando a excelência no atendimento.

O SIB possui catálogo online para pesquisa pública, disponibilizado no endereço <http://www.argo.furg.br>. O Sistema de Administração de Bibliotecas usado em todas as bibliotecas da instituição é um software próprio chamado ARGO. Ele oferece consultas ao acervo, reservas e renovações de todos os tipos de materiais bibliográficos. De acordo com as informações da página do Núcleo de Tecnologia da Informação (<https://nti.furg.br>), os principais módulos do ARGO são:

- a) Circulação: este módulo é responsável pelo empréstimo, renovação, reservas, devolução de exemplares, além do controle de multas;
- b) Processamento técnico: módulo que permite a catalogação no padrão CALC das obras, exemplares e conteúdos digitais;
- c) Pesquisa: este módulo permite a realização de pesquisa no acervo de todas as bibliotecas;
- d) Portaria: é o módulo de controle de chaves do malex e de pessoas que acessam a biblioteca;
- e) Controle de compra: é o módulo em que os professores podem solicitar a compra de novos livros.

O ARGO está integrado aos seguintes sistemas:

- a) Sistema Acadêmico: realiza a criação de usuários automática quando um servidor é contratado;
- b) Sistema de Patrimônio: quando um exemplar é catalogado ele é relacionado a um registro de patrimônio da universidade;
- c) Sistema Financeiro: para cada multa é emitido uma GRU (Guia de Recolhimento da União) que quando paga no banco é automaticamente saldada no sistema.

O SIB está dividido por setores que geralmente fazem parte da estrutura organizacional de uma BU como: Setor de Referência, Setor de Processamento técnico, Setor de Recuperação de livros, Setor de Periódicos, Setor de aquisição, Setor de circulação, Setor de acessibilidade, porém há um “setor” não-oficial que é o de Comunicação e marketing do SIB em que são divulgadas informações das bibliotecas e outras informações de interesse dos usuários.

Este setor vale-se do marketing digital para divulgação, interação, comunicação, colaboração, participação, promoção de produtos. Neste setor há uma Bibliotecária que é a responsável em publicar as informações e interagir com os usuários. Segundo a mesma, o Setor de Comunicação e marketing do SIB tem como atividades: administrar a página do site da biblioteca, a página do Facebook, Twitter e Instagram. Dentre estas tecnologias destacam-se mais o site da biblioteca e o Facebook que chega a ter 1571 seguidores. A página do Facebook existe desde 2011, e segundo a bibliotecária essas tecnologias em rede aproximaram ainda mais o usuário da biblioteca, até mesmo aumentando o movimento na unidade.

A divulgação da página e das redes sociais do SIB é feita em forma de apresentação aos calouros a cada início de semestre. Os principais critérios usados para seleção da informação que será disponibilizada aos usuários são: veracidade de conteúdo, curadoria de informação de terceiros, não divulgação de informações com apelo político; recebimento de informações via e-mail para depois divulgá-las como forma de documentar o que foi enviado; no caso de edital divulgar sempre com antecedência; as publicações devem ser feitas sempre pela manhã ou à tarde; durante a semana publicar informações técnicas e no final de semana informações lights. No final de ano o setor encaminha para direção via relatório os acessos das páginas do SIB e como se deu a interação com o público participante.

Em 1975, foi iniciada a construção do Campus Carreiros da FURG, que começou suas atividades em 1978, com a inauguração dos primeiros prédios da Base Oceanográfica Atlântica. Com os avanços da construção do novo Campus da Universidade, começou a transferência gradativa dos cursos existentes, junto com seus respectivos acervos, ficando alterada a estrutura organizacional da Biblioteca. O acervo de alguns cursos localizava-se na Biblioteca Central e o acervo de vários outros localizava-se na Biblioteca do Campus Carreiros, que ainda não possuía um prédio próprio e funcionou em diversos pavilhões da Universidade.

Somente em novembro de 1986, começou a ser construído o prédio próprio para a Biblioteca do Campus Carreiros. Após a Biblioteca do Campus Cidade tornou-se, então, uma biblioteca setorial e a Biblioteca Hugo Dantas da Silveira passou a ser a Biblioteca Central do Núcleo de Informação e Documentação (NID).

Em 2009 começou a ser desenvolvido o projeto de ampliação do prédio da Biblioteca Central. No final do mesmo ano, deu-se início a sua construção, já que o prédio atual não possuía mais infraestrutura para suportar o crescimento do acervo, uma vez que foram criados novos cursos e, conseqüentemente, a população universitária aumentou, havendo assim necessidade de ampliação do prédio para atender essa demanda.

No final do ano de 2010, o Núcleo de Informação e Documentação (NID) passou a denominar-se Sistema de Bibliotecas (SIB), ligado a Pró-Reitoria de Graduação e constituído, hoje, pela Biblioteca Central e sete bibliotecas setoriais.

A Biblioteca Central está voltada para o atendimento de todos os cursos de graduação e pós-graduação, reunindo um acervo de livros, periódicos, CD-ROM, DVDs, bases de dados, mapas, obras em Braille, entre outros, que abrange as diversas áreas do conhecimento.

A Biblioteca Central possui um Bibliotecário Chefe, o qual realiza a gestão da unidade, desenvolvendo as seguintes atividades: gestão de recursos humanos; gestão de materiais; desenvolvimento de projetos, atendimentos aos usuários quando necessário e realização de Reuniões. A unidade está localizada em um prédio térreo no Campus Carreiros da FURG, e possui um acervo com 55.606 obras no total, sendo 128.082 exemplares, e também possui um acervo em braille para deficientes visuais. Até janeiro deste ano a BC atendia 18676 usuários potenciais (discentes, docentes e técnicos administrativos). Estão aptos para usar o SIB os seguintes tipos de usuários: 1.428 docentes, 13.099 discentes da Graduação, 5.146 discentes da Pós-Graduação e 1.722 TAE's. A biblioteca, também, atende alunos do EAD, porém a Secretaria de educação à distância que é responsável por esses alunos, já que o SIB não é ligado à Universidade Aberta.

A biblioteca possui 2700m² de espaço físico, o qual é dividido em portaria, espaço para guarda volumes, sensor antifurto, 9 salas para estudo em grupo e mesas para estudo, 23 computadores com acesso à Internet para pesquisa, balcão de atendimento, sala da chefia da biblioteca e setores da unidade. É oferecido, aos

usuários, no ambiente da biblioteca acesso a wi-fi, permitindo que os mesmos possam ter acesso à Internet através de seus dispositivos móveis.

A biblioteca funciona manhã, tarde e noite, e de acordo com a página do SIB oferece os seguintes produtos e serviços a seus usuários: aquisição; acesso à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD da FURG; COMUT; E-book; Empréstimo, devolução e Reservas; Ficha Catalográfica; Acesso ao Portal de Periódicos Capes, Referência; SIB Acessibilidade.

Figura 2 - Prédio da Biblioteca Central da FURG



Fonte: Google (2017).

O Repositório Institucional Digital (RI FURG) pode ser acessado através da página: www.repositorio.furg.br. Nela qualquer indivíduo pode ter acesso às publicações da instituição, assim como realizar download das mesmas.

De acordo com a Direção do SIB, embora a FURG possua o Repositório Institucional Digital (RI FURG) - para gerir e disseminar a produção intelectual institucional - os bibliotecários do SIB não fazem a inserção de material neste, já que o repositório faz parte do projeto de uma professora da área de biblioteconomia da instituição, a qual já possui uma equipe de estagiários que realizam a inserção dos trabalhos dos docentes e uma bibliotecária do SIB apenas confere as inserções.

O Setor de Acessibilidade do Sistema de Bibliotecas está localizado na BC, o qual tem por objetivo principal servir de apoio didático par os acadêmicos portadores de necessidades especiais, bem como suporte para os cursos de licenciatura e docentes da Universidade Federal do Rio Grande, FURG.

O setor destaca-se por possuir um acervo com obras em braile de literatura brasileira e estrangeira, o qual foi adquirido através de doação da Fundação Dorina Nowill para Cegos (São Paulo), Santa Casa da Misericórdia de Porto (Portugal) e Instituto Benjamin Constant (Rio De Janeiro). O Setor de Acessibilidade mantém parceria com o Núcleo de Estudos e Ações Inclusivas (NEAI). Esta parceria garante a troca de conhecimentos entre as unidades e a utilização de equipamentos como a impressora em braile e o scanner de voz.

Figura 3 - Acervo em de livros e de livros em braile



Fonte: Da autora (2017).

Este setor disponibiliza livros didáticos para uso dos cursos de pedagogia, matemática e licenciaturas, além do empréstimo de periódicos e áudio-livros. Outro recurso são as lâminas em alto relevo que podem ser consultadas na biblioteca, pois

é um material de consulta local, podendo serem retiradas para a aula mediante apresentação de documento no balcão de empréstimo ou portaria. No salão de estudos da Biblioteca Central e setoriais, relacionadas aos descritores "libras", "surdo" e "surdez", há um acervo com cerca de 63 obras em diversos suportes como teses de doutorado, dissertação de mestrado, livros, anais de congressos, periódicos, vídeo, dicionário e CD-ROM. A maioria adquirida através de compra ou doação.

Para as deficiências mais comuns na FURG, foram disponibilizados softwares específicos que foram instalados na Sala de Acessibilidade e Inclusão, da Biblioteca Central. São eles:

- Visual (cegueira e baixa visão) - NVDA, utiliza o TAB e o leitor de tela, já instalados no Setor de Acessibilidade e em processo de instalação no salão de estudos da Biblioteca Central e setoriais;

- Auditiva (surdez) - aplicativo tradutor de libras *handtalker*;

- Motora - *Headmouse*, o comando do cursor é feito cm a cabeça, olhos e boca, a partir de identificação visual através de webcam.

Por enquanto, apenas o software NVDA está sendo instalado também, em todos os computadores no salão de estudos da Biblioteca Central.

O Setor também disponibiliza em sua sala instalada dentro da Biblioteca Central, computador equipado com ampliador de caracteres (ctrl + e lupa Windows) e lupa A4 para pessoas com baixa visão u que usam óculos com graus mais elevados e necessitem da ampliação dos textos estudados.

A BC possui algumas campanhas (ex.: campanha do silêncio e A liga do SIB) e projetos de extensão (ex.: Projeto Arvoreteca e o Projeto Informática para Terceira Idade e Comunidade em Geral) em parceria com o SIB, que são realizados juntamente com a comunidade acadêmica e comunidade em geral.

A “Campanha do Silêncio” visa conscientizar a importância do silêncio no salão de estudo da biblioteca. Já a campanha “Liga do SIB – Viva esse espaço, abrace essa ideia”, teve início em abril deste ano com a finalidade de promotor interlocuções necessárias à valorização das diferentes culturas.

Alguns dos objetivos da campanha “Liga do SIB” são: integrar as ações do SIB às novas dinâmicas de inserção dos estudantes, técnicos e professores da instituição; socializar as ações do SIB; desenvolver uma perspectiva de biblioteca como espaço que se expande para além de um acervo bibliográfico; incentivar a

leitura e a preservação do acervo; estimular a convivência e a aprendizagem intercultural; estimular comportamentos adequados na relação com o espaço das bibliotecas e com as regras de utilização do mesmo.

O projeto de extensão Arvoreteca objetiva o incentivo à leitura através da doação de livros para a comunidade, e geralmente é realizado em praças. Já o projeto “Informática para Terceira Idade e Comunidade em Geral”, visa à instrumentalização das pessoas da comunidade em geral e terceira Idade através da oferta de cursos de capacitação em informática, que vem a ser uma estratégia de inclusão social e aumento das possibilidades de inserção no mercado de trabalho. Mais de 800 pessoas, desde 2015, já passaram pelos cursos oferecidos pelo projeto.

5.2 O SISTEMA DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA HÍBRIDA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA (UNIPAMPA)

A Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) fez parte do programa de expansão das universidades federais no Brasil. Um Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o Ministério da Educação, a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e a Universidade Federal de Pelotas (UFPel), previu a ampliação do Ensino Superior na metade sul do estado do Rio Grande do Sul.

A instituição foi criada pelo governo federal, por meio da lei nº 11.640, de 11/01/2008, para minimizar o processo de estagnação econômica em que está inserida, visto que a educação viabiliza o desenvolvimento regional, buscando ser um agente da definitiva incorporação da região ao mapa do desenvolvimento do Rio Grande do Sul.

O Sistema de Bibliotecas da UNIPAMPA – SISBI tem por missão prestar serviços de informação técnico-científica a comunidade acadêmica. O SISBI é formado por dez bibliotecas nas cidades onde a instituição localiza-se. Os 10 campus da UNIPAMPA (figura 4) estão localizados nas seguintes cidades: São Borja, Itaqui, Uruguiana, Alegrete, São Gabriel, Santana do Livramento, Dom Pedrito, Bagé, Caçapava do Sul e Jaguarão. Além disso, a Universidade possui 64 cursos de Graduação, 02 Cursos de Doutorado, 11 Cursos de Mestrado e 28 Cursos de Especialização. O quadro de servidores do Sistema de Bibliotecas (SISBI) é composto por 22 bibliotecários.

Figura 4 - Campus da Universidade Federal do Pampa



Fonte: Unipampa (2017a).

Figura 5 - Organograma do Sistema de Bibliotecas da UNIPAMPA -SIBI

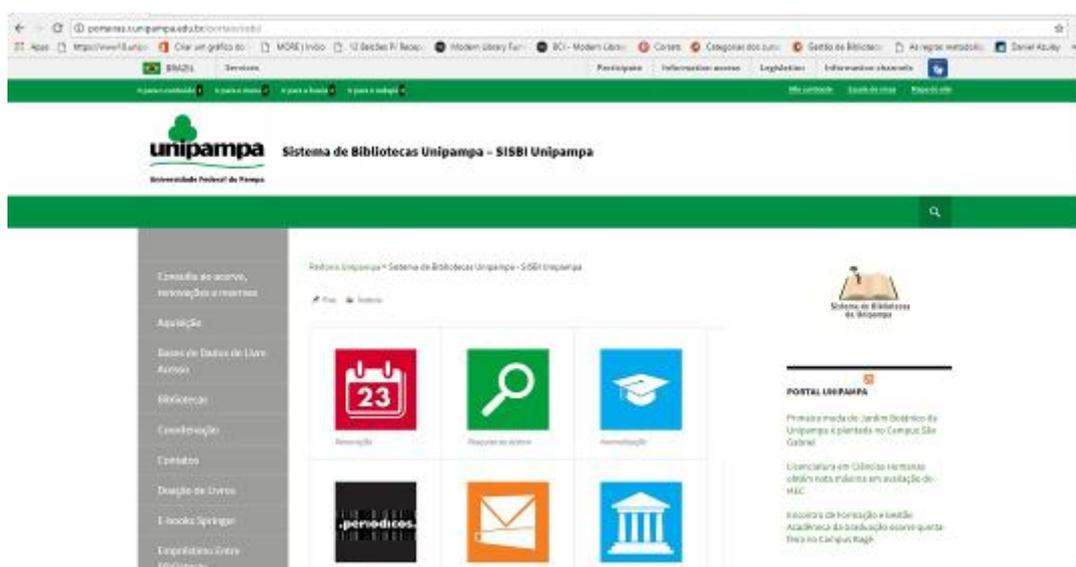


Fonte: Unipampa (2017b).

A Coordenação de bibliotecas é o órgão responsável pelo SISBI, e está ligado à Pró-Reitoria Acadêmica. Dentre as suas principais atribuições, destaca-se a administração geral das bibliotecas, a criação e padronização de serviços e compra de material bibliográfico. A Coordenação do SISBI está localizada na cidade de Bagé, e possui uma Coordenadora do Sistema de Bibliotecas que trabalha juntamente com mais 02 bibliotecárias e 01 assistentes em administração. O SISBI UNIPAMPA usa para automação do seu acervo o Sistema Integrado de Ensino – SIE, desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM.

O campus Bagé da Unipampa possui aproximadamente 2.058 discentes da Graduação, 90 discentes da Pós-graduação e 76 TAE's. A biblioteca do campus Bagé iniciou as suas atividades juntamente com o campus, em 2008. A unidade possui uma equipe composta por 02 bibliotecárias, 4 assistentes, e 01 porteiros (terceirizados).

Figura 6 - Página do Sistema de Bibliotecas da Unipampa



Fonte: Unipampa (2017c).

Os principais serviços oferecidos aos seus usuários são: consulta local das obras na biblioteca (acervo aberto, possibilitando ao usuário o manuseio do acervo); empréstimo eletrônico domiciliar (alunos, professores e Técnicos Administrativos em Educação), e permite a retirada de material bibliográfico por período determinado via SIE; empréstimo entre bibliotecas (empréstimo de materiais entre as bibliotecas da

Unipampa); acesso ao Portal de Periódicos Capes; consulta, renovação e reservas ao acervo via Biblioteca WEB; acesso a e-books; coleção 2008 de livros eletrônicos da editora Springer - com aproximadamente 3.500 livros disponível em texto completo de capa a capa - abrangendo diversas áreas no Portal da Biblioteca; acesso ao Manual de Normalização de Trabalhos Acadêmicos (orientação acerca de normalização de trabalhos acadêmicos); Ficha Catalográfica.

A biblioteca possui 1444 m², 12 salas para estudo em grupo, mesas e baias para estudo distribuídas pela unidade, laboratório de informática com 8 computadores, espaço amplo de atendimento ao usuário, sala de catalogação, guarda volumes e sensor antifurto. Os usuários têm acesso a wi-fi no ambiente da biblioteca, facilitando assim o uso de dispositivos móveis.

Entretanto, a biblioteca não está localizada no andar térreo, como é recomendado nas normas de acessibilidade e na literatura da área de Biblioteconomia.

A unidade é equipada com computadores modernos, com câmera, scanner de mão e impressora para o atendimento aos usuários; e há também um scanner, lupa para deficientes visuais e wi-fi.

Figura 7 - Acervo e atendimento ao usuário



Fonte: Da autora (2017).

Apesar de a UNIPAMPA ser uma instituição nova, ou seja, com pouco tempo de existência, o acervo da biblioteca já começa a apresentar vários exemplares necessitando de reparos por estarem rasgados, sem capa, riscados, etc. Por isso,

esse ano será lançada uma campanha para conscientizar os usuários em relação aos cuidados que se deve ter com os livros.

5.3 ESTUDO COMPARATIVO ENTRE DOIS MODELOS DE BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA HÍBRIDA

Entre os meses de março e abril de 2017, foram aplicados questionários e entrevistas com os bibliotecários, auxiliares, assistentes e usuários da Biblioteca do Campus Bagé da Universidade Federal do Pampa, e da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande, com a finalidade de responder o problema de pesquisa: quais são os limites e potencialidades das tecnologias em rede nos serviços prestados nessas bibliotecas visando o atendimento das necessidades informacionais de seus utilizadores?

Vale ressaltar que todas as perguntas realizadas aos entrevistados nesta pesquisa foram adaptadas, considerando a estrutura de cada instituição, e a função desempenhada por cada indivíduo.

Os resultados obtidos nas entrevistas realizadas foram os seguintes: em relação à **Entrevista com os bibliotecários gestores da FURG**, cabe ressaltar que foram considerados neste estudo de caso, “bibliotecários gestores” - BG, o Diretor e o Coordenador do Sistema de Bibliotecas da FURG - SIB, assim como a Bibliotecária-Chefe da Biblioteca Central pela função que ocupam na instituição. A entrevista ocorreu no final do mês de janeiro, em dias alternados, no período da manhã, no prédio da BC do Campus Carreiros.

Para conhecer melhor como era realizada a gestão do SIB e esses profissionais foram feitas perguntas sobre: gênero, idade, tempo de trabalho na FURG, formação, idiomas conhecidos, tempo de atuação como bibliotecário, atividades desenvolvidas, opinião sobre o uso das tecnologias em rede nas bibliotecas, estratégias da biblioteca para promoção de produtos e serviços, critérios para planejamento, avaliação e funcionamento dos serviços e produtos ofertados, participação dos bibliotecários nas decisões para oferta de produtos e serviços, capacitações para a equipe de trabalho, competências do gestor, dificuldades para a disponibilização da informação para os usuários.

O resultado obtido está descrito a seguir:

A entrevista com o Diretor do SIB foi realizada presencialmente, na FURG – Campus Carreiros, na cidade de Rio Grande/RS, no mês de janeiro/2017. A direção do Sistema de Bibliotecas da FURG é realizada por um bibliotecário com formação em Graduação em Biblioteconomia, MBA em Gestão de Pessoas e Mestrado em Educação e Ciências; com 33 anos de idade, que trabalha na instituição há 8 anos.

Ele realiza uma gestão democrática que se baseia no planejamento estratégico, o qual é feito de seis em seis meses, e possui conhecimento de inglês e espanhol, atua na profissão de bibliotecário há 9 anos, sendo que está há 8 anos na instituição. O BG assumiu a função de Diretor do SIB esse ano, por isso informou que ainda está se inteirando das novas atividades, assim como o Coordenador do SIB.

As atividades que ele desenvolve em sua nova função são: organização, coordenação e controle das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, pelas suas divisões e setores, a gestão de pessoas, no que diz respeito aos servidores dessas unidades, supervisão do pessoal terceirizado de limpeza, portarias, elaboração de projetos de melhoria contínua, planos setoriais de desenvolvimento, controle do orçamento e dos bens patrimoniais das unidades, além de representar a FURG, no que tange a sua área.

A opinião dele em relação ao uso das tecnologias em rede nas bibliotecas da instituição é que, as mesmas são importantes por que agilizam o trabalho na unidade, facilitam a disponibilização da informação para os usuários. Para o bibliotecário o fato da informação impressa poder ser disponibilizada no formato digital é muito bom.

O BG informou que as duas dificuldades que encontra no uso das tecnologias em rede são: quando o sistema ARGO apresenta algum erro, e é preciso entrar em contato com o Núcleo de Tecnologia da Informação e da Comunicação da instituição para solucionar o problema e quando o sinal da *wi-fi* não pega na biblioteca da área da saúde.

Ele informou que a partir deste ano o SIB realizará anualmente estudo do usuário para conhecer as necessidades e o comportamento informacional dos usuários, já que é uma demanda da Comissão Permanente de Avaliação da FURG. Já as estratégias adotadas pelo SIB para potencializar o uso de produtos e serviços que são oferecidos pelas unidades ocorre através de: trabalho de marketing das bibliotecas via Setor de Comunicação, publicações nas redes sociais e página da

biblioteca, e também através do serviço personalizado de Disseminação Seletiva da Informação - DSI. Vale ressaltar que o DSI é um serviço personalizado, de recebimento de informação, que informa e atualiza o usuário da biblioteca quando um novo documento de seu interesse fica disponível no sistema. Para isso, o usuário pode criar o seu perfil no sistema, de acordo com o seu interesse.

As bibliotecas que compõem o SIB da FUG oferecem, geralmente no início de cada semestre, treinamentos aos usuários das bibliotecas - que são previamente agendados com a bibliotecária de referência - sobre o uso do ARGO, do Portal Periódicos Capes e de bases de dados. Os usuários dessas bibliotecas podem dar suas contribuições em relação aos conteúdos ou recursos informacionais que são compartilhados via Internet (website da biblioteca, sistema da biblioteca e redes sociais) na própria biblioteca, onde é disponibilizada uma caixa para sugestões ou por e-mail.

Os critérios adotados para o conteúdo disponibilizado no website e nas redes sociais do SIB são: veracidade de conteúdo, curadoria de informação de terceiros, não divulgação de informações com apelo político; receber primeiramente informações de outras pessoas via e-mail para depois divulgá-las, no caso de edital divulgar sempre com antecedência, publicar as sempre pela manhã ou à tarde, durante a semana publicar informações técnicas e no final de semana informações "lights".

O planejamento, a avaliação e o funcionamento dos serviços e produtos que são oferecidos aos usuários são feitos através de: pesquisa de opinião com os usuários, contato direto com os bibliotecários chefes de cada biblioteca do SIB, via relatórios e grupos de interesse, de forma democrática, ou seja, participam deste grupo todos os bibliotecários do SIB que tenham interesse de discutir determinado assunto referente aos serviços e produtos que são ou serão disponibilizados. Em relação às decisões tomadas pelo SIB em relação ao desenvolvimento de produtos e serviços ofertados aos usuários os bibliotecários podem participar, já que todas as informações são compartilhadas.

O Sistema de Bibliotecas oferece programas de capacitação para o uso das tecnologias em rede para bibliotecários e pessoal de apoio visando à prestação de serviços de excelência aos usuários da biblioteca. Isso se dá através das demandas de capacitação, aperfeiçoamento e desenvolvimento que são enviadas para a direção que encaminha para Reitoria de Gestão de Pessoas. As principais

capacitações oferecidas são: inserção de projetos, gestão de dados, idiomas (inglês, alemão, italiano), libras, ética, sendo que algumas capacitações são ministradas pelos próprios bibliotecários.

Em relação às vantagens e desvantagens oferecidas pelo Sistema ARGO, o BG citou como vantagens o custo, já que é um sistema próprio, com manutenção imediata e a possibilidade de integração de outros recursos. E como desvantagens foi citado o fato de não ser um software específico para biblioteca como o *Pergamun*, que é dinâmico e possibilita, por exemplo, a emissão de relatórios específicos, e por não ter suporte com bibliotecários.

As competências necessárias para um gestor de bibliotecas que ele acredita possuir são: gestão de pessoas, organização do trabalho e planejamento. Segundo o bibliotecário as bibliotecas não enfrentam dificuldades para a disponibilização da informação aos seus usuários, tendo em que com a expansão que a universidade teve através do Programa de Apoio de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - Reuni, houve um aumento no número de alunos, e também no número de servidores. Atualmente a Universidade dá aporte para a demanda através de recurso financeiro e do pessoal. Por isso, acredita que o SIB não tem dificuldades para a disponibilização da informação aos usuários das bibliotecas da FURG.

A Coordenação do SIB da FURG é realizada por um bibliotecário de 35 anos, com Especialização em Gestão de Projetos, que trabalha na instituição há 5 anos e atua na profissão há 10 anos. O mesmo segue a gestão democrática adotada pela direção, baseada no planejamento estratégico. Ele possui conhecimento de inglês e espanhol, e assumiu a função de Diretor do SIB esse ano, por isso informou que ainda está se inteirando das novas atividades, assim como o Coordenador do SIB.

O Coordenador do SIB desenvolve as seguintes atividades no Sistema de Bibliotecas: coordenação das Bibliotecas fora da sede, planejamento e supervisão de metas relacionadas avaliações do MEC, demandas das unidades no que se refere à estrutura, materiais e sistema, e padronização de processos baseado em normas visando a excelência no atendimento.

A seleção de estagiários e/ou bolsistas da unidade ocorre através de entrevistas, que visam traçar um perfil compatível com as necessidades de cada setor tais como: comunicação e tecnologias para referência, conhecimento em biblioteconomia para processamento técnico, habilidades manuais para restauração.

Dentre todos perfis há necessidade de postura adequada ao ambiente de trabalho e comprometimento com desempenho das demandas a serem realizadas. As atividades desenvolvidas por estagiários e/ou bolsistas nas bibliotecas estão relacionadas ao armazenamento, organização e circulação de material bibliográfico, além de atendimento e orientação aos usuários no uso da biblioteca e seu sistema.

A comunicação com a equipe de trabalho ocorre através de reuniões periódicas com toda equipe para pautas de grande importância para o SIB e através de e-mails. A comunicação com o usuário é realizada através de mensagens enviadas pelo sistema ARGO, informações disponibilizadas no link do SIB e nas redes sociais.

Em relação ao uso das tecnologias em rede nas bibliotecas, ele informou que um problema recorrente para a maioria das bibliotecas é o espaço físico limitado, devido ao crescimento do acervo. Por isso, poderia ser adotado bibliografias digitais a título de solucionar em parte o problema, porém, ainda precisa ser discutido o método de aquisição, o tipo de obra e como a biblioteca disponibilizaria o suporte para acesso.

O Coordenador informou que não possui dificuldade no uso das tecnologias em rede na biblioteca. As estratégias adotadas pela biblioteca visando potencializar o uso de produtos e serviços oferecidos pela unidade ele citou o site do SIB, redes sociais, campanhas, treinamentos de calouros e folder informativo junto ao atendimento. Também informou que há contribuição dos usuários em relação aos conteúdos ou recursos informacionais que serão compartilhados via Internet (website da biblioteca, Sistema da Biblioteca e redes sociais), e que esta ocorre através dos comentários das obras pode ser realizado e disponibilizado aos que realizarem a consulta da obra e sugestões de aquisição.

Em relação às vantagens e desvantagens que ele considera no uso do Sistema ARGO ele informou que há a necessidade de personalizar o sistema de acordo com as necessidades de cada setor.

