



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
SONIA CRUZ RIASCOS DE ANDRADE

**REDE COLABORATIVA DE SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO
NO CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS**

Brasília-DF

2013

SONIA CRUZ RIASCOS DE ANDRADE

**REDE COLABORATIVA DE SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO
NO CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS**

Tese apresentada à Faculdade de Ciência da Informação e Documentação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito para a obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Transferência da Informação
Linha de Pesquisa: Gestão de Informação e do Conhecimento.

Orientador: Prof. Dr. Emir José Suaiden

Brasília-DF

2013

C957r

CRUZ-RIASCOS, Sonia A.

Rede colaborativa de serviços e produtos de informação no contexto das Bibliotecas Universitárias Brasileiras.

289 p.

Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

Orientador: Prof. Dr. Emir José Suaiden

1. Redes de informação. 2. Bibliotecas universitárias. 3. Serviços de informação. 4. Produtos de informação. 5. Emir José Suaiden. 6. Sonia Cruz-Riascos de Andrade. I. Título

FOLHA DE APROVAÇÃO

Senhor, fazei-me instrumento de vossa paz.

Onde houver ódio, que eu leve o amor;

Onde houver ofensa, que eu leve o perdão;

Onde houver discórdia, que eu leve a união;

Onde houver dúvida, que eu leve a fé;

Onde houver erro, que eu leve a verdade;

Onde houver desespero, que eu leve a esperança;

Onde houver tristeza, que eu leve a alegria;

Onde houver trevas, que eu leve a luz.

Dedico este trabalho, com imenso amor,

à minha mãe Erivana,

por tudo o que significa na minha vida.

Ó Mestre, fazei que eu procure mais:

Consolar, que ser consolado;

compreender, que ser compreendido;

amar, que ser amado.

Pois, é dando que se recebe,

é perdoando que se é perdoado,

e é morrendo que se vive para a vida eterna.

Dedico este trabalho, com imensa saudade,

ao meu pai, Luis Carlos, (in memorium),

por tudo o que representa na minha vida.

AGRADECIMENTOS

Desde o início do curso de Pós-Graduação na Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, muitas pessoas contribuíram para a realização desta tese que se constitui em mais uma etapa da minha vida acadêmica. Agradeço a todos àqueles que participaram direta e indiretamente para a conclusão desta fase.

Ao meu Orientador Professor Dr. Emir José Suaiden, pela sabedoria e diretrizes durante três cursos de pós-graduação, pelo carinho e humanismo expressos ao compreender minha história de vida nestes últimos anos, pela confiança inesgotável tendo me apoiado pacientemente para que eu chegasse até aqui. Minha eterna gratidão.

Aos professores membros da banca examinadora de defesa da tese: Dr. Murilo Bastos Cunha e Dra Sueli Mara Soares Pinto Fereira, pelas avaliações e contribuições valiosas, Dra. Laura Vilela Rodrigues Rezende e Dra Ana Cláudia Soares Cavalcante Gama, pela participação e sugestões à tese de doutorado, e em especial, ao Dr. Antônio Lisboa Carvalho de Miranda, pela sábia eloquência que ensina a cada pronunciamento.

Aos professores membros da banca de qualificação: Dra Maria Carmen Romcy de Carvalho (IBICT), e Profa. Dra. Eliany Alvarenga (UFG), pelas sugestões pertinentes e, em especial, ao Prof. Dr. Murilo Cunha (UnB), pelas contribuições valiosas com correções e direcionamentos da pesquisa.

Aos facilitadores da pesquisa: Diretora do SIBi-UFAL, Sra. Cristiane Cyrino Estevão Oliveira, Superintendente do SIBi-UFBA, Sra Jucélia de Oliveira Santos, Diretora do SIBi-UFG, Sra Valéria Maria Soledade de Almeida, Coordenadora da Seção de Referência, Sra Sheila Frazão, Coordenadora da Seção de Circulação, Sra Adriana Ribeiro, Coordenadora Técnica do SIBi-UFGPA, Sra Maria das Graças da Silva Pena, Diretora do SIBi-UFRGS, Viviane Carrion Castanho, Coordenadora do SIBi-UFRJ, Sra Paula Maria Abrantes Cotta de Mello, Diretora do Centro Referencial do SIBi-UFRJ, Sra Eneida Oliveira, Diretora do SIBi-UnB, Sra Neide Aparecida Gomes, e a todos os servidores que me atenderam, nas visitas técnicas, pela receptividade em todos os momentos: pré-teste, entrevistas, demonstrações de produtos e contatos posteriores.

Às diretorias técnicas da USP, em especial: à Diretora do SIBi-USP Dra Sueli Ferreira, ao Diretor Anderson Santana, da Divisão de Gestão de Sistemas de Comunicação e Disseminação de Produtos/Serviços, e à Diretora Maria Imaculada Cardoso Sampaio, da Biblioteca do Instituto de Psicologia da USP, sobre o Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) do SIBi-USP, pela receptividade e atendimentos em visitas realizadas.

A todos os membros da equipe do evento II Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira: Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (SIBi-UFG), com o apoio da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da UFG (Facomb), da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) e do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA), ocorrido em 2012, na UFG, pelo convite para participar como coordenadora do grupo de trabalho: “contexto acadêmico e serviços ao usuário”.

À Profa. Dra. Nidia Lubisco, pela inspiração, incentivo e apoio profissional, como também, pela estima de longa data.

À Universidade Federal de Goiás (UFG), à Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia (FACOMB) e ao Curso de Biblioteconomia, pela concessão de afastamento por um ano, em 2011, para estudos de doutorado.

A todos os participantes do “Projeto SIBi-2015 + Preparando o Futuro”, pela oportunidade de trabalho conjunto durante a realização do mesmo, em especial: a Professora Dra. Eliany Alvarenga, coordenadora do grupo do projeto “Diagnóstico Organizacional do Sistema de Bibliotecas SIBi-UFG”, pelo convite para participar desse grupo de estudo e trabalho.

Às coordenadoras do curso de Biblioteconomia da UFG: Profa. Dra Suely Henrique de Aquino Gomes, Profa. Dra Laura Vilela Rezende e Profa. Dra Janaina Ferreira Fialho, pelo grande apoio durante o período do doutorado.

À todos os professores do curso de Biblioteconomia da UFG, pela compreensão durante a realização desta Pós-Graduação, em especial: Profa. Msc. Livia Carvalho e Prof. Msc. Rubem Ramos por terem me substituído em sala de aula, quando se fez necessário.

Aos alunos da UFG que indiretamente me motivam a desejar melhorias na minha capacitação acadêmica.

Aos Professores da UnB: Prof. Dr. André Porto Ancona Lopez, Prof. Dr. Emir José Suaiden, Prof. Dr. Rogério Henrique de Araújo Jr., Profa. Dra Sely Maria de Souza Costa, Profa Dra Sofia Galvão Baptista, Profa Dra Sueli Angélica do Amaral, Profa Dra Suzana Pinheiro Machado Mueller, pelos ensinamentos durante o curso de doutorado em Ciência da Informação, com exposições teóricas, seminários e discussões, incentivo às reflexões metodológicas, indicações de textos, compartilhamento de informações, em suma, pelo suporte imprescindível para a realização deste estudo.

Às servidoras da Faculdade de Ciência da Infomação, em especial à Martha e à Jucilene, pelo apoio constante e orientações necessárias, sobretudo pelo atendimento sempre atencioso e querido.

Ao colega Antonio, pelo companheirismo durante o primeiro ano de curso, e em especial, às amigas, Kátiuscka e Larissa, mas, também a elas, pelas ajudas com levantamentos bibliográficos até o fim desta empreitada.

À amiga Ana Gama, pela colaboração e atenção durante todo o período do curso, sobretudo, pela força.

À Universidade de Brasília, pela oportunidade de realizar o curso de doutorado no Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação e pelo crescimento como discente.

À amiga Fernanda Monteiro, pelo apoio com as tabulações de dados e pela força na reta final.

Às bibliotecárias das bibliotecas: da ECA/USP, do IBICT, da UFG e da UnB, pelas pesquisas realizadas.

Às colaboradoras amigas: transcritora Meire e digitadoras, Mônica e Viviane, pelo auxílio com as transcrições das entrevistas e com digitações de figuras; e revisora Aline, pela possibilidade de tornar a tese adequada às normas para sua entrega e finalização.

AGRADECIMENTOS PESSOAIS

Entendo que sou UM no TODO e o TODO compreende CADA UM, portanto estamos interligados de alguma forma. Agradeço a CADA UM que esteve ligado de alguma forma à obtenção deste objetivo, pois ele não teria ocorrido se faltasse UM neste TODO.

À amiga Laura pelo incentivo junto ao curso de doutorado e à UFG, pelo carinhoso recebimento em Goiânia, e sobretudo, pela sua presença desde a etapa de recomeço da minha vida; bem como ao André, à Ana Laura, ao Artur, e os familiares, a todos vocês, pelo desvelo.

Às amigas Lúcia Chaves e Mirian, pela acolhida afetuosa em suas casas, como também à Ceres, pelo convívio, na fase inicial desta empreitada.

Aos primos, Rominho e Glorinha, por terem participado das minhas horas difíceis e alegres, sempre com palavras de ânimo.

Aos primos, Natanael e Lia, pelos lindos encontros em família e pelas ajudas prestadas em vários momentos, em especial, aos primos: Silas, Hermógenes e Danilo.

À amiga Lúcia Wolff, pelo carinho, dedicação e suporte emocional, mas sobretudo, por ter me confiado a sua casa; bem como ao Silvio e ao Erich, pela acolhida afetuosa.

À amiga Rachel pela afeição, zelo e companhia constante, mas também, pelo lar em Goiânia com o carinho de seus filhos, Lara, João e Samuel, e familiares.

Aos colegas de grupos de estudos filosóficos pela satisfação de estar entre vocês, em busca de crescimento espiritual.

Aos amigos advogados: Maurício, pela atenção dedicada e estima, nestes quatro anos, e Célio Jr., pela presteza e presença em momentos importantes, nestes últimos tempos difíceis.

Às amigas: Cássia, Suzana, Teca e Fernanda, em Brasília, pelos momentos de alegria nas horas de lazer.

A todos os amigos da minha rede presencial, pela força, e da rede virtual, pelas mensagens compartilhadas.

A todos os familiares, em especial à minha madrinha Nadir, pela força constante, e aos afilhados: Júlia, Guilherme e Stella, pelo carinho e pela compreensão da minha ausência nestes anos, e aos pequenos: Manuela, Luiz e Laura, pela luz que irradiaram em minha vida, nos raros momentos em que estivemos juntos.

À minha mãe Erivana, pela segurança inabalável, pelo apoio incondicional, pelo cuidado constante, pelo amor eterno, pela vida que me brindou.

A DEUS por tudo isso.

Nunca deixe que lhe digam que não vale a pena acreditar nos sonhos que se tem ou que os seus planos nunca vão dar certo ou que você nunca vai ser alguém.

Renato Russo.

RESUMO

A presente pesquisa enfocou os sistemas integrados de bibliotecas de instituições federais de ensino superior brasileiras, destacando os serviços ao usuário. A área de serviços de referência sofreu os impactos decorrentes da instauração do ambiente digital e dos recursos disponibilizados nesse meio. O problema está na dificuldade de disponibilizar serviços contextualizados ao novo paradigma informacional, visto que a oferta desses serviços em bibliotecas universitárias se tornou premissa básica e deve ser centrada nos usuários. Este estudo objetivou a proposição de uma rede colaborativa de serviços e produtos em bibliotecas universitárias que possibilite incrementos para a oferta desses recursos ao usuário. Fundamentação teórica fornecida pelas áreas da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, contemplando respectivamente a Gestão da Informação e o Serviço de Referência. Campos correlatos do conhecimento, como: Economia e Administração, trouxeram aportes sob as temáticas: Economia de Serviços e Redes Organizacionais. Adotou-se como parte do referencial teórico, uma investigação acerca das redes de apoio de órgãos e instituições às bibliotecas universitárias do Reino Unido e dos Estados Unidos no tocante aos serviços ao usuário. Trata-se de estudo prioritariamente qualitativo, onde se aplicou o método descritivo. Como critério de seleção da amostra foram considerados dois ranqueamentos internacionais para obter a representatividade regional no país. Para a coleta de dados, utilizou-se a técnica da entrevista junto aos gestores dos sistemas integrados de bibliotecas das universidades que compuseram a amostra desta pesquisa. Os resultados do estudo permitiram apontar elementos que possibilitam a maximização das competências das bibliotecas universitárias da amostra, via rede colaborativa, de maneira a trazer incrementos na área de serviços e produtos de informação, com vistas à melhoria da produção de conhecimento na academia em prol do desenvolvimento intelectual e social.

Palavras-chave: Redes de informação . Bibliotecas universitárias . Serviço de Referência . Serviços de informação . Produtos de informação.

ABSTRACT

This research fits into the context of Brazilian academic libraries' systems with focus to users services. Reference services' area has been having impacts from digital environment introduction and its resources. The main problem is to provide services in context to the new informational paradigm because services focused on users in academic libraries became a basic issue. This study proposes a conceptual configuration of a collaborative network of information products and services in academic libraries that would facilitate users services provision. The theoretical framework is mainly based into Information Science field and Library Science through subject areas as: Information Management and Reference Services. Related fields as Economics and Administration are covered under the themes: Service Economy and Organizational Networks. Also an investigation was made about the United Kingdom and the United States agencies and institutions' support to users services in academic libraries networks. It is mainly a qualitative study, which applies the descriptive method. The sample was selected by the analysis of two international rankings. Semi-structured interview technique was used to achieve integrated libraries' managers viewpoint of higher education federal institutions. Data collection purpose were to come up with results to design a proposal of information products and services collaborative network through the skills' maximization of Brazilian academic libraries. This research intend to enable services' improvements in these libraries looking for knowledge production to intellectual and social development benefits.

Key words: Information Networks . Universities' libraries . Reference Service . Information Services . Information Products.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1.	Os sistemas brasileiro, norte-americano e britânico de educação: equivalência de níveis.	61
Figura 2.	Estrutura do Sistema Educativo Brasileiro	82
Figura 3.	Organograma do MEC	83
Figura 4.	Desenvolvimento de conhecimento organizacional	203
Figura 5.	Elementos básicos de rede de aprendizado	209
Figura 6.	Processo de Desenvolvimento de Serviços	212
Figura 7.	Conexões teórico-práticas para a área de serviços	213
Figura 8.	Estrutura teórico-sistêmica da rede colaborativa	219
Figura 9.	Serviços e produtos em rede colaborativa	220
Figura 10.	Serviços e produtos ofertados pelos SIBI's da amostra	227
Figura 11.	Indicadores de serviços ao usuário	231
Quadro 1.	Objetivos específicos da pesquisa e os elementos requeridos	178
Quadro 2.	Modelo do INEP	184
Quadro 3	Modelo de Avaliação para a Biblioteca Universitária brasileira	184
Quadro 4.	Objeto de análise e tipo de dado.	194
Quadro 5.	Orientações teóricas	201
Quadro 6.	Elementos para composição conceitual de rede	204
Quadro 7.	Elementos para composição sistêmica de rede	205
Quadro 8.	Elementos para composição operacional de rede	211
Quadro 9.	Teorias para elaboração de projeto e implementação	215
Quadro 10.	Análise dos dados e Objetivos da pesquisa	222
Quadro 11.	Acesso aos serviços via website	223

LISTA DE TABELAS

Tabela 1.	Dimensões e Indicadores do Instrumento de Avaliação para Renovação de Reconhecimento de Cursos de Graduação do INEP	90
Tabela 2.	Resultados dos serviços de informação e comunicação, por atividades – Brasil – 2009	126
Tabela 3.	Definição da ONU para a classificação de serviços	130
Tabela 4.	Definição de Murdock de classes de serviços	130
Tabela 5.	Prestação de serviços	132
Tabela 6.	Tipologia de Walker sobre funções de serviços	133
Tabela 7.	Classificação de Marshall sobre serviços às empresas	134
Tabela 8.	Classificação de Marshall sobre mercados dos serviços às empresas	134
Tabela 9.	Classificação de Hepworth para ocupações do setor de informação	135
Tabela 10.	Valor agregado aos serviços nas bibliotecas universitárias	138
Tabela 11.	Configuração temática da tese	160
Tabela 12.	Microtemas da tese	161
Tabela 13.	Ranqueamento das Universidades Brasileiras pelo “The Academic Ranking of World Universities”	170
Tabela 14.	Ranqueamento das Universidades Brasileiras pelo “The Ranking Web of Universities”	173
Tabela 15.	Pré-seleção das universidades brasileiras pelo “The Academic Ranking of World Universities”	174
Tabela 16.	Pré-seleção das universidades brasileiras pelo “The Ranking Web of Universities”	175
Tabela 17.	Pré-seleção da amostra pelos rankings utilizados	176
Tabela 18.	Amostra da Pesquisa	177

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACRL	Association of College and Research Libraries
ALA	Associação Americana de Bibliotecas
ARWU	Academic Ranking of World Universities
BIREME	Biblioteca Regional de Medicina
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
CBIES	Compartilhamento entre Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior do Estado do Rio de Janeiro.
CCHS	Centro de Ciências Humanas y Sociales
CNE	Conselho Nacional de Educação
CNES	Centro Nacional de Estatísticas da Educação
COMUT	Comutação Bibliográfica
CONAES	Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
CRUB	Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras
CSIC	Consejo Superior de Investigaciones Científicas
CWCU	Centro de Universidades de Classe Mundial
DAES	Diretoria e Avaliação da Educação Superior
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
EUA	Estados Unidos da América
FE	Further Education (Educação Continuada no Reino Unido)
FEBAB	Federação Brasileira Associações de Bibliotecários
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
GQT	Gestão pela Qualidade Total
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IES	Instituições de Ensino Superior
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
KTP	Knowledge Transfer Partnership
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PNBU	Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias
RCUK	Research Councils UK
RSCs	Regional Support Centres
RUSA	Reference and User Services Association
SESU	Secretaria de Educação Superior
SIBI	Sistemas Integrados de Bibliotecas
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1	Introdução.....	27
1.1	Organização da Tese de Doutorado	34
1.2	Justificativa e delimitação do problema.....	35
1.3	Objetivos da pesquisa	39
1.4	Estrutura conceitual da pesquisa.....	40
2	Justificativa e delimitação do problema	43
3	Objetivos da pesquisa	48
3.1	Objetivo geral	48
3.2	Objetivos específicos.....	48
4	Fundamentação teórica	49
4.1	Redes no contexto acadêmico	49
4.1.1	Abordagem teórico-conceitual	50
4.1.2	Nova dimensão	56
4.1.3	Redes de Bibliotecas no contexto internacional.....	61
4.1.4	Redes de bibliotecas no contexto acadêmico brasileiro	81
4.2	Bibliotecas nas Instituições Federais de Ensino Superior do Brasil.....	104
4.2.1	Gestão de bibliotecas universitárias	110
4.3	Serviços no contexto acadêmico.....	117
4.3.1	Economia de serviços	117
4.3.2	Processo produtivo nas organizações	120
4.3.3	Setor de serviços.....	122
4.3.4	Serviços em bibliotecas universitarias.....	135
4.3.4	Gestão de serviços	142
4.4	Considerações acerca da fundamentação teórica.....	156
5	Procedimentos Metodológicos	159