Das competências necessárias para um gestor de bibliotecas, ele acredita possuir: competências relacionadas a gestão de projetos, cujo trabalho necessita de planejamento, desenvolvimento, execução e constante avaliação dos processos, principalmente pela enorme gama de processos e atividades cotidianas desempenhadas pelo SIB, o que requer a externalização do conhecimento tácito,

com intuito de que haja sua documentação e por fim sua internalização por toda equipe.

Na opinião do bibliotecário sobre a gestão de bibliotecas, considerando a rotina do trabalho bibliotecário e a gestão de equipes ele informou que a gestão deve ser baseada na legislação e regulamentos internos disponibilizados a comunidade, visando à padronização dos processos e melhoria contínua com responsabilidade social e ética profissional.

Em relação às dificuldades enfrentadas para a disponibilização da informação aos seus usuários, ele informou que serão realizadas melhorias para acessibilidade, tais como: painéis e pisos táteis e portas com sensor presencial.

Considerando o atual contexto híbrido/misto (presencial e digital) em que se encontram as bibliotecas da FURG, o Coordenador afirmou que o desafio enfrentado pelos gestores das unidades é realizar essa transição do presencial para o digital (parte), de modo que não haja falha na informação, e que esta seja utilizada em maior escala no cotidiano acadêmico.

A Chefia da Biblioteca Central da FURG é realizada por uma bibliotecária, de 36 anos de idade, com Especialização em Gestão de Processos, que trabalha na instituição há 7 anos. Essa profissional possui conhecimento do idioma inglês, atua na profissão de bibliotecário há 15 anos. Ela assumiu a função de Chefe da BC esse ano, e desenvolve as seguintes atividades: gestão de recursos humanos; gestão de materiais; desenvolvimento de projetos, atendimentos aos usuários quando necessário e reuniões com a equipe de trabalho.

A comunicação com a sua equipe de trabalho ocorre através de e-mail, como uma forma de formalizar as conversas, mas também via WhatsApp e Messenger.

A opinião da bibliotecária em relação ao uso das tecnologias em rede nas bibliotecas da instituição é que são utilizadas algumas tecnologias: como o portal de periódicos, e-books, comut, áudio-livros, o próprio sistema de automação, e que os considera importante para divulgação da informação. Ela informou que atualmente estão sendo criadas as políticas para aquisição de e-books para as unidades da instituição. Ela disse que não possui dificuldade no uso das tecnologias em rede na biblioteca.

Como estratégias adotadas pela biblioteca visando potencializar o uso de produtos e serviços oferecidos pela unidade ela citou o uso do site e Facebook do SIB, também, o site institucional da FURG, como uma forma de divulgação.

Segundo a bibliotecária chefe há contribuição dos usuários em relação aos conteúdos ou recursos informacionais que são compartilhados via Internet (website da biblioteca, Sistema da Biblioteca e redes sociais), e essa se dá através do compartilhamento, divulgação e opinião dos usuários nas publicações do SIB. Entretanto, ela salienta que as contribuições ainda são poucas.

Na opinião dela, a principal vantagem do Sistema ARGO é que o mesmo é um sistema integrado com os demais sistemas da Universidade; e as desvantagens são: que o mesmo não usa o formato MARC, não faz catalogação cooperativa (importando ou exportando dados), não faz remissiva de autores, não possui o OPAC para inserção de assuntos. Além disso, o módulo de empréstimo é muito precário, e o sistema é falho na geração de relatórios.

As competências necessárias para um gestor de bibliotecas, que ela acredita possuir são: o gosto de lidar com desafios e liderança. Sobre sua gestão bibliotecária na unidade, ela considera que a parte mais “difícil” da gestão de bibliotecas é gestão dos recursos humanos, uma vez que se lida com diferentes tipos de pessoas, cada uma com seu modo de pensar e agir, com suas dificuldades e desafios. Conseguir gerenciar de modo a satisfazer toda equipe é o maior desafio. De um modo geral ela considera a gestão diária tranquila, pois somente precisa saber resolver problemas, planejar as demandas e desenvolvê-las.

Quando perguntado se a biblioteca enfrenta alguma dificuldade para a disponibilização da informação aos seus usuários ela informou que sim, pois muitas vezes ela precisa enviar mensagens para divulgar alguns serviços, ou simplesmente uma informação importante aos usuários e não consegue enviar e-mail em massa devido às políticas da instituição.

Considerando o atual contexto híbrido/misto (presencial e digital) em que se encontram as bibliotecas da FURG, ela informou que o desafio proposto aos gestores dessas unidades é conscientizar os usuários sobre o uso dos recursos informacionais digitais e implementar novas ferramentas, novos recursos.

A entrevista com os bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da FURG se deu via formulário eletrônico do Google Drive. Optou-se por formulário eletrônico porque a instituição é multicampi, por isso não teria tempo hábil para contatar todos os profissionais. Este questionário ficou aberto de fevereiro a abril, porém somente nove bibliotecários responderam o mesmo.

Constatou-se através dos dados obtidos que 88, 9% dos respondentes são do gênero feminino e 11, 1% do gênero masculino. A faixa etária predominante entre eles é de 31 a 40 anos (44,4%) e acima de 40 anos (44,4%). Em relação ao tempo que trabalham no setor de biblioteca verificou-se que vai de 4 a 10 anos (44,4%). A formação predominante desses profissionais é Especialização (66,7%), e os idiomas que possuem conhecimento são inglês e espanhol.

As principais atividades desenvolvidas são: Processamento técnico de materiais informacionais (livros, periódicos, CDs, DVDs, etc.) de doações, compras ou recebidos através de intercâmbio; atendimento aos usuários; realização de inventário; catalogação na fonte para trabalhos defendidos na instituição e de livros editados em outras instituições; Inclusão de dissertações e teses na BDTD da FURG;

- a) Inclusão de TCCGs e outros documentos que possuam versão digital na BDTD da FURG; controle de estagiários que atuam na biblioteca; intercâmbio de periódicos com outras instituições; programa COMUT (solicitação de comutação bibliográfica);
- b) Atualização da coleção de periódicos e envio ao CCN; treinamento no uso de bases do Portal Periódicos Capes sempre que solicitado; comunicação e coordenação de projetos; atividade de Referência (serviços de circulação, pesquisa bibliográfica, atendimento ao público em geral); portal de Saúde Baseada em evidências; acessibilidade; auxílio na elaboração de manuais e políticas; participação em grupos de estudos; produção e organização de documentos administrativos; empréstimo entre bibliotecas do sistema.

A opinião dos bibliotecários do SIB sobre o uso das tecnologias em rede na biblioteca em que atuam é que:

- a) “Seria melhor aproveitado se tivéssemos um sistema de automação que permitisse o compartilhamento das informações com outras bibliotecas”;
- b) “É de extrema importância, visto que nos dias atuais a disseminação de informações está direta ou indiretamente ligada à tecnologia”;
- c) “Acho importante, visto que o acesso a informação foi ampliado a partir das tecnologias em rede. Estas ferramentas se tornaram um recurso muito eficaz para a divulgação dos serviços de informação nas bibliotecas universitárias”;
- d) “Considerando a disponibilidade de tecnologia da informação que temos hoje, penso que usamos pouco as tecnologias em rede em nossa biblioteca. Nosso

catálogo online foi desenvolvido dentro da própria instituição e estabelece uma rede de cooperação apenas dentro dela. E mesmo dentro da instituição poderia estar melhor preparado para se comunicar com outros sistemas, o que não acontece. O mesmo ocorre com nossa BDTD (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações), que não usa mais o formulário fornecido pelo IBICT, o que significa que não funciona mais dentro da mesma rede de cooperação. Fora isso, fazemos uso das redes sociais como meio de informação e comunicação com nossos usuários, o que considero um aspecto positivo”;

- e) “Acredito que as tecnologias digitais poderiam ser mais exploradas e melhor, se os bibliotecários tivessem maior interesse em aprender sobre elas”;
- f) “Não tenho conhecimento suficiente sobre o assunto”.

Segundo os bibliotecários respondentes o SIB oferece programas de capacitação para o uso de tecnologias em rede para bibliotecários e pessoal de apoio visando à prestação de serviços de excelência aos usuários da biblioteca, sendo que as capacitações ofertadas são cursos, seminários e treinamentos para a utilização das fontes de informação digital. Porém, ainda falta interesse dos bibliotecários em querer se capacitar para o uso das fontes de informação digital conforme a fala a seguir:

“Tivemos vários cursos de capacitação oferecidos pela própria equipe do SIB, como curso de E-books para bibliotecas, dentre outros, mas nem todos os colegas que se inscreveram compareceram aos cursos ou fizeram os cursos até o final”.

As capacitações ofertadas foram: cursos sobre AACR2, MARC, Catalogação de documentos; Minicursos oferecidos pelos próprios bibliotecários da equipe a fim de formalizar os procedimentos de indexação, classificação, catalogação e circulação de materiais; Utilização do Portal periódicos Capes: principais recursos; Acesso e uso do Portal Saúde Baseada em Evidências; Curso de E-books para bibliotecas; Introdução à Gestão de Dados Científicos.

A maioria dos bibliotecários (66,7%) informou que não tem dificuldade no uso das tecnologias em rede na biblioteca em que atua. Dos bibliotecários entrevistados 40% afirmou que é devido à baixa velocidade da Internet; 40% pelas falhas no sistema de gerenciamento de informação da biblioteca e 20% outros problemas que ocorrem.

Os bibliotecários (55,6%) afirmaram que os usuários apresentam sim dificuldades na busca da informação. Dentre as dificuldades observadas pelos bibliotecários destacam-se:

- a) “Falta de atenção, interesse”;
- b) “Em geral a maioria não tem dificuldades. As maiores dificuldades estão, no conhecimento nos recursos que as tecnologias digitais oferecem. Para isso, realizamos capacitações para divulgar estas informações”;
- c) “Sistema precário”;
- d) “Falta de conhecimento de onde procurar e de saber o papel do bibliotecário de referência”;
- e) “Eventuais dificuldades na pesquisa, sanadas pelo setor de referência”.

Para os bibliotecários o que pode melhorar nos serviços e produtos que são oferecidos pela biblioteca são:

- a) “A aquisição de um software para automação de bibliotecas que permita o compartilhamento de informações além de apresentar relatórios solicitados pelo MEC, um sistema que já esteja pronto e venha sendo utilizado por muitas bibliotecas. Nosso sistema de Automação – Argo – está sendo feito e está muito atrasado, sentimos que estamos “reinventando a roda!”;
- b) “melhoraria muito se a tecnologia de ponta estivesse ao alcance de todas bibliotecas”;
- c) “Muitas coisas podem ser aprimoradas, a começar pelos serviços derivados do Sistema Argo. Além disso, outras coisas que dependem de mais recursos (humanos e financeiros) do que possuímos, como ampliar e qualificar os espaços das bibliotecas, o acervo (físico e eletrônico), melhorar o sistema de segurança das bibliotecas, implementar um sistema de identificação de usuários mais eficiente, dentre outros”;
- d) “A qualidade da Internet deveria ser melhor, além disso, deveriam disponibilizar mais computadores para os alunos e deveria haver uma agenda anual de promoção de oficinas e treinamentos para uso das bases de dados disponíveis”;
- e) “Uma gestão de sistemas unificada e um sistema online melhor”;
- f) “Sistema de gerenciamento de bibliotecas atualizado, capacitação externa especializada, união”;

- g) “Criação de um aplicativo para facilitar a comunicação com os usuários e ampliar a divulgação e treinamentos”.

Na opinião deles (88,9%) a comunicação entre bibliotecários e o pessoal de apoio da biblioteca (assistentes, auxiliares, bolsistas e estagiários) é satisfatória.

Sobre as vantagens e desvantagens do sistema ARGO os bibliotecários afirmaram que:

- a) “É um sistema idealizado por nossos analistas, e deveria estar da forma como solicitamos, mas existe muita dificuldade na execução das demandas, pois apenas um analista é o responsável por seu desenvolvimento. Talvez, a única vantagem é que, por ser feito aqui, ele se comunica com os demais programas também desenvolvidos por analistas daqui. Deixa muito a desejar em termos de relatórios, não utiliza o formato Marc 21 (ainda usamos CALCO) e a interação com o pessoal do NTI é bem complicada”;
- b) “Vantagem: atenderia muito bem uma escola de nível médio”;
- c) “Desvantagem: não atende as demandas do Sistema de Biblioteca da Universidade”;
- d) “Vantagem: Localização rápida, do material pesquisado, no acervo da biblioteca. Não possuo mais informações para avaliar melhor este serviço, por ter mudado recentemente para o setor de referência”;
- e) “Uma das vantagens se origina no fato dele ser caseiro, isso possibilita um contato bastante frequente com os analistas que aprimoram o sistema. Outra vantagem a ser considerada é o fato dele usar o mesmo banco de dados dos outros sistemas da Universidade, o que possibilita uma comunicação maior. Uma grande desvantagem também se origina no fato do Argo ser um sistema caseiro, investimos um tempo bastante grande tentando aprimorar o sistema com coisas que os outros sistemas já possuem. E outra grande desvantagem do Argo, talvez a maior delas, é que ele não possui formato MARC21, portanto sua interoperabilidade com outros sistemas é inexistente”;
- f) “A maior desvantagem é que ele está bastante atrasado em relação aos sistemas pois a equipe de técnicos em TI é pequena e atende a toda a FURG, e a maior vantagem é que no caso de um problema técnico, podemos entrar em contato direto com as pessoas que estão desenvolvendo, outra vantagem é que o sistema é integrado com outros sistemas da universidade,

como o sistema de matrículas e o sistema de compras e controle de patrimônio, por exemplo”;

- g) “A vantagem que ele é online e desvantagens ele não atende a todos os serviços necessários para um bom trabalho”;
- h) “O sistema foi produzido a partir de uma demanda. Após tantos anos, passou por muitas reformulações. Atende basicamente os critérios das bibliotecas, porém há deficiências que não conseguimos superar”;
- i) “Personalização do sistema de acordo com as necessidades de cada setor”;
- j) “O argo apresenta inúmeras limitações, como o não uso do Marc, os protocolos de compatibilidade com outros sistemas, falhas de indexação e recuperação da informação. Ainda é um sistema engessado”.

Já em relação às vantagens e desvantagens de atuar em uma universidade multicampi, considerando o trabalho que eles desenvolvem nas unidades a opinião foi a seguinte:

- a) “A distância entre os Campi é uma desvantagem, ao marcarmos uma reunião em que todos deveriam estar presentes, dependemos de viatura e verba para locomoção. Não conseguimos fazer uma teleconferência, por problemas de Internet, assim, as decisões são tomadas, muitas vezes, através da troca de mensagens, o que não é o ideal”;
- b) “Vantagens: conseguimos atender alunos que precisam estudar e estão fora da sede. Desvantagens: desconheço”;
- c) “A principal vantagem, é poder divulgar para um número maior de pessoas os recursos dos portais de informação, com recursos como acesso ao texto completo de artigos e livros. Não vejo nenhuma desvantagem. Talvez como desvantagem seria a distância a vencida para o repasse das informações, mas o ensino à distância vem superar esta dificuldade”;
- d) “A pluralidade é sempre positiva. Quando trabalhamos num ambiente onde existem características bastante diversas isso nos faz ampliar os limites das barreiras físicas onde estamos e ter um olhar mais sistêmico dos nossos processos. Não saberia dizer uma desvantagem. Mas, talvez uma dificuldade seria reunir os colegas das bibliotecas dos campi de fora da sede para reuniões”;
- e) “Nosso sistema não trabalha de forma unificada”;

- f) “Não vejo problemas em relação a isso. O processamento técnico é realizado em cada biblioteca, assim como a gestão da BDTD”;
- g) “Vantagem pelo aumento da equipe, cuja contribuição é muito importante a partir e cada experiência anterior ampliando e diversificando o *knowhow* do sistema”;
- h) “Acredito nas vantagens, maior acesso, atendimento a diferentes áreas, disponibilidade de materiais diversos de acordo com a especificidade de cada campus”.

Considerando o contexto híbrido (impresso e digital) em que se encontram as bibliotecas da FURG, a sua opinião dos bibliotecários sobre os desafios propostos a eles na atualidade foi que:

- a) “Nosso grande e maior desafio parece-me que seja implantarmos um sistema de automação que faça tudo que necessitamos. Ao longo dos últimos 12 anos - tem sido a mesma administração neste tempo todo - já enviamos três relatórios bem detalhados explicando a necessidade premente da aquisição de um sistema de automação que realmente ‘funcione’, mas sempre recebemos a mesma resposta: nosso NTI está capacitado a desenvolver o sistema Argo, é só termos ‘paciência’”;
- b) “Os serviços cada vez mais exigem do bibliotecário um constante aprimoramento e atualização. Então a necessidade de reavaliar produtos e serviços é constante, visando sempre a cooperação e acessibilidade”;
- c) “Como desafio, considero o aprimoramento dos conhecimentos da educação à distância para atingir públicos maiores de usuários”;
- d) “Acredito que, apesar de todas as nossas limitações decorrentes de sermos uma instituição pública, nossos bibliotecários estão se capacitando e se qualificando continuamente, em múltiplas áreas, para estarem aptos a enfrentar os desafios da sociedade da informação. Penso que uma tendência forte hoje seja o trabalho em colaboração, seja entre bibliotecários de diferentes instituições, seja entre docentes, pesquisadores e bibliotecários da mesma instituição, enfim pessoas com saberes e habilidades diversas que cooperam em prol de um objetivo comum. Essa tendência pode desestabilizar um pouco o trabalho tradicional e técnico do bibliotecário universitário, mas traz certamente grandes vantagens para si e sua instituição. E acredito que

os bibliotecários da FURG estão aptos a abraçar esse desafio e outros tantos”;

- e) “A equipe é motivada e experiente. Acredito que não teremos dificuldades nessa empreitada”;
- f) “Realizar essa transição do presencial para o digital (parte), de modo que não haja falha na informação e que esta seja utilizada em maior escala no cotidiano acadêmico”;
- g) “O maior desafio é acesso aos recursos, principalmente estruturais, físicos. Pois temos uma equipe qualificada para as demandas atuais e futuras”.

Foram entrevistadas onze pessoas que compõe a equipe de apoio da BC da FURG, no que se refere ao atendimento ao público nos três turnos de funcionamento da biblioteca (estagiários, bolsistas e assistentes). Desses constatou-se que a maioria é atua menos de um ano na BC, que predomina o gênero feminino, com faixa etária de 21 a 25 anos, cursando graduação e que desenvolvem as seguintes atividades: atendimento ao público no balcão (empréstimo, reservas, renovações, auxílio na pesquisa de livros, emissão e pagamentos de multas, informações sobre a biblioteca); atendimento no setor de referência; auxílio ao usuário na busca de materiais da biblioteca e organização do acervo.

Eles participam dos cursos de qualificação oferecidos pelo SIB e a opinião deles sobre o uso das tecnologias em rede é que: facilita o atendimento ao usuário; facilita no trabalho desenvolvido na biblioteca; poderia ser melhor, mas está satisfatório e que permite um ótimo sistema de pesquisa.

Quando perguntado se os usuários da unidade apresentam dificuldade na busca da informação, a maioria respondeu que sim, pois eles não sabem localizar a informação desejada no acervo, já que não entendem as numerações das áreas do conhecimento. Além disso, os usuários apresentam dificuldade de entendimento e falta de atenção; de localizar a informação no catálogo online, e não sabem pesquisar na biblioteca porque as numerações são complicadas.

Em relação ao que pode melhorar nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca oito pessoas responderam:

- a) “Um ambiente de recreação, onde é permitido conversar, tomar café e estudar”;
- b) “Incentivar os usuários a serem mais independentes em relação ao uso dos materiais disponíveis na biblioteca”;

- c) “Poderia ter locais separados para estudar com mais silêncio e outros que a comunidade pudesse utilizar sem tantas restrições”;
- d) “Simplificar a busca na prateleira”;
- e) “A questão das salas de estudo, ampliação do acervo”;
- f) “Acervo digital poderia ter mais títulos”;
- g) “Precisa ser melhorada a forma como são apresentados a eles, pois a maioria dos anúncios sai despercebida pela maioria deles, a disciplina precisa ser cobrada”;
- h) “qualidade de alguns livros e maior quantidade”.

A Comunicação entre os bibliotecários e o pessoal de apoio para a maioria dos participantes é boa. Apenas um respondente informou que a comunicação não é boa. Ele informou que isso melhoraria se a informação fosse centralizada, pois as informações ficam muito dispersas, como boatos.

A maioria dos entrevistados informou que não têm dificuldades no uso das tecnologias em rede, sendo que apenas duas pessoas informaram possuir as seguintes dificuldades: bases de dados desatualizadas, falhas no sistema de gerenciamento de informação da biblioteca e falta de conhecimento técnico sobre a tecnologia adotada pelo setor.

A aplicação do questionário com os usuários da BC ocorreu durante dois dias, no final do mês de março de 2017, nos turnos da manhã e da tarde, na portaria da mesma. Na ocasião foram entrevistados, de forma aleatória, 245 pessoas, de um total de 300 questionários entregues. Na abordagem aos usuários era explicado o objetivo da pesquisa, e depois era feito o convite para a participação do estudo.

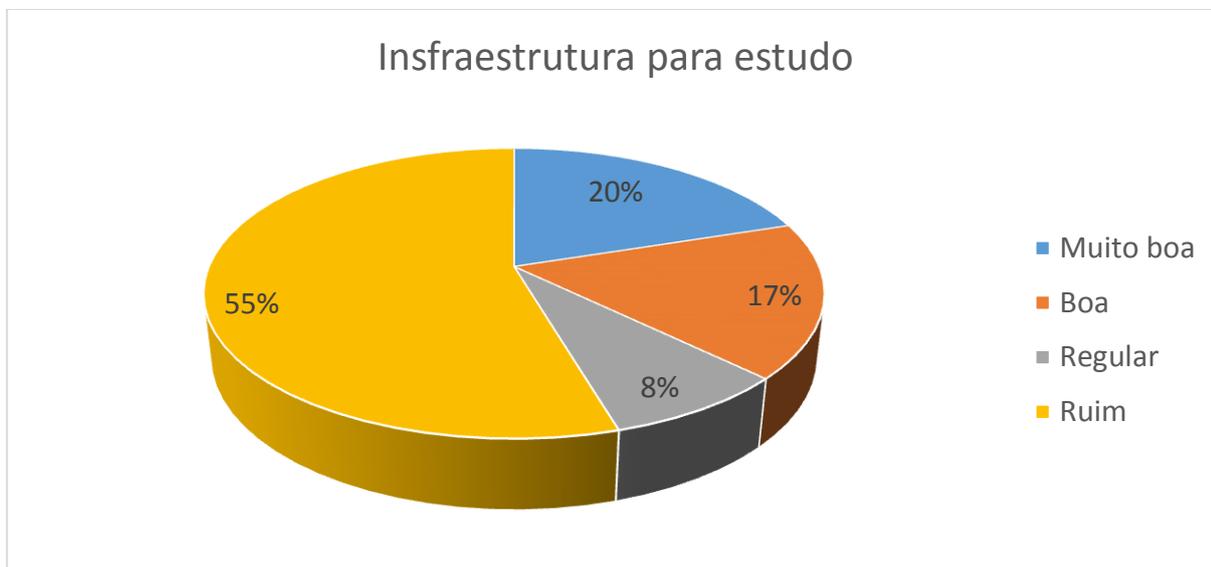
No momento do convite para participar da pesquisa a maioria dos usuários foi bastante solícita, demonstrando interesse em participar da pesquisa, pois houve o interesse em avaliar os serviços e produtos que são ofertados a eles.

Dentre os respondentes 53% é do gênero feminino e 47% do gênero masculino. A faixa etária predominante é de até 20 anos (50%). A categoria que a maioria dos entrevistados pertence é a de discentes da graduação presencial, e eles costumam frequentar o espaço biblioteca mais de uma vez por semana (51%).

Em relação à comunicação com os bibliotecários 44% afirmou que é boa. O atendimento presencial ao público foi considerado bom por 49% dos entrevistados e o atendimento a distância também, com 59% de aprovação.

Os respondentes consideraram muito boa a infraestrutura da biblioteca, conforme o gráfico 1.

Gráfico 1 - Infraestrutura da biblioteca: Muito boa



Fonte: Da autora (2017).

A maioria ao pesquisar por determinado assunto no Catálogo Online da biblioteca, consegue encontrar a informação desejada frequentemente (55%). E ao pesquisar nas bases de dados os entrevistados (65%) informaram não precisarem de ajuda.

Em relação aos 17 produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, constatou-se conforme a tabela 2, que os usuários da BC desconhecem a maioria dos serviços e produtos ofertados.

Tabela 2 - Produtos e serviços ofertados aos usuários

Serviço/Produto	Conhece?	Necessita?	Usa?	Grau de importância
a. Acervo	Sim (92%)	Sim (95%)	Sim (90%)	Alto (84%)
b. Serviço de Referência	Sim (67%)	Sim (74%)	Sim (66%)	Alto (52%)
c. Empréstimo entre bibliotecas	Não (38%)	Não (47%)	Não (73%)	Alto (44%)
d. Catálogo Online	Sim (95%)	Sim (91%)	Sim (87%)	Alto (87%)
e. Sistema da biblioteca (ARGO)	Sim (92%)	Sim (94%)	Sim (90%)	Alto (81%)

(Continua)

(Conclusão)

Serviço/Produto	Conhece?	Necessita?	Usa?	Grau de importância
f. Portal de Periódicos Capes	Não (71%)	Não (63%)	Não (73%)	Médio (39%)
g. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)	Não (59%)	Não (60%)	Não (81%)	Alto (40%)
h. COMUT	Não (69%)	Não (51%)	Não (72%)	Médio (39%)
i. E-books	Não (53%)	Não (54%)	Não (60%)	Médio (40%)
j. Bases de dados	Não (55%)	Não (56%)	Não (67%)	Alto (39%)
k. Website da Biblioteca	Sim (63%)	Sim (64%)	Sim (53%)	Alto (45%)
l. Redes Sociais da Biblioteca	Não (76%)	Não (71%)	Não (86%)	Baixo (45%)
m. Blog da Biblioteca	Não (88%)	Não (76%)	Não (92%)	Baixo (94%)
n. Periódicos	Não (66%)	Não (63%)	Não (78%)	Baixo (35%)
o. Treinamento ao Usuário	Não (80%)	Não (65%)	Não (86%)	Médio (36%)
p. Wi-fi	Sim (93%)	Sim (93%)	Sim (88%)	Alto (89%)
q. Repositório Digital Institucional	Não (80%)	Não (61%)	Não (82%)	Alto (38%)

Fonte: Da autora (2017).

Quando perguntado aos entrevistados o que poderia melhorar nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, 145 usuários realizaram várias sugestões para melhoria dos serviços e produtos oferecidos pela BC da FURG, conforme as falas abaixo:

- a) Atualizar e aumentar o número de exemplares do acervo;
“Maior acervo digital e físico”.
- b) Computadores com acesso à Internet;
“A quantidade de computadores para uso de pesquisas e trabalhos com acesso exclusivo para graduandos, pós-graduandos e técnicos”.
- c) Barulho na biblioteca;
“Maior atenção aos estudantes barulhentos que muito frequentemente se encontram na biblioteca e causam desconforto a quem necessita de silêncio”.
- d) Aumentar o número de salas de estudo;
“Eu gostaria que a biblioteca tivesse mais salas para estudo em grupo”.

e) Melhorar o Sistema ARGO;

“O sistema de biblioteca online está relativamente obsoleto, outras tecnologias semelhantes por certo resolveriam este problema”.

f) Mais flexibilidade nas normas da biblioteca;

“O período de empréstimo poderia ser maior (duas semanas ao invés de uma somente)”.

g) Organização do acervo;

“Mais facilidade para a localização dos livros”.

h) Horário de atendimento;

“Poder extender los horarios los dias sabados y domingo para mejorar El poder estudiar, o avanzar em trabajo, los fin de semana”.

i) Mais divulgação dos produtos e serviços;

“Pequenos flyers que contém de maneira rápida como conseguir o que se procura na biblioteca, seja na via presencial ou na digital”.

j) Climatização;

“Ar condicionado na biblioteca”.

k) Atendimento;

“Atendimento realizado pelos estagiários [...]”.

l) Treinamento dos usuários;

“O treinamento dos usuários e mais divulgação do Sistema Online e de todos serviços oferecidos a todos os acadêmicos”.

m) Armários para guarda de material dos usuários;

“Acredito que um número maior de armários para guardar o material e mais salas, pois a conversa é demais que as vozes impossibilitam de estudar”.

n) Mais periódicos;

“Disposição de mais periódicos matemáticos utilizados em certos cursos”.

o) Outros.

“Como trata-se de universidade pública poderia ser pensado e divulgado no site (FURG ou Biblioteca) facilidades para usuários que não são exclusivos da instituição de ensino superior. (Como: não acadêmicos e visitantes de órgãos públicos diversos) – As facilidades poderiam ser: número de acesso para as mesmas facilidades disponibilizadas aos estudantes (o número pode ser provisório com validade apenas p/ o dia diante de apresentação de documento do visitante. Outra sugestão seria a possibilidade de um espaço para crianças. O

ganho é enorme, já que desde cedo elas estarão em contato com os livros, sem contar que apoiaria as mães/pais que necessitam trazer os filhos, p/ poderem pesquisar, ficariam tranquilas, tendo os filhos em local próprio das crianças. E, também as crianças das comunidades próximas poderiam utilizar os computadores com jogos ou aplicativos educacionais sem terem que ser advertidas por estarem fazendo barulho”.

Foi encaminhado via e-mail à chefia da Biblioteca Central e ao Diretor do SIB as sugestões dos usuários referente à questão 12 do questionário que foi aplicado com os mesmos. A Chefia da BC da FURG se reuniu com o Diretor do SIB, e formulou a resposta a seguir, a qual foi dividida em categorias, de acordo com o que foi descrito pelos usuários.

- a) Melhorar a Identificação dos livros das estantes: “os livros seguem a localização conforme processamento técnico, respeitando os procedimentos da biblioteconomia. O setor de referência busca acompanhar o usuário, explicando como localizar o livro no acervo, os corredores são sinalizados e as estantes também apontam para o assunto, a verbalização procura ser a mais objetiva possível, facilitando encontrar o assunto”;
- b) Sistema Argo obsoleto: “o sistema ARGO, implementado pela universidade, apresenta limitações, já foi solicitado melhorias ou troca de software, o sistema de bibliotecas ainda não foi atendido”;
- c) Estender o horário de atendimento: “o sistema de Biblioteca, procura oferecer horários de acordo com a demanda de recursos humanos, a Biblioteca central atende 14 horas por dia, outras 12 horas, como São Lourenço, Área da Saúde e outras”;
- d) Aumentar a quantidade de computadores: “em relação à infraestrutura, dependemos de verbas da instituição”;
- e) Ter um espaço para as crianças jogarem que não seja a biblioteca: “esta solicitação depende da instituição no todo, a biblioteca não apresenta condições de atender essa demanda”;
- f) Aumentar o número de guarda-volumes: “já foram apontadas inúmeras vezes esta necessidade, não sendo atendida ainda”;
- g) Aumentar a quantidade de livros para todas as áreas: “também precisamos de verba para atender esta demanda, acompanhamos a necessidade de alunos e professores, mas a instituição tem limite de verba”;

- h) Ter mais salas de estudos: “acompanhamos essa reivindicação, mas também dependemos da liberação da instituição”;
- i) Poder entrar com fichário: “essa demanda surgiu pelo grande número de livros que estavam sendo extraviados na biblioteca”;
- j) Incentivar a leitura da comunidade externa: “a biblioteca conta com o projeto Arvoreteca que leva livros à comunidade externa”;
- k) Ter ar condicionado na Biblioteca: “atualmente possuímos 16 splits na biblioteca, que são ligados em dias de muito frio ou muito calor”;
- l) Ter taxaço monetária: “a biblioteca realiza cobrança de multa para usuários que atrasam a devolução dos materiais”;
- m) Ter mais silêncio na Biblioteca: “trabalhamos constantemente com nossos usuários para diminuir os ruídos na biblioteca, alguns colaboram, outros são mais resistentes com esta necessidade”;
- n) Poderia ter cafeteria/café dentro da biblioteca: “o acervo e as mesas de estudo estão no mesmo ambiente, qualquer tipo de alimento e bebida não é bem-vindo, pois pode danificar o material, além de atrair insetos - que prejudicam o acervo”;
- o) Melhorar a Internet da biblioteca: “esta demanda depende da instituição, já foram feitas inúmeras solicitações”;
- p) Informar os serviços oferecidos: “os serviços oferecidos constam no site da biblioteca ou folders, temos ciência desta necessidade, e buscamos fazer campanhas para divulgação de serviços e produtos da biblioteca”;
- q) Informar o que é permitido e o que não é: “esta informação está no Guia do usuário, em cartazes colocados nas bibliotecas, em marca-páginas etc.”;
- r) Ter acesso liberado na Internet para estudantes de outras universidades: “o acesso é liberado mediante cadastro provisório do aluno, basta se dirigir a biblioteca e solicitar”;
- s) Não cobrar livros de quem foi assaltado: “infelizmente, os livros precisam ser repostos, consta no regulamento do sistema de bibliotecas”;
- t) Ter mais mesas na biblioteca: “esta demanda já foi solicitada, dependemos do setor de infraestrutura da universidade”;
- u) A multa poderia ser retirada na Internet: “esta solicitação já existe, dado que os usuários podem imprimir as multas indo no www.sistemas.furg.br e ao se *logar* ir na opção ARGO → Meu Espaço → Multas e imprimir o PDF”;

- v) Mostrar um layout de como procurar os livros: “está em nossas propostas de sinalização, ainda não foi realizada”;
- w) No início de cada ano os calouros deveriam de ser instruídos sobre as regras de uso da biblioteca: “no início de cada semestre os alunos podem marcar treinamento individual ou em grupo para conhecerem o sistema, em geral, acontecem visitas guiadas e treinamento na semana da acolhida. Dependemos da procura do aluno”;
- x) Disponibilizar atendentes na referência: “o setor de referência possui 2 estagiárias em cada turno de atendimento e mais a bibliotecária de referência que auxilia os alunos na busca pelos materiais”.

A entrevista com a Coordenadora do SISBI foi realizada presencialmente, na cidade de Bagé/RS, no mês de fevereiro/2017.

A Coordenação do SISBI da UNIPAMPA é realizada por uma bibliotecária, de 33 anos, que cursa Mestrado em Gestão Pública, e que exerce essa função de coordenadora há 8 anos. A mesma adota a gestão democrática com base no planejamento anual das atividades que serão desenvolvidas pelo SISBI.

A bibliotecária possui conhecimento de inglês e espanhol, e atua há 10 anos na instituição. As suas atividades são: presidir reuniões do Conselho Coordenador de Bibliotecas; orientar, coordenar, supervisionar e administrar o Sistema de Bibliotecas; cumprir e fazer cumprir as deliberações do Conselho Coordenador de Bibliotecas e do Regimento do Sistema de Bibliotecas (SISBI); coordenar a elaboração de manuais de serviços, regulamentos e normas, bem como zelar pelo cumprimento desses; estabelecer métodos de armazenamento, preservação e divulgação da produção técnica, científica e cultural da Universidade; elaborar a proposta orçamentária anual do Sistema de Bibliotecas; elaborar o Plano de Gestão, o Relatório Anual de Gestão e submetê-los ao Conselho Coordenador de Bibliotecas, para apreciação; propor parcerias, convênios e intercâmbios com outras instituições informacionais, nacionais e estrangeiras; proporcionar medidas que possibilitem o aperfeiçoamento do quadro de bibliotecários, visando a melhoria dos seus serviços e a qualificação; promover reuniões periódicas com as Chefias de Bibliotecas e com os responsáveis pelas Seções Técnicas; submeter ao Conselho Coordenador de Bibliotecas a criação, fusão ou extinção de Seções Técnicas para o atendimento de assuntos específicos; submeter ao Conselho Coordenador de Bibliotecas a indicação dos membros e das coordenações das Seções Técnicas;

representar o Sistema de Bibliotecas dentro e fora da Universidade; executar outras atividades compatíveis com as funções descritas no Regimento.

A opinião da BG em relação ao uso das tecnologias em rede nas bibliotecas é que a instituição poderia investir mais em livros digitais e em bases de dados, tendo em vista a mudança constante das tecnologias informacionais e também do perfil do usuário que hoje busca cada vez mais novas tecnologias digitais (smartphone, livro digital) do que o livro impresso. Ela informou que não possui dificuldades no uso das tecnologias em rede em sua prática profissional.

As bibliotecas da UNIPAMPA não costumam realizar estudos de usuários para conhecer as necessidades informacionais e o comportamento de busca da informação dos mesmos. Segundo a BG isso foi discutido há alguns anos atrás em uma reunião do SISBI, e os bibliotecários decidiram que não era o momento de aplicar estudos do usuário, por que o resultado seria negativo devido à falta de servidores na instituição.

As estratégias adotadas pela Coordenação do SISBI visando potencializar o uso de produtos e serviços oferecidos pela unidade são: a divulgação dos serviços e produtos através da página do SISBI, que é uma ramificação da página da UNIPAMPA; através das redes sociais (Facebook e Twitter) e via e-mail (Memorando Interno).

Embora os bibliotecários sejam orientados a realizar treinamento aos usuários, nem todas as unidades realizam o mesmo. Algumas unidades realizam esses treinamentos no início de cada semestre ou mediante agendamentos.

Segundo a Coordenadora há contribuição dos usuários em relação aos conteúdos ou recursos informacionais que serão compartilhados via Internet. Geralmente é criado um link na página do SISBI com uma pesquisa de opinião em relação ao recurso informacional disponibilizado. Também é enviado a todos os usuários um memorando com o link da pesquisa de opinião. Porém, nem sempre é obtido retorno, e isso dificulta para a gestão, que depende da resposta dos usuários para qualquer atividade que irá desenvolver.

Em relação ao conteúdo disponibilizado no website do SISBI e nas páginas das redes sociais das demais unidades a BG afirmou que na página do SISBI considera-se todas as informações pertinentes e administrada por ela e por outro bibliotecário. No SISBI não há um setor de comunicação por falta de recursos

humanos, sendo que as informações do Facebook são postadas por bibliotecários do Sistema de Bibliotecas.

O planejamento, o funcionamento e a avaliação dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas da UNIPAMPA são realizados através de um Plano de Gestão que é realizado e enviado ao Reitor da instituição para aprovação. Este plano tem validade de 2 anos, e nele consta todo o planejamento do SISBI, e anualmente há um quadro de ações onde são elencadas quais as atividades que foram atendidas. Segundo a BG os bibliotecários sempre são consultados sobre as decisões do setor no que se refere ao desenvolvimento de produtos e serviços ofertados aos usuários, mas nem sempre dão retorno à Coordenação.

O Sistema de Bibliotecas oferece programas de capacitação para uso das tecnologias em rede para bibliotecários, e pessoal de apoio, visando à prestação de serviços de excelência aos usuários. As capacitações que já foram oferecidas são: Curso de Produtos de Acesso Aberto e Direito Autoral, Curso sobre o SIE.

As vantagens e desvantagens que a bibliotecária considera no uso do Sistema SIE da biblioteca são:

Vantagens: catálogo online que permite a consulta, pesquisa, empréstimo, renovação, reserva de itens, assim como envio de e-mail para os usuários informando prazos de vencimento.

Desvantagens: erros nos relatórios; falta de registro; de informações quando os usuários acessam; erros na renovação web, no módulo de multas, no cadastro de prazos e retiradas, além de ficar inoperante várias vezes prejudicando o trabalho das unidades.

As competências necessárias para um gestor de bibliotecas, que ela acredita possuir são: gostar do que faz; gostar de aprender; se adaptar ao ambiente de trabalho; ser proativo; ser resiliente.

A opinião da BG sobre a sua gestão na coordenação do SISBI, considerando a rotina de trabalho bibliotecário e a gestão de pessoas nas unidades é que durante os 8 anos que exerce suas atividades como Coordenadora do SISBI, passou por um amadurecimento em relação há várias situações que ocorreram, no que diz respeito à gestão de pessoas.

Para ela é preciso desassociar a crítica ao trabalho da personalização. No início o trabalho desenvolvido na Coordenação era mais operacional devido à grande gama de material bibliográfico recebido. Isso mudou a partir de 2011 quando

a equipe do SISBI recebeu mais um bibliotecário, que passou a contribuir com os procedimentos operacionais, permitindo assim, que houvesse tempo hábil para a construção de projetos como: o Repositório Digital, Revistas Eletrônicas, Serviço de E-mail, Checklist, Página do SISBI e redes sociais (Facebook e Twitter).

De acordo com a BG, as bibliotecas da UNIPAMPA enfrentam algumas dificuldades para a disponibilização da informação aos seus usuários. Isso ocorre em relação ao SIE; ao sinal da Internet que é ruim em alguns campus, e em relação à falta de recursos humanos nas bibliotecas.

A entrevista com a Bibliotecária Chefe da Biblioteca do Campus Bagé da UNIPAMPA foi realizada com a antiga chefia, pois houve uma mudança neste ano na chefia da unidade. A bibliotecária possui 41 anos, atua a 7 anos na instituição, e possui especialização em Sociedade, política e cultura e em Gestão em Arquivos.

A estratégia adotada pela biblioteca visando potencializar o uso de produtos e serviços oferecidos pela unidade ocorre com frequência através da divulgação dos serviços via as redes sociais. Para os usuários são realizados treinamentos, porém depende muito da demanda, já que os mesmos ocorrem mediante agendamento.

A BG acredita possuir as seguintes competências necessárias para um gestor de bibliotecas: foco nas necessidades informacionais do usuário, flexibilidade, capacitação, e atualização constante das novas tecnologias e formas de disponibilização da informação, saber trabalhar colaborativamente e manter a interação.

Há contribuição dos usuários em relação aos conteúdos ou recursos informacionais que serão compartilhados via Internet (website da biblioteca, Sistema da Biblioteca e redes sociais). Os conteúdos disponibilizados no website e nas redes sociais do SISBI precisam ser pertinentes e agregar valor ao cotidiano universitário.

O planejamento, o funcionamento e a avaliação dos serviços e produtos oferecidos pela unidade ocorrem através de reuniões, ou a cada sugestão lançada pela equipe. Segundo a BG: “O sie é um sistema defasado e ineficiente, está sempre apresentando inconsistências não só nos relatórios, mas na rotina do fluxo da biblioteca. É um sistema engessado, que não favorece a recuperação da informação e muito menos nosso trabalho”.

Todos os bibliotecários participam das decisões do setor em relação ao desenvolvimento de produtos e serviços ofertados aos usuários. A BG considera a sua gestão difícil em função dos recursos físicos e humanos, pois sempre está

lutando contra um déficit de ambos. A biblioteca enfrenta algumas dificuldades para a disponibilização da informação aos seus usuários, em relação aos recursos físicos e financeiras.

A aplicação do questionário com os bibliotecários da UNIPAMPA ocorreu via Google Drive, em que foram feitas 20 perguntas para todos os bibliotecários da instituição. O mesmo ficou em aberto até o mês de abril, sendo que apenas 10 bibliotecários responderam.

A maioria dos respondentes (70%) são do gênero feminino e 30% do gênero masculino. A faixa etária varia de 26 a 30 anos (30%); de 31 a 40 anos (30%) e acima de 40 anos (30%). O tempo de trabalho desses profissionais (55, 6%) nas unidades varia de 4 a 10 anos. Como formação predomina a especialização (60%) e 40% possui graduação. Eles possuem conhecimento em inglês (53%), espanhol (40%) e alemão (7%). O tempo de trabalho na profissão de bibliotecário varia de 4 meses a 17 anos.

As atividades desenvolvidas por esses profissionais são: processamento técnico; atendimento especializado; administração da biblioteca; serviço administrativo da biblioteca; solicitação de compra de livros, periódicos, bases de dados etc.; solicitação de compra de mobiliário, equipamentos eletrônicos e materiais de expediente; solicitação de doações de materiais; agradecimento às doações recebidas; controle de compra de materiais (conferir em pedidos e notas fiscais); registro de materiais (catalogação, classificação e indexação) no SIE: livros, periódicos, CDs, DVDs, áudio-livros, livros em braile, trabalhos acadêmicos etc.; preparação dos materiais (carimbar, colocar etiquetas, colar folha de data de devolução, colocar antifurto, colar placa de patrimônio etc.) empréstimo, renovação e devolução de materiais; guarda de materiais nas estantes; realização de leitura de estante; empréstimo entre bibliotecas; geração de multa via GRU; realização de treinamento aos usuários sobre a utilização da biblioteca, da biblioteca Web, bases de dados, portal de periódicos da Capes etc.

A opinião dos bibliotecários da UNIPAMPA sobre o uso das tecnologias em rede na unidade em que atuam é que:

- a) “O uso de tecnologias em rede na nossa unidade até que é bem utilizado, pois prestamos atendimento por e-mail, utilizamos as redes sociais para divulgação de material e informações, trabalhamos com repositório institucional, bem como o sistema informatizado da biblioteca”;

- b) “Essencial para que os serviços possam ser prestados dentro da unidade”;
- c) “A Unipampa pode ser considerada uma biblioteca híbrida, tendo em vista que a mesma disponibiliza materiais em meio físico (livros, revistas, folhetos, monografias...) e também material em meio digital (trabalhos científicos da instituição disponibilizados no Repositório institucional, por exemplo) além de possibilitar o acesso aos periódicos científicos nacionais e internacionais, através do Portal de Periódicos da Capes”;
- d) “Facilita a visualização da informação em qualquer lugar. Assim como o contato com os profissionais que atuam na biblioteca”;
- e) “Muito importante, porque facilita o trabalho do profissional”;
- f) “é pouco utilizada acredito que precisa ser muito mais explorada”;
- g) “A utilização de tecnologias em rede veio para ajudar o trabalho do profissional da informação e facilitar a vida do usuário”;
- h) “Deveria ser oferecido programas de capacitação”;
- i) “Ainda é um recurso pouco explorado. Creio que o uso da tecnologia em rede poderia ser muito melhor utilizado quando o acervo físico deixar de ser prioridade nas avaliações do MEC, quando o acadêmico for capacitado ao uso das fontes de informação na web, quando os professores incentivarem os alunos a pesquisar. E ainda as ferramentas de busca da biblioteca estiverem melhor qualificadas e integradas à web, que possibilite a convergência dos acervos físico e online. Isso demanda melhor estrutura de metadados da base, bem como um SSGBD (Sistema de Gerenciamento de Bases de Dados) superior ao existente”.

As principais dificuldades que os usuários apresentam na busca da informação para os bibliotecários são:

- a) “Falta de interesse na busca, pois querem todas as informações sem fazer nenhum esforço; - Falta de conhecimento das ferramentas”;
- b) “O sistema não é 100% confiável, existem várias falhas na recuperação da informação ou até mesmo na inserção de dados muitas vezes”;
- c) “Muitos usuários não conseguem fazer uma busca básica no catálogo online da instituição, são muito dependentes dos atendentes da biblioteca. Grande parte dos usuários não conhece ou não consegue recuperar informações através de base de dados online”;

- d) “Muitos não têm conhecimentos ou não sabem utilizar as tecnologias disponíveis”;
- e) “Geralmente tem dificuldade de localizar os itens desejados do acervo”;
- f) “O software utilizado na biblioteca (Sie) apresenta algumas falhas que dificultam a busca da informação. - Muitos usuários não sabem fazer as buscas nas Bases de Dados onde poderiam buscar informações atuais nos artigos de periódicos”;
- g) “Não conhecerem a existência das ferramentas. E sabendo da existência, a ferramenta não funciona adequadamente e tem limitações, por exemplo, no uso de caracteres com acento e sem maiúsculas e minúsculas, falta de padrão da indexação, ausência de um tesouro, e a primordial dificuldade, que é a impossibilidade de relacionar termos na pesquisa de assuntos”.

Para os bibliotecários do SISBI o que pode melhorar nos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas da UNIPAMPA é:

- a) “Melhores equipamentos; - Maior engajamento dos usuários em aprender a utilizar as ferramentas para obter as informações desejadas”;
- b) “Acredito que deveriam ser oferecidos mais treinamentos aos servidores das bibliotecas no que tange ao uso das próprias tecnologias que nos são oferecidas no ambiente de trabalho. O sistema de bibliotecas deveria fazer um manual de padronização para a inserção de dados tanto no sistema quanto no repositório digital. Com o treinamento adequado, cabe aos bibliotecários de cada unidade a capacitação dos usuários para o uso dessas ferramentas”;
- c) “Melhores campanhas de divulgação”;
- d) “Sistema de bibliotecas atualizado com mais recursos”;
- e) “Poderiam ser criados, oferecidos, utilizados e explorados as diversas tecnologias educacionais em rede disponíveis para educação”;
- f) “Acredito que com um planejamento visual das bibliotecas, poderíamos facilitar o acesso a informação por parte dos usuários e até mesmo atrair novos. Nossas Biblioteca utilizam espaços adaptados, espaços que não foram construídos para esse fim, desta maneira poucas unidades possuem um ambiente agradável e satisfatório para usuários”;

- g) “- Atualização no Sie para uma busca mais precisa. - Treinamento para uso das Bases de Dados. - Oferecer o COMUT (Programa de Comutação Bibliográfica)”;
- h) “O sistema de gerenciamento, a padronização da indexação e catalogação quanto a estrutura de alguns registros (inclusão de campos que possibilitem a relação de termos de assunto, inclusão de campos que possibilitem o registro de informações sobre o estado físico do material, e campos que tratam do acesso online de documentos de código aberto ou de acesso tanto físico quanto digital)”.

Para os bibliotecários as vantagens e desvantagens do sistema SIE são:

- a) “Desvantagens: - Relatórios horríveis e inconsistentes; - Faltas de retorno específicos de informações”;
- b) “Ele não é confiável, apresenta muita instabilidade”;
- c) “Vantagens: * Catálogo em rede * Uso do formato Marc * Interface intuitiva
Desvantagens: * Dados inseridos durante a catalogação não são padronizados em todas as unidades; * Falta de alguns relatórios mais específicos; * Sem opção para que os bibliotecários deem baixa nas reservas de livros, tendo que esperar 24 horas para o livro poder ser emprestado para outro usuário; * Muitas vezes o sistema ainda trava, impossibilitando o empréstimo, renovação e inserção de novos materiais”;
- d) “Não teria desvantagens se fosse uma versão atualizada”;
- e) “Desvantagens falhas diversas do sistema”;
- f) “Vantagens? Talvez a única seja a de não possuir uma mensalidade ou custo de manutenção permanente. Desvantagens são inúmeras, visto que é sistema desenvolvido há alguns vários anos, sem uma atualização periódica, o que impossibilita que novos serviços e práticas possam ser implementados, como DSI e catalogação cooperativa”;
- g) “Vantagem: Fácil de trabalhar com o SIE. Desvantagens: - Apresenta falhas na busca: o sistema distingue palavras acentuadas ou não acentuadas, singular ou plural, cê-cedilha, palavra incompleta. - Usuários que não possuem vínculo com a instituição não têm acesso à pesquisa do acervo da Biblioteca pelo Sie. (não sei se esse é um problema do Sie ou de política da Instituição)”;

h) “Vantagens: oferece uma alternativa de gestão do acervo. Desvantagens: está frequentemente fora do ar, ou carregando lentamente, ou caindo. A estrutura dos metadados é engessada no que tange a indexação e algumas notas. Não apresenta interoperabilidade relativa a importação de registros MARC de outros sistemas e bases que não o SIE. Não fornece uma ferramenta de busca integrada à web e bases de dados e repositório institucional”.

As vantagens e desvantagens de atuar em uma universidade multicampi, para os bibliotecários são:

- a) “Vantagem: - Maior comunicação e interação entre os funcionários do setor. Desvantagens (considerando todas as unidades): - Dificuldade de comunicação e tomada de decisões; - Falta de comprometimento na aplicação das decisões tomadas; - Falta de comunicação”;
- b) “O desenvolvimento de um trabalho coeso, onde todos sigam um mesmo padrão no que tange atividades e serviços oferecidos”;
- c) “Vantagem: *Não vejo vantagem. Desvantagem: *Dificulta a troca de informações mais rápida entre as unidades; *Não há padronização entre os campus, cada unidade tem uma política de empréstimo, há registros no SIE classificados tanto em CDD quanto CDU, não existe uma padronização na catalogação, indexação etc. *Muitas vezes as unidades passam por problemas semelhantes e que em um dos campi se chegou a uma solução, mas a informação não é repassada para os demais colegas”;
- d) “A desvantagem é termos regras diferentes dos demais campi, devido as peculiaridades. Mas as vantagens sobressaem como: soluções de problemas imediatos; contato direto; melhores diálogos; etc.”;
- e) “Poder contar com o acervo dos outros campi e trocar ideias com os colegas”;
- f) “As vantagens são ter uma equipe grande e com diversos conhecimentos, porém a desvantagem é as dificuldades e falhas na comunicação pela distância física e necessidades diferentes dos diversos campi”;
- g) “As vantagens estão mais no campo conceitual, tendo em vista que a inserção da universidade em várias cidades, age como um agente modificador da sociedade e da cultura local. Contudo, trabalhar numa universidade multicampi, acaba sendo sempre dividir os recursos, o que impossibilita por vezes o crescimento dos campi como desejamos”;

- h) “A principal desvantagem é a falta de padronização para a realização das atividades da Biblioteca”;
- i) “É vantagem que existe a cooperação entre bibliotecas quanto ao acervo e à catalogação. Contudo, é desvantajoso quando existem aspectos discutíveis à padronização da catalogação e indexação. E a maior desvantagem é que a comunicação é frágil e mínima. Creio que por trabalharmos em uma instituição multicampi deveríamos conhecer nossos colegas e o trabalho desempenhado, bem como, compartilhar dos mesmos recursos materiais e oportunidades. O que acredito que não ocorre, seja no aspecto técnico, quanto no aspecto da gestão de recursos materiais e humanos”.

A opinião dos entrevistados sobre os desafios propostos aos bibliotecários do SISBI é a seguinte:

- a) “Existem muitos desafios no intuito de padronização dos processos, assim como a qualidade dos mesmos”;
- b) “Devido à falta de oferta de capacitação promovida pela Instituição, acredito que os bibliotecários da Unipampa, devem procurar capacitações por conta própria, buscar informações a respeito das tecnologias que utilizamos no dia-a-dia. Uma dificuldade é não ter orientações claras de como lidar com certas situações, me parece que a coordenação não prepara o bibliotecário para as funções que lhes são agregadas”;
- c) “Mais dedicação; melhores condições de trabalho; mais aperfeiçoamento; mais diálogo; tudo requer melhorias para um serviço de qualidade”;
- d) “Acho uma proposta muito ousada e futurista, pois assim podemos mostrar aos usuários nosso trabalho com mais clareza”;
- e) “saber gerenciar e lidar nesse contexto com a informação e as necessidades dos usuários”;
- f) “O desafio está em disponibilizar cada vez mais e fomentar o uso do conteúdo digital por parte da comunidade acadêmica”;
- g) “Acredito que precisamos estar capacitados para oferecer serviços de boa qualidade aos usuários”;
- h) “Creio que é necessário realizar capacitações presenciais, reuniões periódicas para discussão e compartilhamento de ideias, problemas, oportunidades e soluções. Afim de nivelar os serviços e qualificá-los”.

No mês de abril de 2017, foram realizadas 15 perguntas abertas e fechadas ao pessoal de apoio da Biblioteca do Campus Bagé da Unipampa (03 assistentes em administração), que possibilitaram traçar o seguinte perfil:

Predomina o gênero masculino, sendo que a faixa etária é de 31 a 40 anos, e o tempo de trabalho na biblioteca é de 1 a 3 anos. Os idiomas que eles possuem conhecimento são: Inglês e Espanhol, e as atividades desenvolvidas são: atendimento aos usuários (empréstimo, renovação, devolução de itens, controle guarda volumes, guarda de livros, emissão de boletos de multas, organização do acervo, informações sobre o setor e auxílio em pesquisas).

A maioria afirmou participar dos cursos de qualificação, sendo que apenas um não participa. A opinião deles sobre o uso das tecnologias em rede na biblioteca é que:

- a) “São válidas porque tudo que vem para facilitar o atendimento do usuário é bom”;
- b) “Acho que são tecnologias importantes pois facilitam no trabalho, embora ocorram falhas no sistema SIE”;
- c) “Para o atendimento ao usuário é muito bom porque facilita, porém, desconheço a utilização dessas tecnologias por parte dos usuários”.

Para todos os assistentes, os usuários da unidade apresentam dificuldades na busca da informação no acervo e no catálogo online, falta de interesse em pesquisar no Repositório Digital Institucional e falta de atenção. Segundo os servidores o que poderia melhorar nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca é: a desburocratização dos processos, no que se refere às normas da biblioteca de identificação do usuário com apresentação de documento com foto para empréstimos, e também, em relação às normas para uso dos guarda volumes; a infraestrutura da biblioteca, como por exemplo: o rebaixamento do muro em que ocorre o atendimento aos usuários, que é muito alto e dificulta o atendimento aos cadeirantes e usuários em geral e a climatização.