5.2	Contextualização da pesquisa	159
5.3	Procedimentos metodológicos	162
5.3.1	Estratégia da pesquisa.....	162
5.3.2	Nível da pesquisa.....	165
5.3.3	Pressupostos	166
5.3.4	Envolvimento do pesquisador	166
5.3.5	Abordagem da pesquisa.....	167
5.4	Universo, critério de seleção e amostra da pesquisa.....	168
5.4.1	Universo da pesquisa	168
5.4.2	Critério de seleção	169
5.4.3	Amostra da pesquisa.....	173
5.5	Levantamentos de dados	177
5.6	Instrumento de coleta de dados.....	178
5.6.1	Modelo de Avaliação de Bibliotecas Universitárias Brasileiras	181
5.6.2	Análise do Instrumento de Avaliação.....	188
5.6.3	Roteiro de entrevista.....	188
5.6.4	Análise do Instrumento de Coleta de Dados	192
5.6.5	Estratégia para a coleta de dados.....	193
6	Proposta conceitual.....	195
6.1	Reflexões acerca da proposta.....	195
6.2	Ambiente da rede	198
6.3	Orientações teóricas	200
6.4	Elementos constitutivos da proposta.....	202
6.4.1	Natureza conceitual	203
6.4.2	Natureza Sistêmica	205
6.4.3	Ponderações acerca da operacionalização	209
6.5	Detalhamento da proposta	212

6.6	Resultados esperados	221
7	Análise de dados.....	222
7.1	Análises para a proposta de pesquisa.....	222
7.1.1	Levantamentos dos dados das IFES da amostra em <i>websites</i>	222
7.1.2	Análises dos dados das entrevistas	224
7.2	Considerações Finais.....	238
8	Conclusão	241
8.1	Considerações finais	241
8.2	Estudos Futuros.....	252
	Referências	254
	Anexos.....	276
	ANEXO A - Quadro Modelo de Avaliação para a Biblioteca Universitária Brasileira – Grupo de indicadores: Serviços ao Usuário	276
	ANEXO B. Quadro Modelo de Avaliação para a Biblioteca Universitária Brasileira – Grupo de indicadores: Serviços ao Usuário (adaptado)	279
	APÊNDICE A. Roteiro de entrevista	280
	APÊNDICE B. Quadro de Produtos e Serviços Divulgados nos websites da Amostra	283

1 Introdução

“A ciência não corresponde a um mundo a descrever. Ela corresponde a um mundo a construir”.

Bachelard

Vive-se, hoje, em um Mundo em transformação na Sociedade Interconectada. Fala-se de conexões e relações.

A partir dos avanços das telecomunicações e das tecnologias, o tema da conectividade passou a ser discutido de forma mais evidente. No entanto, desde os primórdios do mundo, “tudo” sempre esteve conectado.

A física quântica revolucionou a arena das ideias não apenas no âmbito das Ciências Exatas, mas também no campo das discussões filosóficas vigentes no século XX.

Trazendo para o dia-a-dia, mesmo sem ter conhecimento sobre a Física Quântica, há em nossa esfera de consumo uma variedade de resultados concretos advindos desse campo de estudo, como o aparelho de disco compacto (CD), o controle remoto, os equipamentos hospitalares de ressonância magnética e o computador.

Hoje, existe uma forte tendência em unir os conceitos quânticos às teorias sobre a consciência. Fritjof Capra, físico e teórico de sistemas, revela a importância do observador na produção dos fenômenos quânticos. Ele discorre que o observador não apenas testemunha os atributos do evento físico, mas também influencia na forma como essas qualidades se manifestarão. A consciência do sujeito que examina a trajetória de um elétron vai definir como será seu comportamento. Logo, segundo o autor, seguindo essa ótica, tudo se interpenetra e torna-se interdependente, mente e matéria, o indivíduo que observa e o objeto sob análise. Trata-se, portanto, de conexões e de relações, de interconexões e interrelações. (CAPRA, 1996)

A Era das Redes. As comunicações. A internet.

A expansão da rede mundial de computadores teve início a partir de 1990, por meio dos recursos disponibilizados pelas telecomunicações associados às tecnologias de informação, e desde então, a economia global passou por profundas transformações, instaurando esse novo paradigma denominado Sociedade da Informação. Evidenciou-se o incremento de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), assim como o desenvolvimento e o uso de padrões para a interoperabilidade de uma sociedade global em rede.

O estilo de administração tradicional passou a ser substituído ou combinado com outros modelos de gerenciamento envolvendo relacionamentos do tipo: alianças, parcerias, empreendimentos conjuntos, acordos comerciais e tecnológicos, por citar alguns. Posto isto, a estrutura organizacional de empresas e instituições vem sofrendo transformações efetivas no intuito de se adaptar aos avanços tecnológicos, e à consequente modernização dos meios de produção de bens e de serviços. Para tanto, as organizações são levadas a repensar as formas de atuação em seus negócios.

A Internet – a rede mundial de computadores – destacou-se como meio de comunicação e de negócios, caracterizando-se em um ambiente de fornecimento de produtos e serviços em todos os âmbitos de atividades, e de relações profissionais e sociais. Em decorrência desse progressivo desenvolvimento tecnológico, a informação se tornou, cada vez mais, um fator estratégico para a geração de novos conhecimentos.

Para Dudziak *et al* (2000), a inserção nos processos de globalização, a proeminência da informática e das telecomunicações, além das mudanças que vêm ocorrendo na economia mundial mudaram os parâmetros profissionais. As autoras asseveram que esse novo contexto passou a afetar a educação, em particular, sugerindo a adoção de paradigmas educacionais mais adequados. Nesse sentido, tem crescido a importância do aprendizado significativo, com ênfase na formação totalizante do indivíduo. Ademais, é requerida capacitação para lidar com a incerteza e com o volume superlativo de informações disponibilizadas. Busca-se, então, a construção do conhecimento enquanto processo.

O conhecimento. A Inteligência Coletiva.

A Ciência da Informação (CI) participa desse percurso de mudança a partir da perspectiva da transferência da informação, ampliando seu campo de ação para

fronteiras além dos documentos físicos. A informação vem sendo disponibilizada em variados formatos como textos, sons, imagens, vídeos, dentre outros suportes como o digital. A oferta diversificada tem se expandido de forma exponencial, propiciando, por um lado, o compartilhamento e a interação informacional entre criadores e usuários; e, por outro lado, trazendo desafios quanto a questões de segurança da informação, além da necessidade de lidar com o excesso e com a dispersão informacionais.

Para cumprir o ciclo evolutivo e transformador do conhecimento torna-se necessário passar da pesquisa básica, produzida nas universidades e nas instituições afins para a pesquisa aplicada, e resulta em inovação tecnológica capaz de agregar valor em produtos e serviços.

A sociedade em rede e o livre acesso à informação propiciam abertura maior para o processo de democratização da informação e inserção digital. Em setembro de 2011, ocorreu a 1ª Conferência Virtual de Acesso Livre à Informação Científica, uma ação promovida e realizada pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), unidade vinculada ao Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), em conjunto com a Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC) e a Academia Brasileira de Ciências (ABC). A abertura foi feita pelo diretor do IBICT, Emir Suaiden, e em seu pronunciamento, manifestou a certeza de que aquela videoconferência seria um marco fundamental para eliminação das barreiras que separam a informação científica dos pesquisadores. (INSTITUTO BRASILEIRO, 2011)

É de conhecimento geral que grande parte das pesquisas realizadas no Brasil é propiciada pelas agências de pesquisa. O acesso livre pressupõe que estas pesquisas precisam estar disponibilizadas e acessíveis como fontes de consulta e, principalmente, devem ser compartilhadas pelos pares. Este livre acesso e o compartilhamento entre os pares é o que possibilitará a formação de uma nova geração de pesquisadores e o aumento qualitativo no número de patentes. (INSTITUTO BRASILEIRO, 2011)

A professora da Universidade de Brasília, Sely Costa, fez uma conferência sobre a questão da “comunicação científica nos dias atuais”. Ela demonstrou a evolução do processo de comunicação científica, devido à introdução das novas tecnologias da informação e da comunicação, eletrônicas e virtuais, que aceleram, agilizam e facilitam o processo de transmissão e compartilhamento. Na esteira desta nova realidade, frisou

ela, “o acesso aberto permitirá a *maximização* da consulta e do impacto das pesquisas, além da *maximização* da produtividade, do progresso e das recompensas da pesquisa”. (INSTITUTO BRASILEIRO, 2011)

O livre acesso à informação científica e o uso eficiente da informação é vital para organizações que lidam com atendimento aos usuários, como é o caso das bibliotecas universitárias. No tocante à formação acadêmica, o público-alvo espera que haja articulação, por isso, advém a necessidade de que os processos que tramitam em bibliotecas de Universidades Federais no país sejam geridos com planejamento e monitoramento da qualidade. A informação por si somente não propicia tanto quanto tratada pelo profissional da informação que avalia sua pertinência, e adequa-a ao destinatário e à sua finalidade, tornando-a, preferencialmente, personalizada.

As bibliotecas digitais e virtuais. Os livros eletrônicos. As informações *online*.

A Biblioteconomia engloba o universo do saber, dos livros e de todos os outros suportes físicos da informação, como: discos, patentes, discos compactos (cds), vídeos, anais de congressos, manuscritos, cartazes, fotografias, histórias em quadrinhos, mapas, relatórios técnicos. Tudo isso, na “magia” das diversas bibliotecas: infantis, escolares, universitárias, públicas, hospitalares, empresariais, jurídicas, carcerárias, virtuais, digitais, etc. Todas elas provedoras de informações para a geração de conhecimento em prol dos indivíduos, das sociedades, dos países, do planeta, do universo.

A internet é apenas um meio para conexões e relações deste vasto, rico e belo campo de atuação profissional: a Biblioteconomia.

Com todas as mudanças dos últimos anos, a sociedade, como um “todo”, está em processo de transformação. Vantagens e desvantagens à parte. Destaca-se o que é mais importante: as pessoas. Aponta-se, então, para a Sociologia e seus subcampos de estudo como a “sociedade”, os “grupos sociais” e a “socialização”. É preciso, pensar nisso. Será que nossas conexões e interações melhoraram? Como as estamos usando na Biblioteconomia para beneficiar a ciência e, subsequentemente, a sociedade?

O papel da biblioteca de armazenar, tratar, disseminar a informação, preservando a memória institucional continua mantido, no entanto, a partir das facilidades de comunicação em rede e da disponibilização da informação em novos suportes, o foco

foi modificado e não mais se concentra somente na posse do documento físico, mas no acesso à informação e na produção de conhecimento. Com isso, a oferta de serviços informacionais para usuários desse tipo de organização se tornou premissa básica, prevendo, inclusive uma postura pró-ativa dos profissionais da área na busca de favorecer o conhecimento efetivo para quem demanda. Mas, será que essa tendência está sendo considerada nos âmbitos da abordagem estratégica, gerencial e operacional?

Há muito a ser realizado devido ao crescimento de usuários da internet ter ultrapassado todas as estimativas realizadas por especialistas da área e, também, devido ao aumento de páginas *web* disponíveis na atualidade sem o acompanhamento de métricas de qualidade. Novos olhares teórico-práticos necessitam ser direcionados para a melhoria dos processos de captura, processamento, armazenamento, recuperação e compartilhamento da informação via sistemas de informação e meios eletrônicos, com vistas à geração de conhecimento.

Os serviços de informação são considerados um subsetor do setor de serviços das economias de nações desenvolvidas, onde as bibliotecas se encontram incluídas. Essas unidades de informação intermediam a informação (insumo) como matéria prima, com as necessidades do cliente interno e externo, e, estabelecem produtos e serviços que determinam esse fluxo, a partir do mercado, com possibilidade de uso de modernas ferramentas administrativas como planejamento estratégico e *marketing*.

No campo da Biblioteconomia, a área denominada Serviço de Referência sofreu os impactos decorrentes da instauração do ambiente digital em sua estrutura visto que proliferou o acesso de informações, de documentos eletrônicos e de coleções digitais na *web*, além do surgimento de novos recursos, produtos e serviços que vem sendo disponibilizados, a cada dia. As formas de organização, armazenamento e de recuperação de todos os materiais *online* estão passando por inovações e adaptações ao novo ambiente. Com isso, os serviços devem ser centrados nos usuários. Estes usuários passaram a produzir produtos e serviços de informação, portanto a educação continuada de profissionais e de usuários se faz necessária para acompanhar as novas modalidades de acesso e uso da informação. O que mais se requer, no momento, é a qualidade dos serviços e a visibilidade da área de referência nas bibliotecas universitárias do país.

A reflexão do presente trabalho se iniciou com a questão dos serviços ao usuário nas bibliotecas universitárias: Quais são os serviços e produtos prestados? Possuem qualidade? São relevantes? Condizem com o contexto? Como ocorre a disponibilização desses serviços e produtos?

O tema da qualidade está diretamente relacionado com o aspecto da relevância e este atrelado ao contexto. Torna-se necessário compreender o contexto, apropriar-se dele para poder transformá-lo. Trata-se da busca da qualidade em uma cadeia onde se interligam educação, universidades, bibliotecas e serviços de informação em prol dos usuários.

O aporte teórico desta pesquisa está fundamentado nas Ciências Sociais Aplicadas, especificamente na Ciência da Informação, com foco direcionado aos serviços de informação. O tema “serviços e produtos de informação” tem sua vinculação com a área da Ciência da Informação e está presente no grupo de trabalho quatro (GT4) que se dedica à temática da gestão da informação e do conhecimento nas organizações, na programação científica do Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ENANCIB). O ENANCIB constitui o principal evento de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil e é promovido, anualmente, pela Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB). Cabe salientar que o GT4 engloba estudos direcionados à gestão de serviços e produtos de informação, aos estudos de fluxos, processos e uso da informação na perspectiva da gestão, às metodologias de estudos de usuários, dentro de outras questões. (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA, 2011)

Com base em estudos prévios, o presente trabalho decorreu da necessidade de propor uma rede colaborativa de serviços e produtos ao usuário em bibliotecas universitárias que compõem Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBI) de Universidades Federais no país. Observou-se de que o problema está na dificuldade de disponibilizar serviços e produtos contextualizados ao novo paradigma informacional, em todo o escopo da rede integrada de bibliotecas. Nesse tipo de biblioteca, a oferta de “serviços e produtos informacionais” centrada nos usuários se tornou premissa básica. Recordando que as mudanças paradigmáticas da informação evoluíram desde o foco preponderante no acervo, até um segundo momento, de ênfase no usuário e em suas necessidades relativas à informação. Aponta-se que, na atualidade, para a informação

per si, deslocando a preocupação do suporte para o conteúdo informacional. (OLIVEIRA; CRESPO, 2012). Considerando tais vertentes, entende-se que, ainda, há entraves relativos à oferta de serviços e produtos, e que tais barreiras podem aprofundar diferenças educacionais tanto no eixo interno norte-sul quanto no âmbito internacional - considerando-se inovações empreendidas nos sistemas educacionais de diversos países, nas universidades e em suas bibliotecas como celeiros de ideias e ações.

Em 23 de abril de 2013, especificamente no *Dia Mundial do Livro e dos Direitos Autorais*, a Diretora-Geral da Agência das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), Sra Irina Bokova, destacou que os países estão celebrando o poder dos livros em reunir pessoas e transmitir a cultura dos povos. Apontou a Diretora-Geral que: “a data era propícia para se refletir sobre as mudanças do mercado editorial” e, complementou: os “livros digitais oferecem novas oportunidades de acesso ao conhecimento, a preços reduzidos e alcançando grandes áreas geográficas”. (LETRA, 2013, p.1)

Bokova lembrou, no entanto, que os livros tradicionais (em papel), todavia detêm grande poder: “são seguros contra a falsificação, portáteis e resistem ao *teste do tempo*”. A Diretora-Geral da UNESCO acredita que “todos os tipos de livros contribuem de forma valiosa para a educação e disseminação da cultura e da informação”. (LETRA, 2013, p.1)

Finalizando seu pronunciamento, a Bokova destacou que o compromisso da Agência, está: “na promoção da diversidade editorial, na proteção da propriedade intelectual e no acesso justo aos livros”. Para ela, os livros devem ser muito mais do que um objeto, porque são “a invenção mais bonita para compartilhar ideias que vão além do espaço e do tempo.” (LETRA, 2013, p.1)

Atualmente, nos países desenvolvidos a biblioteca pode ser denominada como um mercado de informação e o usuário é o consumidor da informação. A informação é um recurso vital para o desenvolvimento de tais nações. Seu crescente papel resultou no estabelecimento de sistemas de informação para fornecer uma variedade de produtos e serviços que possam ser usados e usufruídos no intuito de gerar conhecimento, inovação e desenvolvimento. A aquisição, organização e disseminação nas bibliotecas devem ser baseadas no conceito moderno de marketing para conquistar a satisfação do leitor.

Torna-se necessário nutrir a cultura da oferta de serviços e produtos customizados para atrair consumidores. Considerando tanto o novo perfil de usuários que aponta neste século, mediante o uso das mais recentes tecnologias da informação e comunicação, quanto o novo perfil de bibliotecários nesse contexto, fica para reflexão: O que as gerações X, Y e Z esperam das bibliotecas universitárias brasileiras? Como incluir digitalmente demais usuários? Quais são os serviços atuais e os recursos propiciados pela internet? O que esperar da biblioteca *web* 2.0 e 3.0 nas universidades federais brasileiras? Como deve ser o papel do bibliotecário universitário nesse novo paradigma? Tais questões fomentam novas pesquisas no âmbito dos serviços e produtos aos usuários.

A tese desta pesquisa de doutorado é a de que uma rede teórico-sistêmica de serviços e produtos em bibliotecas integrantes das Universidades Federais possa contribuir para os avanços conceituais da área.

A rede, em geral, oferece uma gama de possibilidades às suas instituições, e com isso, consegue propiciar não somente visibilidade aos serviços designados aos usuários, mas também utilização de produtos como recursos informacionais. Tornando-se, de tal maneira, um importante canal a ser explorado pelas bibliotecas devido ao seu alcance e à sua interatividade junto aos usuários, aos colaboradores e ao público em geral. Questiona-se: como deve ser a proposição conceitual de uma rede colaborativa de serviços e produtos de informação frente ao novo paradigma informacional?

1.1 Organização da Tese de Doutorado

A presente tese foi estruturada e organizada da seguinte forma:

- Capítulo 1 – Introdução e organização da tese.
- Capítulo 2 – Justificativa e delimitação do problema.
- Capítulo 3 – Objetivos da pesquisa.

- Capítulo 4 – Fundamentação teórica: estabelecida a partir de três grandes temas: redes de bibliotecas, bibliotecas universitárias e serviços e produtos de informação.
- Capítulo 5 – Procedimentos metodológicos: o ambiente da pesquisa, a caracterização e a estratégia metodológica.
- Capítulo 6 - Proposta conceitual de uma rede colaborativa de serviços e produtos de informação: apresenta-se uma metodologia teórico-sistêmica para os Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi) das Universidades Federais da amostra da pesquisa.
- Capítulo 7 – Análise dos dados coletados: apresentam-se os resultados obtidos a partir da aplicação dos recursos utilizados para a realização da coleta de dados.
- Capítulo 8 – Conclusões: compreende síntese com os resultados de relevo e considerações finais. Sugestões para futuros estudos.
- Referências bibliográficas.
- Anexos e apêndices.

1.2 Justificativa e delimitação do problema

Há muito, buscam-se alternativas para a elaboração de programas que promovam melhoria quanto à oferta dos serviços ao usuário nas bibliotecas das universidades brasileiras, de maneira que estas sejam capazes de iniciar, com eficiência, um processo de geração de conhecimento e de inovação continuada.

Observam-se, na literatura da área, empreendimentos quanto aos estudos de uso e de usuários, contudo, todavia, não se formulou, especificamente, uma concepção teórico-sistêmica, com estrutura formal em rede de serviços e produtos, com a caracterização do contexto das universidades federais de ensino superior do país.

Anterior ao presente estudo, a pesquisadora participou do “Projeto SIBi 2015 + Preparando o Futuro”, composto de duas ações de pesquisa desenvolvidas no contexto

do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (SIBi-UFG). O referido projeto de pesquisa foi desenvolvido, durante os anos de 2010 e 2011, pelo corpo docente do Curso de Biblioteconomia, contando com a participação de todas as bibliotecas integrantes do sistema e com todos os atores envolvidos no contexto acadêmico. O primeiro projeto tratou do Diagnóstico Organizacional do SIBiUFG, e o segundo, tratou do Estudo do Comportamento Informacional da comunidade universitária da UFG.

Ressaltando que o conhecimento do contexto organizacional, por meio do diagnóstico organizacional, e o conhecimento das necessidades de informação do usuário real e potencial, por meio do estudo do comportamento informacional constituem-se em ferramentas poderosas para o gerenciamento eficiente e eficaz da Biblioteca Universitária. Por meio desses recursos gerenciais, pode-se conhecer o comportamento informacional dessa comunidade acadêmica, e foi possível identificar as causas relevantes dos problemas organizacionais no processo de gestão das bibliotecas do sistema da UFG. A participação nesse estudo preliminar propiciou direcionamentos importantes para esta pesquisa que serão comentados em item de procedimentos metodológicos.

A imersão sistemática no assunto, o estudo da literatura existente e a discussão com profissionais durante o “Projeto SIBi 2015: Preparando o Futuro”, possibilitaram conhecer melhor a dinâmica dos Sistemas Integrados de Bibliotecas das Universidades Federais Brasileiras que tem por objetivo prioritário oferecer suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão de docentes, pesquisadores e alunos de graduação e pós-graduação de suas respectivas universidades. Os resultados do referido projeto propiciaram novas inquietações que motivaram este estudo.

Durante pesquisa da Universidade Federal de Goiás premissas ora formuladas foram ressaltadas provocando o anseio por aprofundamento teórico no tocante à oferta de novos serviços em bibliotecas universitárias federais. As indagações permitiram melhor formulação e delimitação do problema de pesquisa da presente tese. A fase inicial exploratória buscou proximidade com o objeto de estudo para definir a abordagem apropriada.

Com base no exposto, a pergunta que se pretende responder com a presente investigação é: como deve ser a proposição conceitual de uma rede colaborativa de serviços e produtos de informação frente ao novo paradigma informacional?

Nos países mais desenvolvidos, políticas de incentivo às bibliotecas universitárias são formuladas e vêm sendo defendidas ao longo do tempo, devido ao reconhecimento de que estas unidades de informação são detentoras de bens tangíveis e intangíveis e atuam como órgãos de fomento ao desenvolvimento local. Incontestável o potencial de bibliotecas universitárias como difusoras de informação e conhecimento para inovação e progresso acelerado de crescimento das nações.

No Brasil, o contexto dos Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi) compõe um segmento com capilaridade ao nível nacional que pode atuar em prol do desenvolvimento local e regional, após atingir patamares de qualidade no tocante aos serviços ao usuário nas bibliotecas universitárias. Os SIBi integram as bibliotecas dos diversos *campi* das redes regionais, contudo, aparentemente, não há participação efetiva entre eles ao nível nacional, no que se refere a essa área de serviços e produtos.

A possibilidade de dar corpo a um projeto de pesquisa conceitual de socialização da informação e de democratização do conhecimento para bibliotecas das universidades públicas federais brasileiras, por meio de rede colaborativa de serviços e produtos, foi reforçada a partir dos estudos acadêmicos realizados no projeto de pesquisa SIBi-UFG. Optou-se pela delimitação de bibliotecas de universidades federais devido ao conhecimento prévio adquirido, a partir dos estudos realizados sobre Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) e suas peculiaridades.

O tema escolhido sobre rede de serviços e produtos de informação para usuários de bibliotecas universitárias federais, sob a ótica dos gestores do ambiente dos SIBi, no Brasil, ainda se trata de um campo fértil de pesquisa científica a ser explorado devido às transformações paradigmáticas ocorridas pós-revolução tecnológica.

A partir de estudos da área, depreende-se que gerir processos internos em bibliotecas universitárias é tarefa grandiosa e não cabe unicamente delegá-la a um sistema de informática. É bem verdade que as tecnologias de informação e comunicação (TIC) traduzem uma eficiente maneira de divulgar as informações com a intenção de criar conhecimento. O desafio, portanto, é tornar visível, para o público-alvo, o poder da

ação da informação e da comunicação do conhecimento, enfatizando o aspecto da divulgação e da acessibilidade, por meio do instrumental tecnológico disponível que também possibilita uma nova forma de interação, principalmente, para universidades que se encontram geograficamente dispersas.

Para tanto, pretende-se delinear uma proposta fundamentada nos conceitos de rede, considerando os estudos de serviços. Acredita-se que a integração de estudos acerca de serviços ao usuário, via bibliotecas em sistemas integrados possibilitem embasamentos de rede de compartilhamento. Ademais ciclos dinâmicos nesse ambiente podem propiciar discussões entre os envolvidos acerca de recursos e métodos usados para a disponibilização de serviços e produtos de informação em tais bibliotecas. Isto é, o incentivo de compartilhamento de dados, informações e conhecimentos em rede pode ser uma forma adequada para explicitar o conhecimento dos atores no intuito de promover o desenvolvimento integrado desses sistemas que, normalmente, atuam de forma isolada, com vistas a desenvolver e disponibilizar serviços e produtos de informação adequados para as novas gerações de usuários.

Tratar-se de uma perspectiva diferenciada com missão socialmente relevante para a Academia como um todo, considerando o propósito maior de tornar cada vez mais seus usuários em pesquisadores autônomos nos processos informacionais para a produção de conhecimento.

Mediante levantamentos bibliográficos realizados, existem diversos trabalhos sobre produtos e serviços em bibliotecas universitárias, contudo, no país, ainda não se localizou nada registrado pontualmente sobre a temática conforme apontada neste estudo, ou seja, considerando a gestão de serviços nas bibliotecas universitárias de IFES com foco na oferta de serviços ao usuário, para o novo público-alvo, sob a ótica dos gestores dos SIBi. De tal maneira, entende-se que os acréscimos teóricos deste trabalho ao estado de conhecimento atual na área de serviços possam contribuir de alguma maneira para o Estado da Arte.

O estudo sobre questões pertinentes ao meio ambiente interno das bibliotecas (ambiente organizacional) facilita o entendimento de possíveis entraves existentes para a geração da oferta de serviços compatíveis com a atual demanda. Sabe-se, ainda, que o

bom êxito das bibliotecas está sustentado nos alicerces do trabalho executado, a partir do modelo organizacional instituído.

Ao estudar sobre a disponibilização de serviços e produtos, pode-se chegar a constatações sobre recursos diferenciados para prover serviços mais eficientes e eficazes no contexto acadêmico. Logo, para a presente pesquisa se entende que a averiguação da oferta de serviços ao usuário possa contribuir sobremaneira nesse campo.

Nos últimos anos, iniciou-se uma tendência a inserir programas de melhoria da qualidade nas bibliotecas universitárias, emergindo, assim, uma preocupação com ações modificadoras dessa realidade. No entanto, observa-se pela literatura da área que todavia poucos são os investimentos nesse sentido, podendo ser citado o Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) da Universidade de São Paulo (USP) que, em 2012, encontrava-se suspenso para reformulação. Foi possível constatar no estudo de caso da Universidade Federal de Goiás (UFG) que de fato ainda não há um programa com tal aplicação.

É possível que a maior parte das iniciativas de avaliação existente no contexto das Universidades, não possua em suas equipes, quantidade adequada de profissionais com formação especializada que, por meio de metodologias específicas, lidem exclusivamente com a área de serviços englobando seu gerenciamento qualitativo.

A ideia é formular uma proposta conceitual de rede colaborativa que uma vez viabilizada permita estimular compartilhamentos teóricos e a *posteriori* posturas cada vez mais pró-ativas na área de serviços ao usuário, por parte dos gestores e colaboradores dos SIBi. Entende-se que as bibliotecas devem, progressivamente, ser transformadas em centros potenciais de geração de conhecimento, e suas universidades, em efetivos celeiros de inovação, tornando exequíveis processos de pesquisa e de desenvolvimento, estruturados no saber para o futuro.

1.3 Objetivos da pesquisa

Este item apresenta o objetivo geral da pesquisa e os objetivos específicos para o desenvolvimento da pesquisa.

O objetivo geral é propor uma rede teórico-sistêmica de serviços e produtos para bibliotecas de Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) públicas, no Brasil, visando possibilitar o desenvolvimento de recursos informacionais contextualizados ao usuário.

Os objetivos específicos são:

- Levantar os serviços e os produtos de informação disponibilizados aos usuários.
- Identificar elementos relacionados à disponibilização de serviços e produtos de informação aos usuários.
- Apresentar uma proposta conceitual de rede teórico-sistêmica colaborativa.

1.4 Estrutura conceitual da pesquisa

A estrutura conceitual da pesquisa engloba as categorias de análise relacionadas à pesquisa. Essa estrutura abordou como construto central os serviços e produtos de informação no âmbito das bibliotecas de universidades públicas federais do país, considerando sua organização em sistemas integrados.

- Universidades

A Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) conforme o documento elaborado para a Conferência Mundial sobre o “Ensino Superior no Século XXI: visão e ação”, assim definiu as Instituições de Ensino Superior (IES), dentre as quais o estabelecimento universitário:

[...] são sistemas complexos que interagem com as instituições de seu ambiente, isto é, com os sistemas políticos, econômicos, culturais e sociais. São influenciadas pelo ambiente local e nacional (ou mesoambiente) e, cada vez mais, pelo ambiente regional e internacional (macroambiente). Mas, por sua vez, podem, e mesmo devem influenciar esses diversos tipos de ambientes. (UNESCO, 1998, p. 105)

- Bibliotecas universitárias

Para Carvalho (1981), as bibliotecas universitárias são unidades de informação de Instituições de Ensino Superior (IES), com a função de atender

necessidades de informação da comunidade acadêmica na realização de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Ao longo da história e da evolução da sociedade, as bibliotecas universitárias sempre estiveram atreladas ao contexto institucional do conhecimento científico. Elas possuem como funções essenciais: a preservação, a coleta, a organização, o tratamento, a disseminação e o acesso da informação, para atender às necessidades informacionais dos discentes, docentes e servidores das universidades, em consonância com os programas de ensino, pesquisa e extensão.

Segundo a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), uma das atividades previstas da ONU, para este ano, é a de rever os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (WSIS), que inclui o Fórum de Governança da Internet (IGF), para apresentar relatórios ao Secretário-Geral das Nações Unidas, em 2015. Segundo estudos, a nova declaração apresentará uma visão clara de como as bibliotecas contribuem para o desenvolvimento e conclamará os formuladores de políticas e bibliotecários para o reconhecimento: da importância do acesso à informação como um elemento essencial de apoio ao desenvolvimento, e do papel das bibliotecas e dos bibliotecários como agentes de desenvolvimento. Ressalta, também, o apoio dos Estados-Membro das Nações Unidas às bibliotecas apoiando redes, informação e recursos humanos. (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2013)

- Sistemas integrados de bibliotecas universitárias

Os diversos programas do governo brasileiro em prol do ensino superior propiciaram o aumento de cursos e, por conseguinte, do número de vagas, impulsionando, com isso, o crescimento das universidades no mesmo *campus* ou em outros *campi*, na mesma cidade e(ou) promovendo a interiorização regional. Em decorrência da expansão universitária houve o aumento da quantidade de bibliotecas para o atendimento das novas demandas, criando e ampliando os sistemas integrados de bibliotecas universitárias no país.

Os Sistemas Integrados de Bibliotecas, conhecidos como SIBi's, atuam a partir da missão e da visão da universidade para atender ao planejamento estratégico institucional no âmbito das atividades científicas e acadêmicas.

- Serviços e produtos de informação

Neste estudo, utilizou-se a denominação “serviço de informação” como sinônimo de “serviço ao usuário”, devido à vasta propagação do termo na literatura nacional, conforme pode ser constatado na fundamentação teórica (capítulo 2) e nas diversas fontes de informação existentes. Os serviço(s) ao usuário compreendem o(s) serviço(s) prestados no setor de referência. (CUNHA, 2008)

Por produto informativo, cognitivo ou do conhecimento considerou-se: “produto cuja função é facilitar ao usuário de um sistema a obtenção da informação, isto é, adquirir dados que possam ser usados para decidir ou controlar. [...]” (CUNHA, 2008)

A Universidade de São Paulo (USP) indicou que os produtos e os serviços passaram a se expandir em torno de duas vertentes compreendidas como responsabilidades essenciais: a primeira, direcionada para aumentar a visibilidade e a acessibilidade à produção intelectual da universidade. E, a segunda, orientada para fomentar a formação e o desenvolvimento de competências no uso, no acesso e na produção de informação da comunidade universitária em suas distintas áreas de atuação. (SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS USP, 2011)

As categorias de análise relacionadas à pesquisa acima mencionadas se encontram presentes no próximo capítulo de maneira detalhada.

2 Justificativa e delimitação do problema

“Se sonhar um pouco é perigoso, a solução não é sonhar menos é sonhar mais”.

Marcel Proust

Há muito, buscam-se alternativas para a elaboração de programas que promovam melhoria quanto à oferta dos serviços ao usuário nas bibliotecas das universidades brasileiras, de maneira que estas sejam capazes de iniciar, com eficiência, um processo de geração de conhecimento e de inovação continuada.

Observam-se, na literatura da área, empreendimentos quanto aos estudos de uso e de usuários, contudo, todavia, não se formulou, especificamente, uma concepção teórico-sistêmica, com estrutura formal em rede de serviços e produtos, com a caracterização do contexto das universidades federais de ensino superior do país.

Anterior ao presente estudo, a pesquisadora participou do “Projeto SIBi 2015 + Preparando o Futuro”, composto de duas ações de pesquisa desenvolvidas no contexto do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (SIBi-UFG). O referido projeto de pesquisa foi desenvolvido, durante os anos de 2010 e 2011, pelo corpo docente do Curso de Biblioteconomia, contando com a participação de todas as bibliotecas integrantes do sistema e com todos os atores envolvidos no contexto acadêmico. O primeiro projeto tratou do Diagnóstico Organizacional do SIBiUFG, e o segundo, tratou do Estudo do Comportamento Informacional da comunidade universitária da UFG.

Ressaltando que o conhecimento do contexto organizacional, por meio do diagnóstico organizacional, e o conhecimento das necessidades de informação do usuário real e potencial, por meio do estudo do comportamento informacional constituem-se em ferramentas poderosas para o gerenciamento eficiente e eficaz da Biblioteca Universitária. Por meio desses recursos gerenciais, pode-se conhecer o comportamento informacional dessa comunidade acadêmica, e foi possível identificar as causas relevantes dos problemas organizacionais no processo de gestão das bibliotecas do sistema da UFG. A participação nesse estudo preliminar propiciou direcionamentos

importantes para esta pesquisa que serão comentados em item de procedimentos metodológicos.

A imersão sistemática no assunto, o estudo da literatura existente e a discussão com profissionais durante o “Projeto SIBi 2015: Preparando o Futuro”, possibilitaram conhecer melhor a dinâmica dos Sistemas Integrados de Bibliotecas das Universidades Federais Brasileiras que tem por objetivo prioritário oferecer suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão de docentes, pesquisadores e alunos de graduação e pós-graduação de suas respectivas universidades. Os resultados do referido projeto propiciaram novas inquietações que motivaram este estudo.

Durante pesquisa da Universidade Federal de Goiás premissas ora formuladas foram ressaltadas provocando o anseio por aprofundamento teórico no tocante à oferta de novos serviços em bibliotecas universitárias federais. As indagações permitiram melhor formulação e delimitação do problema de pesquisa da presente tese. A fase inicial exploratória buscou proximidade com o objeto de estudo para definir a abordagem apropriada.

Com base no exposto, a pergunta que se pretende responder com a presente investigação é: como deve ser a proposição conceitual de uma rede colaborativa de serviços e produtos de informação frente ao novo paradigma informacional?

Nos países mais desenvolvidos, políticas de incentivo às bibliotecas universitárias são formuladas e vêm sendo defendidas ao longo do tempo, devido ao reconhecimento de que estas unidades de informação são detentoras de bens tangíveis e intangíveis e atuam como órgãos de fomento ao desenvolvimento local. Incontestável o potencial de bibliotecas universitárias como difusoras de informação e conhecimento para inovação e progresso acelerado de crescimento das nações.