Eles consideram satisfatória a comunicação entre bibliotecários e o pessoal de apoio da biblioteca. Os servidores informaram que encontram as seguintes dificuldades no uso das tecnologias em rede na biblioteca: baixa velocidade da Internet, falhas no sistema de credenciamento de informação da biblioteca e às bases de dados desatualizadas.

A aplicação do questionário com os usuários da Biblioteca do Campus Bagé da UNIPAMPA ocorreu durante dois dias, no mês de abril 2017, nos turnos da manhã, tarde e noite, na portaria da mesma. Na ocasião foram entrevistados, de forma aleatória, 221 pessoas, de um total de 250 questionários entregues. Na abordagem aos usuários era explicado o objetivo da pesquisa, e depois era feito o convite para a participação do estudo.

No momento do convite para participar da pesquisa a maioria dos usuários foi bastante solícita, demonstrando interesse em participar da mesma, pois havia o interesse em avaliar os serviços e produtos que são ofertados a eles.

A maioria dos entrevistados é do gênero feminino (64%), discentes da graduação presencial (92%), sendo que 36% são do gênero masculino, com idade até 20 anos (45%) e entre 21 e 25 anos (34%). Eles frequentam o espaço biblioteca mais de uma vez por semana (43%). A comunicação com os bibliotecários foi considerada boa por 43% dos entrevistados. O atendimento presencial ao público foi considerado bom por 58% dos usuários. O atendimento a distância, obteve 51% de aprovação dos respondentes.

A infraestrutura da biblioteca foi considerada boa (49%), enquanto que 21% considerou regular. Em relação à pesquisa por determinado assunto no Catálogo Online da biblioteca, 45% afirmou que as vezes conseguem encontrar a informação desejada, e 43% informou que frequentemente encontra. A maioria (55%) dos usuários informou que não precisa de ajuda para pesquisa nas bases de dados.

Em relação aos 15 produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, se observou que a maioria dos usuários desconhecem o que a unidade oferta para eles conforme observa-se na Tabela 3.

Tabela 3 - Produtos e serviços oferecidos pela biblioteca da Unipampa

Serviço/Produto	Conhece?	Necessita?	Usa?	Grau de importância
a. Acervo	Sim (83%)	Sim (90%)	Sim (89%)	Alto (82%)
b. Serviço de Referência	Sim (63%)	Sim (58%)	Não (55%)	Alto (43%)
c. Empréstimo entre bibliotecas	Sim (51%)	Sim (55%)	Não (63%)	Alto (57%)
d. Catálogo Online	Sim (88%)	Sim (88%)	Sim (80%)	Alto (76%)

(Continua)

(Conclusão)

Serviço/Produto	Conhece?	Necessita?	Usa?	Grau de importância
e. Sistema da biblioteca (SIE)	Sim (69%)	Sim (71%)	Sim (63%)	Alto (55%)
f. Portal de Periódicos Capes	Não (61%)	Não (51%)	Não (65%)	Alto (46%)
g. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)	Não (70%)	Sim (54%)	Não (81%)	Alto (48%)
h. E-books	Não (52%)	Sim (60%)	Não (60%)	Alto (47%)
i. Bases de dados	Não (67%)	Sim (53%)	Não (68%)	Alto (38%)
j. Website do SISBI	Não (68%)	Sim (60%)	Não (53%)	Alto (48%)
k. Redes Sociais do SISBI	Não (77%)	Não (65%)	Não (81%)	Baixo (45%)
l. Periódicos	Não (68%)	Não (54%)	Não (72%)	Alto (34%)
m. Treinamento ao Usuário	Não (82%)	Não (57%)	Não (84%)	Alto (40%)
n. Wi-fi	Sim (97%)	Sim (96%)	Sim (93%)	Alto (91%)
o. Repositório Digital Institucional	Não (75%)	Não (51%)	Não (54%)	Alto (47%)

Fonte: Da autora (2017).

Segundo os 131 usuários entrevistados o que poderia melhorar nos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca da UNIPAMPA – Campus Bagé é: a atualização, o aumento de exemplares e organização do acervo (livros e periódicos); falhas no Sistema SIE; computadores com acesso à Internet; ao horário de atendimento; armários para guarda de material dos usuários; a questão do barulho na biblioteca; infraestrutura para estudo iluminação, espaço, tomadas, banheiro, área de lazer, mesas, cadeiras, acústica, salas, computadores, climatização, conserto fechaduras, armários (etc.); divulgação dos produtos e serviços; normas da biblioteca e atendimento aos usuários, conforme consta a seguir:

a) Acervo (atualizar, aumentar o número de exemplares do acervo);

“Poderia ter uma biblioteca digital, aonde os estudantes pudessem fazer o download dos livros pois nem sempre temos dinheiro para comprar um livro e também nem sempre ele está disponível aqui na biblioteca. Deveria ter para todos fazerem o download e baixar apenas 1 vez cada livro. Na faculdade Estácio tem essa biblioteca e ajuda muito os alunos”.

- b) Melhorar o Sistema SIE e Site do SISBI;
 “Um portal dinâmico; portal melhor elaborado (o atual não suporta e não demonstra as funções de forma clara)”.
- c) Mais flexibilidade nas normas da biblioteca;
 “Poderiam aumentar às vezes que se pode emprestar o livro”.
- d) Organização do acervo;
 “A organização dos livros poderia ser melhor, todas as prateleiras poderiam conter as áreas e os livros que estão ali, sem a necessidade de pedir para os funcionários localizar. Nem todas as prateleiras estão identificadas”.
- e) Horário de atendimento;
 “O horário de atendimento também deve ser melhorado principalmente no turno da noite”.
- f) Mais divulgação dos produtos e serviços;
 “Melhorar o acesso as informações dos serviços oferecidos pela biblioteca”.
- g) Atendimento;
 “Treinamento de atendimento dos servidores”.
- h) Infraestrutura;
- Iluminação
 “Espaço maior, com melhor iluminação”.
 - Espaço
 “Um espaço mais amplo”.
 - Tomadas
 “A existência de mais tomadas”.
 - Acústica
 Poderia ter mais controle do barulho principalmente nas salinhas por que fica impossível estudar com barulho emitido pelas pessoas das salas ao lado”.
 “Melhorar a acústica das salas”.
 - Salas (18)
 “Maior número de salas fechadas para estudo e pesquisa [...]”.
 - Computadores (11)
 “Poderia aumentar o número de computadores, pois não atende a grande demanda. E os que tem muitas vezes não funcionam”.
 - Climatização (15)

“Ar condicionado”.

- Conserto fechaduras (1)

“Arrumar a fechadura das salas de estudo”.

- Armários

“Mais armários”.

- i) Wi-fi;

“Wi-fi mais rápido”.

- j) Multas;

“Pagar as multas diretamente na biblioteca”.

As respostas dos usuários em relação à questão 12 foram enviadas para Coordenação dos SISBI da UNIPAMPA e para Chefia da Biblioteca do Campus Bagé. A Coordenação respondeu via e-mail que acredita que as questões relativas ao atendimento devem ser discutidas com o Diretor e coordenador acadêmico, juntamente com a equipe de bibliotecários visando aplicar melhorias com o intuito de sanar as questões colocadas pelos usuários. No quesito de infraestrutura, investimentos e acervo informou que o SISBI depende da liberação de recursos que devido à situação política e econômica do país, não tem ocorrido.

E a atual Chefia da Biblioteca do Campus Bagé dividiu em categorias as sugestões e respondeu o seguinte:

- a) Falta de exemplares no acervo;

“Com relação à falta de exemplares no acervo compete aos docentes da instituição. Saliento que o acervo compreende todas as áreas do conhecimento. Os itens em sua maioria se apresentam em bom estado de conservação. A quantidade disponibilizada e a rotatividade da renovação estão baseadas na quantidade de alunos, seguindo padrão PNC”.

- b) Organização do acervo;

“A organização do acervo obedece ao padrão adotado em todas as bibliotecas universitárias, a exceção está em parte do acervo realocado devido a interdição do fundo da biblioteca”.

- c) Biblioteca Web;

“A biblioteca web de fato apresenta instabilidade, já reportado várias vezes tanto para a coordenação quanto para o setor competente através de chamados do STIC”.

- d) Falhas estruturais;

“As falhas estruturais são competência da Administração do campus”.

e) SIE;

“O Sie é um sistema que apresenta falhas e instabilidade já relatados”.

f) Regras da biblioteca;

“As regras aplicadas na biblioteca são comuns a todos as bibliotecas dos campi, são adotadas visando manter a ordem e conservação do acervo”.

g) Treinamentos;

“Existe uma apresentação dos serviços da biblioteca anualmente, entretanto, os alunos não comparecem”.

h) Wi-fi;

“Já foi feita solicitação com relação ao Wi-fi ao setor competente”.

i) Horário de atendimento;

“O horário de atendimento no setor é baseado nas estatísticas e relatórios do sie. São de acordo com o fluxo de atendimento”.

j) Computadores disponibilizados na biblioteca;

“Os computadores foram disponibilizados visando facilitar a vida acadêmica, não temos previsão para a chegada de novas máquinas”.

k) Acústica da biblioteca;

“Não temos isolamento acústico devido ao erro de projeto do prédio”.

l) Usuários;

“O que mais chama a atenção é que cada vez mais lidamos com uma geração sem paciência para aprender, querem tudo fácil e nas mãos de preferência. A falta de atenção e de educação impera nesse ambiente. A grande maioria não está preparado para estar na universidade, mas como até a entrada na universidade lhes é facilitada hoje em dia”.

Analisando os dados obtidos observa-se que os bibliotecários gestores (BGs) são jovens, qualificados para o desempenho de suas atividades; trabalham a mais de 5 anos nas instituições pesquisadas, onde desenvolvem diversas atividades. Eles possuem os conhecimentos biblioteconômicos necessários para a função, assim como conhecimento do idioma inglês e espanhol, informática, de tecnologias em rede, etc. Apresentam algumas das competências necessárias para um gestor de bibliotecas, como liderança e organização, além de desenvolverem uma gestão democrática, a qual permite a participação da equipe de trabalho nas decisões da unidade.

Em relação à resposta dos bibliotecários para a questão 12 do questionário aplicado aos usuários das bibliotecas pesquisadas, percebe-se que os mesmos ainda enfrentam questões de infraestrutura, falta de recursos e falhas no sistema de gestão da informação nas unidades, o que não depende exclusivamente deles, já que são problemas que envolvem a instituição como um todo, mas que atrapalham os usuários no acesso à informação, e os próprios bibliotecários nas atividades que desenvolvem nas unidades.

Entretanto, acredita-se que existem outras questões que podem ser resolvidas, como a flexibilização nas normas da biblioteca, de modo que seja possível aproximar mais os usuários das unidades, tendo em vista que a experiência na biblioteca deve ser prazerosa e não algo desagradável.

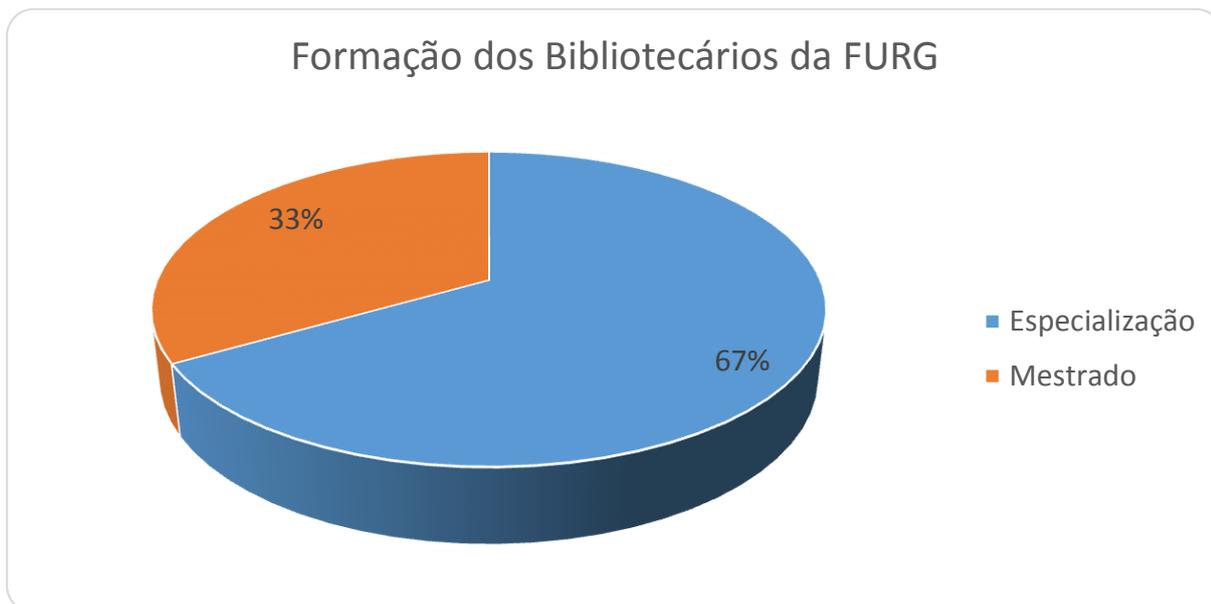
O usuário deve ser o centro de todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, por isso é importante repensar a forma que estes são recebidos nas unidades. Outra questão que pode ser mais bem trabalhada é a divulgação, para os usuários, dos produtos e serviços ofertados pelas unidades.

Em ambas as instituições os entrevistados demonstraram desconhecimento dos produtos e serviços que são oferecidos a eles, e isso evidencia que é importante se atentar para isso, reavaliando o uso destes, e também realizando um estudo do usuário mais específico, considerando os grupos de usuários, visando a realização futura de um trabalho satisfatório de marketing.

Comparando as respostas dos profissionais das bibliotecas de ambas as instituições se constata que: a idade dos bibliotecários varia de 26 anos a mais de 40 anos. O tempo de trabalho desses profissionais na unidade em que atuam varia de 1 a mais de 10 anos na FURG e de menos de 1 ano até 10 anos na UNIPAMPA.

Em relação à formação dos bibliotecários, enquanto que 33,3% dos bibliotecários da FURG possuem Mestrado, o mesmo índice na UNIPAMPA possui somente Especialização. O que demonstra que os profissionais da primeira instituição têm um nível de qualificação maior do que os profissionais da segunda instituição, conforme consta no gráfico 2.

Gráfico 2 - Formação dos bibliotecários da FURG



Fonte: Da autora (2017).

A execução de qualquer função em uma Biblioteca Universitária exige diferentes tipos de conhecimentos e especializações, tais como: formação em Biblioteconomia (para ocupar as funções de direção, processamento técnico, referência, aquisição, etc.), especializações em Marketing ou Comunicação Social (para trabalhar a divulgação dos produtos e serviços da BU para a comunidade acadêmica), Informática (para dominar as ferramentas do software de gestão utilizado), Conservação/Restauração (para recuperar obras deterioradas e conservar o acervo), entre outras (ARANTES, 1998).

O autor afirma que se esses requisitos de conhecimentos não forem adequadamente identificados, certamente a execução da função será prejudicada, o que resultará em maiores dificuldades na alocação e desenvolvimento das pessoas designadas para a função e outras implicações.

Sendo assim, entende-se que isso pode vir a influenciar o trabalho desenvolvido por esses profissionais, tendo em vista que, quanto mais as pessoas se especializam mais eficientemente realizarão o seu trabalho.

Os idiomas de conhecimento dos bibliotecários que prevalecem em ambas instituições são: Inglês e Espanhol. O tempo de atuação como bibliotecários varia de 4 meses a 20 anos.

As atividades desenvolvidas, no geral, em ambas as instituições são as mesmas, com pequenas diferenças que se dão devido à estrutura organizacional de cada instituição. As atividades se referem ao atendimento ao público (prestação de informações, empréstimo, devolução, renovação, emissão de boleto de multa, etc.), serviço de referência, processamento técnico, serviço administrativo da unidade, disseminação da informação, organização do acervo, treinamentos aos usuários, etc.

A opinião sobre o uso das tecnologias em rede é a seguinte:

Na FURG a maioria dos bibliotecários considera importante, mas que a mesma é pouco usada nas unidades devido ao Sistema de automação que não permite o compartilhamento de informações com outras bibliotecas. Por ser um sistema próprio o mesmo apresenta limitações e falhas.

Também foi citada a falta de interesse dos bibliotecários em aprender mais sobre as tecnologias digitais. Já na UNIPAMPA os bibliotecários consideraram importante o uso das tecnologias em rede, pois facilita o trabalho deles, e ajuda os usuários no acesso à informação. Embora essas tecnologias sejam usadas diariamente por exemplo para prestação de atendimento via e-mail, divulgação de material e informações nas redes sociais, no Repositório Digital Institucional, alguns bibliotecários acreditam que as tecnologias em rede ainda são pouco utilizadas nas bibliotecas do SISBI da UNIPAMPA.

Em ambas instituições eles participam de capacitações, sendo que na FURG as mesmas acontecem com mais regularidade do que na UNIPAMPA, porque existe um programa específico para isso, e os próprios bibliotecários se encarregam de capacitar os seus colegas e o pessoal de apoio da biblioteca, não dependendo exclusivamente de verba da instituição.

As principais capacitações oferecidas nas instituições são voltadas para o uso das tecnologias em rede, em que se destacam treinamentos sobre o Sistema da biblioteca, do Portal de Periódicos da Capes e Repositório Digital Institucional.

Como sugestões para melhorar os serviços e produtos oferecidos nas bibliotecas da instituição em que atuam, os bibliotecários citaram: o treinamento adequado dos usuários para o uso dos mesmos, a criação, oferta e utilização das tecnologias em rede disponíveis para educação, um planejamento visual das bibliotecas visando atrair mais usuários, e tornar o ambiente mais agradável e satisfatório para os usuários, melhorar o gerenciamento, a padronização e a

catalogação de alguns registros visando possibilitar o acesso adequado à informação disponibilizada; aquisição de um software para automação de biblioteca atualizado que permita o compartilhamento de informações, e emissão de relatórios solicitados pelo MEC; mais recursos humanos e financeiros; ampliação das bibliotecas; implantar um sistema de identificação dos usuários mais eficiente; melhorar o sistema de segurança das bibliotecas; melhorar a qualidade da Internet nas bibliotecas; mais computadores; criação de um programa de capacitação anual para os usuários, onde seriam promovidos todos os serviços e produtos; criação de um aplicativo para facilitar a comunicação com os usuários e ampliar a divulgação de treinamentos.

Tanto na FURG quanto na UNIPAMPA há sérios problemas com o sistema de gerenciamento da biblioteca, tendo em vista que ambos são próprios, sendo que o SIE foi criado pela Universidade Federal de Santa Maria, e não atende as necessidades dos bibliotecários e dos usuários. Isso ocasiona problemas que dificultam o trabalho dos mesmos, e reflete nos usuários que são muitas vezes prejudicados ao acessar a informação desejada.

Infelizmente nas universidades federais os bibliotecários dependem exclusivamente do trabalho desenvolvido pelo Núcleo de Tecnologia da Informação, que é o setor que resolve os problemas que ocorrem nesses sistemas de gerenciamento da informação. Como esse setor atende toda a universidade, e muitas vezes possui falta de recursos humanos para atender satisfatoriamente as demandas, as bibliotecas acabam sendo prejudicadas, pois são sistemas que são idealizados pelos analistas que não possuem conhecimentos necessários da área de biblioteconomia.

Na BC da FURG a maioria da equipe de apoio para o atendimento aos usuários é composta por estagiário de graduação, com idade que varia de 21 a 25 anos, e que atuam na biblioteca em menos de 1 ano. Eles possuem conhecimento de inglês, espanhol e libras. Eles desenvolvem atividades de atendimento ao público e organização do acervo. Participam de cursos de qualificação para melhorar sua prática profissional.

A equipe afirmou que o uso das tecnologias em rede facilita no atendimento e aos usuários na busca pela informação, e entende que ainda se faz necessário algumas mudanças para facilitar o acesso à informação como promover a autonomia

dos usuários no uso dos materiais disponibilizados pela biblioteca, mais salas de estudo, ampliação do acervo.

Já na Biblioteca da UNIPAMPA – Campus Bagé a equipe é composta por três servidores que ocupam o cargo de Assistentes em Administração. Os mesmos se revezam para atender os três turnos de funcionamento da biblioteca, possuem idade entre 26 e 40 anos e como formação graduação e pós-graduação (Especialização). Os mesmos realizam atendimento aos usuários desenvolvendo as seguintes atividades: empréstimo, renovação, devolução, guarda de livros, organização do acervo, informações sobre o setor e auxílio em pesquisas.

Eles entendem que o uso das tecnologias facilita o trabalho na unidade e, também, auxilia os usuários em suas pesquisas. Apontam como sugestão para a melhoria dos serviços e produtos ofertados a desburocratização dos processos em relação à apresentação da carteira de identidade para empréstimo e regras para guarda volumes; além do rebaixamento do muro de atendimento da biblioteca para melhorar o atendimento dos cadeirantes, e dos usuários em geral. Também falta climatização da unidade.

Segundo os servidores existe uma boa comunicação entre a equipe de apoio e os bibliotecários. Como dificuldades no uso das tecnologias em rede eles apontaram a baixa velocidade da Internet, as falhas no sistema de credenciamento de informações da biblioteca e as bases de dados desatualizadas.

Para a equipe, os usuários apresentam dificuldades na busca da informação, pois não prestam atenção, ou não entendem a forma que o acervo está organizado. Também ocorre dificuldade nas pesquisas no catálogo online, falta interesse em aprender a pesquisar no repositório digital institucional.

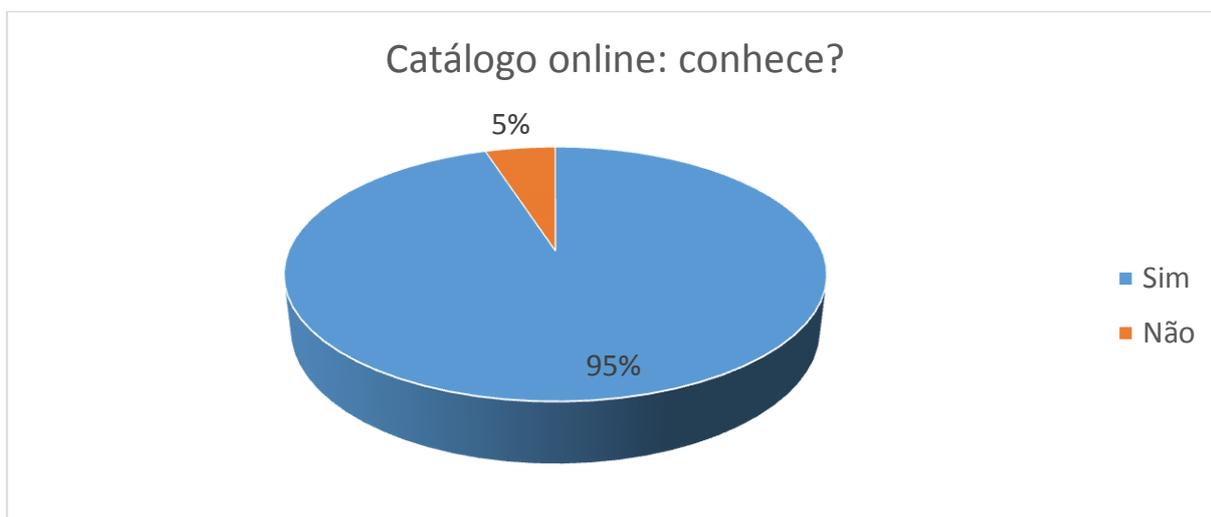
A maioria dos usuários entrevistados na BC da FURG e na Biblioteca do Campus Bagé da UNIPAMPA são jovens discentes da graduação presencial, do gênero feminino, com idade até 20 anos, que frequentam a biblioteca mais de uma vez por semana, e que possuem uma boa comunicação com os bibliotecários. Eles consideram bom o atendimento presencial e o atendimento a distância que recebem da biblioteca.

A infraestrutura da BC da FURG foi considerada muito boa pelos entrevistados e a da Biblioteca da UNIPAMPA foi considerada boa. Em relação à busca pela informação no catálogo online das bibliotecas, os usuários da FURG informaram que frequentemente encontram a informação desejada, enquanto que os

usuários da UNIPAMPA informaram que isso ocorre as vezes. Entretanto em ambas as instituições os usuários informaram não precisar de ajuda para pesquisar nas bases de dados.

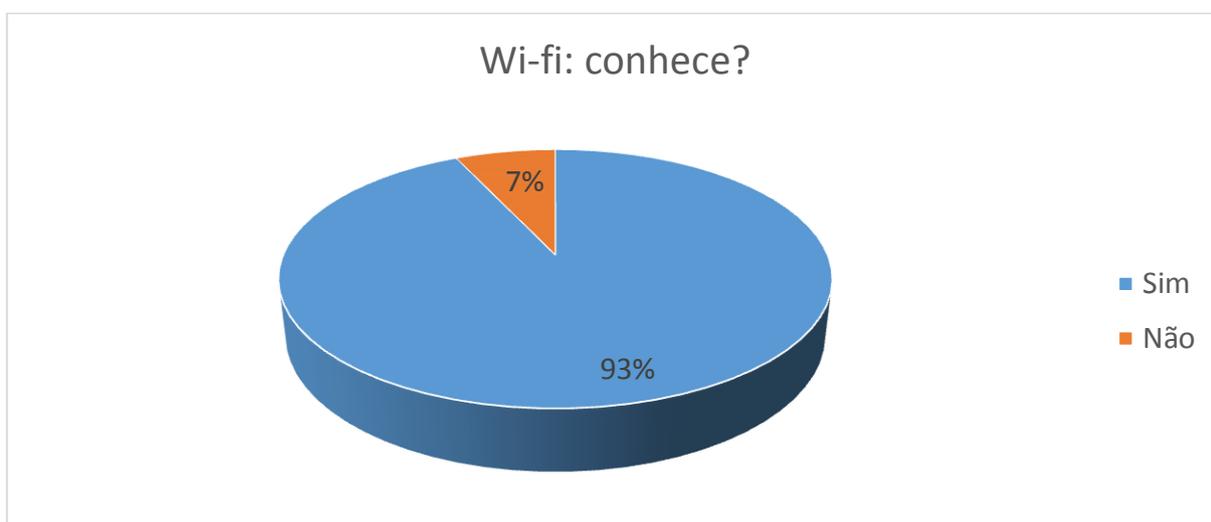
Em relação à avaliação dos serviços e produtos ofertados nas bibliotecas pelos usuários constatou-se que: de acordo com a tabela dos produtos e serviços oferecidos pela BC da FURG os serviços e produtos que os usuários conhecem são: Catálogo Online, Wi-fi, Acervo e o Sistema da Biblioteca ARGO, conforme consta nos gráficos a seguir:

Gráfico 3 - Catálogo online



Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 4 - Wi-fi



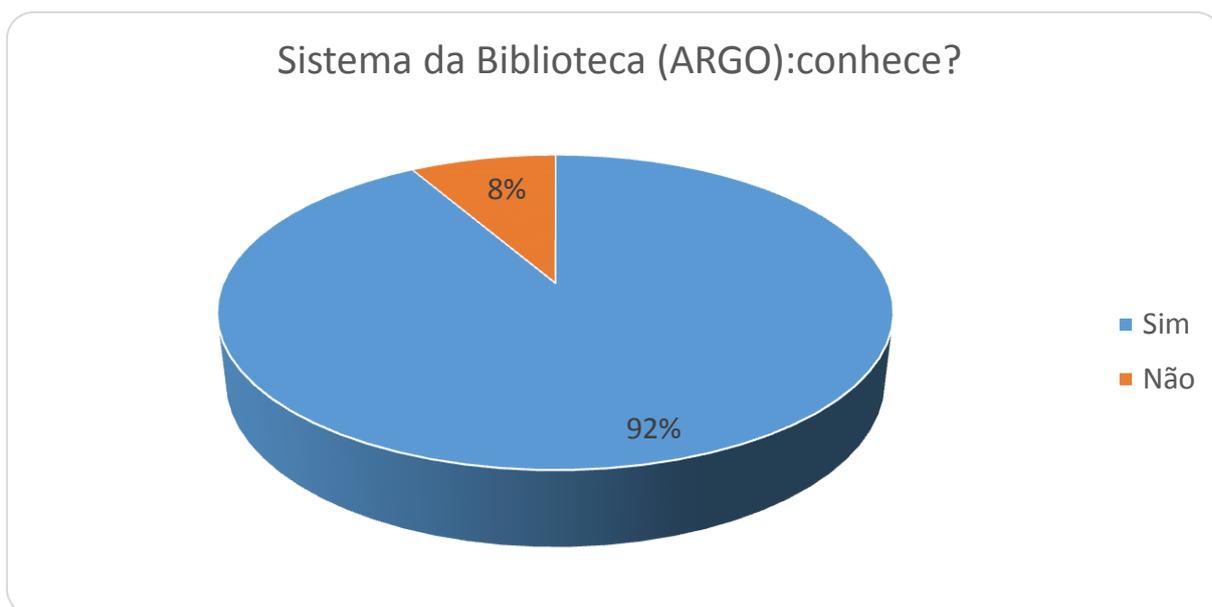
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 5 - Acervo



Fonte: Da autora (2017).