No Brasil, o contexto dos Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi) compõe um segmento com capilaridade ao nível nacional que pode atuar em prol do desenvolvimento local e regional, após atingir patamares de qualidade no tocante aos serviços ao usuário nas bibliotecas universitárias. Os SIBi integralizam as bibliotecas dos diversos *campi* das redes regionais, contudo, aparentemente, não há participação efetiva entre eles ao nível nacional, no que se refere a essa área de serviços e produtos.

A possibilidade de dar corpo a um projeto de pesquisa conceitual de socialização da informação e de democratização do conhecimento para bibliotecas das universidades públicas federais brasileiras, por meio de rede colaborativa de serviços e produtos, foi reforçada a partir dos estudos acadêmicos realizados no projeto de pesquisa SIBi-UFG. Optou-se pela delimitação de bibliotecas de universidades federais devido ao conhecimento prévio adquirido, a partir dos estudos realizados sobre Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) e suas peculiaridades.

O tema escolhido sobre rede de serviços e produtos de informação para usuários de bibliotecas universitárias federais, sob a ótica dos gestores do ambiente dos SIBi, no Brasil, ainda se trata de um campo fértil de pesquisa científica a ser explorado devido às transformações paradigmáticas ocorridas pós-revolução tecnológica.

A partir de estudos da área, depreende-se que gerir processos internos em bibliotecas universitárias é tarefa grandiosa e não cabe unicamente delegá-la a um sistema de informática. É bem verdade que as tecnologias de informação e comunicação (TIC) traduzem uma eficiente maneira de divulgar as informações com a intenção de criar conhecimento. O desafio, portanto, é tornar visível, para o público-alvo, o poder da ação da informação e da comunicação do conhecimento, enfatizando o aspecto da divulgação e da acessibilidade, por meio do instrumental tecnológico disponível que também possibilita uma nova forma de interação, principalmente, para universidades que se encontram geograficamente dispersas.

Para tanto, pretende-se delinear uma proposta fundamentada nos conceitos de rede, considerando os estudos de serviços. Acredita-se que a integração de estudos acerca de serviços ao usuário, via bibliotecas em sistemas integrados possibilitem embasamentos de rede de compartilhamento. Ademais ciclos dinâmicos nesse ambiente podem propiciar discussões entre os envolvidos acerca de recursos e métodos usados para a disponibilização de serviços e produtos de informação em tais bibliotecas. Isto é, o incentivo de compartilhamento de dados, informações e conhecimentos em rede pode ser uma forma adequada para explicitar o conhecimento dos atores no intuito de promover o desenvolvimento integrado desses sistemas que, normalmente, atuam de forma isolada, com vistas a desenvolver e disponibilizar serviços e produtos de informação adequados para as novas gerações de usuários.

Tratar-se de uma perspectiva diferenciada com missão socialmente relevante para a Academia como um todo, considerando o propósito maior de tornar cada vez mais seus usuários em pesquisadores autônomos nos processos informacionais para a produção de conhecimento.

Mediante levantamentos bibliográficos realizados, existem diversos trabalhos sobre produtos e serviços em bibliotecas universitárias, contudo, no país, ainda não se localizou nada registrado pontualmente sobre a temática conforme apontada neste estudo, ou seja, considerando a gestão de serviços nas bibliotecas universitárias de IFES com foco na oferta de serviços ao usuário, para o novo público-alvo, sob a ótica dos gestores dos SIBi. De tal maneira, entende-se que os acréscimos teóricos deste trabalho ao estado de conhecimento atual na área de serviços possam contribuir de alguma maneira para o Estado da Arte.

O estudo sobre questões pertinentes ao meio ambiente interno das bibliotecas (ambiente organizacional) facilita o entendimento de possíveis entraves existentes para a geração da oferta de serviços compatíveis com a atual demanda. Sabe-se, ainda, que o bom êxito das bibliotecas está sustentado nos alicerces do trabalho executado, a partir do modelo organizacional instituído.

Ao estudar sobre a disponibilização de serviços e produtos, pode-se chegar a constatações sobre recursos diferenciados para prover serviços mais eficientes e eficazes no contexto acadêmico. Logo, para a presente pesquisa se entende que a averiguação da oferta de serviços ao usuário possa contribuir sobremaneira nesse campo.

Nos últimos anos, iniciou-se uma tendência a inserir programas de melhoria da qualidade nas bibliotecas universitárias, emergindo, assim, uma preocupação com ações modificadoras dessa realidade. No entanto, observa-se pela literatura da área que todavia poucos são os investimentos nesse sentido, podendo ser citado o Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) da Universidade de São Paulo (USP) que, em 2012, encontrava-se suspenso para reformulação. Foi possível constatar no estudo de caso da Universidade Federal de Goiás (UFG) que de fato ainda não há um programa com tal aplicação.

É possível que a maior parte das iniciativas de avaliação existente no contexto das Universidades, não possua em suas equipes, quantidade adequada de profissionais

com formação especializada que, por meio de metodologias específicas, lidem exclusivamente com a área de serviços englobando seu gerenciamento qualitativo.

A ideia é formular uma proposta conceitual de rede colaborativa que uma vez viabilizada permita estimular compartilhamentos teóricos e a *posteriori* posturas cada vez mais pró-ativas na área de serviços ao usuário, por parte dos gestores e colaboradores dos SIBi. Entende-se que as bibliotecas devem, progressivamente, ser transformadas em centros potenciais de geração de conhecimento, e suas universidades, em efetivos celeiros de inovação, tornando exequíveis processos de pesquisa e de desenvolvimento, estruturados no saber para o futuro.

3 Objetivos da pesquisa

“Não basta dar os passos que nos devem levar um dia ao objetivo, cada passo deve ser ele próprio um objetivo em si mesmo, ao mesmo tempo que nos leva para diante.”

Johann Goethe

Este item apresenta o objetivo geral da pesquisa e os objetivos específicos para o desenvolvimento da pesquisa.

3.1 Objetivo geral

Propor uma rede teórico-sistêmica de serviços e produtos para bibliotecas de Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) públicas, no Brasil, visando possibilitar o desenvolvimento de recursos informacionais contextualizados ao usuário.

3.2 Objetivos específicos

Com base nas bibliotecas integrantes dos Sistemas Universitários da amostra da pesquisa:

- Levantar os serviços e os produtos de informação disponibilizados aos usuários.
- Identificar elementos relacionados à disponibilização de serviços e produtos de informação aos usuários.
- Apresentar uma proposta conceitual de rede teórico-sistêmica colaborativa.

4 Fundamentação teórica

“Descobri que minha obsessão por cada coisa em seu lugar, cada assunto em seu tempo, cada palavra em seu estilo, não era o prêmio merecido de uma mente em ordem, mas, pelo contrário, todo um sistema de simulação inventado por mim para ocultar a desordem de minha natureza.”

Gabriel Garcia Marquez

Este capítulo sobre a fundamentação teórica foi estruturado em três *macrotópicos*: redes de bibliotecas no contexto acadêmico, bibliotecas de instituições federais de ensino superior e serviços em bibliotecas universitárias.

4.1 Redes no contexto acadêmico

Para tratar da temática das redes de serviços no contexto das bibliotecas universitárias, fez-se necessário, de antemão, levantar as principais abordagens teóricas que versam sobre as redes, considerando, sobretudo, os estudos sociológicos no tocante à interação social, bem como, apontar as contribuições relevantes para a educação, a pesquisa e a extensão acadêmicas.

A partir da revisão de literatura, foi possível identificar características de diversas de redes de bibliotecas universitárias em alguns países. Para este estudo, optou-se pela apresentação dos cenários das bibliotecas de Instituições de Ensino Superior dos Estados Unidos e do Reino Unido, devido aos aportes de relevo no âmbito dos serviços. Países detentores das duas maiores Bibliotecas Nacionais do mundo: The Library of Congress and The British Library, respectivamente.

Especificamente, para o foco desta pesquisa, tornou-se imprescindível discorrer sobre a composição das redes de bibliotecas no ambiente acadêmico do Brasil, contextualizando o escopo das Instituições de Ensino Superior (IES), e seus Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi).

4.1.1 Abordagem teórico-conceitual

O termo “rede” vem sendo propagado, amplamente, na linguagem corrente, acadêmica ou política e designa uma série de elementos e fenômenos. Trata-se de uma antiga palavra que historicamente descreve usos desde o século XVII (MERCKLÉ, 2004).

O estudo de rede na forma de grafos é um dos pilares da matemática discreta e teve início em 1735, quando o matemático *Ëuler*¹ propôs uma solução para o problema das pontes de Königsberg. A Teoria de Rede, portanto, teve sua origem a partir do embasamento no teorema da Teoria dos Grafos.

Conceitualmente, na literatura científica, uma “rede” é um grafo no qual há um conjunto de vértices (ou nós) e um conjunto de arestas (ou arcos) que conectam esses vértices. As arestas estabelecem algum tipo de relação entre dois vértices de acordo com o problema modelado. Além disso, o grafo pode ser direcionado ou não. Em um grafo direcionado (dígrafo), cada aresta tem um sentido (direção) que conecta um vértice origem à um vértice destino. Os dígrafos podem ser cíclicos, quando há um caminho de um vértice para ele mesmo, ou acíclicos, quando não existe esse caminho. (METZ *et al*, 2007)

A formação das redes tem seu fundamento em dois conceitos: díades e tríades, onde díades implicam em ligações diretas entre dois atores, e tríades, em ligações diretas ou indiretas entre três atores, conforme Mizrucchi (2006).

Tem-se, portanto, por um “grafo” a representação de um conjunto de nós conectados por arestas, formando uma rede. Estudiosos se dedicaram a compreender as propriedades dos diversos tipos de grafos e a constituição do processo de sua construção, isto é, como ocorria o agrupamento dos nós. O estudo de grafos lida com a representação tanto de relações simétricas quanto de relações assimétricas entre objetos. (BARABÁSI, 2003).

O século XX foi permeado pelo crescente interesse do estudo de redes complexas sob o direcionamento inicial das Ciências Exatas, entre matemáticos e físicos. Estes trouxeram as contribuições efetivas para o estudo de redes.

¹ *Ëuler* trabalhou na solução de seu enigma das pontes para acesso da cidade prussiana de Königsberg por volta do século XVIII. O problema consistia em atravessar todas as sete pontes que conectavam a cidade sem passar duas vezes pela mesma ponte. Ele demonstrou que isso não poderia ser feito através de um teorema em que tratava as pontes como arestas e os lugares que deveriam ser conectados como nós.

O termo “redes complexas” se refere a um grafo que apresenta uma estrutura topográfica “não trivial”, composto por um conjunto de nós que são interligados por meio de arestas (BARABÁSI, 2003). A Teoria de Redes Complexas contribui para a representação da modelagem e da estrutura da rede.

A partir desses avanços teóricos, a Ciência Sociológica passou a considerar tais aportes para seu campo de pesquisa. Em meados de 1930, os estudos de redes complexas passaram a ser desenvolvidos pelos sociólogos que utilizavam essas redes com a finalidade de estudar os comportamentos das sociedades e as relações entre os indivíduos. (METZ *et al*, 2007)

Diversos aspectos do mundo real passaram a ser estudados e representados por meio de redes complexas, a partir de analogias para a resolução de problemas específicos. Atualmente, as aplicações são feitas nas áreas de: redes neurais, redes regulatórias de genes, redes metabólicas, cadeias alimentares, redes organizacionais ou de negócios entre firmas, logística de redes, conteúdo(s) de páginas da *world wide web*, redes sociais entre grupos de pessoas, redes epistemológicas, etc.

Metz *et al* (2007) são assertivos ao dizer que o avanço da tecnologia de informação e a disponibilidade de computadores e redes de comunicação permitiram que análises de dados em grandes quantidades passassem a ser realizadas e com isso, houve uma mudança significativa na área. As pesquisas, anteriormente focadas em redes pequenas e nas propriedades de vértices individuais ou arestas, passaram a considerar propriedades estatísticas em larga-escala. Atualmente, são comuns estudos com redes envolvendo milhões ou bilhões de vértices, as quais antes eram compostas por dezenas ou, em casos extremos, centenas de vértices.

Na verdade, a mudança de paradigma revelou várias características que diferem substancialmente as redes do mundo real das redes aleatórias, tidas por muitos anos como o principal modelo de redes. (BARABÁSI, 2003) Chegou-se à descoberta de que a topologia e a evolução das redes do mundo real apresentam propriedades organizacionais distintas e robustas em comparação às redes aleatórias. Sendo essa a principal razão pela qual as redes passaram a ser chamadas de redes complexas. (METZ *et al*, 2007)

De forma simplificada, pode-se dizer que as redes complexas são estruturas que não seguem um padrão regular. Entretanto, não há consenso na literatura que identifique

exatamente o que é um padrão regular, nem tampouco, uma conceituação universalmente aceita sobre o que constituem essas redes. (METZ *et al*, 2007)

Observa-se, também, a existência de estudos sobre a tipologia de redes e dentre as complexas, pode-se ressaltar três modelos mais propagados, a saber: Redes Aleatórias, Redes Pequeno Mundo e Redes Livres de Escala.

As redes aleatórias configuram o modelo mais simples que uma rede complexa pode assumir; foi proposto por Erdős e Rény. Acredita-se que o processo de construção da rede seja aleatório no sentido de que vértices se agregam aleatoriamente. Com base nessa premissa, os autores citados concluíram que todos os vértices de uma determinada rede têm aproximadamente a mesma quantidade de conexões e as mesmas chances de receberem novas ligações. Conforme os autores, quanto mais complexa for a rede, maior se torna a chance de ela ser aleatória. (BARABASI, 1999)

As redes sob o modelo do tipo Pequeno Mundo, segundo Watts e Strogatz (1998), apresentam padrões altamente conectados, tendendo a formar pequenas quantidades de conexões em cada vértice. Os autores propuseram um modelo no qual grande parte das conexões são estabelecidas entre vértices mais próximos, apresentando-se como um mundo pequeno. Nesse modelo, destaca-se que a distância média entre quaisquer dois vértices de uma rede muito grande não ultrapassa um número pequeno de vértices. Para isso, basta que algumas conexões aleatórias entre grupos sejam estabelecidas. Ademais, aponta-se para a interdependência nesse tipo de rede. (BUCHANAN, 2002).

As redes Livres de Escala apresentam uma ordem na dinâmica de estruturação, com características bem específicas. Uma das principais características, denominada conexão preferencial, é a tendência de um novo vértice se conectar a um vértice da rede que tem um grau elevado de conexões. Essa característica implica em redes com poucos vértices altamente conectados, denominados hubs, e muitos vértices, com poucas conexões. As redes com essas características são denominadas livres de escala devido à representação matemática da rede. (BARABASI, 1999).

O conceito de rede social surgiu cedo na Sociologia e na Antropologia Social. Entretanto, nos anos de 1930 e 1940, o termo era usado, principalmente, em sentido metafórico, isto é:

os autores não identificavam características úteis para a descrição de situações específicas, nem estabeleciam relações entre as redes e o comportamento dos indivíduos que as constituíam. (PORTUGAL, 2007, p. 3)

Este uso metafórico era o mais comum e disseminado, em que se queria expressar a noção de que entidades, indivíduos ou mesmo idéias, de alguma forma, conectados entre si.

As duas abordagens posteriores que se seguiram, foram:

a concepção normativa das redes, determinando certas configurações de um dado conjunto de entidades; e a especificidade da análise de redes sociais, não considerando-a apenas como um aspecto estruturador, mas também, como método de descrição e análise das relações nelas presentes. (PORTUGAL, 2007, p. 3)

Na Sociologia, a Teoria dos Grafos propiciou o embasamento das redes sociais, a partir da Análise Estrutural que direcionou estudos para as estruturas sociais. (RECUERO, 2004)

Segundo Wellman (1999), a análise estrutural foi constituída por meio de três abordagens. A primeira, de origem britânica, embasou o conceito de rede social de forma antropológica. Nessa linha, a estrutura social foi descrita sob uma perspectiva estrutural e funcionalista, onde a cultura prescreve o comportamento considerado válido em grupos fechados. A segunda abordagem, centrada nos Estados Unidos, tratou da análise quantitativa, buscando na matemática, e no fundamento da Teoria dos Grafos, uma forma de analisar as redes sociais, tendo, por exemplo, a sociometria. E a última, direciona-se na busca de explicações estruturais para os processos políticos. Em suma, existe uma corrente de viés etnográfico (a primeira), uma de viés quantitativo (a segunda) e de viés político (a terceira).

Para Watts (2003), a análise das redes sociais engloba duas visões do objeto de estudo: as redes inteiras e as redes personalizadas. A primeira direciona o foco para a relação estrutural da rede com o grupo social. Nessa visão, as redes pessoais são assinaturas de identidade social. A segunda tem seu foco no papel social de um indivíduo compreendido por meio dos grupos (redes) de pertencimento, como também, por meio das posições em que ocupa nas redes.

Para Sacomano (2004) uma análise de redes deve levar em consideração as seguintes propriedades: centralidade, autonomia estrutural, equivalência estrutural, densidade e coesão. Tais elementos auxiliam os profissionais a investigar fatores de análise nas complexas relações entre os atores. Sob a ótica da centralidade, o ator central detem uma posição privilegiada que constitui um ponto referencial, portanto pode acessar recursos, poder e informações dos outros atores. A autonomia estrutural

corresponde à intermediação do ator com respeito à interação de outros atores; com isso possibilita privilégios, como acesso a informações, poder, status, controle, recursos, coordenação, dentre outros aspectos. A equivalência estrutural se relacionada com posições iguais ou equivalentes dentro de uma rede entre dois atores que proporciona comportamentos similares entre eles. A densidade indica a intensidade de uma comunicação entre dois atores; quanto maior for a interconexão, maior será a densidade de informações e de confianças; dessa maneira, aumenta-se a troca entre os dois atores, consolidando mais o relacionamento entre eles. A coesão mede a força de uma conexão, determinando o seu tipo (forte ou fraca), e a cumplicidade entre os atores, isto é o nível de comprometimento nas relações e na troca de conhecimentos.

Wasserman e Faust (1999) identificaram quatro princípios fundamentais na Teoria das Redes Sociais, que podem ser resumidos: atores e suas ações são vistos como interdependentes e não como unidades independentes e autônomas; laços relacionais entre os atores são canais onde circulam os fluxos de recursos (materiais e imateriais); modelos de redes centrados nos indivíduos concebem as estruturas de relações como meios que configuram oportunidades; modelos de redes conceitualizam a estrutura (social, econômica, política, etc.) como padrões constantes de relações entre atores.

A análise de redes fornece uma explicação do comportamento social baseada em modelos de interação entre os atores sociais em vez de estudar os efeitos independentes de atributos individuais ou relações duais. Não se pode querer compreender a estrutura e ignorar as relações que se estabelecem entre os elementos. Busca-se, portanto, procurar regularidades, grupos, categorizações, de modo indutivo, através da análise do conjunto das relações. (PORTUGAL, 2007)

A *Actor-Network Theory* (ANT), foi desenvolvida nos anos 1980, por Callon e Latour buscando conhecer como os elementos heterogêneos se relacionam entre si, considerado relações de poder e processos que se estabelecem. Trata-se de uma proposta interessante para os estudos organizacionais, pois procura compreender de forma analítica a complexidade das relações no processo de ordenação, a partir de uma linguagem focada em pessoas, textos, tecnologias e objetos. Isso permite interrelacionar o relacional com o estrutural. (PORTUGAL, 2007)

A rede pode ser considerada como uma uma entidade em operação e circulação que transita do global para o local, e vice-versa. E cada *locus* pode ser visto como uma dinâmica das próprias associações que são produzidas. (LATOURE, 1999).

A abordagem da ANT tem sido adotada na análise de diferentes fenômenos organizacionais e interorganizacionais. Pesquisas tem focado desde o processo de inovação tecnológica até comunidades de práticas e sua influência no processo gerencial.

Ferreira (2012, p.2-4) traz reflexões essenciais para a temática das redes:

[...] rede social é um pleonasma. Toda rede é social, pois toda rede é um processo de associação. Reticular é associar. Isso parece óbvio, enquanto pressupomos que a rede é um conjunto de entidades ligadas por linhas (as assim-chamadas “relações”). Reticular, nesse caso, seria associar essas entidades por meio de linhas-relações. Mas e quando a rede é um entrecruzamento de linhas, sendo os nós o cruzamento das linhas, e não “algo” conectado por elas?

Então, não são mais as entidades que são associadas pelas linhas-relações, mas as linhas-relações que formam entidades ao se associarem. Isso muda o entendimento. De fato, o processo de associação pode ser investigado: via das linhas, processos de propagação de variações por diferentes meios; e via dos meios, processos de reiteração de configurações relacionais de diferentes linhas. Logo, redes entendidas como processos de associação são: “configurações relacionais reiteradas de variações que se propagam”. (FERREIRA, 2012)

Em síntese, a rede, como defendida por Ferreira (2012, p. 3):

não consiste em um conjunto de entidades ligadas por relações que lhes são exteriores, mas em um conjunto de relações que se emparelham, associam ou coocorrem.

Ele prossegue que essa concepção entende: “cada evento como uma manifestação pontual de potências e processos que se prolongam, a princípio indefinidamente, no espaço e no tempo”.

Tem-se, segundo essa ótica, que “existem tantas redes quanto nós, mas cada nó pode sincronizar sua rede com outras, o que gera fenômenos rítmicos de propagação, imitação e dominação”. O autor explica: “cada nó que alinha sua rede a outra propaga essa outra rede e amplia os seus efeitos. Cada ato atualiza-desempenha uma rede”. (FERREIRA, 2012, p.4.)

Ferreira (2012, p.4) sintetiza que a concepção de rede, que assume a existência de entidades (nós, indivíduos, organismos, instituições, categorias etc.) conectadas por relações que lhe são exteriores (linhas, setas, círculos etc.), é restrita. Acrescenta que existe a concepção de rede que permite maior controle sobre diversos processos modeláveis, contudo, adverte que ela não esgota a riqueza das abordagens conceituais de rede que diversos atores apresentam na sociologia. E, desfecha ao dizer que:

oposições como indivíduo/sociedade, sociedade/natureza, artificial/natural, sujeito/objeto etc. ficam em segundo plano, dando lugar a redes heterogêneas que agem favorecendo variavelmente a ação em (e não dos) seus nós – não são os nós que agem em rede, é a rede que age nos nós. (grifo nosso)

Nas últimas décadas, o conceito de rede tem sido utilizado como uma idéia norteadora no campo dos estudos organizacionais. O conceito de rede emergiu, principalmente, na tentativa de compreender os fenômenos interorganizacionais, de maneira que esse conceito surge como forma explicativa do relacionamento entre firmas, a partir de diferentes perspectivas.

4.1.2 Nova dimensão

Os novos paradigmas exigem um esforço teórico, de procura de referências no passado, de estudo, de leitura comparativa, de reflexão, de análise, inclusive de crítica. Durante a segunda metade do século XX, o conceito de rede social se tornou central na Teoria Sociológica e propiciou inúmeros debates sobre a existência de um novo paradigma nas Ciências Sociais. Alguns estudos cogitavam a mudança de paradigma ao tratar das redes, contudo, a maioria dos teóricos indicava apenas a evolução desse campo em desenvolvimento. (PORTUGAL, 2007)

Na verdade, o conceito de rede vem sendo transformado. Trata-se de uma nova dimensão. Essa dimensão de abstração possibilitou a penetração das redes nos mais variados domínios, e atualmente, fala-se delas no Estado, nas organizações públicas e privadas, na sociedade civil, no mercado, nas universidades, na pesquisa, na prestação de serviços, dentre outros segmentos. (PORTUGAL, 2007)

Para Azevedo (2000), o diferencial nos estudos atuais sobre redes é a abordagem de que os elementos estão sempre em ação, ou seja, há dinamicidade nas redes em função das mudanças constantes, logo a questão crucial passa, então, a ser o aspecto da

manutenção das redes. Isto quer dizer que não somente a estrutura, mas também os conteúdos, as conexões e interações não podem ser considerados como elementos determinados, mas como mutantes no tempo e no espaço.

Nas Ciências Sociais, as redes podem ser do tipo: sociais (conexões pessoais), formais (relações contratuais entre organizações, ex: alianças, etc.), informais ou interorganizacionais (fluxo de relacionamentos entre funcionários e redes sociais que atravessam as fronteiras organizacionais), e ainda, afiliações (conexões entre associações comerciais, coautorias, etc.).

Na área dos estudos organizacionais, as redes passaram a ser abordadas a partir da diversidade apresentada pelas relações interorganizacionais, ou seja, pelas perspectivas do tipo simétricas, focando relações horizontais de cooperação, como, por exemplo, as alianças estratégicas (GULATI, 1998), ou de relações assimétricas e verticais nas denominadas cadeias produtivas.

Conforme Faria *et. al.* (2010), nos anos 1970, constatou-se empiricamente a cooperação interfirma, principalmente na área de marketing e, posteriormente, presente na *supply chain management*, isto é, na gestão da cadeia de fornecimento, mediante aplicações advindas da Teoria de Rede.

A tendência, reforçada pela globalização, era o estabelecimento de redes, que permitissem o compartilhamento de informação apoiado no paradigma tecnológico. (CASTELLS, 1999) A capacidade de organizações se conectarem em redes passou a depender da disponibilidade de novas tecnologias, uma vez que o horizonte das redes tornou-se global.

As redes de computadores são consideradas como redes sociais porque conectam pessoas. Esse entendimento é o de que a partir do momento em que as redes de comunicação quando mediadas por computador conectam organizações, indivíduos e conhecimento, tornam-se redes sociais por computador. Isto porque ocorre a necessidade do *locus* e da ferramenta para que se processe a interação. Logo, a existência de uma estrutura de tecnologia da informação (TI) tornou-se essencial no suporte à gestão da informação e do conhecimento.

É consenso, na atualidade, a importância da forma organizacional de rede como ambiente gerador de ações coletivas, e como solução viável para a gestão de organizações. Com isso, facilitam-se os processos administrativos, dentre outros, propiciando ganho de tempo para a gestão da inovação e da mudança nas instituições.

Evidenciou-se que as tecnologias de informação (TI) e as formas modernas de organização entre as firmas passaram a convergir no sentido de reforçar modelos de cooperação e alianças estratégicas, além do estabelecimento de redes internas e externas. (OLAVE; AMATO NETO, 2005)

Lemieux (2000) aponta duas razões para o sucesso das redes nas organizações: o desenvolvimento das comunicações possibilitando as conexões, em detrimento do isolamento, e a valorização das relações não somente entre os indivíduos, mas também entre estes e as coisas. Parrochia (2001) aponta a propagação de redes organizacionais em virtude dos benefícios logrados a partir do modo como o mundo passou a ser pensado e ordenado.

Macedo (1999) destacou a importância das redes humanas para o compartilhamento e a disseminação de informações nas organizações, como também para as decisões gerenciais, que em sua maioria advém de contato com outros indivíduos. E Dou (1999) citou a importância das redes para articular, integrar e disseminar o conhecimento necessário ao desenvolvimento de melhores práticas na organização.

Portugal (2007) ressalta a interação como aspecto primordial para o estabelecimento das redes, tanto no mundo concreto quanto no mundo virtual. As redes virtuais configuram uma opção estratégica para compartilhar recursos, instalações e competências a fim de ampliar o alcance geográfico, além de dividir riscos e custos de infraestrutura. Para isso se requer que os integrantes de uma rede estejam conectados, e que sejam disponibilizados canais ou mecanismos de comunicação que propiciem os vários fluxos de conhecimento além do aprendizado interativo.

A *World Wide Web* começou a ganhar destaque como sendo o ambiente, cujo principal atributo era dispor de uma ampla quantidade de informações em rede. Nesta primeira fase, de acordo com Bottentuit Jr. *et al.* (2003), surgiu a oferta de serviços na Internet – a Grande Rede - mediante a abertura de novos nichos de mercado e de atuação.

Pierre Lévy (1999) defende a promoção das práticas de inteligência coletiva, ao pensar o ciberespaço sem reduzi-lo à ideia pura e exclusiva de mercado, isto é, pensando-o como “bem público”. Deve-se, então, explorar as potencialidades desse espaço em prol do desenvolvimento, considerando, por exemplo, a tipologia de rede dinâmica. Esse tipo de rede configura um modelo mais flexível e aberto que estimula

relacionamento intenso e variável entre as organizações. (HAMEL; PRAHALAD, 1995).

Em linhas gerais, pode-se dizer que as redes podem propiciar recursos e canais de informação, certificação, e influência social. No entanto, muitos efeitos, em vários níveis de análise podem ser logrados com a utilização de técnicas e de mecanismos em rede. Deve-se ter em mente de que as redes oferecem benefícios, mas também podem conduzir os envolvidos a relacionamentos, a obrigações sociais de conexão e trocas, assim como, a fontes de influências. (OWEN-SMITH, 2008)

A rede colaborativa é composta de uma variedade de entidades, entendendo-as como organizações e pessoas, que se encontram geograficamente dispersas, podem ser heterogêneas em termos de ambiente operacional, cultura, capital social e metas, e em grande parte, são autônomas, contudo, atuam em forma de colaboração para melhor atingir objetivos comuns e (ou) compatíveis, e cujas interações são apoiadas e suportadas por redes de computadores. Os estudos sobre redes de colaboração incidem sobre questões como: estrutura, comportamento, dinâmica, e evolução de redes de entidades autônomas que colaboram entre si. (CAMARINHA-MATOS; AFSARMANESH, 2005)

A noção de rede colaborativa compreende o entrelaçamento de iniciativas sociais articuladas para a obtenção de propósitos comuns. Essa reticulação se baseia na ação de organizações que se propõem a reunir esforços de maneira colaborativa para produzir trabalhos conjuntos. O alcance dos resultados depende da configuração de rede implementada, da capacidade de troca de informações e da articulação para a realização de objetivos comuns. (SILVA, 2007)

As redes devem ser estruturadas com o propósito de promover a participação dos indivíduos e das organizações que as compõem por meio de relações horizontais e colaborativas. Ainda se ressalta que os sistemas reticulares se identificam com comunidades, sejam elas presenciais ou virtuais, podendo congrega indivíduos, grupos locais, regionais, nacionais e internacionais. (SILVA, 2007)

O Relatório Especial² de 2013 da Gartner Inc. aponta as principais tendências tecnológicas estratégicas que podem causar impacto sobre as organizações durante os

² A Gartner Inc. é considerada como uma incorporação mundial que lidera pesquisas em tecnologia da informação, fornecendo consultoria a mais de treze mil instituições governamentais e privadas, através de recursos da Gartner Research, Gartner Executive Programs, Gartner Consulting e da Gartner Events.

próximos três anos. Tais tendências estão relacionadas com os seguintes elementos: informação, telefonia móvel, computação em nuvem³, e redes sociais. Esses fatores que denotam grande impacto incluem alta demanda tecnológica por parte das organizações e dos usuários finais. (GARTNER, 2013).

Notadamente, destaca-se na literatura, a computação em nuvem como o mais recente paradigma computacional que customiza ambientes flexíveis para hospedagem e disponibiliza a entrega de serviços através da internet para usuários do ciberespaço sob provedor(es) de acesso individual e (ou) organizacional. A expansão desse recurso vem possibilitando o desenvolvimento de novos modelos organizacionais tanto para as comunidades industriais quanto para as acadêmicas no tocante à entrega de produtos e serviços aos clientes e usuários. Yadong Gong, Zongquan Ying, Meihong Lin (2013) apontam a conveniência do uso da computação em nuvem para as redes atenderem sob demanda em virtude de permitirem o acesso compartilhado a um pool de recursos informacionais e tecnológicos, o armazenamento de dados e informações, e a oferta de serviços e produtos diversos. Destacam, ainda, esforço gerencial reduzido e interação facilitada para provimento de serviços.

Entende-se, portanto, que em meio presencial e (ou) virtual, a expansão de redes pode resultar de conexões com outras redes, assegurando operações independentes por parte de cada célula, e descentralizando o processo decisório via efetivação de multilideranças em prol da capilarização dos propósitos e das ações comuns. (SILVA, 2007)

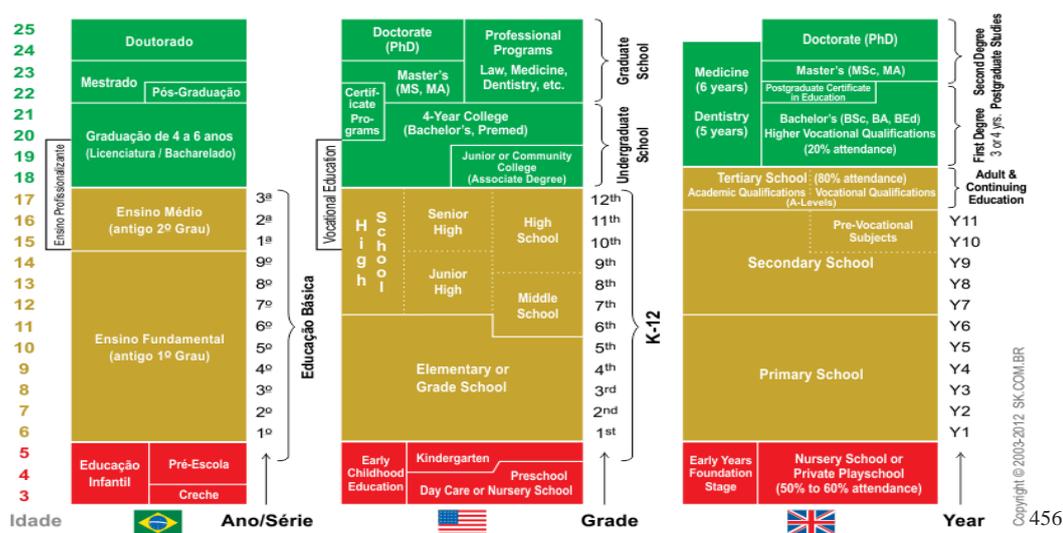
Conforme Ferreira (2012, p. 4): “se a Ciência for a potencialização da ação de um coletivo heterogêneo, então a Sociologia poderia ser a Ciência das Redes (processos de associação)”. Ora, análogamente, o que se observa nos Estados Unidos da América e no Reino Unido, conforme será apresentado a seguir, é a potencialização de ações de um coletivo heterogêneo em prol das bibliotecas universitárias, e desenvolveram-se redes de redes na Biblioteconomia, mediante processos de associação.

³ O conceito de computação em nuvem (ou *cloud computing*) refere-se à utilização da memória e das capacidades de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet. O armazenamento de dados é feito em serviços que poderão ser acessados de qualquer lugar do mundo, a qualquer hora, não havendo necessidade de instalação de programas ou de armazenar dados. (GARTNER Inc., 2008).

4.1.3 Redes de Bibliotecas no contexto internacional

Este item da revisão de literatura pretende apresentar um panorama acerca das bibliotecas universitárias e suas redes instituídas no Reino Unido e nos Estados Unidos, e o item subsequente adentra no contexto brasileiro. Apresenta-se, a seguir, na figura 1, as estruturas dos sistemas educativos desses países.

Figura 1 - Os sistemas brasileiro, norte-americano e britânico de educação: equivalência de níveis



7

Fonte: (SCHÜTZ; KANOMATA; ESL, 2011). Disponível em: <http://www.sk.com.br/sk-edsys.html> Acesso em: 2012

4.1.3.1 Redes de Bibliotecas no contexto acadêmico do Reino Unido

O campo da Educação no Reino Unido é tratado com sistemas educativos separados sob a responsabilidade dos distintos governos. O Governo do Reino Unido é responsável pela Educação na Inglaterra, enquanto os demais Governos respondem respectivamente por seus países: Escócia, País de Gales e Irlanda do Norte. Os sistemas

⁴Educação Superior no País de Gales: <<http://wales.gov.uk/topics/educationandskills/highereducation/?lang=en>>.

⁵ Educação Superior na Irlanda do Norte: <<http://www.nidirect.gov.uk/index/information-and-services/education-and-learning/higher-education.htm>>

⁶Educação Superior na Inglaterra: <<http://www.education.gov.uk/schools/leadership/typesofschools/academies>>.

⁷Educação Superior na Escócia: <<http://www.scotland.gov.uk/Topics/Education/UniversitiesColleges/16640>>.

educativos são constituídos com estruturas diferentes, contudo a temática das redes de bibliotecas universitárias do Reino Unido aponta para certa convergência de ações que serão abordadas no presente estudo. (GOVERNMENT, 2012)

No Reino Unido, em 2012, foram registradas cento e sessenta instituições de ensino superior reconhecidas legalmente pelos Governos dos países citados. Além disso, há mais de setecentas faculdades e outras instituições que concedem graus reconhecidos pelo Reino Unido aos cursos completos ofertados. Os cursos dessas instituições são validados por outras organizações que têm poderes para conferir os respectivos graus. (GOVERNMENT, 2012)

Em pesquisa realizada no Reino Unido, Blanden e Machin (2004), levantaram os impactos educacionais de três décadas (1970 a 1990), constatando que as transformações do sistema educativo e, por conseguinte, o aumento de instituições de ensino, ampliaram espaços de participação entre jovens de estatos sociais diferentes. Este achado é importante para aferições quanto à participação no âmbito da educação e diminuição da desigualdade.