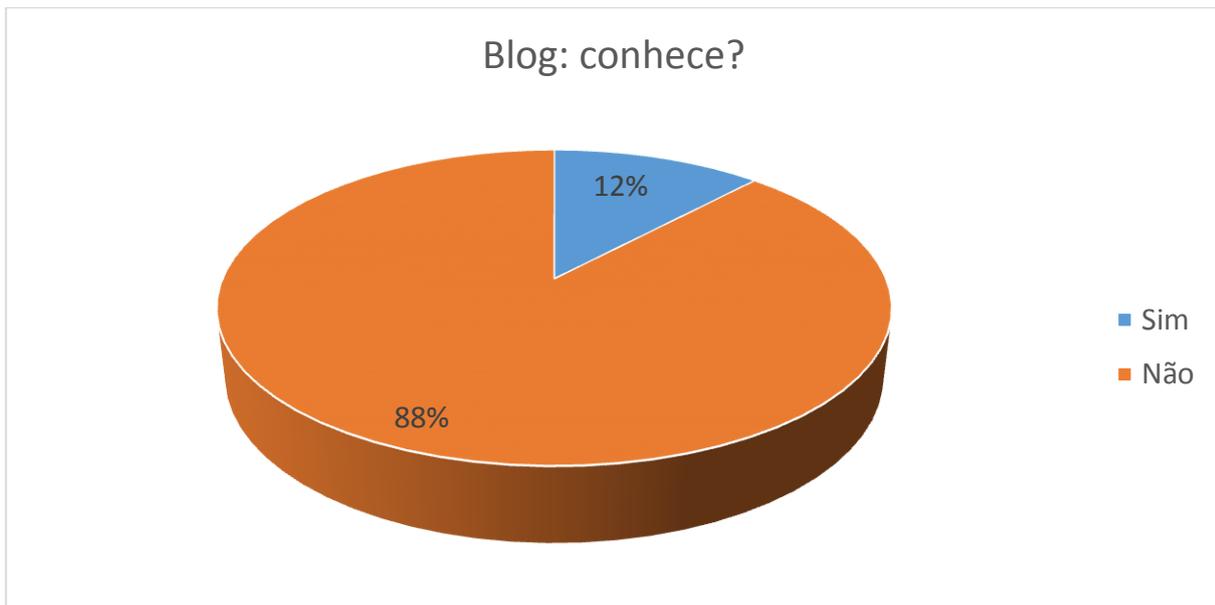
Gráfico 6 - Sistema da biblioteca (ARGO)



Fonte: Da autora (2017).

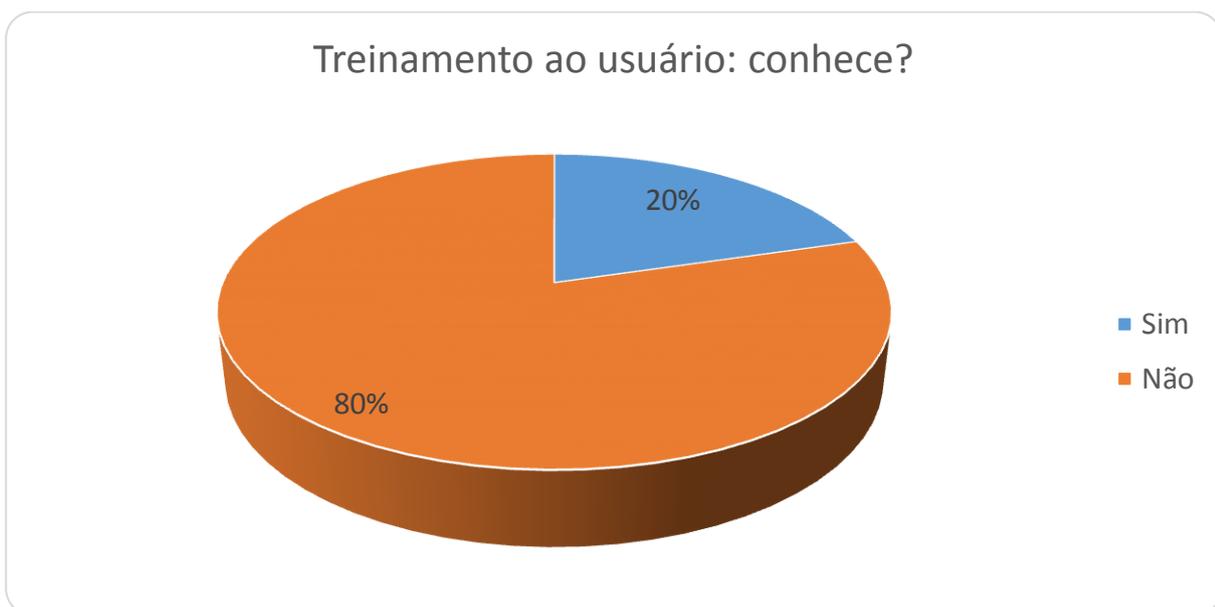
E os produtos e serviços mais desconhecidos são: Blog (88%), Treinamento ao usuário (80%), Repositório Digital Institucional (80%).

Gráfico 7 - Blog



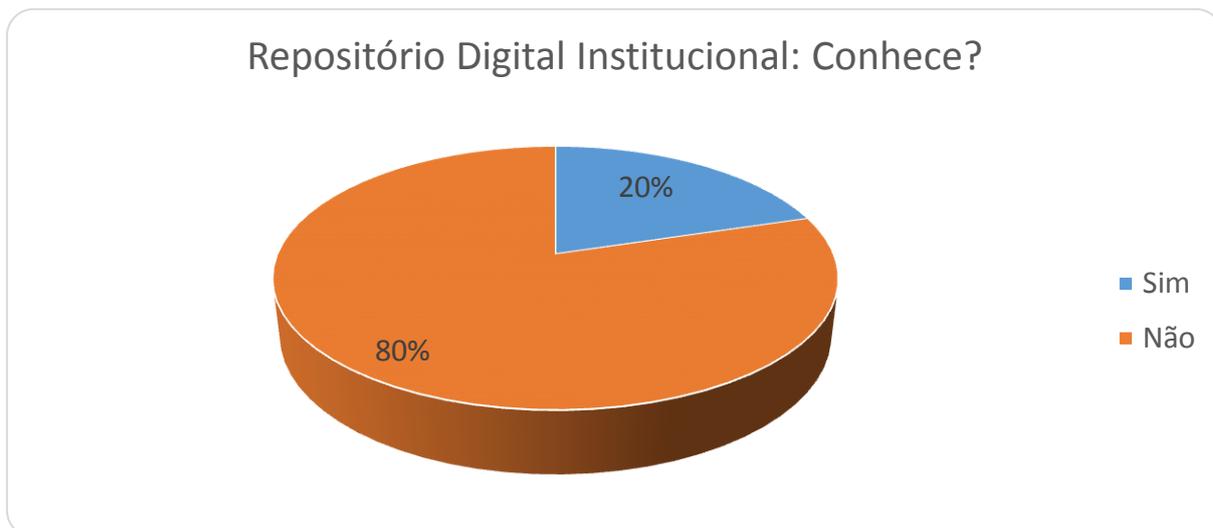
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 8 - Treinamento ao usuário



Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 9 - Repositório Digital

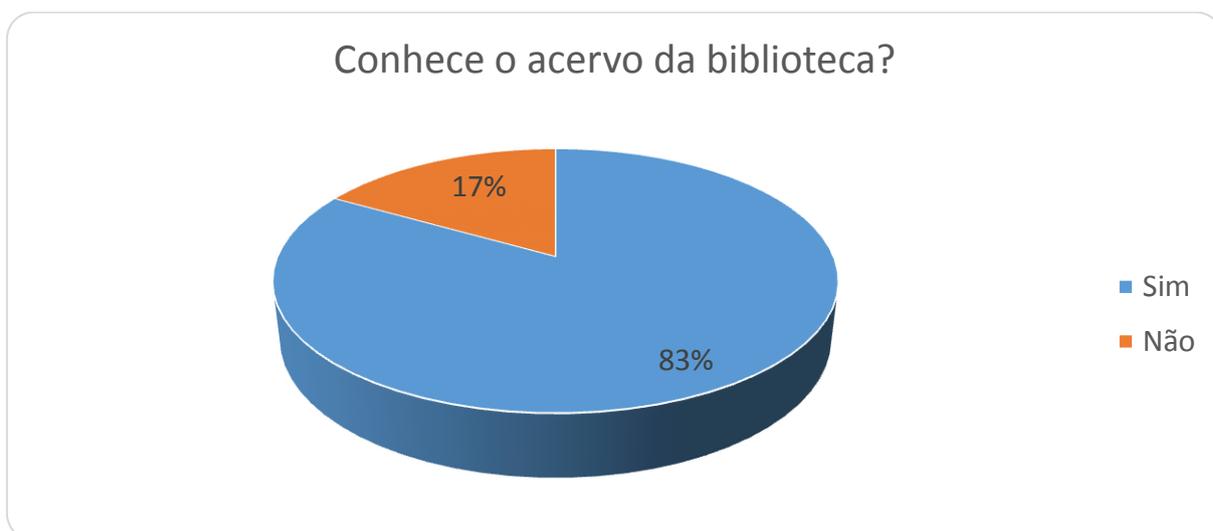


Fonte: Da autora (2017).

Ficou constatado que de um total de 17 produtos e serviços, 11 os usuários desconhecem. Os participantes deram grau baixo de importância para os seguintes produtos e serviços: Blog (94%), Redes Sociais do SIB (45%), e Periódicos (35%).

Vale ressaltar que destes produtos e serviços mais desconhecidos o treinamento ao usuário é de suma importância para aprendizagem dos usuários das ferramentas disponíveis satisfazer suas necessidades informacionais.

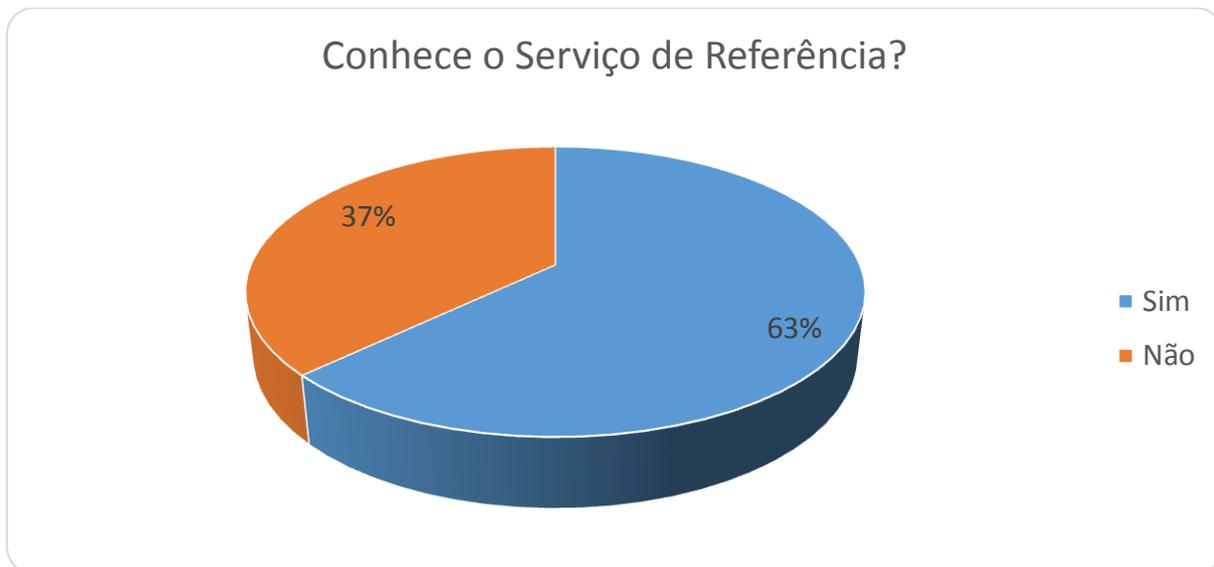
Gráfico 10 - Acervo, conhece?



Fonte: Da autora (2017).

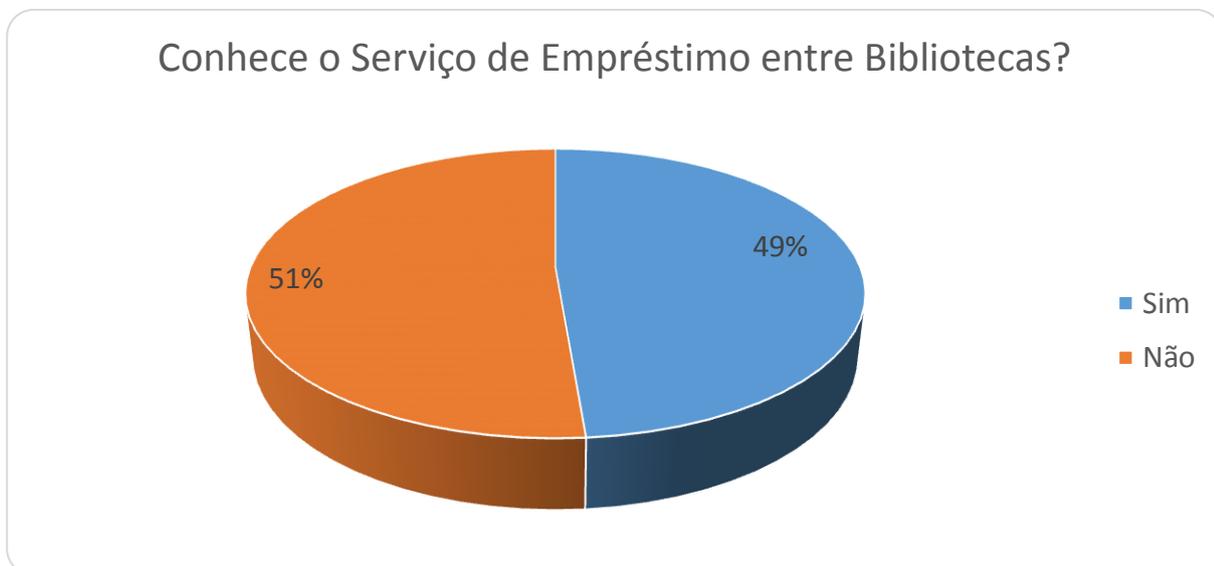
Na tabela dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca da UNIPAMPA ficaram evidenciados os produtos e serviços que os usuários mais conhecem e usam e que são eles: Acervo, Serviço de Referência, Empréstimo entre Bibliotecas, Catálogo Online, Sistema da Biblioteca SIE conforme consta nos gráficos abaixo.

Gráfico 11 - Serviço de referência



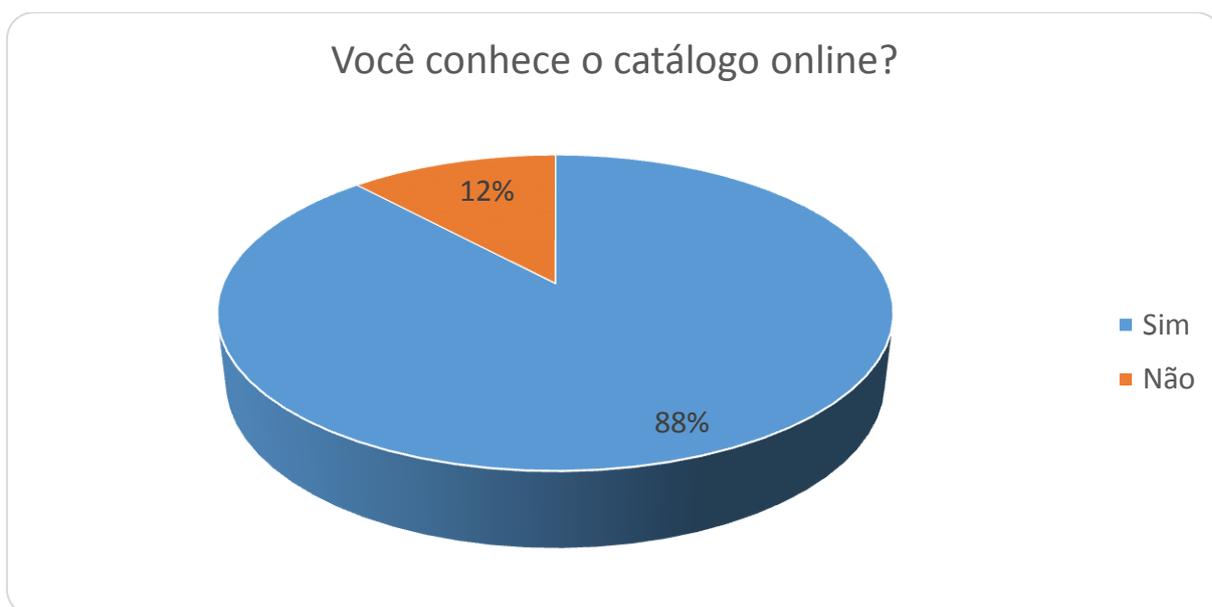
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 12 - Empréstimo entre bibliotecas



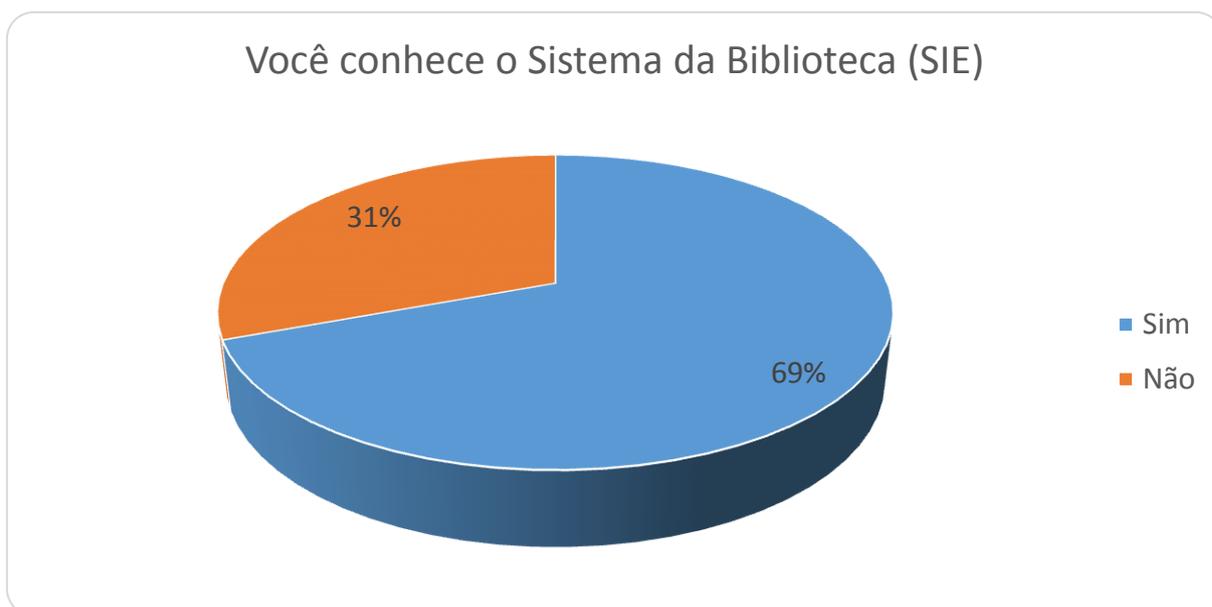
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 13 - Catálogo online



Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 14 - Sistema de Bibliotecas (SIE)

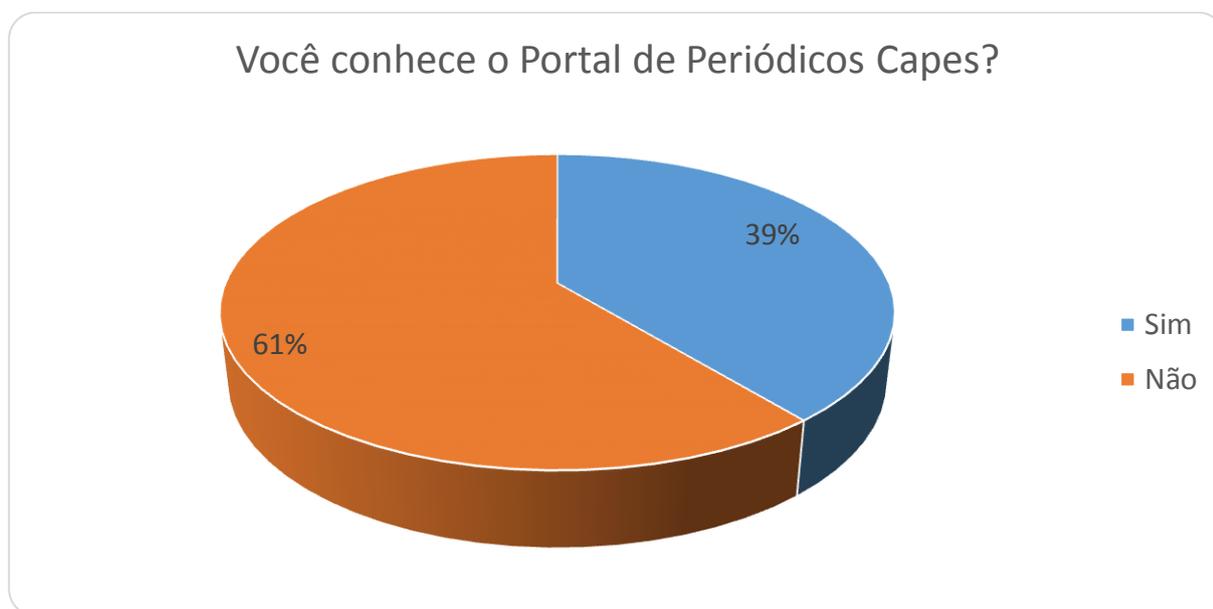


Fonte: Da autora (2017).

Os produtos e serviços que os usuários menos conhecem e, conseqüentemente, não usam são: Portal de Periódicos Capes, Biblioteca Digital de

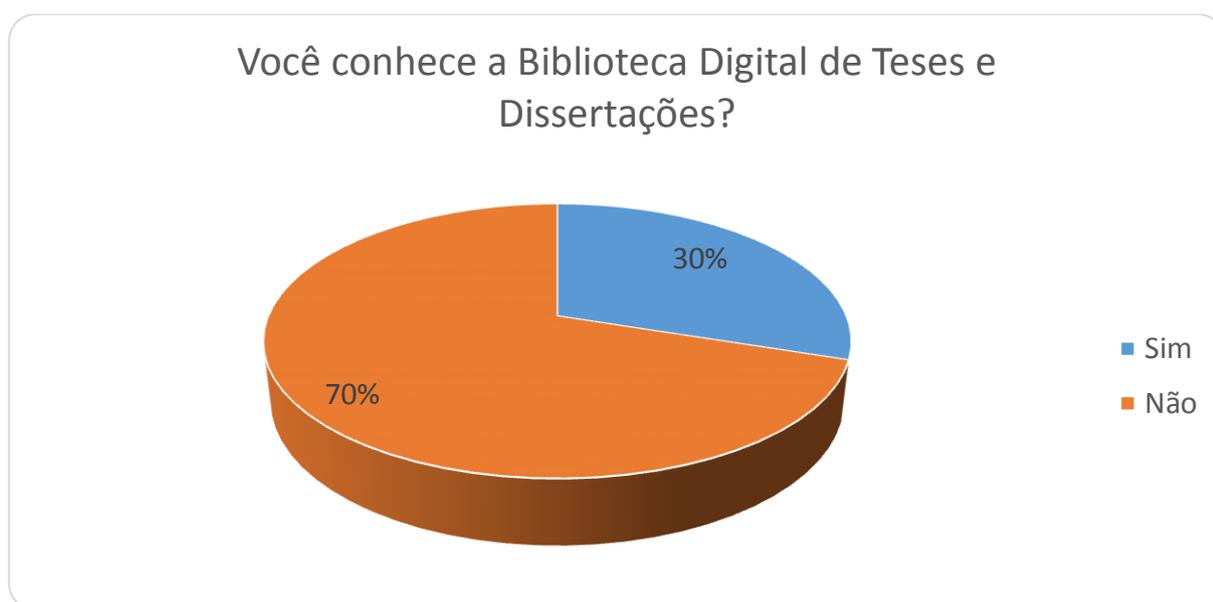
Teses e Dissertações – BDTD, E-books, Bases de dados, Website do SISBI, Redes Sociais do SISBI, Periódicos, treinamento ao usuário e Repositório Digital Institucional conforme consta nos gráficos abaixo.