Nesta última década, somando-se à expansão de instituições de ensino, o crescimento da internet implicou na necessidade de adequar os sistemas educativos para atender às demandas recentes na área de ensino e pesquisa. De tal maneira, o Governo do Reino Unido apoiou a oferta de cursos à distância por parte de universidades e faculdades, com o objetivo de ampliar o ensino para uma audiência global. (GOVERNMENT, 2012)

As redes acadêmicas no Reino Unido atuam de forma flexível, compondo parcerias entre instituições de educação e pesquisa e mantendo o compromisso de se apoiarem umas nas outras para elevar os padrões educacionais dessas instituições. As alianças envolvem uma mistura de diferentes tipos de organizações como universidades, faculdades, centros de pesquisa, etc., fazendo com que as redes variem em tamanho e composição. As parcerias são formalizadas para o compartilhamento de recursos e de *staff*, ou são realizados arranjos informais para dar suporte às melhores práticas dentro de determinada área do conhecimento, por exemplo. A ideia é garantir que as academias estejam livres para compor alianças e parcerias que melhor se adequem a elas próprias.

Neste estudo, optou-se, apenas, por discorrer sobre principais frentes de apoio direcionadas para redes de bibliotecas universitárias e serviços compartilhados.

The Society of College, National and University Libraries⁸ (SCONUL) é uma Sociedade que representa as Bibliotecas Nacionais, Bibliotecas Universitárias e Bibliotecas de Faculdades do Reino Unido e da Irlanda, com o propósito de: promover a conscientização do papel das bibliotecas universitárias no apoio à excelência da investigação, facilitar a empregabilidade dos estudantes e representar seus interesses junto ao governo, aos órgãos reguladores e outros atores do meio acadêmico. Outra finalidade da SCONUL é auxiliar as bibliotecas acadêmicas a oferecer serviços compartilhados de forma eficiente, difundir conhecimentos e divulgar melhores práticas. (THE SOCIETY, 2012)

Atualmente, a SCONUL conta com cento e setenta e cinco membros para os quais a organização oferece uma gama de serviços e suporte, incluindo: gestão de acesso recíproco permitindo que alunos de uma instituição possam acessar a biblioteca de outra; representação dos interesses das bibliotecas acadêmicas junto ao governo e aos órgãos reguladores; coleta e publicação de estatísticas das bibliotecas-membros, permitindo benchmarking e análise comparativa. Outros benefícios são: fornecimento de assessoria de especialistas sobre tendências emergentes em questões de interesse para as bibliotecas acadêmicas; compartilhamento de boas práticas entre os membros, por meio de seminários e conferências; e intermediação e apoio ao desenvolvimento de novos serviços compartilhados. (THE SOCIETY, 2012)

Alguns dos parceiros apoiadores são: 2CQR, Anybook.biz, CapitaDelivery Services, Cengage Learning, Demco Interiors, Ex-Libris, Foster Ecospace, HCS Business Interiors, Innovative Interfaces, Qubiq, Rackline, Reassurance Security Services Ltd., Sirsi Dynix e Swets. (THE SOCIETY, 2012)

A estratégia formulada para o período 2012-2015 engloba quatro grupos temáticos principais: Conteúdos Acadêmicos e Comunicação, *Performance* e Qualidade, Serviços Colaborativos e Compartilhados, Experiências de Usuários. Cabe, primeiro, informar que esse grupo temático tem foco no compartilhamento de serviços, devendo ser desenvolvido e difundido para as bibliotecas do Reino Unido que integram a SCONUL. Os parceiros nessas ações são: Research Libraries UK⁹ (RLUK), Joint Information Systems Committee (JISC)¹⁰, JISC Collections¹¹, The British Library¹² e outras

⁸ SCONUL .Disponível em: <http://www.sconul.ac.uk/> Acesso em: 2012

⁹ RLUK. Disponível em: <http://www.rluk.ac.uk/> Acesso em: 2012

¹⁰ JISC. Disponível em: <<http://www.jisc.ac.uk/>>. Acesso em: 2012

bibliotecas nacionais, Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP)¹³, Universities and Colleges Information Systems Association (UCISA)¹⁴, EDINA¹⁵ é **Jisc - Designated Centre of Expertise and Centre for Online Services**, MIMAS¹⁶ é uma organização de especialistas que atua no desenvolvimento tecnológico para o suporte ao ensino e à pesquisa, consórcio regional e outros grupos integrantes da SCOUNL. (THE SOCIETY, 2012)

Com o apoio desses parceiros, o grupo de Serviços Colaborativos e Compartilhados da SCOUNL desenvolve atividades nas seguintes áreas de:

- Planejamento (monitoramento da evolução dos sistemas de bibliotecas e das ferramentas de descoberta, identificação de interesses das comunidades por serviços compartilhados e outras formas de colaboração, incluindo acordos de parceria com os fornecedores comerciais e a comunidade de acesso aberto, apoio ao desenvolvimento das habilidades de governança, liderança e compartilhamento de serviços);
- Divulgação (elaboração de *briefings*: para informar os debates políticos sobre compartilhamento eficiente de serviços nos governos do Reino Unido e do Parlamento, e para informar os membros da SCOUNL sobre as atividades de compartilhamento de serviços, colaborações e desenvolvimento potencial de serviços);
- Colaboração (estabelecimento de relações com: prestadores de serviços compartilhados de importância para os membros da SCOUNL; e com grupos de bibliotecas regionais e consórcios, além de grupos internacionais e externos ao contexto da Educação Superior para compartilhar experiências e coordenar o desenvolvimento e a operação de compartilhamento de serviços);
- Supervisão (supervisão: de metas e de grupos que desenvolvem ou utilizam o compartilhamento de serviços sob a égide da SCOUNL ou onde a SCOUNL é um participante; e supervisão de serviços desenvolvidos e compartilhados com a SCOUNL ou por ela, sob sua liderança).

¹¹ JISC COLLECTIONS. Disponível em: <<https://www.jisc-collections.ac.uk/>>. Acesso em: 2012

¹² The British Library. Disponível em: <<http://www.bl.uk/>>. Acesso em: 2012

¹³ CILIP. Disponível em: <<http://www.cilip.org.uk/Pages/default.aspx>>. Acesso em: 2012

¹⁴ UCISA. Disponível em: <<http://www.ucisa.ac.uk/>>. Acesso em: 2012

¹⁵ EDINA. Disponível em: <<http://edina.ac.uk/>>. Acesso em: 2012

¹⁶ MIMAS. Disponível em: <<http://mimas.ac.uk/>>. EDINA. <http://edina.ac.uk/> Acesso em: 2012

- Organização (manter uma dinâmica comunidade de prática). (THE SOCIETY, 2012)

Historicamente, a Joint Information Systems Committee (JISC) significou Comissão Mista de Sistemas de Informação. Na última década, a JISC buscou sua evolução, e em 1º de dezembro de 2012, tornou-se Jisc, uma entidade legal, caracterizada no Reino Unido como uma charitable organization¹⁷ que é um tipo de non-profit organization (NPO). (JISC, 2012) Sua regulamentação consta em The Charities Act 2006 and 2011¹⁸.

Há mais de 20 anos, a JISC tem incentivando a adoção e o uso de tecnologias digitais no Reino Unido nas áreas de ensino, aprendizagem e pesquisa. Pode-se dizer que a Jisc fomenta o uso inovador de tecnologias digitais por parte de faculdades e universidades, com o objetivo maior de fazer com que o Reino Unido se mantenha em posição de liderança em educação e pesquisa.

A JISC é responsável pela UK's National Research and Education Network (NREN), denominada JANET¹⁹, isto é, um provedor de serviços de internet especializado e dedicado a apoiar as necessidades de educação e pesquisa das comunidades desse âmbito no Reino Unido. Essa Rede Nacional de Ensino e Pesquisa do Reino Unido (NREN), por mais de 20 anos, forneceu as bases sobre as quais, o ensino superior e a pesquisa têm se engajado com as tecnologias de informação e comunicação (TIC), propiciando transformações profundas no âmbito do ensino, da aprendizagem e da pesquisa. Nos últimos cinco anos, a Rede JANET também tem disponibilizado os recursos para a comunidade da Educação Continuada no Reino Unido - (FE), fornecendo interconexão em rede para a educação e pesquisa no Reino Unido em maior amplitude.

A JISC investe em pesquisa e desenvolvimento e oferece acesso a recursos de qualidade assegurada, através dessa rede segura, a mais de dezoito milhões de usuários. Além disso, fornece conselhos de especialistas em diversas áreas, contribuindo para que as faculdades e universidades possam aproveitar o potencial de suas tecnologias existentes, e auxilia, inclusive, na otimização de recursos via acordos de licença de conteúdo nacional.

¹⁷Charitable Organization. Disponível em: <http://www.acf.org.uk/index.aspx?id=64> Acesso em: 2012

¹⁸The Charities Act 2006 and 2011. Disponível em: http://www.charitycommission.gov.uk/about_us/regulation/charbill.aspx Acesso em: 2012.

¹⁹JANET. Disponível em: <https://www.ja.net/> Acesso em: 2012.

Em 05 de dezembro de 2012, o Professor Sir Tim O'Shea, da Universidade de Edimburgo, atual Presidente da JISC, disse: "Estamos muito satisfeitos que nós estamos embarcando em uma nova fase da história da Jisc, sendo propriedade das comunidades as quais servimos e, atendendo, verdadeiramente, suas necessidades". Complementou em seguida que tal atendimento se baseia nos pilares estratégicos da Jisc que inclui: o fornecimento de infraestrutura de alta *performance* digital, o desenvolvimento de conteúdos on-line, e a assessoria, em termos de orientação e de conselhos práticos, alinhada com as necessidades do Reino Unido no âmbito da educação, do ensino superior e dos setores engajados com o desenvolvimento de habilidades. (JISC, 2012)

Na constituição institucional da JISC, está o estabelecimento de suas ações garantido por parte: da Universities UK (UUK)²⁰, que inclui universidades e faculdades da Inglaterra, Escócia, País de Gales e Irlanda do Norte, do GuildHE, que é uma entidade representativa da Educação Superior no Reino Unido, com papel integrador no desenvolvimento socialmente inclusivo, e da Association of Colleges (AOC)²¹. Logo, isso implica em dizer que a Jisc é de propriedade desses órgãos. Hoje, a UUK, o GuildHE²² e a AOC, juntamente com diretores não-executivos da JISC e com curadores lideram essa organização. (GuildHE, 2012; JISC, 2012)

Trata-se, portanto, de uma organização financiada pelo Reino Unido, com suporte dos mais altos Órgãos e Instituições de Educação dos Governos dos países do Reino Unido, além de Conselhos de Pesquisa. Dentre os principais parceiros estão: Higher Education Funding Council for England (HEFCE)²³, **Scottish Funding Council (SFC)**²⁴, Higher Education Funding Council for Wales (HEFCW)²⁵, **Llywodraeth Cymru - Welsh Government, Department for Employment and Learning (DELNI)**²⁶, **Department for Business, Innovation & Skills (BIS)**²⁷. (JISC, 2012)

O Research Councils UK (RCUK)²⁸ é composto por sete Conselhos de Pesquisa do Reino Unido, que por sua vez, investem cerca de £ 3 bilhões por ano em pesquisa cobrindo todo o espectro de disciplinas acadêmicas das ciências médicas e biológicas

²⁰ UUK. Disponível em: <http://www.universitiesuk.ac.uk/Pages/default.aspx> Acesso em: 2012

²¹ AOC. Disponível em: <http://www.aoc.co.uk/> Acesso em: 2012

²² GuildHE. Disponível em: <http://www.guildhe.ac.uk/> Acesso em: 2012

²³ HEFCE. Disponível em: <http://www.hefce.ac.uk/> Acesso em: 2012

²⁴ SFC. Disponível em: <http://www.sfc.ac.uk/> Acesso em: 2012

²⁵ HEFCW. Disponível em: <http://www.hefcw.ac.uk/> Acesso em: 2012

²⁶ DELNI. Disponível em: <http://www.delni.gov.uk/> Acesso em: 2012

²⁷ BIS. Disponível em: <https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-business-innovation-skills> Acesso em: 2012

²⁸ RCUK, 2013. Disponível em: <http://www.rcuk.ac.uk/Pages/Home.aspx> Acesso em: 2012.

para a astronomia, física, química e engenharia, ciências sociais, economia, ciências ambientais e as artes e humanidades. Para manter a posição do Reino Unido de pesquisa global, o RCUK oferece uma gama diversificada de oportunidades de financiamento, e estímulo às parcerias internacionais, além de proporcionar acesso às instalações e infraestrutura de qualidade para o suporte à pesquisa. O RCUK apóia a formação e o desenvolvimento de carreira dos investigadores e trabalha com eles para fomentar a pesquisa entre os jovens, além de divulgar a ciência para envolver o público em geral. Para maximizar o impacto da pesquisa sobre o crescimento econômico e o bem-estar no Reino Unido, o RCUK trabalha em parceria com outros financiadores de pesquisa, incluindo o Technology Strategy Board²⁹, os Conselhos de Financiamento do Ensino Superior Reino Unido, empresas privadas, governos e organizações não-governamentais. (RESEARCH, 2012)

A JISC recebe financiamento de base das Instituições de Ensino Superior do Reino Unido e dos Órgãos de Educação Continuada, conhecidos no Reino Unido como Further Education (FE). O orçamento da JISC é direcionado para programas e (ou) serviços ora estabelecidos e em continuidade, bem como, para novas atividades encomendadas e adquiridas durante o ano em curso. (JISC, 2012)

Dentre as estratégias da JISC está: a de facilitar o acesso à informação e aos recursos, a qualquer hora e em qualquer lugar, e a de ampliar seu escopo, com uma visão voltada para as tecnologias e para a gestão da informação no apoio à educação e à pesquisa. E seus objetivos principais incluem: fornecer serviços compartilhados e recursos nacionais a custos sustentáveis; ajudar as instituições a melhorar a eficiência e a eficácia de seus sistemas corporativos e de negócios; auxiliar as instituições a melhorar a qualidade de ensino e aprendizagem, além da experiência do aluno; e, colaborar com as instituições de maneira que estas possam melhorar a qualidade, o impacto e a produtividade de suas pesquisas acadêmicas. (JISC, 2012)

Considerando a macro visão da Jisc, podem ser citadas as principais frentes de atuação: Rede Janet (disponibiliza o acesso em rede, para Instituições de Ensino Superior e para os setores de desenvolvimento de habilidades, visando apoiar o ensino, a aprendizagem e a investigação), Infraestrutura Digital (integra recursos e aplicações online), Conteúdo e Entrega (localiza e fornece conteúdo digital para Instituições de Ensino Superior e Órgãos de Educação Continuada, e setores de desenvolvimento de

²⁹ Technology Strategy Board. Disponível em: <<http://www.innovateuk.org/>>._Acesso em: 2012.

habilidades), Criação de Conteúdos (coleção de conteúdos digitais para aprendizagem ao longo da vida), Orientação e Suporte, Inovação (identificação de tendências), Ensino e Aprendizagem (criação de melhores ambientes de aprendizagem e métodos de estudo), Suporte Organizacional (ajudar as instituições a melhorar a eficiência, eficácia, e sustentabilidade). (JISC, 2012)

A atuação da JISC ocorre mediante a disponibilização de programas, projetos e a serviços para as Instituições de Ensino Superior do Reino Unido. No último levantamento realizado em 2012, foi registrado o gerenciamento de noventa e quatro projetos em dezoito programas, além do apoio a quarenta e cinco serviços que fornecem conhecimentos, aconselhamento, orientação e recursos para atender as necessidades das pessoas no escopo da educação, do ensino superior, e dos setores relacionados com o desenvolvimento de habilidades. (JISC, 2012)

Em seu portfólio principal, encontram-se os seguintes programas: Programa de Avaliação e Acompanhamento (focado no apoio às técnicas de avaliação e *feedback*, apoiados pela tecnologia, com o objetivo de melhorar a aprendizagem e o processo de ensino), Programa de Negócios (promove a expertise para os negócios e oportunidades), Programa Conteúdo 2011-2013 (suporta a criação e a disponibilização de conteúdo digital através de projetos), Programa de Desenvolvimento de Competências Digitais, Programa de Infraestrutura Digital, Programa de Infraestrutura Digital para Informação e Bibliotecas, Programa de Infraestrutura Digital para Pesquisa, Programa de Digitalização de Coleções e Conteúdos, Programa de Gestão de Acesso e Identidade (desenvolve a gestão de acessos além de tecnologias e estratégias para futuros desenvolvimentos), Programa DMP online (desenvolve planos de gerenciamento de dados para apoio às pesquisas junto aos órgãos financiadores), Programa de Oportunidades Emergentes para Informação e Biblioteca (considera a concorrência de organizações como: Google, Amazon e iTunes, Apple por serviços), Programa de Publicação de Dados de Pesquisas Inovadoras (trata de políticas, normas, repositórios, difusão de pesquisas), Programa de Benefícios e-Learning (apoio a projetos anteriores para incorporar produtos e resultados de casos de sucesso em IES e no setor de desenvolvimento de habilidades (trabalho baseado em aprendizagem de adultos, comunidades de aprendizagem, etc.)), Programa de Gestão de Dados de Pesquisa 2011-13, Programa de Infraestrutura de Gestão de Dados de Pesquisa (provê infraestrutura e serviços), Programa de Planejamento de Projetos de Gestão de Dados de Pesquisa,

Programa de Formação de Gestão de Dados de Pesquisa, e Programa de Mudanças Organizacionais. (JISC, 2012)

Os programas de inovação da JISC apoiam o uso de novas tecnologias em informação e comunicação (TIC) para o desenvolvimento dos processos educativos e da pesquisa. Os produtos e serviços desenvolvidos, a partir dos projetos realizados junto com as instituições de ensino superior e de educação continuada, além das parcerias com os organismos associados e as empresas, passam a ser disponibilizados para as comunidades das Instituições de Ensino Superior (HE) e das Organizações de Educação Continuada (FE) do Reino Unido.

Para vislumbrar as tendências de futuro da JISC, administradores e executivos compartilharam suas principais ambições no âmbito da educação e da pesquisa, a saber: Inovação para a Educação, o Ensino Superior e as Habilidades (tornar-se líder, mediante a aplicação tecnológica nas frentes de aprendizagem, e de desenvolvimento de produtos e novos serviços, no âmbito internacional), Apoio à investigação em mais alto nível, Continuidade de fornecimento de acesso via rede forte e confiável para organizações de ensino e pesquisa, Trabalho colaborativo, Negócios, Aconselhamento e orientação aos clientes, Capacitação digital dos alunos, Oferta de serviços em grande escala (prestação de serviços para as universidades e faculdades, que não são capazes de implementá-los, individualmente). (JISC, 2012)

De janeiro de 2013 a janeiro de 2014, a JISC passa a experimentar uma abordagem voltada para a inovação em Projeto-piloto de codesign envolvendo stakeholders associados como: Universities and Colleges Information Systems Association (UCISA)³⁰, Society of College, National and University Libraries (SCONUL), Research Libraries UK (RLUK) e Russell Universities Group of IT Directors (RUGIT)³¹. O propósito é definir o que deve ser criado e como pode ser criado. A ideia é desenvolver e testar novos processos de inovação, trabalhando com o processo de ciclo-de-vida para vislumbrar como uma ideia se transforma em produto e serviço. Parte do processo de mudança também significa que a maneira de trabalhar com projetos está se transformando, incluindo o financiamento de Centros de Suporte à Inovação. (JISC, 2012)

³⁰ UCISA. Disponível em: <http://www.ucisa.ac.uk/> Acesso em: 2012.

³¹ RUGIT. Disponível em: <http://www.rugit.ac.uk/> Acesso em: 2012.

A JISC instituiu uma gama de serviços que são compartilhados ao nível nacional no Reino Unido para apoiar a educação e a pesquisa, provendo os usuários de acesso a uma rede de qualidade mundial, com recursos on-line e orientações sobre o uso de tecnologias da informação. A JISC se posiciona sobre a transformação da biblioteca universitária apontando ações em curso nesse sentido e encorajando bibliotecários a abraçar as tecnologias digitais. Destaca que trabalhos anteriores realizados na área propiciam o empoderamento das bibliotecas universitárias como, por exemplo: uso de metadados, acesso fácil aos recursos de descoberta, disponibilização de recursos *online*. (JISC, 2012)

O portfólio de serviços da JISC fornece aconselhamento, consultoria independente e recursos para promover o uso eficaz e inovador de tecnologias de informação e Comunicação (TIC), com o propósito de apoiar a educação do Reino Unido no mais alto padrão de qualidade. Os serviços atendem necessidades relativas a infraestrutura, conteúdo e orientação. Atualmente, a Jisc oferta sessenta serviços prestados por trinta provedores de serviços. A unidade de monitoramento fornece informações detalhadas sobre os serviços. (JISC, 2012)

Em linhas gerais, os serviços oferecem: acesso a recursos de alta qualidade para apoiar o ensino, aprendizagem e pesquisa, assessoria na criação e preservação de recursos digitais, informações sobre as implicações do uso da tecnologia da informação, incluindo aspectos legais e organizacionais, suporte de linha de frente para o setor de educação através dos Centros Regionais de Apoio, Regional Support Centres (RSC), e serviços de rede e suporte. (JISC, 2012)

No âmbito de consultoria, a JISC oferece serviços para apoiar as comunidades de ensino superior: no uso inovador das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), na transferência de conhecimento, em questões legais, na criação e gestão de imagens digitais e recursos sonoros, além de assessoria aos novos programas, como por exemplo, a utilização de *mobile learning*, dentre outros. (JISC, 2012)

Outra frente de apoio às Universidades ocorre por meio da Agência de Inovação do Reino Unido com o Programa Knowledge Transfer Partnership (KTP), ou Parcerias para a Transferência de Conhecimento, que propicia a interação entre as academias para a consolidação de parcerias em prol do desenvolvimento de novas cooperações com vistas à inovação na área de negócios. (TECHNOLOGY, 2012)

A transferência de conhecimento é um fator crítico para os negócios do Reino Unido, onde seu avanço e seu sucesso dependem da tecnologia e da inovação. As Knowledge Transfer Networks (KTN), ou Redes de Transferência de Conhecimento, são um dos elementos primordiais do Technology Strategy Board, patrocinado pelo *Department for Business, Innovation and Skills (BIS)*, para facilitar às comunidades de inovação: a conexão, a colaboração e a busca de novas oportunidades nas pesquisas de ponta e nos setores tecnológicos. (TECHNOLOGY, 2012)

A KTN vista como uma rede nacional atua no campo específico da aplicação de tecnologia e de negócios, buscando estimular a inovação para: os negócios de quaisquer escopos e tamanhos, os centros de pesquisa, as universidades, as organizações da área tecnológica, o governo em todos os âmbitos, inclusive, das políticas públicas e das finanças. Existem, atualmente, quinze KTN e todas colaboram para formar a “Rede das Redes”. (TECHNOLOGY, 2012)

A centralização da comunidade KTN é realizada via conexão com a Innovateuk que é uma plataforma de rede *online*. Nesse ambiente ocorre a *open innovation*, ou a inovação moderna, onde os atores utilizam, gratuitamente, ferramentas *online* de modo seguro e confidencial, em seus projetos de atuação conjunta. Além das redes de transferência de conhecimento (KTNs), pode-se explorar uma vasta gama de redes de apoio e de grupos de colaboração. (TECHNOLOGY, 2012)

4.1.3.2 Redes de Bibliotecas no contexto acadêmico dos Estados Unidos da América

Para o Sistema de Ensino Superior dos Estados Unidos da América (EUA), a Constituição do país reserva para os Estados todas as funções governamentais, não descritas como federais, mas que designem a responsabilidade do estabelecimento, da governança e da regulação das universidades e de outras Instituições de Ensino Superior (IES). Os Estados licenciam as instituições, mas eles nem acreditam nem garantem a qualidade dessas IES. O sistema de acreditação é operado por organizações privadas, sem fins lucrativos. (U.S.DEPARTMENT, 2005)

As IES podem ser públicas ou privadas de acordo com a lei dos EUA. A aprovação da IES é autorizada pelo Governo do Estado para atuar em cuja jurisdição se encontra localizada, segue-se a busca para a regulamentação e a acreditação, determina-se a natureza jurídica: sem fins lucrativos, com fins lucrativos, empresa pública de ensino ou formação.

Algumas instituições públicas podem estar configuradas por sistemas de ensino ou *campi* com Conselhos de Administração nomeados pelo Poder Legislativo. Estas, geralmente recebem uma dotação orçamental anual do Estado ou do município onde se inserem. O grau de controle das exigências dessas instituições públicas varia de acordo com a legislação do Estado, no entanto, a maioria se autorregula. (U.S.DEPARTMENT, 2012)

As instituições privadas, por sua vez, podem atuar via sistemas de ensino ou *campi*, independentem de filiação ao Estado e seus Conselhos de Administração são automeados ou designados pelo proprietário (como um grupo religioso, fundação ou empresa). Não recebem financiamento anual regular de um governo estadual ou local, mas podem solicitar e receber financiamento para fins específicos, quando a lei permitir. As instituições privadas possuem liberdade para dispor de seus bens, de sua gestão e de outras questões, a menos que tenham realizado acordos ou compromissos com os órgãos governamentais com condições pré-estabelecidas. Com relação às Instituições de Ensino Superior (IES) nos EUA, pode-se dizer que cada organização é autoridade competente para quase todos os assuntos acadêmicos. (U.S.DEPARTMENT, 2012)

Nos EUA, há cerca de cento e trinta mil instituições no sistema educacional, incluindo: cerca de cento e dezessete mil escolas primárias e secundárias, cerca de seis mil escolas de formação profissional de nível superior e técnico, e mais de quatro mil graus concessão de instituições de ensino superior. Essas instituições variam amplamente quanto aos arranjos do tipo, propriedade e governança. Existem mais de vinte e sete mil escolas privadas primárias e secundárias, representando mais de 23% de todas as escolas, e mais de sete mil instituições particulares de nível superior, em torno de 70% de todas as instituições. Nas escolas e nas IES particulares o número de matrículas é mais reduzido do que nas instituições públicas. (U.S.DEPARTMENT, 2012)

O sistema educacional dos EUA reconhece tanto a educação pública (estadual) quanto a privada sem distinções, restrições ou limitações entre elas como a restrições ou limitações. As instituições religiosas são legalmente equiparadas às instituições privadas porque para os Estados Unidos não há o reconhecimento de nenhuma religião como oficial no país, portanto isso não é levado em consideração. (U.S.DEPARTMENT, 2012)

Existe nos EUA um tipo especial de instituições privadas denominadas ***Proprietary Institutions*** que são corporações com fins lucrativos. A maioria dessas instituições disponibilizam programas especializados de formação profissional de curta duração, destinados aos funcionários de indústrias específicas ou às reciclagens laborais.

Myers (2012) comenta em seu artigo sobre o futuro das universidades acerca de questões tratadas no Relatório de 2012 do Comitê das Bibliotecas Universitárias sobre o futuro destas, e o ponto crucial destaca a autora é o de que tomadores de decisão das universidades estão vivenciando fortes transformações econômicas e culturais nesse contexto, por conseguinte, precisam estabelecer ações necessárias para as bibliotecas tanto ao curto quanto ao longo prazo, em virtude de estas unidades de informação também estar experimentando grandes mudanças.

Os sistemas de bibliotecas de universidades nos EUA geralmente são constituídos por uma biblioteca universitária principal (ou central) e por várias outras bibliotecas. A concentração de bibliotecas principais e o ramo de especialidade delas são determinados pelas necessidades de acervos com áreas específicas e (ou) pela quantidade de estudos em nível de pesquisa por parte dos departamentos da universidade. A qualidade da(s) bibliotecas é definida por vários fatores, dentre eles, pelo tamanho do *campus* e pelos pontos fortes da Universidade no âmbito do conjunto de pesquisas acadêmicas.

As necessidades dos usuários de bibliotecas acadêmicas são analisadas com base em dois grandes fatores: por um lado, pelo uso de materiais de pesquisa introdutórios e de instrução no processo de pesquisa, e por outro lado, pelo uso de materiais de fontes primárias de pesquisa e de serviços altamente especializados. Observa-se que é dada forte ênfase para a pesquisa.

As bibliotecas universitárias nos EUA preocupam-se em prestar serviços, disponibilizar recursos e fornecer instrução, não apenas para educar, informar e capacitar os alunos, mas também, para torná-los pesquisadores autossuficientes.

As bibliotecas provem serviços eficazes no âmbito da graduação seguindo padrões de qualidade comparáveis aos serviços ofertados aos demais usuários do meio acadêmico.

A Association of College and Research Libraries divulgou premissas relevantes para a sustentabilidade das bibliotecas universitárias (ACRL, 2007), conforme segue:

- Incentivo à digitalização de coleções, preservação de arquivos digitais e melhoria dos métodos de armazenamento e de recuperação de dados;
- desenvolvimento de habilidades dos bibliotecários em resposta às expectativas de discentes e docentes;
- aumento de demandas de discentes e docentes quanto ao acesso amplo e rápido aos serviços;
- discussões sobre a propriedade intelectual se tornam mais comuns no âmbito das universidades;
- acréscimo de demanda por serviços tecnológicos, e por conseguinte, aumento de recursos adicionais;
- tendência de a educação superior ser vista, cada vez mais, como um negócio;
- discentes passam a assumir postura de clientes ou de consumidores, com expectativas de instalações e serviços com qualidade;
- coexistência do ensino à distância com o modelo presencial, sem ameaças ao modelo tradicional, tornando-se opção comum no ensino superior;
- crescimento contínuo de acesso livre à informação gerada por instituições de pesquisa que recebem apoio governamental;
- tema da privacidade continua relevante para usuários de redes de comunicação eletrônica.

A Associação Americana de Bibliotecas (ALA) é maior e mais antiga da categoria, que fornece informações, notícias, eventos, e recursos para os membros, bibliotecários e usuários de bibliotecas. Foi fundada em 1876, durante a Exposição do Centenário, na Filadélfia. Sua missão é assegurar a liderança para o desenvolvimento, a promoção e a melhoria da biblioteca, dos serviços de informação e da profissão de bibliotecário, a fim de melhorar a aprendizagem e garantir o acesso à informação. (AMERICAN, 2012).

Os objetivos da ALA descritos no Planejamento Estratégico são:

- defender as bibliotecas e as questões da profissão biblioteca mediante a elaboração de legislação, e a formulação de políticas e normas que afetam os serviços de biblioteca e informação;

- promover a excelência e a diversidade no campo da biblioteca;
- fornecer a liderança no processo de transformação de bibliotecas e de serviços em um ambiente de informação dinâmico e cada vez mais global e digital;
- desenvolver um ambiente no qual todos os membros, independentemente da localização ou posição, tenham a oportunidade de participar, contribuir e se beneficiar;
- atuar de forma eficaz, eficiente, criativa e de uma forma socialmente responsável para cumprir sua missão. (AMERICAN, 2010)

Compreende-se que a partir da Declaração acima destacada a ALA lidera ações pertinentes à transformação de bibliotecas e de seus serviços em um ambiente de informação dinâmico e cada vez mais global e digital. Ademais, incentiva e promove:

- a busca de oportunidades para compartilhar práticas e conceitos inovadores em toda a profissão, aos níveis nacional e internacional, e entre todas as bibliotecas;
- o aumento de reconhecimento e apoio para a experimentação com idéias inovadoras e transformadoras;
- o auxílio às bibliotecas para que façam uso de tecnologias novas e emergentes, promovendo e apoiando a experimentação e inovação tecnológica;
- o desenvolvimento de liderança e de oportunidades de formação destinadas a apoiar a transformação em curso de bibliotecas. (AMERICAN, 2010)

Os eixos norteadores da ALA são: diversidade, igualdade de acesso, educação e formação contínua, liberdade intelectual, e alfabetização no século XXI. E, as áreas principais de atuação são: defesa da profissão e dos profissionais (aumento da consciência cidadã sobre o valor crucial de bibliotecas e de bibliotecários); formulação de legislação, políticas e normas em benefício das bibliotecas, dos serviços e dos usuários, além de fornecimento de recursos e de treinamentos necessários para as redes de bibliotecas; compromisso com a diversidade no intuito de recrutar pessoas de cor e pessoas com necessidades especiais para a profissão; aprendizagem contínua ao longo da vida para todas as pessoas através da biblioteca e de serviços de todo tipo ao usuário; acesso equitativo aos serviços de referência e informação, por meio de financiamentos e

de políticas de bibliotecas, para atendimento a quaisquer usuários sem distinção de idade, nível de renda, localização, etnia, ou capacidade física; direito à liberdade intelectual como valor fundamental da profissão biblioteca; alfabetização de crianças e adultos para a desenvolver as habilidades que eles precisam, a capacidade de ler e de usar computadores para buscar e utilizar eficazmente os recursos de informação; busca da excelência organizacional. (AMERICAN, 2012)

Cunha (2001) indicou importante documento da American Library Association, o seu Annual Report: The State of America's Libraries, sobre estudo realizado para a ALA, pela Harris Interactive, que analisou a situação das bibliotecas norte-americanas, em 2011. A Consultora do Instituto de Pesquisa e Estatística da ALA, Denise Davis, analisou as métricas do Centro Nacional de Estatísticas da Educação (NCES) e indicou os principais resultados das bibliotecas acadêmicas, destacando que a maioria das mudanças significativas ocorreu com as áreas de circulação, coleções e despesas. As estatísticas de circulação (coleções gerais e de reserva) continuam a mostrar queda de 2%, e as de empréstimos interbibliotecas permaneceram as mesmas, desde 2008. As coleções cresceram em todas as áreas, exceto no tocante às microformas e aos audiovisuais, logo, essas assinaturas apontaram diminuição. Um declínio substancial foi relatado com respeito às fontes de referência e aos serviços eletrônicos, chegando a 51%, desde 2008. Por outro lado, o crescimento relatado para *e-books*, em dois dígitos, chegou a 54%. (AMERICAN, 2011; DAVIS, 2011)

No Relatório Anual da American Library Association sobre o Estado das Bibliotecas dos EUA, no capítulo específico sobre as bibliotecas universitárias, discorreu-se sobre os trabalhos que tais unidades de informação estão empreendendo para transformar programas e serviços no sentido de redefinir espaços de atuação, além do esforço para realizar a migração de coleções no âmbito digital. Falou-se, também, da necessidade de realocação de pessoal para atuar no ambiente dos recursos digitais. (AMERICAN, 2012a)

Observou-se o aumento de investimentos com respeito às novas demandas de recursos e serviços digitais, sobretudo de *e-books*, que saltou de US\$ 133,6 milhões de dólares em 2008 para US\$ 152,4 milhões em 2010, um aumento de 13% em dólares ajustados pela inflação, e de revistas eletrônicas, que aumentou de US\$ 1 bilhão em 2008 para US\$ 1,25 bilhões em 2010, um aumento de quase 24%, ajustado pela inflação. Em oposição, foi destacada a diminuição de recursos para a aquisição de livros

e de material impresso, de US\$ 661,1 milhões dólares em 2008 para US\$ 515,9 milhões dólares americanos em 2010, ou seja, uma queda de 22% desde 2008. (AMERICAN, 2012a)

Com isso, o relatório é assertivo ao dizer que o fornecimento de acesso a recursos de ensino e aprendizagem continua a crescer e, conseqüentemente, seu custo com *e-books*, revistas eletrônicas e assinaturas de bancos de dados aumentará. Não surpreendentemente, uma pesquisa recente da ACRL ressaltou que o maior desafio para a profissão está na redefinição do papel das bibliotecas e dos bibliotecários em que ambientes como: o Google, a Amazon, a Wikipedia, e o HathiTrust Digital Library³², dentre outros, facilitam o acesso a coleções diversas e ricas. (AMERICAN, 2012a)

Dentre as questões que hoje provocam polêmica, está a preocupação com o desaparecimento dos livros impressos, dos livreiros, dos bibliotecários e das bibliotecas. Recursos tecnológicos vem e vão, enquanto bibliotecas de pesquisas duram séculos, por conseguinte os livros, livreiros e bibliotecas. Esse paradigma da falência do livro foi quebrado há anos, com a sua continuidade conjunta com os *e-books*. Da mesma maneira, coexistem bibliotecas digitais e tradicionais. A permanência das bibliotecas existe em função do conhecimento que deve ser preservado e disseminado, independente do suporte em que esteja contido. As sociedades evoluem e com elas seus diversos usos e costumes coexistem. O leque de oportunidades apenas se alarga. Há, contudo, que suscitar convívios adequados.