Gráfico 15 - Portal de periódicos Capes



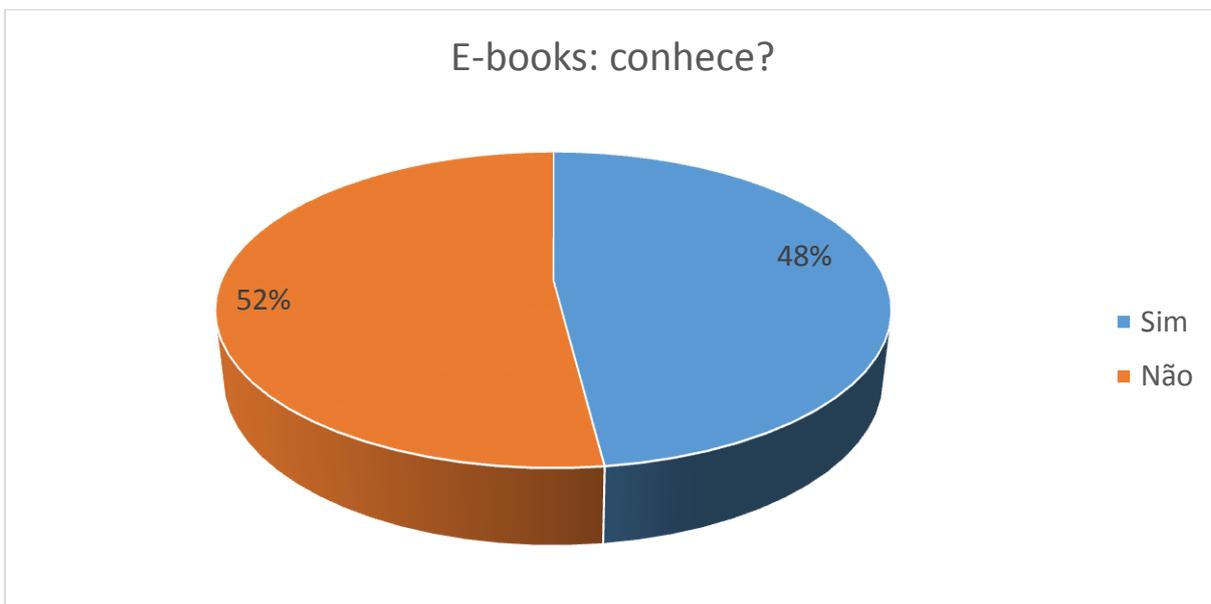
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 16 - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações



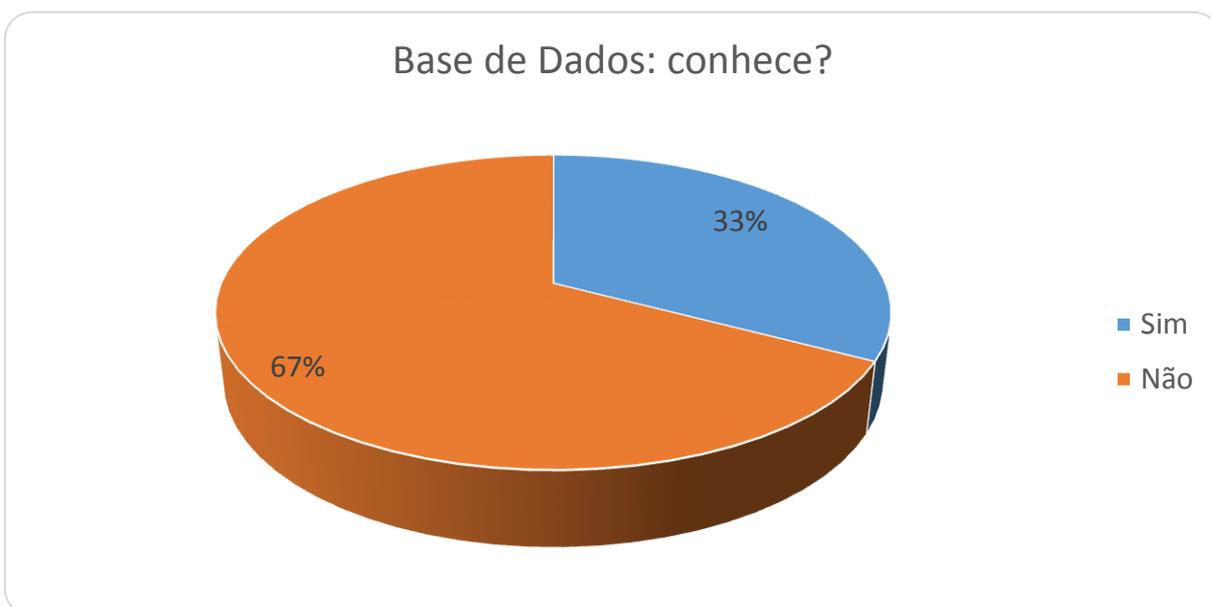
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 17 - E-books



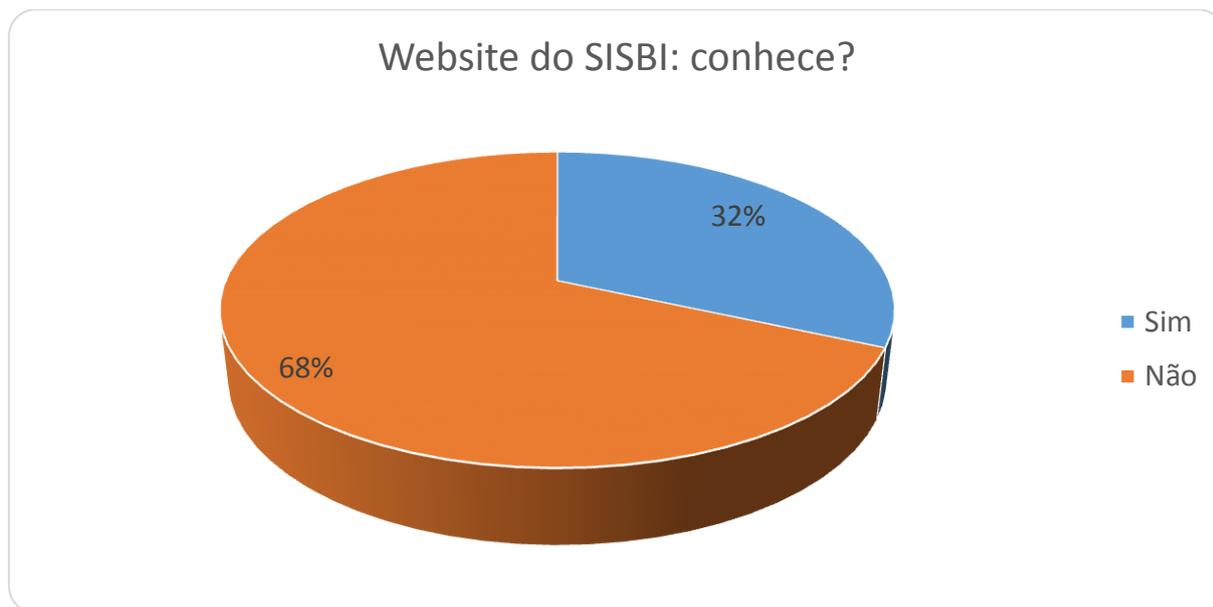
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 18 - Bases de dados



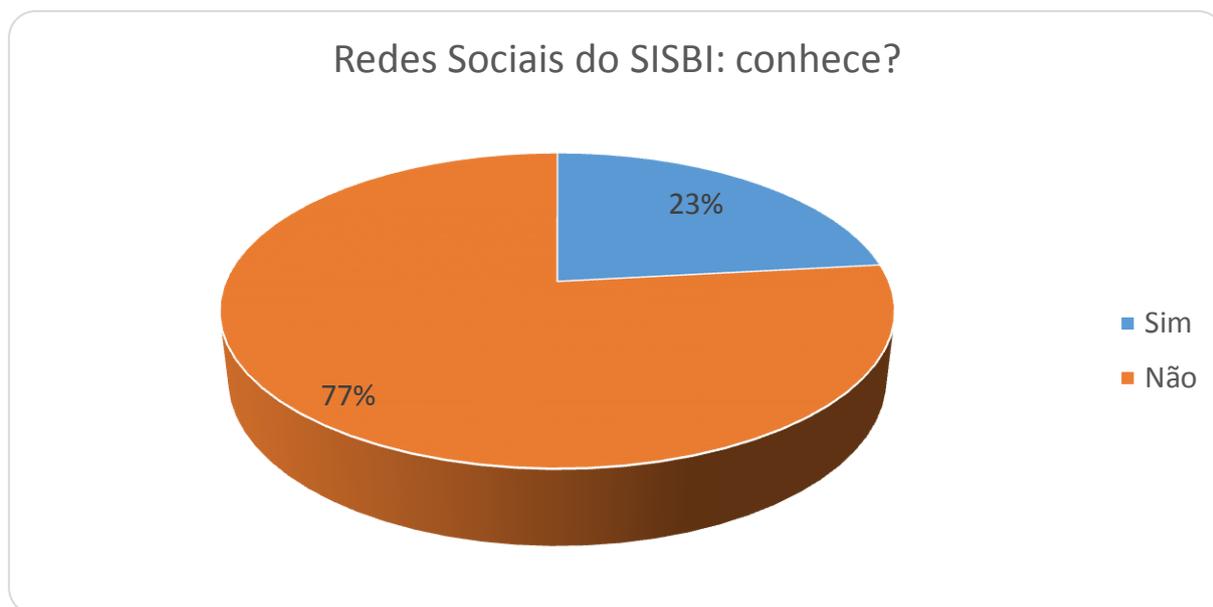
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 19 - Websites do SISBI



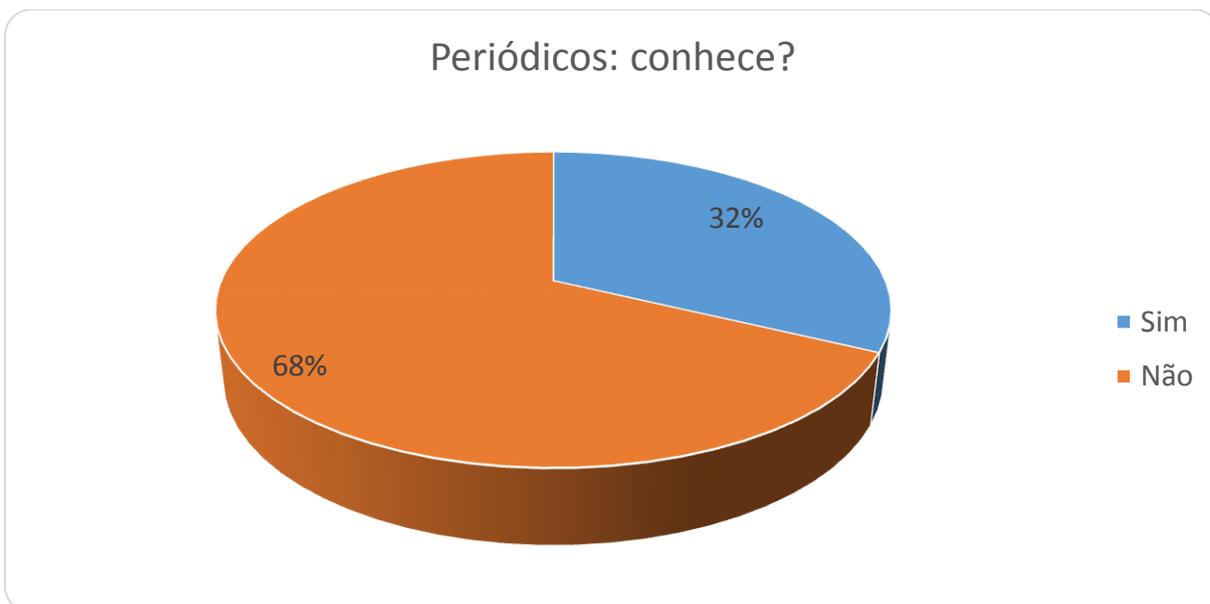
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 20 - Redes sociais do SISBI



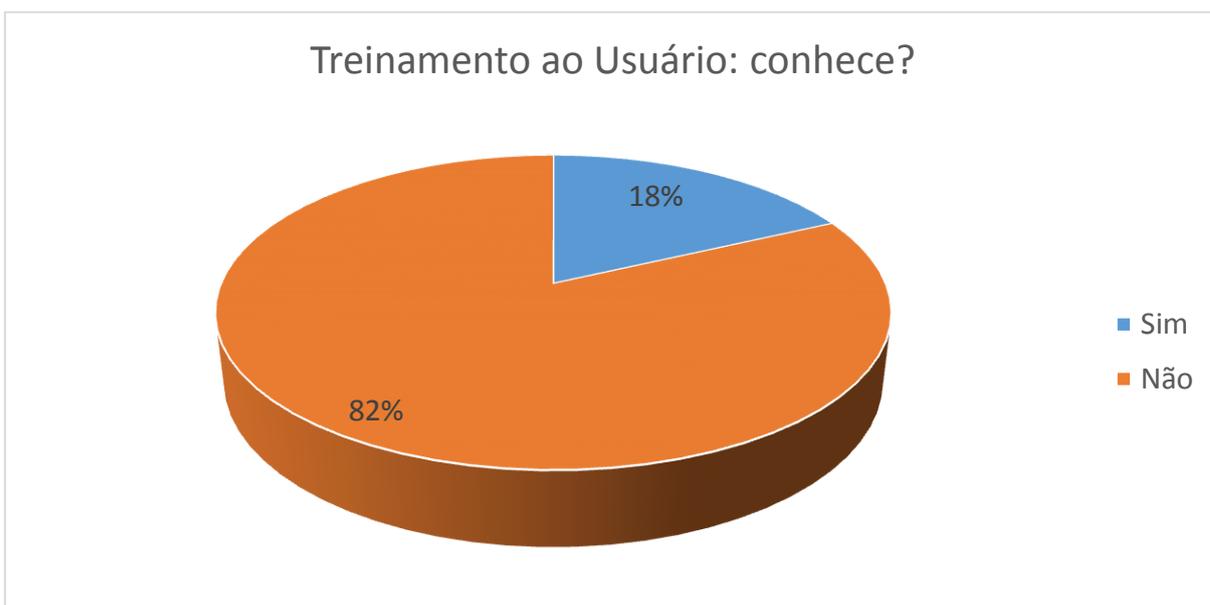
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 21 - Periódicos



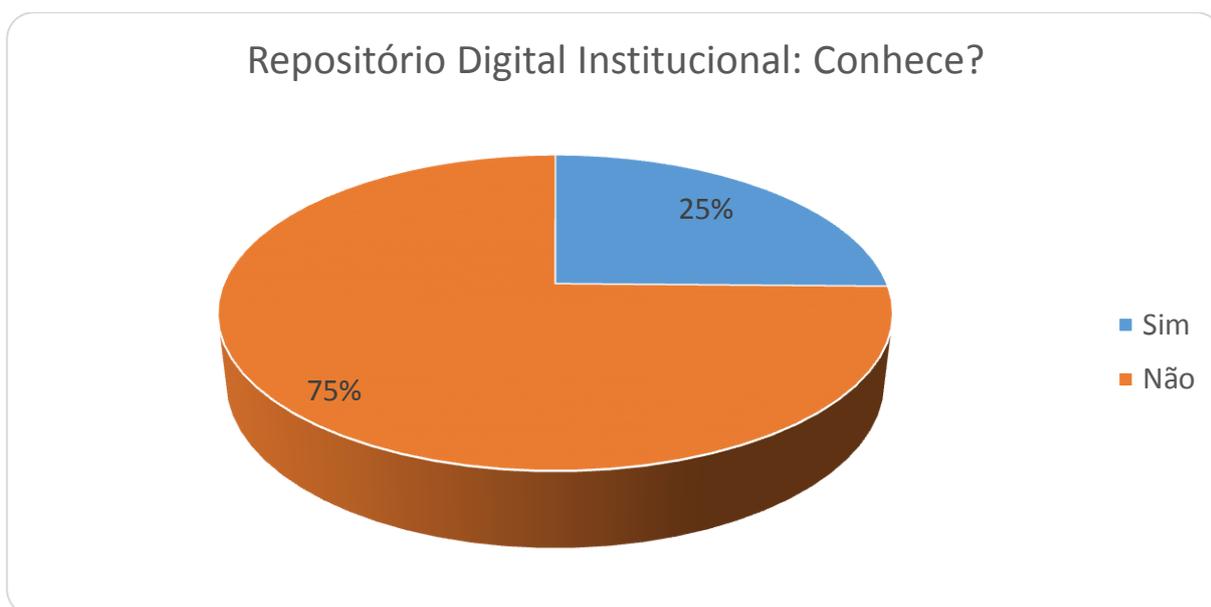
Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 22 - Treinamento ao usuário



Fonte: Da autora (2017).

Gráfico 23 - Repositório Digital Institucional



Fonte: Da autora (2017).

Sendo assim, na UNIPAMPA de um total de 15 produtos oferecidos, 9 os usuários desconhecem. Observa-se, no Gráfico 20 e no Gráfico 22, que os serviços mais desconhecidos são: as redes sociais (77%) e o treinamento ao usuário (82%). As redes sociais receberam o grau de importância baixo pela maioria dos entrevistados. Isso evidencia a necessidade de avaliar e divulgar mais esse serviço.

O uso das redes sociais é um aspecto que tem impactado as bibliotecas contemporâneas, pois é possível por meio destas realizar a mediação e a disseminação da informação, de modo que os distintos públicos tenham acesso às informações que a biblioteca julga importante. Mas para isso, é necessário que os profissionais que atuam na biblioteca tenham aprendido a *linguagem das redes*, a qual exige criatividade, direcionamento e segmentação, ou seja, é preciso direcionar a criação de serviços e produtos informacionais específicos para cada grupo de usuários, e para isso pode valer-se das tecnologias de informação e comunicação (VALENTIM, 2016).

Uma das possibilidades de atuação do bibliotecário do século XXI é ser um educador, ou seja, atuar na utilização de ferramentas sociais para treinar os usuários da biblioteca. O mesmo possui competências de informação para a resolução de questões da era social em que se vive, já que possui conhecimento da utilização da

informação de maneira eficaz e ética. O bibliotecário alimenta, fornece informações e recursos sobre a biblioteca na web social, promove e mantém conversas significativas dentro do ecossistema digital (GOTTSCHALG-DUQUE, 2016).

6 CONCLUSÕES

Esse estudo comparativo objetivou compreender quais são os limites e potencialidades da gestão bibliotecária na utilização das tecnologias em rede como elemento facilitador do acesso à informação aos usuários de bibliotecas universitárias híbridas. Partiu-se do pressuposto que, devido ao impacto das tecnologias em rede, as bibliotecas universitárias estão com dificuldades para atender as necessidades informacionais de seus usuários, considerando o contexto híbrido em que se encontram.

Essa pesquisa considerou o contexto híbrido, na atualidade, das bibliotecas universitárias da FURG e da UNIPAMPA, dando um enfoque maior ao uso das tecnologias em rede. Isso incluiu a estrutura, os recursos humanos, a prestação de serviços, a integração de tecnologias em rede, os direitos autorais, gestão de pessoas nessas unidades, assim como, a mudança do comportamento informacional dos usuários.

As bibliotecas universitárias híbridas apresentam uma variedade de produtos e serviços nos quais o bibliotecário deve atuar. E essa atuação, por ser diversificada exige o acréscimo de novas competências como: culturais, educacionais e tecnológicas. É através do desenvolvimento dessas competências que a gestão dessas bibliotecas pode atingir níveis satisfatórios, no que se refere ao atendimento das necessidades informacionais dos seus usuários.

Sendo assim, os limites e potencialidades da gestão bibliotecária na utilização das tecnologias em rede como elemento facilitador do acesso à informação aos usuários de bibliotecas universitárias híbridas pesquisadas estão relacionados a alguns fatores que podem tanto interferir, como também promover o acesso à informação nessas unidades.

Observou-se através das respostas obtidas no instrumento de coleta de dados, que os bibliotecários, o pessoal de apoio das bibliotecas e os usuários consideram importante o uso das tecnologias em rede como elemento facilitador para o acesso à informação. Das principais tecnologias utilizadas nas bibliotecas híbridas pesquisadas destacam-se: os catálogos online (*Online Public Access Catalog – Opac*); e-mail; página do Sistema de Bibliotecas, o uso de redes sociais; tablets, smartphones, wi-fi, e-books, versão móvel do sistema da biblioteca (para consultas, reservas e renovações do catálogo Opac) formatado para dispositivos

móveis; sensores antifurto, leitores de códigos de barras, scanner e lupa para deficientes visuais.

Embora a biblioteca central da FURG, e a biblioteca da UNIPAMPA do Campus Bagé ofereçam quase que os mesmos serviços, e possuam uma 'boa' infraestrutura, ainda assim, as mesmas apresentam algumas dificuldades para satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários, tendo em vista que a maioria dos entrevistados informou que desconhece os produtos e serviços que são ofertados pelas unidades.

Vale ressaltar que as entrevistas ocorreram no início do ano, momento esse que muitos jovens estão ingressando na Universidade. Entretanto, no momento das entrevistas foi constatado que até mesmo os discentes veteranos desconheciam os produtos e serviços das unidades.

A fala dos entrevistados demonstra que falta uma divulgação mais efetiva do que é ofertado a eles, assim como treinamentos mais regulares considerando as especificidades de cada grupo de usuários das unidades. Alunos da graduação podem necessitar de uma informação diferenciada dos alunos da pós-graduação, assim como os alunos dos cursos a distância, os professores e técnicos dessas instituições.

Uma questão que foi levantada pelos bibliotecários da FURG e UNIPAMPA, diz respeito à falta de recursos humanos e verba para desenvolver um trabalho mais efetivo que satisfaça as necessidades informacionais dos usuários. A situação econômica atual do país fez com as universidades federais sofressem grandes cortes no seu orçamento anual, e isso conseqüentemente afetou também o trabalho desenvolvido por esses profissionais nas bibliotecas. Falta verba para compra de livros, aparelhos, mobiliário, e até mesmo para a contratação de novos servidores.

Entretanto, é importante que os bibliotecários gestores, com os recursos que possuem, desenvolvam programas de capacitação de suas equipes e dos usuários, de modo que esses se sintam aptos para fazer um bom uso das tecnologias disponíveis. Falta a essas bibliotecas um planejamento que permita uma aproximação maior do usuário, de modo que os seus serviços e produtos sejam customizados para grupos específicos de usuários.

É importante que haja uma interação entre bibliotecário, usuário e informação, assim como, é necessário melhorar o sistema de gerenciamento dessas unidades, de modo que ocorra a integração de mídias, para que não haja a incompatibilidade

entre as diversas fontes de informações, e permita o acesso dos usuários finais à informação.

Sendo assim, entende-se que para satisfazer as necessidades desse público é necessário um planejamento estratégico para médio ou longo prazo, voltado para o futuro, com a missão e a visão da biblioteca, evidenciando a razão de ser da mesma. E este planejamento deve envolver toda a equipe da biblioteca para lhe conferir mais credibilidade, bem como para obter o compromisso necessário para sua implementação e execução.

Através da aplicação do planejamento estratégico será possível alinhar os objetivos da biblioteca aos da instituição na qual ela está vinculada propiciando a necessária valorização dos processos e das atividades desenvolvidas, contemplando, assim, um trabalho mais efetivo de marketing dos produtos e serviços que são oferecidos, assim como, a constante avaliação desses, para que os usuários possam conhecer melhor e opinar sobre o que é ofertado a eles.

Ambas as instituições apresentam alguns limites no que se refere ao uso das tecnologias em rede como: baixa velocidade da Internet, falha no Sistema de Administração da biblioteca, desconhecimento por parte dos usuários dos serviços ofertados, falta de frequência na realização de estudo do usuário para conhecer melhor o público alvo e real de suas unidades; oferta de serviços que não funcionam bem; profissionais que não participam das capacitações; falta de orçamento para melhorar a infraestrutura das unidades e falta de um trabalho conjunto com bibliotecários e professores, visando promoção e democratização da informação na Universidade.

As bibliotecas pesquisadas estão muito voltadas para o acervo impresso, embora façam uso da tecnologia em rede. Entretanto, ainda enfrentam algumas dificuldades como por exemplo a falta de exemplares em seu acervo. Os usuários não estão satisfeitos com o número de exemplares que compõe o acervo impresso, já que este não é suficiente para a demanda.

Além disso, algumas áreas do conhecimento encontram-se desatualizadas. Nesse sentido, a BC da FURG, segundo a sua chefia, já está se organizando para disponibilizar e-books para o seu público usuário. Na Biblioteca da UNIPAMPA ainda não há previsão para a assinatura de e-books atualizados para o atendimento desta demanda.

O conhecimento é uma propriedade emergente da interação entre as pessoas. Isso significa dizer que os indivíduos estão cada vez mais conectados e o aumento do grau de conectividade gera condições de surgimento de novos conhecimentos. A conectividade se faz presente na BU híbrida, por isso é através a mesma que se torna possível a ampliação e o alcance do conhecimento.

Em relação aos usuários de bibliotecas universitárias não é diferente, já que eles estão sempre conectados, compartilhando informações. E nesse compartilhar, seja de forma presencial ou remota, aprendem uns com os outros constroem e “fazem” a gestão do conhecimento.

Os usuários das bibliotecas pesquisadas demonstraram a necessidade de estarem conectados para a obtenção de informação para a construção de conhecimento. Isso se traduz através do acesso de qualidade à Internet, de uma boa infraestrutura e de profissionais qualificados para realizarem a mediação da informação para os mesmos.

Constatou-se que nas BUs Federais, embora os usuários busquem a informação rápida e atualizada através de seus notebooks e dispositivos móveis, ainda há muita busca da informação impressa. E é aí que se dá a transição híbrida destas bibliotecas, pois ao mesmo tempo em que oferecem serviços e produtos através da Rede, elas preservam seu acervo impresso, que ainda é muito usado pelos usuários. Neste contexto as tecnologias em rede promovem a interatividade entre biblioteca, bibliotecário e rede, e proporcionam a facilitação do acesso à informação.

As potencialidades que as tecnologias em rede possibilitam estão relacionadas, também, à promoção da cooperação e da colaboração como estratégia para contornar as dificuldades enfrentadas pelas unidades; à interação com o público usuário, visando conhecer mais suas necessidades informacionais; à facilitação do trabalho desenvolvido pelos bibliotecários e equipe de apoio das bibliotecas; à facilidade na disseminação da informação, entre outras.

Portanto, ao pesquisar o Sistema de Bibliotecas da UNIPAMPA, sugere-se que seja realizado um planejamento estratégico voltado para o futuro em que os bibliotecários, o pessoal de apoio e seus usuários estejam inclusos, e que através desse haja uma maior interação, possibilitando assim, um melhor uso da informação disponibilizada aos usuários.

Percebe-se que hoje o SISBI da UNIPAMPA não está alcançando seus usuários como poderia, tendo em vista os problemas institucionais já citados anteriormente que dificultam o trabalho desenvolvido pelos bibliotecários e equipe de apoio nas unidades. O Sistema de Bibliotecas da FURG – SIB vem se organizando para a realização de estudo de seus usuários, e também está promovendo campanhas e capacitações visando conhecer melhor o seu público, atualizar a sua equipe e promover os produtos e serviços que são ofertados aos seus usuários.

Acredita-se que a realização anual de estudo de usuário é de suma importância para que essas bibliotecas realizem estratégias para se aproximarem ainda mais do público usuário de suas bibliotecas, e realizarem um planejamento estratégico efetivo que promova ainda mais seus produtos e serviços.

Nas duas bibliotecas pesquisadas constatou-se que se faz necessário que os bibliotecários queiram se capacitar para oferecer um serviço satisfatório aos seus usuários, e que queiram desenvolver mais projetos e programas de capacitação com os recursos financeiros e humanos que possuem. Sabe-se que para isso, eles devem estar motivados e possuir a disponibilidade necessária para desenvolver juntamente com a Coordenação de Bibliotecas um trabalho mais efetivo.

O bibliotecário moderno, dentre os vários desafios já citados nesse estudo, precisa desenvolver novas habilidades voltadas para o uso das tecnologias digitais, ser adaptável, flexível, assertivo, além de saber gerir pessoas, e ter iniciativa para conhecer melhor as inovações que surgem ao longo da sua prática profissional. E acima de tudo centrar-se nas pessoas, pois é através do diálogo, da interação desenvolvida que poderá alcançar resultado satisfatório nas atividades que exerce.

REFERÊNCIAS

A BIBLIOTECA HÍBRIDA: VANTAGENS SOBRE A BIBLIOTECA VIRTUAL, 18.02.2014, Mauricio. Disponível em: <<http://mauricio.amormino.com.br>>. Acesso em: 10 set. 2015. Acesso em: 15 out. 2015.

ABDALA, C. V. M; ANDRADE, V. A. de. Recuperação de informação baseadas em clusters. **Revista da USP**, São Paulo, n.80, p.54-61, dezembro/fevereiro, 2008-2009.

ABRÃO, E. Y. Considerações em torno do direito autoral no mundo digital. In: VALLE, R. R. do (Org.). **E-dicas: o direito na sociedade de informação**. São Paulo: Usina do Livro, 2005.

ALCÂNTARA, F. L. C.; BERNADINO, M. C. R. O papel da biblioteca universitária como mediadora no processo de ensino-aprendizagem nas bibliotecas universitárias de Juazeiro do Norte – CE. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO - EREBD N/NE, 15., 2012, Cariri. **Anais...** Cariri: UFC, 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/2016>>. Acesso em: 10 set. 2015.

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

AMANTE, M. J. O bibliotecário como gestor do conhecimento: o caso dos repositórios. **RECIIS**, v. 8, n. 2, p. 243-254, jun. 2014. Disponível em: <<https://www.reciis.iciict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/viewFile/636/1276>>. Acesso em: 10 set. 2015.

AMARAL, S. A. do. Websitess: uso de tecnologias no cumprimento das funções da biblioteca. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 15-40, jul./dez. 2005.

ANGLADA, L. Son las bibliotecas sostenibles em um mundo de información libre, digital y en red?. **El Profesional de la informacion**, v. 23, n. 6., p. 603-611, nov./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2014/nov/07.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2017.

ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 25, p. 801-817, set./dez. 2008.

ARANTES, N. **Sistemas de gestão empresarial: conceitos permanentes na administração de empresas válidas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

ARAÚJO, W. S.; LOUREIRO, J. M. M.; FREIRE, G. H. A. Bibliotecas, usuários e tecnologias info-comunicacionais: perspectivas e transformações. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 7, n. 2, p. 65-77, ago./dez. 2014. Disponível em:

<<http://basesSIBi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/download/38935>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

ARÉVALO, J. A. La biblioteca em proceso de cambio. **Bid: textos universitáris de biblioteconomia i documentació**, Barcelona, n. 36, jun. 2016. Disponível em: <<http://bid.ub.edu/es/36/arevalo.htm>>. Acesso em: 20 jun. 2016.

ASSIS, C. C.; MAIA, L. C. G. Análise do perfil de liderança do bibliotecário gestor na cidade de Goiânia – GO. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 185-205, jan./abr. 2014.

BARBALHO, C. R. S. Estrutura organizacional de bibliotecas universitárias: subsídio para sua composição. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais...** Gramado: UFRGS, 2012. p. 1-14.

BARBALHO, C. R. S.; SILVA, C. M. T. de S. C. da; FREITAS, K. A. de A. **Gestão de bibliotecas**: um estudo sobre o perfil do bibliotecário-gestor na cidade de Manaus. [s.d.]. Disponível em: <http://www.geocities.ws/biblioestudantes/texto_52.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2016.

BARROS, M. F. M. Biblioteca universitária e inovação: gestão do conhecimento, empreendedorismo e qualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: UNICAMP, UNESP, USP, 2008.

BARTALO, L.; DI CHIARA, I. G.; CONTANI, M. L. Competência informacional: suas múltiplas relações. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ENANCIB, 2013.

BARTALO, L.; MARCONDES, S. M. **O comportamento informacional na gestão acadêmica de uma universidade pública**. Londrina: UEL, 2009.

BASTOS, R. de. **Análise do serviço de referência das bibliotecas universitárias do sistema de bibliotecas da UFRGS**: a percepção do bibliotecário. 2013. 81 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

BERALDO, V. V. Geração Alpha e o futuro da educação. **Revista Tutores: Educação Multidisciplinar**, v. 7, dez. 2015. Disponível em: <<https://tutores.com.br/blog/geracao-alpha-e-o-futuro-da-educacao/>>. Acesso em: 15 fev. 2017.

BIBLIOTECA CENTRAL DA UFSM. **Histórico**. 2017. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/biblioteca/index.php/biblioteca/historico>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

BEFFA, M. L. Proteção dos direitos autorais das bibliotecas. 2016. 47 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2016.

BISCALCHIN, A. C. S; ALMEIDA, M. A de. Apropriações sociais da tecnologia: ética e netiqueta no universo da infocomunicação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 193-207, jan./jun. 2011.

BITTAR, C. A. **Direito do autor**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1994.
BITTAR, C. A. **Direitos de autor**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.

BLATTMANN, U. **Bibliotecas acadêmicas na educação à distância**. Florianópolis: UFSC, s.d. Disponível em: <snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t144.doc>. Acesso em: 10 set. 2015.

BDTD. **Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações**. 2017. Disponível em: <www.bdtb.ibict.br/vufind/>. Acesso em: 20 ago. 2017.

CANFORA, L. **A biblioteca desaparecida**: histórias da biblioteca de Alexandria. São Paulo: Companhia das Letras, 1989.

CAPES. **Periódicos Capes**. 2017. Disponível em: <www.periodicos.capes.gov>. Acesso em: 20 ago. 2017.

CARDOSO, K. G. Estudo do processo de busca de informação de usuários da biblioteca do Instituto de Física da Universidade Federal Fluminense. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 2683-2693.

CARRIÓN GÚTIEZ, A. Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las bibliotecas: nuevos usuarios y nuevos servicios. In: REUNIÓN NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS DE LA ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECARIOS GRADUADOS DE LA REPUBLICA ARGENTINA, 35., 2001, Buenos Aires. **Anais...** Buenos Aires: ???, 2001.

CARVALHO, I. C. L. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Interciência, 2004.

CARVALHO, L. M.; SILVA, A. M. da. Impacto das tecnologias digitais nas bibliotecas universitárias: reflexões sobre o tema. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 125-132, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3898>>. Acesso em: 10 set. 2015.

CASTELLS, M. **A era da informação**: economia, sociedade e cultura : o poder da identidade. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 2. p.

CASTELLS, M. **A galáxia da Internet**: reflexos sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

CERETTA, S. B.; FROEMMING, L. M. Geração Z: Compreendendo os hábitos de consumo da Geração Emergente. **Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração**, v. 3, n. 2, p. 15-24, abr./set. 2011.

CHARTIER, R. Do códice ao monitor: a trajetória do livro. **Estudos avançados, IEA/USP**, v. 8, n. 21. p. 185-199, 1994.

CHIAVENATO, I. As organizações e sua administração. In: CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. p. 59-183.

CHIAVENATO, I. Clima organizacional e cultura organizacional. In: CHIAVENATO, I. **Introdução a teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. p. 296-298.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CHOO, C. W. A. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2004.

CORREIA, E. C. D. A apropriação social da Internet pelo bibliotecário catarinense: o retrato de uma década. **Transinformação**, Campinas, v. 24, n. 1, p. 27-37, abr. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v24n1/a03.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2015.

CPD UFSM. **Entenda o SIE**. 2017. Disponível em: <<http://www.cpd.ufsm.br/setor/desenvolvimento>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

CUENCA, A. M. B. et al. Biblioteca virtual e o acesso às informações científicas e acadêmicas. **Revista USP**, São Paulo, n. 80, p. 72-83, 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/revusp/article/viewFile/13717/15535>>. Acesso em: 10 set. 2015.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, p. A07, dez. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 10 set. 2015.

CUNHA, M. B. da. **Biblioteca digital: aspectos econômicos** [online]. Disponível em: <<https://www.google.com.br/amp/slideplayer.com.br/amp/382542/>> acesso em: 20 jun. 2017.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2015.

- CUNHA, M. B. da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p. 2-17, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/221>>. Acesso em: 10 set. 2015.
- CUNHA, M. B. da; DIÓGENES, F. C. B. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontro Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 21, n. 47, p. 100-123, set./dez. 2016.
- CURY, A. **Organização e métodos**: uma visão holística. 7. ed. São Paulo: 2005.
- DANTAS, J. H. Gestão da informação digital na biblioteca central da Universidade de Brasília: relato de experiências. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: UNICAMP, UNESP, USP, 2008.
- DERVIN, B. **Na overview of sense-making research**: concepts, methods and results to date. Dallas, Texas: International Communications Association Annual Meeting, 1983.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2002.
- DI FOGGI, R. A.; COLETTA, T. das G.; CRISTIANINI, G. M. S. Planejamento estratégico em bibliotecas universitárias estaduais públicas do estado de São Paulo: análise, avaliação e proposta de um roteiro. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010.
- DIÓGENES, F. C. B. **Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira**. 2012. 444 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/12305>>. Acesso em: 10 out. 2015.
- DIREITOS AUTORAIS: MÓDULO 1. ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. Brasília: UEPG, 2015. Disponível em: <repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1852/1/Módulo_1_DIREITOS_AUTORAIS.pdf>
- DZIEKANIAK, C. V. Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU): teoria e aplicação. **Biblios**: Revista de Bibliotologia y ciencias de la Información, n. 31, Abr./Jun, 2008. Disponível em: <sisbib.unmsm.edu.pe>. Acesso em: 10 jun.2017.
- DUARTE, E. C. de V. G.; PEREIRA, E. C. (Org.). **Direito autoral**: perguntas e respostas. Curitiba: UFPR, 2009.
- ESPAÑA. Prospectiva 2020. **Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años**. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013.
- FARIA, A. N. **Organização e métodos**. Rio de Janeiro: LTC, 1984.

FERNANDES, C. A. **Análise do discurso**: reflexões introdutórias. São Carlos: Claraluz, 2008.

FERREIRA, A. B. de H. **Aurélio**: século XXI, o dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FERREIRA, D. T. As novas competências do profissional da informação bibliotecário: reflexões práticas. In: MEDONÇA, A. C.; GONÇALVES, C. (Org.). **Biblioteca do século XXI**: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea, 2016. Cap. 3, 79-93.

FERREIRA, S. **A universidade do século XXI**: concepções finalidades e contradições. 2009. 305 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2009.

FERREIRA, S. C. Avaliação da coleção bibliográfica da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 8, n. 1, p. 44-71, 1980.

FERREIRA, L. A.; MAIA, L. C. Gestão da informação em bibliotecas universitárias: as práticas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (SIBi/UFG). **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 18, n. 36, p. 181-202, jan./abr., 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p181>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Avaliações de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF: Associação de Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/download/1559/1560>>. Acesso em: 20 out. 2015.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Livraria Nobel S.A., 1991.

FORESTI, F.; VIERA, A. F. G. A recuperação da informação em dispositivos móveis. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 6-25, 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/26721>>. Acesso em: 20 jun. 2016.

FREIRE, F. G. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez. 2005.

FREITAS, C. H. T. de; ALONSO, K. M.; MACIEL, C. Bibliotecários, bibliotecas e educação à distância: um movimento do tradicional para o digital. In: MILL, D.; MACIEL, C. (Org.). **Elementos para pensar o ensino-aprendizagem contemporâneo**. Cuiabá: EdUFMT, 2013. p. 222-239.

FUJINO, A. **Serviços de Informação no processo de cooperação Universidade/ Empresa**: proposta de um modelo de medição institucional para micro e pequenas empresas. 2000. 178f. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

FUJITA, M. S. L. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/MariangelaFujita.pdf>. Acesso em 10 maio 2016.

FURG. **Página Inicial da Biblioteca**. 2017. Disponível em: <<http://www.biblioteca.furg.br/>>. Acesso em: 15 set. 2017.

GAMA, J. G. de O.; GARCIA, L. G. Direito à Informação e Direitos Autorais: desafios e soluções para os serviços de informação em bibliotecas universitárias. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 151-162, mai./ago. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007587&dd1=b6451>>. Acesso em: 18 mai. 2014.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, mai./ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2015.

GARCIA, M. L. A. **Plano nacional de bibliotecas universitárias**: planejamento e permanência. Rio de Janeiro: FINEP, 1991.

GARMER, A. K. People, Place and Platform. **The Aspen Institute**, 2014. Disponível em: <<http://csreports.aspeninstitute.org/Dialogue-on-Public-Libraries/2014/report/details/0087/Libraries>>. Acesso em: 20 set. 2017.

GAUDÊNCIO, S. M.; MOURA, K. K. C. de F. Bibliotecários na condição de gestores educacionais em ambientes virtuais de aprendizagem: estudo teórico-empírico nos ciberespaços geridos pela UFERSA. **InterScientia**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 124-149, jan./abr. 2013.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Gestión de bibliotecas. Mércia: DM, 2002.

GOOGLE. Imagens “**Prédio da Biblioteca Central da FURG**”. 2017.

GOTTSCHALG-DUQUE, C. Bibliotecas e mídias sociais. In: RIBEIRO, A. C. M. L. R.; FERREIRA, P. C. G. (Org.). **Bibliotecas do século XXI**: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea, 2016. p. ???.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

GUILHEM, C. B.; TORINO, L. P.; TAVARES, H. Um olhar sobre inovação em bibliotecas universitárias: desafios e possibilidades. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UTFPR, 2013. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/786/3/CBBB_Guilhem,%20Cristina%20Benedeti_2013.pdf>. Acesso em: 15 out. 2015.

IFLA/UNESCO. **Manifesto da IFLA/Unesco sobre bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2016.

INATOMI, A. Y.; NASCIMENTO, I. M. do. **O livro eletrônico como marco evolutivo no contexto da história do livro**. 2011. 70 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) - Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/7089/1/2011_AlineInatomi_IsauraNascimento.pdf>. Acesso em: 10 set. 2016.

HALLMANN, R. M. As gerações e suas características. **Administradores**, 17 dez. 2012. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/academicos/as-geracoes-e-suas-caracteristicas/67890/>>. Acesso em: 12 out. 2017.

KLAES, R. R.; PFITSCHER, E. F. **Bibliotecas universitárias: e agora?** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., 1996, Curitiba. **Anais...** Curitiba: UFPR/Biblioteca Central, 1996. Disponível em: <http://www.academia.edu/3225935/Bibliotecas_universit%C3%A1rias_e_agora>. Acesso em: 14 set. 2016.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. Tradução de Ailton Bomfim Brandão. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KULLOCK, E. O que é Geração X?. **Foco em Gerações**, 25 fev. 2010. Disponível em: <<http://www.focoemgeracoes.com.br/index.php/quem-faz-parte-da-geracao-x/>>. Acesso em: 10 set. 2016.

KULLOCK, E. O que é Geração Z?. **Foco em Gerações**, 02 fev. 2011. Disponível em: <<http://www.focoemgeracoes.com.br/index.php/o-que-e-geracao-z/>>. Acesso em: 08 mai. 2011.

KULLOCK, E. Por que as gerações estão no nosso foco?. **Foco em Gerações**, 07 mai. 2010. Disponível em:

<<http://www.focoemgeracoes.com.br/index.php/por-que-as-geracoes-estao-no-nosso-foco/>>. Acesso em: 10 set. 2016.

KULLOCK, E. Valores diferentes geram conflitos em empresas. **Foco em Gerações**, 17 nov. 2010. Disponível em: <<http://www.focoemgeracoes.com.br/index.php/2010/11/17/valores-diferentes-geram-conflitos-em-empresas/>>. Acesso em: 11 jun. 2011.

KULLOCK, E. Você conhece os baby boomers?. **Foco em Gerações**, 24 mar. 2010. Disponível em: <<http://www.focoemgeracoes.com.br/index.php/voce-conhece-os-baby-boomers/>>. Acesso em: 10 set. 2016.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.

LEITÃO, B. J. M. **Grupos de foco**: o uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte complementar à avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da USP. 2003. 142 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

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

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

LOVELOCK, C. H. **Product plus**: produto + serviço = vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1995.

LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L. **Serviços marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

LUZ, R. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

MACIEL, A. C. **Instrumentos para gerenciamento de bibliotecas**. Niterói: EDUFF, 1995.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organização**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

MAIA, M. E.; OLIVEIRA, B. M. J. F. de. Planejamento Estratégico para o Sistema Integrado de Bibliotecas como elemento de ação empreendedora. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Unicamp, 2008.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 44-55, jan/abr. 2007. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/issue/view/58/showToc>>. Acesso em: 15 out. 2015.

MARCONDES, C. H. et. AL. **Bibliotecas digitais: saberes e prática**. 2. ed. Salvador: EDUFBA, 2006.

MARQUES, E. A. A nova biblioteca: o papel e o digital. **Revistas USP**, São Paulo, n. 80, p. 18-27, 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/13711/15529>>. Acesso em: 15 out. 2015.

MARTÍNEZ, F. La biblioteca híbrida: ventajas frente la biblioteca virtual. **Biblogtecarios**, 17 fev. 2014. Disponível em: <<http://www.biblogtecarios.es/fuensantamartinez/la-biblioteca-hibrida-ventajas-frente-la-biblioteca-virtual/>>. Acesso em: 05 set. 2016.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, mai./ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652007000200012&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 10 set. 2016.

MARTINS FILHO, Plínio. Direitos autorais na Internet. **Ci. Inf.**, v. 27, n. 2, p. 183-188, mai./ago. 1998. Disponível em: <www.scielo.br>. Acesso em 20 Jun. 2017.

MARTINS, W. **A palavra escrita**. 3. ed. São Paulo: Ática, 1998.

MASS ARRAYA, E. R.; VIDOTTI, S. A. B. G. **Criação, proteção e uso legal de informações em ambiente World Wibe Web**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 7. ed. São Paulo, Atlas, 2008.

MENEGHEL, S. M. A crise da universidade moderna no Brasil. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 25., 2002, Caxambu. Anais eletrônicos... Caxambu: ANPED, 2002.

MENEZES, M. R. de L. **Avaliação de Serviço de informação: estudo de caso na Biblioteca Central Zila Mamede, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. 2005. Especialização (Gestão Estratégica de Sistema de Informação do Departamento de Biblioteconomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2005.

MIRANDA, A. **A biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática**. Brasília: CAPES/MEC, 1978. Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_.pdf>. Acesso em: 15 out. 2015.

MIRANDA, A.; LEITE, C.; SUAIDEN, E. A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília. **Inclusão Social**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 17-23, mar. 2008. Disponível em:

<http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12672/1/2008_BibliotecaHibrida.pdf>. Acesso em: 10 out. 2015.

MIRANDA, A. L. C. de Globalización y sistemas de información: nuevos paradigmas y nuevos desafíos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 308-313, set./dez. 1996.

MONTEIRO, A. V. et al. Estratégias para a implantação de bibliotecas híbridas como apoio à aprendizagem semipresencial de cursos a distância. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006.

MOREIRA, C. E. C. **Identificação das necessidades de informação no Tribunal Superior do Trabalho sob a ótica da gestão da informação**. 2014. 208 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Ciência da Informação - Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

MORIGI, V. J.; PAVAN, C. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abril. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652004000100014&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 10 set. 2016.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432>>. Acesso em: 25 out. 2016.

MOSTAFÁ, S. P. EAD sim, mas com qual biblioteca?. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 1-11, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2085>>. Acesso em: 25 out. 2016.

NASCIMENTO, M. do S. do. **Qualidade do serviço de bibliotecas universitárias: um estudo comparativo das percepções de usuários de uma biblioteca pública e de uma biblioteca privada**. 2012. 174 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Potiguar, Natal, 2012.

NASCIMENTO, C. M. P; COUTO, A. M. de H. C. de S.; BASTOS, M. M. S. A biblioteca universitária hoje: gerência compartilhada. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <<http://www.ndc.uff.br/OLD2013/repositorio/A%20Biblioteca%20universit%20E1ria%20hoje.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2016.

NASCIMENTO, R. B. do; TROMPIERI FILHO, N.; BARROS, OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, organização & métodos: uma abordagem gerencial**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

NOGUEIRA, Z. F. A importância na interação entre pessoas e organizações. **Administradores**, 08 set. 2010. Disponível em:

<<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-importancia-na-interacao-entre-pessoas-e-organizacoes/47977/>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

NÚÑEZ PAULA, I. Las necesidades de informacion y formación: perspectivas sócio-psicológica e informacional. **Acimed**, Cuba, v. 12, n. 5, set./out. 2004. Disponível em: <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm>. Acesso em: 22 mar. 2017.

OLIVEIRA, S. Choque de gerações ou chocados com as novas gerações?. **Inteligencia**, 26 abr. 2010a. Disponível em: <<http://www.inteligencia.com.br/choque-de-geracoes-ou-chocados-com-as-novas-geracoes/>>. Acesso em: 10 set. 2016.

OLIVEIRA, S. **Geração Y**: o nascimento de uma nova versão de líderes. 1. ed. São Paulo: Integrate, 2010b.

OPPENHEIM, C.; SMITHSON, D. What is the hybrid library?. **Journal of Information Science**, v. 25, n. 2, p. 97-112. 1999. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.114.9779&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 9 jun. 2016.

PACHECO, Emília Mariano Pacheco. **A biblioteca híbrida**: o acesso ao conteúdo das publicações periódicas portuguesas nas bibliotecas universitárias. 2003. 199f. Dissertação (Mestrado em Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais) - Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – ISCTE, Lisboa, Portugal, 2003. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/8986/1/Tese.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2015.

PALADINI, E. P. **Gestão estratégica da qualidade**: princípios, métodos e processos. 2. ed. Porto Alegre: Atlas, 2009.

POBLACIÓN, D. A. et al. Satisfação dos usuários de bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2002.

POTY, E. P. et al. O uso de novas tecnologias aplicadas à biblioteca universitária: um estudo de caso. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, São Luis. **Anais...** São Luis: UFM, 2011.

PRADO, H. de A. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 2003.

PRADO, N. S.; ABREU, J. de. Modelos de organização e gestão das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 10, n. 1, p. 107-123, jan./dez. 2005.

PROSSIGA. Programa de Informação para Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. 2017. Disponível em: <www.prossiga.ibict.br>. Acesso em: 20 ago. 2017.

RAMALHO, F. A. **Receptividad de las bibliotecas universitárias de España y de Brasil ante lãs nuevas tecnologías de la información**. 1992. 502 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, 1992.

RAPOSO, M. de F. P.; SANTO, C. do E. Biblioteca universitária proativa. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 87-101, jul./dez. 2006.

REIS, M. M. de O.; BLATTMANN, U. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 1-17, jan./jun. 2004.

RIBEIRO, R. M. R. Motivação dos recursos humanos em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 71-79, jul./dez. 2004.

RIBEIRO, A. C. M. L. R.; FERREIRA, P. C. G. (Orgs.). **Bibliotecas do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016.

ROWLEY, J. What is information? **Information Services & Use**, v. 18, n. 3, p. 243-254, 1998.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 101-125, jan./abr.1998.

RUCHEL, G. **Bibliotecário: gestor da informação**. 2010. 124 f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso de Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/25757>>. Acesso em: 05 de jul. 2016.

RUSBRIDGE, G. Towards the hybrid library. **D-Lib Magazine**, jul./ago. 1998.

Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>>. Acesso em: 15 out. 2015.

RUSCH-FEJA, D. **Digital libraries: informatioform de zunkunft fur die informationsversorgung und informationsbereitstellung?**. 1999. Disponível em: <<http://www.b-i-t-online.de/archiv/1999-03/fach3.htm>>. Acesso em: 11 nov. 2016.

SALORT, S. G.; MACHADO, M. Desafios da gestão de bibliotecas universitárias associados ao ponto de vista literário. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24.

Maceió, 2011. **Anais...** Maceió: CBBB, 2011. Disponível em:

<<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/61203/000793268.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 25 out. 2016.

SANTA ANNA, J. A biblioteca universitária no presente: de labirinto à encruzilhada em busca da biblioteca híbrida. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 6-18, jan./abr., 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/982/pdf_117>. Acesso em: 14 out. 2015.

SANTA ANNA, J. (Re)pensando o fazer bibliotecário: da posse informacional ao acesso. In: SEMINÁRIO DE INFORMAÇÃO EM ARTE, 3., 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Redarte, 2013.

SANTA ANNA, J.; SIQUEIRA, P. **A tecnologia da informação e seus reflexos no serviço de referência da biblioteca central da UFES**. 2013. 60 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Departamento de Biblioteconomia, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1373/1374>>. Acesso em 14 out. 2015.

SANTIAGO, S. M. N. **Um olhar para educação de usuário do sistema integrado de bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SANTOS, A. R. **Preservação e acesso à informação em bibliotecas híbridas**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: <<http://www.repositorio.uff.br/jspui/handle/1/469>>. Acesso em: 14 out. 2015.

SANTOS, L. C. **Projeto e análise de processos de serviços: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca**. 2000. 110f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

SANTOS, M. S. dos. **Direito autoral na era digital: impactos, controvérsias e possíveis soluções**. 2008. 229 f. Dissertação (Mestrado em Direito das Relações Sociais) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.

SARAIVA, P.; QUARESMA, P. Bibliotecas Universitárias: tendências, modelos e competências. In: CONGRESSO NACIONAL BAD, 12., 2015, Évora. **Anais...** Évora: APBAD, 2015.

SCIELO. 2017. Disponível em: <<http://www.scielo.org/index.php?lang=pt>>. Acesso em: 20 ago. 2017.

SILVA, A. M. da...; AZEVEDO, A. W.; PINHO, F. A. El clima organizacional em las bibliotecas universitárias: um estudio de las bibliotecas setoriales de la Universidad Federal de Pernambuco. **Biblios: Rev. de Bibliotecologia y Ciencias de la Información**, n.60, p.76-90, 2015. Disponível em:<<http://biblios.pitt.edu>

SILVA, J. F. M. da. **Internet – Biblioteca – Comunidade Acadêmica:** conhecimentos, usos e impactos; pesquisa com três universidades paulistas (UNESP – UNICAMP – USP). 2001. 345 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

SILVA, R. C. da. Estudo de espaços informacionais híbridos: uma avaliação do design estrutural dos ambientes informacionais da FFC/UNESP. In: JORENTE, M. J. V. (Org.). **Tecnologia e design da informação:** interdisciplinaridades e novas perspectivas para a Ciência da Informação. Bauru: Canal 6, 2015. p. 07-137.

SILVA, L. de M. F. G.; FARIAS, T. M. de; PAES, D. M. B. O bibliotecário e as competências necessárias para a gestão da informação e do conhecimento. In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIAS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO – ERED, 17., 2014, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: UFC, 2014. p. 1-18. Disponível em: <<http://www.erebdfortaleza2014.ufc.br/ANAIS%20DO%20XVII%20EREBD.pdf>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

SILVA, F. C. C. da; SCHONS, C. H.; RADOS, G. J. V. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1691. Acesso em: 14 out. 2016.

SILVA, R. C. da; CALDAS, R. F. A biblioteca híbrida como equipamento de mediação da informação. In: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2., 2015, Marília. **Caderno de resumos**. Marília: Unesp, 2015.
SILVEIRA, J. G. da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, mai./ago. 2009.

SIQUEIRA, L. P. B. P. de. Direitos autorais e comunicação científica: desafios para bibliotecas. **Bibliotecas Universitárias**, Belo Horizonte, v. 2, núm. esp., p. 29-42, fev. 2015.

SOTO, E. A mudança na estrutura organizacional. In: SOTO, E. **Comportamento organizacional:** o impacto das emoções. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002. p. 256-261.

SOUSA, J. V. de. Restrição do público e estímulo à iniciativa privada: tendência histórica no ensino superior. In: SILVA, M. A.; SILVA, R. B. (Org.). **A ideia de universidade:** rumos e desafios. Brasília: Líber Livro, 2006. p. 139-178.

SOUTO, L. F. (Org.). **O profissional da informação em tempo de mudanças**. Campinas: Alínea, 2005.

STENEIR, G.; MINER, J. B. **Política e estratégica administrativa**. São Paulo: EDUSP, 1981.

STEWART, T. A. **Capital intelectual:** a nova vantagem competitiva das empresas. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 1998.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração**. 5. ed. Tradução de Alves Calado. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S. A., 1999.

SUTTON, S. Future service models and the convergence of functions: the reference librarian as technician, author and consultant. In: LOW, K. (Org.). **The roles of reference librarians, today and tomorrow**. New York: Haworth Press, 1996. p. 125-143.

TARAPANOFF, K. M. A. A biblioteca vista como uma organização social. In: MACHADO, U. D. (Org.). **Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Brasília: ABDF, 1982. v. 1. p. 73-92.

TARAPANOFF, K.; KLAES, R. R.; CORMIER, P. M. J. Biblioteca universitária e contexto acadêmico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., 1996, Curitiba. **Anais...** Curitiba: UFPR, Biblioteca Central, 1996.

TARGINO, M. G. A. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da inovação**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

TOMAÉL, M. I. Redes de conhecimento. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 9, n. 2, abr. 2008. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br/>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

TOMAÉL, M. I. et al. Práticas de inovação do bibliotecário no ambiente virtual. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 19, n. 39, 83-112, jan./abr., 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n39p83>>. Acesso em: 15 out. 2015.

UNESCO. **UNESCO Public Library Manifesto**. 1994. Disponível em: <<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>>. Acesso em: 18 set. 2016.

UNIPAMPA. Campus da Universidade Federal do Pampa. 2017a. Disponível em: <>. Acesso em: 22 set. 2017.

UNIPAMPA. **Organograma do SISBI**. 2017b. Disponível em: <<http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/sisbi/organograma-do-sisbi-unipampa/>>. Acesso em: 10 out. 2017.

UNIPAMPA. **SISBI Unipampa**. 2017c. Disponível em: <<http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/sisbi/>>. Acesso em: 16 out. 2017.

VALENTIM, M. L. P. Atuação e perspectivas profissionais do profissional da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p. 135-152.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132.

VALENTIM, M. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

VALENTIM, M. L. P. O Perfil das bibliotecas contemporâneas. In: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. p. 19-42. Disponível em: <http://ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=29215&Itemid=419>. Acesso em: 12 set. 2016.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência Editora, 2002.

VIEGAS, R. O. de M. C. **Geração alpha**: um estudo de caso no núcleo de educação infantil da UFRN. 2015. 75f. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2015.

XUDONG, J. Human touch of library management in the United States: personal experiences of creating and developing a harmonious environment. **Chinese Librarianship: an International Electronic Journal**, n. 22, dez. 2006.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

WENGER, E. **Communities of practice**: learning, meaning and identify. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000. Disponível em: <<https://www.questia.com/library/journal/1G1-205363366/human-information-behavior>>. Acesso em: 10 set. 2016.

WILSON, T. D. Information management. In: FEATHER, J.; STURGES, P. **International encyclopedia of information and library science**. 2. ed. Londres: Routledge, 2002. p. 263-278. Disponível em: <http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/encyclopedia_entry.html>. Acesso em: 19 jul. 2016.

WILSON, T. D.; WALSH, C. **Information behaviour**: na interdisciplinária perspectiva. Reino Unido: British Library Research and Innovation Reports, 1996.

WILSON, T. D. Models in information behavior research. **The Journal of documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999.

WILSON, T. D. Information Management. In: FEATHER, J.; STURGES, P. **International Encyclopedia of Information and Library Science**. 2. ed. London: Routledge, 2003. p. 263-278.

APÊNDICE A - PERGUNTAS DA ENTREVISTA COM OS BIBLIOTECÁRIOS GESTORES DA FURG

Entrevista com os Bibliotecários Gestores (Diretor e Coordenador do SIB da FURG)

1. Há quanto tempo você trabalha na Direção/Coordenação?
 2. Há quanto tempo você trabalha na FURG?
 3. Qual a sua idade?
 4. Qual a sua formação?
 5. Qual(is) idiomas que você possui conhecimento?
 6. Quais as atividades que você desenvolve na Direção/Coordenação das bibliotecas da FURG?
 7. A biblioteca híbrida é aquela que agrega diferentes tecnologias e fontes, refletindo o estado que hoje, não é completamente digital nem completamente impresso. Ela une o impresso e o digital. Sendo assim, qual a sua opinião sobre o uso das tecnologias em rede nas bibliotecas da FURG?
 8. Você encontra dificuldades no uso das tecnologias em rede na sua prática profissional?
 9. Se sim, cite as dificuldades que você encontra no uso das tecnologias em rede.
 10. As bibliotecas da FURG costumam realizar estudos de usuários para conhecer as necessidades informacionais e o comportamento de busca da informação dos mesmos?
 11. Se sim, com que frequência?
 12. Qual(is) a(s) estratégia(s) adotada pela Coordenação do SISBI visando potencializar o uso de produtos e serviços oferecidos pela unidade?
 13. As bibliotecas da FURG oferecem treinamento aos usuários?
 14. Se sim, com que frequência ocorre os treinamentos de usuários?
 15. Há contribuição dos usuários em relação aos conteúdos ou recursos informacionais que serão compartilhados via internet?
 16. Se sim, como se dá esta contribuição?
- Quais os critérios adotados para o conteúdo disponibilizado no website do SIB e nas páginas das redes sociais do SIB?

17. Como é feito o planejamento, o funcionamento e a avaliação dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas da FURG?
18. Todos os bibliotecários participam das decisões do setor em relação ao desenvolvimento de produtos e serviços ofertados aos usuários?
19. O Sistema de Bibliotecas oferece programas de capacitação para uso das tecnologias em rede para bibliotecários e pessoal de apoio, visando à prestação de serviços de excelência aos usuários?
20. Se sim, quais as capacitações oferecidas?
21. Quais as vantagens e desvantagens que você considera no uso do Sistema SIE da biblioteca?
22. Das competências necessárias para um gestor de bibliotecas, cite as que você acredita que possui.
23. Qual a sua opinião sobre a sua gestão na coordenação do SIB, considerando a rotina de trabalho bibliotecário e a gestão de pessoas nas unidades?
24. As bibliotecas da FURG enfrentam alguma(s) dificuldade(s) para a disponibilização da informação aos seus usuários?

Entrevista com o bibliotecário Gestor (Chefia da BC da FURG)

1. Qual a sua formação?
2. Idade:
3. Há quanto tempo você trabalha na biblioteca central?
4. Qual(is) idioma(s) que você possui conhecimento?
5. Há quanto tempo você trabalha como bibliotecário(a)?
6. Quais atividades você desenvolve na biblioteca?
7. A comunicação organizacional é o processo de circulação da informação que desempenha um papel importante na forma pela qual a informação é compartilhada e utilizada. Algumas ferramentas são usadas para facilitar a comunicação, como por exemplo, a internet, a intranet, e-mail, vídeo conferência, entre outras. Como você se comunica com a sua equipe de trabalho na biblioteca?
8. A biblioteca híbrida é aquela que agrega diferentes tecnologias e fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso. Ela une o impresso e o digital. Sendo assim, qual a sua opinião sobre o uso das tecnologias em rede na biblioteca em que você atua?

9. Você possui dificuldade no uso das tecnologias em rede na biblioteca?
10. Se sim, as principais dificuldades que você encontra no uso das tecnologias em rede na biblioteca?
11. Qual(is) a(s) estratégia(s) adotada(s) pela biblioteca visando potencializar o uso de produtos e serviços oferecidos pela unidade?
12. Há contribuição dos usuários em relação aos conteúdos ou recursos informacionais que serão compartilhados via internet (website da biblioteca, Sistema da Biblioteca e redes sociais)?
13. Se sim, como se dá esta contribuição?
14. Quais as vantagens e desvantagens que você considera no uso do Sistema ARGO?
15. Das competências necessárias para um gestor de bibliotecas, cite as que você acredita que possui.
16. Qual a sua opinião sobre a sua gestão na biblioteca, considerando a rotina do trabalho bibliotecário e a gestão da equipe da unidade?
17. A biblioteca enfrenta alguma(s) dificuldade(s) para a disponibilização da informação aos seus usuários?
18. Se sim, qual(is)?
19. Considerando o atual contexto híbrido/misto (presencial e digital) em que se encontram as bibliotecas da FURG, qual a sua opinião sobre os desafios propostos aos gestores dessas unidades?
20. Quais as vantagens e desvantagens da instituição ser multicampi em relação aos serviços e produtos ofertados na biblioteca universitária?

**APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DEMAIS BIBLIOTECÁRIOS
DDA FURG**

1. Gênero:

2. Marque a opção que representa a faixa etária em que você está:

- até 20 anos
- de 21 a 25 anos
- de 26 a 30 anos
- de 31 a 40 anos
- acima de 40 anos

3. Marque a alternativa que representa o tempo que você trabalha na sua atual unidade.

- há menos de 1 ano
- de 1 a 3 anos
- de 4 a 10 anos

4. Marque a alternativa que corresponde a sua formação.

- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

5. Marque os idiomas que você possui conhecimento.

- Inglês
- Espanhol
- Francês
- Italiano
- Outro

6. Há quanto tempo você trabalha como bibliotecário(a)?

7. Quais atividades você desenvolve na biblioteca?

8. A biblioteca híbrida é aquela que agrega diferentes tecnologias e fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso.

Ela une o impresso e o digital. Sendo assim, qual a sua opinião sobre o uso das tecnologias em rede na unidade em que você atua?

9. O Sistema de Bibliotecas oferece programas de capacitação para uso das tecnologias em rede para bibliotecários e pessoal de apoio, visando a prestação de serviços de excelência aos usuários da biblioteca?

10. Se sim, quais as capacitações oferecidas?

11. Você tem dificuldade no uso das tecnologias em rede na unidade em que atua?

() sim

() não

12. Se sim, quais as dificuldades que você encontra no uso das tecnologias em rede na biblioteca?

13. Os usuários das bibliotecas apresentam dificuldades na busca da informação?

14. Se sim, quais as principais dificuldades que você percebe?

15. Em sua opinião, o que pode melhorar nos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas da FURG?

16. Em sua opinião, a comunicação entre bibliotecários e o pessoal de apoio da biblioteca (assistentes, auxiliares, bolsistas e estagiários) é satisfatória?

17. Se a comunicação não é satisfatória, o que pode melhorar?

18. Quais as vantagens e desvantagens do sistema ARGO?

19. Quais as vantagens e desvantagens de atuar em uma universidade multicampi, considerando o trabalho que você desenvolve na unidade em que atua?

20. Considerando o contexto híbrido (impresso e digital) em que se encontram as bibliotecas da FURG, qual a sua opinião sobre os desafios propostos aos bibliotecários dessas unidades?

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO APLICADO AO PESSOAL DE APOIO DA BC DA FURG E UNIPAMPA

Prezado (a)

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa *Gestão bibliotecas universitárias híbridas e o uso de tecnologias em rede: um estudo de caso comparativo entre FURG e UNIPAMPA*, que faz parte do Curso de Mestrado Profissional em tecnologias Educacionais em Rede da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, e tem por objetivo identificar e analisar os limites e potencialidades dessas tecnologias nos serviços prestados em bibliotecas universitárias. Para isso, peço, por favor, que você responda as questões abaixo. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta forem divulgados.

1. Gênero:

() feminino () masculino

2. Assinale em que faixa etária você se situa:

() até 20 anos

() 21 a 25 anos

() 26 a 30 anos

() 31 a 40 anos

() acima de 40 anos

3. Assinale há quanto tempo você trabalha na biblioteca central

() há menos de 1 ano () de 1 a 3 anos () de 4 a 10 anos

() a mais de 10 anos

4. Assinale a alternativa que corresponde a sua formação

() Ensino Médio () Graduação () Especialização () Mestrado

() Doutorado () Outro. _____

5. Assinale os idiomas que você possui conhecimento:

() Inglês () Espanhol () Francês () Italiano () Alemão

() outro. _____

6. Quais as atividades que você desenvolve na biblioteca?

7. Você costuma participar de cursos de qualificação para melhorar a sua prática profissional?

() sim () não

8. A biblioteca híbrida é aquela que agrega diferentes tecnologias e fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso. Ela une o impresso e o digital. Sendo assim, qual a sua opinião sobre o uso das tecnologias em rede na biblioteca em que você atua?

9. Os usuários da unidade apresentam dificuldades na busca da informação?
() sim () não

10. Se sim, quais as principais dificuldades que você percebe?

11. Em sua opinião, o que pode melhorar nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?

12. Em sua opinião, a comunicação entre bibliotecários e o pessoal de apoio da biblioteca (assistentes, auxiliares, bolsistas e estagiários) é satisfatória?

a. () sim b. () não

13. Se não, o que pode melhorar?

14. Você encontra dificuldades no uso das tecnologias em rede?

a. () sim b. () não

15. Se sim, quais as dificuldades que você encontra no uso das tecnologias em rede?

a. () baixa velocidade da internet

b. () bases de dados desatualizadas

c. () falhas em aplicativos

d. () falhas no sistema de gerenciamento de informação da biblioteca

e. () falta de conhecimento técnico sobre a tecnologia adotada pelo setor

f. () outro. Especifique:.....

APÊNDICE D - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA FURG

Prezado usuário(a)

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa *Gestão de bibliotecas universitárias híbridas e o uso de tecnologias em rede: um estudo de caso comparativo entre FURG e UNIPAMPA*, que vem a ser a minha Dissertação do Mestrado Profissional em Tecnologias Educacionais em Rede da UFSM. A referente pesquisa tem por objetivo identificar e analisar os limites e potencialidades da gestão bibliotecária na utilização das tecnologias em rede como elemento facilitador do acesso à informação aos usuários de bibliotecas universitárias híbridas. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento.

1. Gênero:

a. feminino b. masculino

2. Assinale em que faixa etária você se situa:

- a. até 20 anos
- b. 21 a 25 anos
- c. 26 a 30 anos
- d. 31 a 40 anos
- e. acima de 40 anos

3. Assinale a categoria a que você pertence:

- a. Discente da Graduação (Ensino Presencial)
- b. Discente da Graduação (EAD)
- c. Discente da Pós-Graduação (Ensino Presencial)
- d. Discente da Pós-Graduação (EAD)
- e. Docente da Graduação (Ensino Presencial)
- f. Docente da Graduação (EAD)
- g. Docente da Pós-Graduação (Ensino Presencial)
- h. Docente da Pós-Graduação (EAD)
- i. Técnico Administrativo em Educação
- j. Outro. Especifique: _____

4. Com que frequência você vai à biblioteca?

- a. Todos os dias
- b. Mais de uma vez por semana
- c. Uma vez por semana
- d. Uma vez por mês
- e. Eventualmente

5. A comunicação com os bibliotecários é:

- a. Ruim
- b. Regular
- c. Boa
- d. Muito boa
- e. Não me comunico com os bibliotecários

6. O atendimento presencial ao público é:

- a. Muito bom
- b. Bom
- c. Regular
- d. Ruim

7. O atendimento à distância é:

- a. Muito bom
- b. Bom
- c. Regular
- d. Ruim

8. A infraestrutura da biblioteca para estudo é:

a. () Muito boa b. () Boa c. () Regular d. () Ruim

9. Você, ao pesquisar por determinado assunto no Catálogo Online da biblioteca, consegue encontrar a informação desejada?

a. () Nunca b. () Às vezes c. () Frequentemente d. () sempre

10. Você, ao pesquisar nas bases de dados, precisa de ajuda de um bibliotecário ou assistente para auxiliá-lo? a. () sim b. () não

11. Em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, assinale as alternativas abaixo:

Produtos e serviços	Conhece?		Necessita?		Usa?		Grau de importância		
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Baixo	Médio	Alto
Acervo da biblioteca									
Serviço de Referência									
Empréstimo entre bibliotecas									
Catálogo Online (pesquisa, renovação e reserva)									
Sistema da Biblioteca (ARGO)									
Portal de Periódicos Capes									
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)									
COMUT (serviço de cópias mediante pagamento)									
E-books									
Bases de dados									
Website da Biblioteca									
Redes Sociais da Biblioteca									
Blog da Biblioteca									
Periódicos									
Treinamento ao Usuário para uso dos recursos informacionais disponíveis									
Wi-fi									
Repositório Digital Institucional									

12. O que poderia melhorar nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?

APÊNDICE E - PERGUNTAS DA ENTREVISTA COM OS BIBLIOTECÁRIOS GESTORES DA UNIPAMPA

Entrevista com o Coordenador do SISBI

Entrevista realizada presencialmente, na cidade de Bagé/RS, no dia 09/02/16.

1. Há quanto tempo você trabalha na Coordenação?
 2. Há quanto tempo você trabalha na UNIPAMPA?
 3. Qual a sua idade?
 4. Qual a sua formação?
 5. Qual(is) idiomas que você possui conhecimento?
 6. Quais as atividades que você desenvolve na Coordenação de bibliotecas da UNIPAMPA?
 7. A biblioteca híbrida é aquela que agrega diferentes tecnologias e fontes, refletindo o estado que hoje, não é completamente digital nem completamente impresso. Ela une o impresso e o digital. Sendo assim, qual a sua opinião sobre o uso das tecnologias em rede nas bibliotecas da UNIPAMPA?
 8. Você encontra dificuldades no uso das tecnologias em rede na sua prática profissional?
 9. Se sim, cite as dificuldades que você encontra no uso das tecnologias em rede.
 10. As bibliotecas da UNIPAMPA costumam realizar estudos de usuários para conhecer as necessidades informacionais e o comportamento de busca da informação dos mesmos?
 11. Se sim, com que frequência?
 12. Qual(is) a(s) estratégia(s) adotada pela Coordenação do SISBI visando potencializar o uso de produtos e serviços oferecidos pela unidade?
 13. As bibliotecas da UNIPAMPA oferecem treinamento aos usuários?
 14. Se sim, com que frequência ocorre os treinamentos de usuários?
 15. Há contribuição dos usuários em relação aos conteúdos ou recursos informacionais que serão compartilhados via internet?
 16. Se sim, como se dá esta contribuição?
- Quais os critérios adotados para o conteúdo disponibilizado no website do SISBI e nas páginas das redes sociais das demais unidades?
17. Como é feito o planejamento, o funcionamento e a avaliação dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas da UNIPAMPA?
 18. Todos os bibliotecários participam das decisões do setor em relação ao desenvolvimento de produtos e serviços ofertados aos usuários?
 19. O Sistema de Bibliotecas oferece programas de capacitação para uso das tecnologias em rede para bibliotecários e pessoal de apoio, visando à prestação de serviços de excelência aos usuários?
 20. Se sim, quais as capacitações oferecidas?
 21. Quais as vantagens e desvantagens que você considera no uso do Sistema SIE da biblioteca?
 22. Das competências necessárias para um gestor de bibliotecas, cite as que você acredita que possui.
 23. Qual a sua opinião sobre a sua gestão na coordenação do SISBI, considerando a rotina de trabalho bibliotecário e a gestão de pessoas nas unidades?
 24. As bibliotecas da UNIPAMPA enfrentam alguma(s) dificuldade(s) para a disponibilização da informação aos seus usuários?

Entrevista com a Chefia da Biblioteca de Bagé

1. Há quanto tempo você trabalha na biblioteca?
2. Qual a sua formação?
3. Qual a sua idade?
4. A unidade realiza estudos de usuários para conhecer as necessidades informacionais e o comportamento de busca da informação dos mesmos?
5. Se sim, com que frequência?
6. Qual(is) a(s) estratégia(s) adotada pela biblioteca visando potencializar o uso de produtos e serviços oferecidos pela unidade?
7. A biblioteca oferece treinamento aos usuários?
8. Se sim, com que frequência ocorre os treinamentos de usuários?
9. Das competências necessárias para um gestor de bibliotecas, cite as que você acredita que possui.
10. Há contribuição dos usuários em relação aos conteúdos ou recursos informacionais que serão compartilhados via internet (website da biblioteca, Sistema da Biblioteca e redes sociais)?
11. Quais os critérios adotados para o conteúdo disponibilizado no website da biblioteca e nas redes sociais da unidade?
12. Como é feito o planejamento, o funcionamento e a avaliação dos serviços e produtos oferecidos pela unidade?
13. Quais as vantagens e desvantagens que você considera no uso do Sistema SIE da biblioteca?
14. Todos os bibliotecários participam das decisões do setor em relação ao desenvolvimento de produtos e serviços ofertados aos usuários?
15. Como você considera a sua gestão na biblioteca, considerando a rotina do trabalho bibliotecário e a gestão da equipe da unidade?
16. A biblioteca enfrenta alguma(s) dificuldade(s) para a disponibilização da informação aos seus usuários?

APÊNDICE F - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DE MAIS BIBLIOTECÁRIOS DA UNIPAMPA

1. Gênero:

2. Marque a opção que representa a faixa etária em que você está:

- até 20 anos
- de 21 a 25 anos
- de 26 a 30 anos
- de 31 a 40 anos
- acima de 40 anos

3. Marque a alternativa que representa o tempo que você trabalha na sua atual unidade.

- há menos de 1 ano
- de 1 a 3 anos
- de 4 a 10 anos

4. Marque a alternativa que corresponde a sua formação.

- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

5. Marque os idiomas que você possui conhecimento.

- inglês
- Espanhol
- Francês
- Italiano
- Outro

6. Há quanto tempo você trabalha como bibliotecário(a)?

7. Quais atividades você desenvolve na biblioteca?

8. A biblioteca híbrida é aquela que agrega diferentes tecnologias e fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso. Ela une o impresso e o digital. Sendo assim, qual a sua opinião sobre o uso das tecnologias em rede na unidade em que você atua?

9. O Sistema de Bibliotecas oferece programas de capacitação para uso das tecnologias em rede para bibliotecários e pessoal de apoio, visando a prestação de serviços de excelência aos usuários da biblioteca?

10. Se sim, quais as capacitações oferecidas?

11. Você tem dificuldade no uso das tecnologias em rede na unidade em que atua?

sim

não

12. Se sim, quais as dificuldades que você encontra no uso das tecnologias em rede na biblioteca?

13. Os usuários das bibliotecas apresentam dificuldades na busca da informação?

14. Se sim, quais as principais dificuldades que você percebe?

15. Em sua opinião, o que pode melhorar nos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas da UNIPAMPA?

16. Em sua opinião, a comunicação entre bibliotecários e o pessoal de apoio da biblioteca (assistentes, auxiliares, bolsistas e estagiários) é satisfatória?

17. Se a comunicação não é satisfatória, o que pode melhorar?

18. Quais as vantagens e desvantagens do sistema SIE?

19. Quais as vantagens e desvantagens de atuar em uma universidade multicampi, considerando o trabalho que você desenvolve na unidade em que atua?

20. Considerando o contexto híbrido (impresso e digital) em que se encontram as bibliotecas da UNIPAMPA, qual a sua opinião sobre os desafios propostos aos bibliotecários dessas unidades?

APÊNDICE G - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA UNIPAMPA – CAMPUS BAGÉ

Prezado usuário(a)

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa *Gestão de bibliotecas universitárias híbridas e o uso de tecnologias em rede: um estudo de caso comparativo entre FURG e UNIPAMPA*, que vem a ser a minha Dissertação do Mestrado Profissional em Tecnologias Educacionais em Rede da UFSM. A referente pesquisa tem por objetivo identificar e analisar os limites e potencialidades da gestão bibliotecária na utilização das tecnologias em rede como elemento facilitador do acesso à informação aos usuários de bibliotecas universitárias híbridas. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento.

1. Gênero:

a. feminino b. masculino

2. Assinale em que faixa etária você se situa:

- a. até 20 anos
- b. 21 a 25 anos
- c. 26 a 30 anos
- d. 31 a 40 anos
- e. acima de 40 anos

3. Assinale a categoria a que você pertence:

- a. Discente da Graduação (Ensino Presencial)
- b. Discente da Graduação (EAD)
- c. Discente da Pós-Graduação (Ensino Presencial)
- d. Discente da Pós-Graduação (EAD)
- e. Docente da Graduação (Ensino Presencial)
- f. Docente da Graduação (EAD)
- g. Docente da Pós-Graduação (Ensino Presencial)
- h. Docente da Pós-Graduação (EAD)
- i. Técnico Administrativo em Educação
- j. Outro. Especifique: _____

4. Com que frequência você vai à biblioteca?

- a. Todos os dias b. Mais de uma vez por semana c. Uma vez por semana
- d. Uma vez por mês e. Eventualmente

5. A comunicação com os bibliotecários é:

- a. Ruim b. Regular c. Boa d. Muito boa e. Não me comunico com os bibliotecários

6. O atendimento presencial ao público é:

- a. Muito bom b. Bom c. Regular d. Ruim

7. O atendimento à distância é:

- a. Muito bom b. Bom c. Regular d. Ruim

8. A infraestrutura da biblioteca para estudo é:

a. () Muito boa b. () Boa c. () Regular d. () Ruim

9. Você, ao pesquisar por determinado assunto no Catálogo Online da biblioteca, consegue encontrar a informação desejada?

a. () Nunca b. () Às vezes c. () Frequentemente d. () sempre

10. Você, ao pesquisar nas bases de dados, precisa de ajuda de um bibliotecário ou assistente para auxiliá-lo? a. () sim b. () não

11. Em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, assinale as alternativas abaixo:

Produtos e serviços	Conhece?		Necessita?		Usa?		Grau de importância		
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Baixo	Médio	Alto
Acervo da biblioteca									
Serviço de Referência									
Empréstimo entre bibliotecas									
Catálogo Online (pesquisa, renovação e reserva)									
Sistema da Biblioteca (SIE)									
Portal de Periódicos Capes									
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)									
E-books									
Bases de dados									
Website da Biblioteca									
Redes Sociais da Biblioteca									
Periódicos									
Treinamento ao Usuário para uso dos recursos informacionais disponíveis									
Wi-fi									
Repositório Digital Institucional									

12. O que poderia melhorar nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?

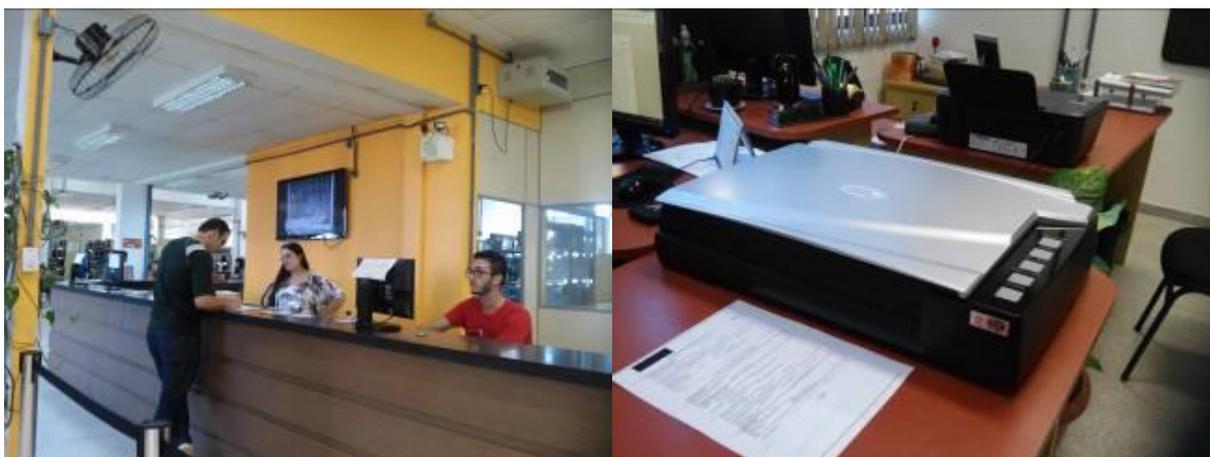
APÊNDICE H - FOTOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA FURG

Figura 8 - Acesso ao ARGO e Entrada



Fonte: Da autora (2017).

Figura 9 - Scanner e Balcão de atendimento



Fonte: Da autora (2017).

Figura 10 - Guarda volumes e Mesas de estudo e acervo



Fonte: Da autora (2017).

Figura 11 - Acervo FURG



Fonte: Da autora (2017).

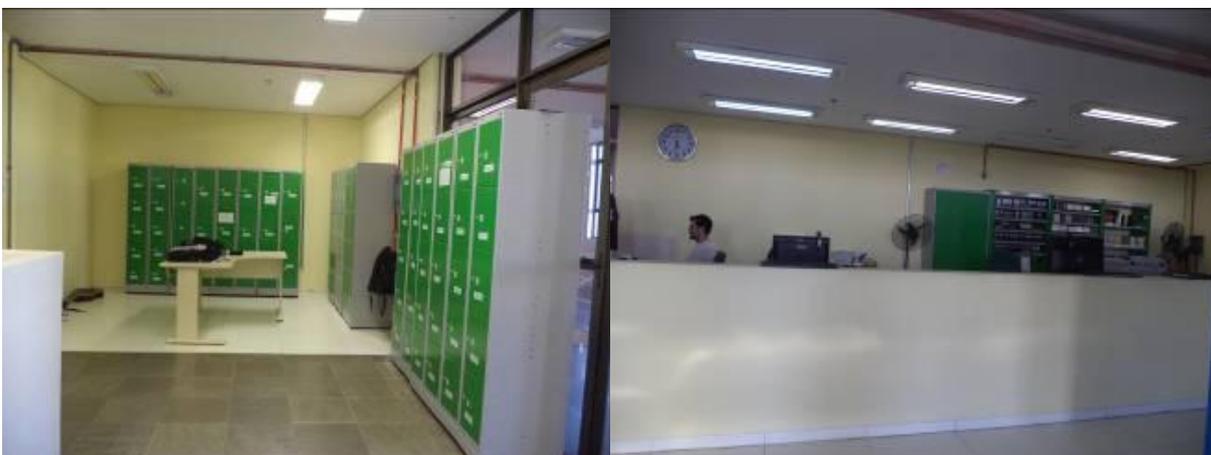
APÊNDICE I - FOTOS DA BIBLIOTECA DA UNIPAMPA – CAMPUS BAGÉ

Figura 12 - Laboratório de informática e Salão de estudo e acervo



Fonte: Da autora (2017).

Figura 13 - Guarda volumes e Atendimento



Fonte: Da autora (2017).

Figura 14 - Entrada ao acervo e Entrada da Biblioteca



Fonte: Da autora (2017).

Figura 15 - Salas de estudo



Fonte: Da autora (2017).

ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO FURG

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TÍTULO DO PROJETO: Gestão de bibliotecas universitárias híbridas e o uso de tecnologias em rede: um estudo de caso comparativo entre FURG e UNIPAMPA

COORDENADOR: Maria Fermine Santana Fortes

Participantes: Usuários, assistentes, auxiliares e estagiários da Biblioteca Central

Telefone: (55) 8116-4020

LOCAL DA COLETA DE DADOS: Biblioteca Central da FURG

Prezado/a Senhor/a

- Você está sendo convidado/a a responder às perguntas deste questionário de forma totalmente voluntária.
- Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder este questionário, é importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento.
- Os pesquisadores deverão responder todas as suas dúvidas antes que você se decida a participar.
- Você tem o direito de desistir de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem perder o benefício aos quais tenha direito.

Objetivo do estudo:

Procedimentos: Sua participação nesta pesquisa consistirá apenas no preenchimento deste questionário, respondendo às perguntas formuladas, em anexo.

Benefícios: Esta pesquisa trará maior conhecimento sobre o tema abordado, sem benefício direto para você.

Riscos: O preenchimento deste questionário não representará qualquer risco de ordem física ou psicológica para você.

Sigilo: As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu Cristina Ribeiro Dias estou de acordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

Rio Grande, 2 de abril de 2017

Assinatura do Sujeito de pesquisa/representante legal

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o consentimento livre e esclarecido deste sujeito de pesquisa ou representante legal para a participação neste estudo.

Santa Maria, 30 de março de 2017.

MARIA FERMINA SANTANA FORTES

ANEXO B - TERMO DE CONSENTIMENTO UNIPAMPA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TÍTULO DO PROJETO: A GESTÃO BIBLIOTECÁRIA NO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: A TRANSIÇÃO HÍBRIDA DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FRENTE ÀS TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS EM REDE

COORDENADOR: Maria Fermina Santana Fortes

Participantes: Bibliotecários, Assistentes e usuários das bibliotecas da UNIPAMPA

Telefone: (55)8116-4020

LOCAL DA COLETA DE DADOS: UNIPAMPA

Prazado/a Senhor/a

- Você está sendo convidado/a a responder às perguntas deste questionário de forma totalmente voluntária.
- Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder este questionário, é importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento.
- Os pesquisadores deverão responder todas as suas dúvidas antes que você se decida a participar.
- Você tem o direito de desistir de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem perder o benefício aos quais tenha direito.

Objetivo do estudo:

Procedimentos: Sua participação nesta pesquisa consistirá apenas no preenchimento deste questionário, respondendo às perguntas formuladas, em anexo.

Benefícios: Esta pesquisa trará maior conhecimento sobre o tema abordado, sem benefício direto para você.

Riscos: O preenchimento deste questionário não representará qualquer risco de ordem física ou psicológica para você.

Sigilo: As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu Janete Alceu Rios estou de acordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

Santa Maria, 17 de Febrero de 2017.

Janete Alceu Rios

Assinatura do Sujeito de pesquisa/representante legal

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o consentimento livre e esclarecido deste sujeito de pesquisa ou representante legal para a participação neste estudo.

Santa Maria, 17 de Febrero de 2017.

Maria Fermina Santana Fortes

Nome - Responsável pelo estudo