Uma das frentes que certamente causou bastante polêmica foi o Projeto Google Books Search que em 2004 anunciou a proposta de digitalização de cerca de 15 milhões de livros de bibliotecas norte-americanas e britânicas, com a finalidade de criar a maior biblioteca digital do mundo (ASSUNÇÃO; REIS, 2012, p. 1).

Os referidos autores destacaram a reação imediata do mercado editorial e dos diretores de bibliotecas ao redor do mundo. Questionava-se:

o que uma empresa poderia fazer ao assumir o controle desta enorme quantidade de informação. Seria então, o nascimento do maior monopólio do conhecimento existente na história e a possível extinção das bibliotecas? Ou, a concretização do sonho mítico da biblioteca universal? (ASSUNÇÃO; REIS, 2012, p. 1)

Apesar de o projeto já ter adquirido milhões de livros digitalizados em um intervalo de tempo jamais visto antes, acumulou, também, segundo os autores apontam,

³² HathiTrust Digital Library. Disponível em: <http://www.hathitrust.org/> Acesso em: 2012.

processos, em sua maioria acerca de questões legais relativas aos direitos de autores e editores, bem como acusações de tirar proveito dos acervos das maiores bibliotecas públicas espalhadas pelo mundo (ASSUNÇÃO; REIS, 2012, p. 10).

Polêmicas à parte, duas reflexões devem permear essa temática. A primeira ponderação a ser feita é a de que após a implementação da biblioteca digital do Google Books Search, o papel da biblioteca passa a ser repensado, observando-se uma premência pela sua renovação conceitual. A segunda análise se detém no projeto em marcha, destacando o aspecto positivo acerca da visibilidade e do acesso virtual a obras que pereciam em prateleiras de bibliotecas tradicionais, mas também, apontando a necessidade de se ter prudência quanto as reais pretensões do Google Books Search. (ASSUNÇÃO; REIS, 2012, p. 10)

Retomando o Relatório Anual da American Library Association sobre o Estado das Bibliotecas dos EUA, se por um lado, os recursos disponibilizados pelo ciberespaço atraem os usuários, por outra vertente, o relatório aponta o crescimento de matrículas de discentes nas universidades e o aumento de horas de abertura das bibliotecas acadêmicas para atendimento dos usuários. (AMERICAN, 2012a)

A partir do foco na Economia da Informação Intensiva, como foi denominado no relatório, fez-se referência a vários relatos sobre o aumento do rigor acadêmico e sobre a falta de habilidades dos discentes com respeito à pesquisa. Foi possível, ainda, constatar, nesse estudo realizado com alunos calouros de 2011, que 60% não sabe avaliar nem a qualidade nem a confiabilidade da informação, 75% não consegue localizar artigos para suas pesquisas nem outros recursos para investigação, e 44% não logra integrar os conhecimentos de diferentes fontes. Com isso, foi apontada a importância do desenvolvimento de capacidades dos discentes além do valor das contribuições dos bibliotecários acadêmicos para o aumento das competências informacionais dos alunos, inclusive, quanto ao desenvolvimento do pensamento crítico. Sendo assim, a competência informacional deve se tornar, nos próximos anos, o foco principal das instituições, incluindo as bibliotecas acadêmicas. (AMERICAN, 2012a)

Neste contexto, em 2011, a Association of College and Research Libraries (ACRL) publicou as Normas para as Bibliotecas do Ensino Superior que enfatizam a

importância de estabelecer e de medir os resultados que contribuem para a eficácia institucional. (ASSOCIATION, 2011)

A tendência das bibliotecas universitárias é a de abarcar novos papéis e responsabilidades, entre eles, estão: a criação e expansão de serviços de publicação acadêmica (periódicos, monografias, artigos), o repositório digital, a assessoria aos direitos autorais, os serviços de digitalização e a gestão de dados de pesquisa. Além disso, outra frente em expansão trata do acesso aberto aos dados subjacentes reunidos durante projectos de investigação financiados pela concessão de financiamento. As agências de financiamento passaram a instituir um rol de requisitos com o propósito de organizar a promoção do acesso aberto aos dados de pesquisa. Os pesquisadores devem compartilhar dados, amostras e experimentos, além de materiais de apoio criados no decurso do trabalho. Para tanto, os investigadores devem atender os documentos requeridos descrevendo a proposta e o planejamento da gestão dos dados. Algumas bibliotecas universitárias já estão criando serviços para auxiliar os pesquisadores a cumprir os requisitos do acesso aberto. (ASSOCIATION, 2011)

A Associação de Serviços de Referência e Usuário, The Reference and User Services Association (RUSA), é uma das Divisões da ALA, responsável por estimular e apoiar a excelência: na prestação de serviços geral e materiais de bibliotecas, na prestação de serviços de referência e informação, no desenvolvimento de coleção, na assessoria aos leitores, e no compartilhamento de recursos para usuários de todas as idades, em todos os tipos de bibliotecas. (THE REFERENCE, 2012)

A RUSA, em seu *site*, divulga guias como documentos oficiais desenvolvidos para prover as bibliotecas de orientações que, por sua vez, sugerem níveis ou adequam padrões de desempenho no sentido de auxiliá-las a atender os requisitos de qualidade desejada para a grande área “Serviços de Referência e Usuário”, no novo contexto atual. (THE REFERENCE, 2012)

Os guias de orientação da RUSA estão apresentados em seis macrotópicos, a saber: desenvolvimento de coleções, serviços eletrônicos, núcleo histórico, empréstimo entre bibliotecas, serviços de referência e informação, e usuários. (THE REFERENCE, 2012)

Observa-se que a área de “Serviços de Referência e Usuários” engloba um universo rico e amplo de atuação, por vezes invisível aos olhos de muitos bibliotecários. Notadamente, o século XXI vem descortinar os horizontes infinitos de atuação nessa área da biblioteconomia.

Todos os temas acima citados são de relevo para a área de “Serviços de Referência e Usuários” em bibliotecas, e devem ser tratados com atenção, contudo devido à amplitude do campo em questão. Contudo, para o presente estudo, faz-se necessário apontar dois itens específicos: “Serviços de Referência e Informação”, e “Serviços Eletrônicos” para verificar as frentes emergentes pontadas pela RUSA, mediante a difusão de documentos orientadores para transformação e (ou) adequação conceitual e (ou) laboral.

No item específico “Serviços de Referência e Informação”, tais documentos tratam: da nova definição de Referência (2008), das diretrizes para o desempenho comportamental dos provedores de Serviços de Referência e Informação (2004), da Referência e Informação (2006), das diretrizes para Serviços de Referência Cooperativas (2006), das diretrizes para a implementação e manutenção de Serviços de Referência Virtual (2010), das diretrizes para Serviços de Informação (2000), das diretrizes para Serviços voltados às áreas de Medicina, respostas legais, e de negócios (2001), e das competências profissionais para Bibliotecários de Serviços de Referência e Usuários (2003). (THE REFERENCE, 2012)

Os documentos divulgados no item “Serviços Eletrônicos” versam sobre: as diretrizes para a introdução de recursos de informação eletrônica para usuários (2006) e as diretrizes para a implementação e manutenção de serviços de referência virtual (2010). (THE REFERENCE, 2012)

Pode-se constatar, portanto, a preocupação em estabelecer mudanças conceituais e operacionais na área dos Serviços de Referência e Informação aos Usuários, viabilizando incrementos financeiros, de serviços, de conteúdos, de internalização e de parcerias.

4.1.4 Redes de bibliotecas no contexto acadêmico brasileiro

Para discorrer sobre a composição das bibliotecas em rede no ambiente acadêmico, torna-se indispensável contextualizar as Instituições de Ensino Superior (IES) no país e os Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi).

4.1.4.1 Instituições de Ensino Superior no Brasil

A educação é fator de suma importância para o desenvolvimento socioeconômico de um país. Desde 1965, a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) afirma que do ponto de vista econômico e social, o sistema de ensino de um país constitui, não somente, o principal meio para perpetuar valores e competências de sua população, mas também para preparar os cidadãos às mudanças que constroem o progresso.

Como o próprio nome esclarece, o sistema educacional brasileiro compreende a forma como se organiza a educação regular no Brasil, por meio de sistemas de ensino da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. As leis maiores que regulamentam o atual sistema educacional brasileiro são: a Constituição Federal³³ de 1988, com a Emenda Constitucional n.º 14³⁴, de 1996, e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), instituída pela lei n.º 9394³⁵, de 1996.

Menezes e Santos (2002) em seu verbete "Sistema Educacional Brasileiro" no Dicionário Interativo da Educação Brasileira, Dicionário EducaBrasil, trazem que a atual estrutura do sistema educacional regular compreende: a educação básica constituída pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio, e a educação superior.

³³ **Constituição Federal – CF – 1988.** Título VIII – Da Ordem Social. Capítulo III – Da Educação, da Cultura e do Desporto. I – Da Educação. Disponível em: http://www.dji.com.br/constituicao_federal/cf205a214.htm Acesso em: maio de 2010.

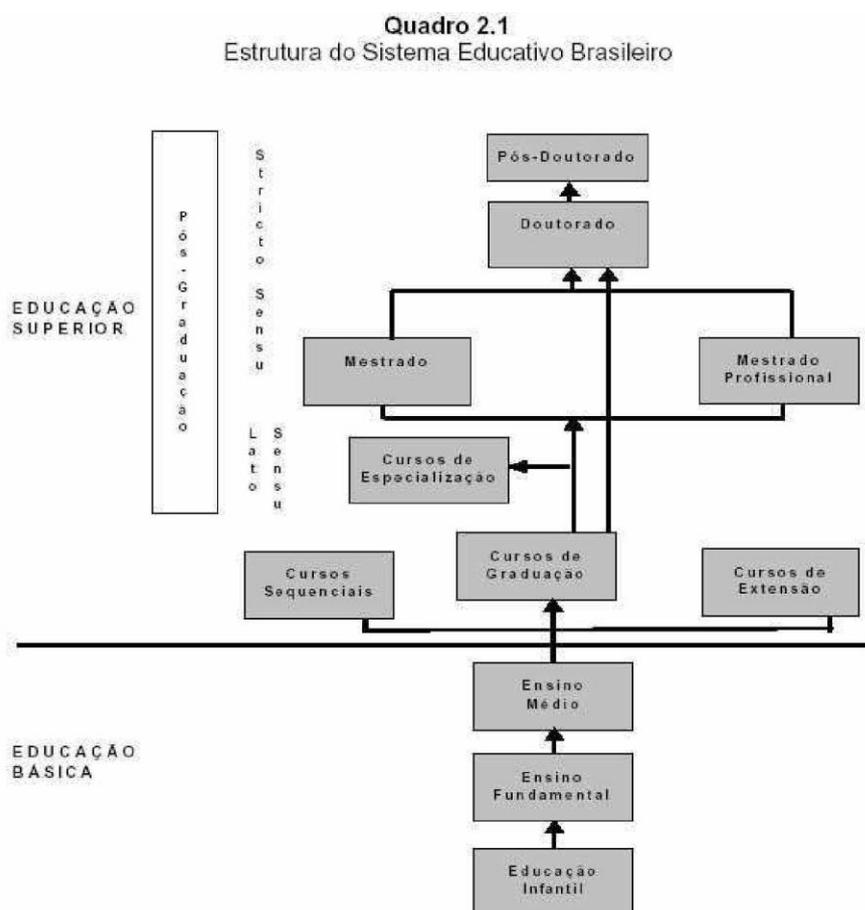
³⁴ Emenda Constitucional n.º 14, de 12 de setembro de 1996 - Intervenção no Estado e no Distrito Federal - Manutenção e Desenvolvimento do Ensino - DOU 13/09/1996. Disponível em: http://www.dji.com.br/constituicao_federal/ec014.htm Acesso em: maio de 2010.

³⁵ Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), instituída pela Lei n.º 9394, de 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm Acesso em: maio de 2010.

Com base na legislação vigente, compete aos municípios atuar prioritariamente no ensino fundamental e na educação infantil, e aos Estados e o Distrito federal, no ensino fundamental e médio. Ao governo federal, por sua vez, cabe, em matéria educacional, as funções redistributiva e supletiva, devendo prestar assistência técnica e financeira aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios. É, também, da responsabilidade do governo federal organizar o sistema de educação superior.

Apresenta-se, na figura 2, a estrutura do sistema educativo brasileiro.

Figura 2 – Estrutura do Sistema Educativo



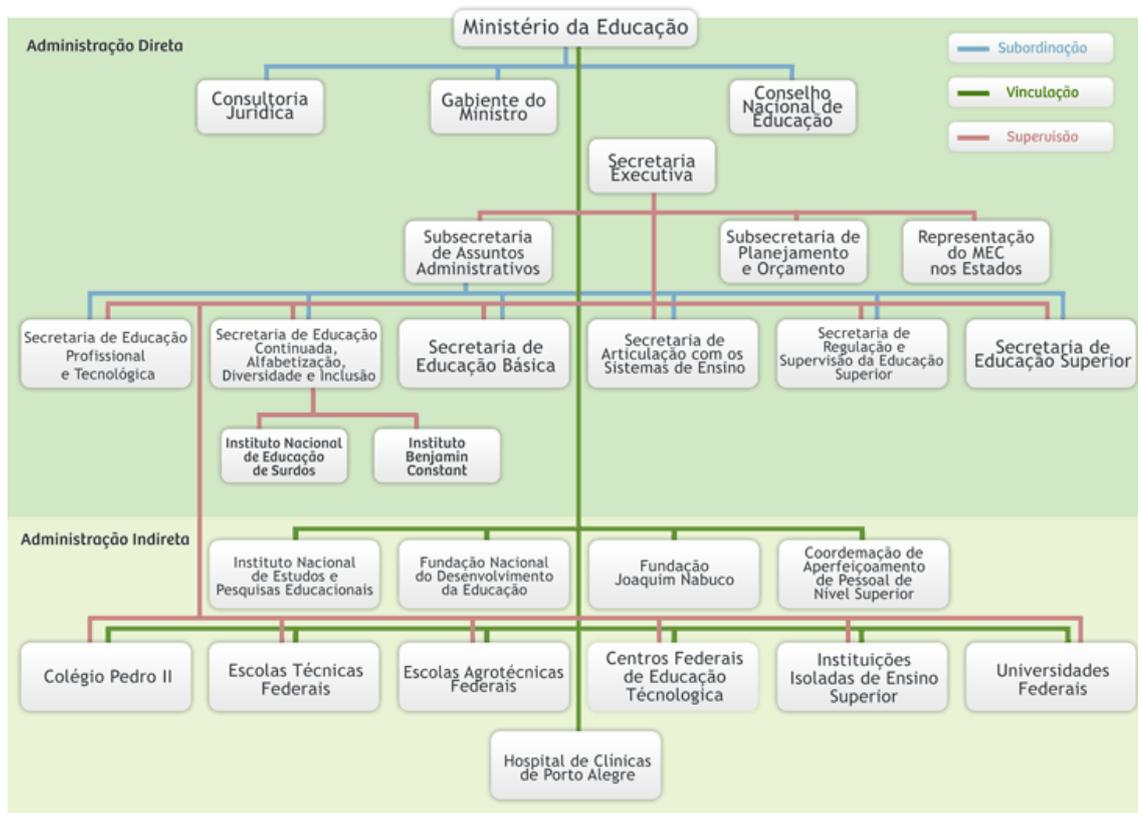
Fonte: CONSELHO (2011).

A composição do Ministério da Educação³⁶ estabelece o Conselho Nacional de Educação, o Gabinete do Ministro, a Secretaria Executiva, vide organograma atual do MEC (Figura 3). Sob a égide da Secretaria Executiva se encontram as demais secretarias: Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica, Secretaria de Educação

³⁶ MEC. Ministério da Educação, 2011. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php>

Continuada, Alfabetização e Diversidade, Secretaria de Educação Básica, Secretaria de Educação Especial, Secretaria de Educação à Distância, Secretaria de Educação Superior, além da Representação do MEC nos Estados. (MEC, 2011)

Figura 3 – Organograma do MEC



FONTE: MEC (2011)

A Secretaria de Educação Superior (Sesu)³⁷ é a unidade do Ministério da Educação responsável por planejar, orientar, coordenar e supervisionar o processo de formulação e implementação da Política Nacional de Educação Superior. Também são de responsabilidade da Sese a manutenção, a supervisão e o desenvolvimento das instituições públicas federais de ensino superior (IFES) e a supervisão das instituições privadas de educação superior, conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB).

³⁷ SESU. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=287&Itemid=818.

A educação superior engloba cursos de graduação nas mais diversas áreas profissionais. Tais cursos são abertos a candidatos que tenham concluído o ensino médio ou equivalente, e tenham sido classificados em processos seletivos. Também faz parte desse nível de ensino a pós-graduação, que abarca programas de mestrado e de doutorado, além de cursos de especialização. De tal maneira, a educação superior pode ser ministrada em instituições (públicas ou privadas) de ensino superior, com variados graus de abrangência ou especialização, de acordo com a Lei nº 9394/96.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), instituída pela Lei nº 9394³, de 1996, em seu Artigo 43 do Capítulo IV, dispõe sobre a Educação Superior, instituindo sua finalidade conforme descrito a seguir. (BRASIL, 1996b)

I - estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;

II - formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;

III - incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;

IV - promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;

V - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;

VI - estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;

VII - promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

Conforme Decreto Nº 5.773³⁸, de 9 de maio de 2006, o sistema federal de ensino superior compreende as instituições federais de educação superior (IFES)³⁹, as instituições de educação superior (IES) criadas e mantidas pela iniciativa privada e os órgãos federais de educação superior. (BRASIL, 2006c; BRASIL, 2013a)

O referido Decreto dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino.

As instituições de educação superior (IES), de acordo com sua organização e respectivas prerrogativas acadêmicas, podem ser credenciadas como: faculdades, centros universitários e universidades. (BRASIL, 2006c) Para iniciar suas atividades, as instituições de educação superior (IES) devem solicitar o credenciamento junto ao MEC. De acordo com sua organização acadêmica, as IES são credenciadas como: faculdades, centros universitários e universidades.

Inicialmente a IES é credenciada como faculdade. O credenciamento como universidade ou centro universitário, com as respectivas prerrogativas de autonomia, depende do credenciamento específico de instituição já credenciada, em funcionamento regular e com padrão satisfatório de qualidade.

O primeiro credenciamento da instituição tem prazo máximo de três anos, para faculdades e centros universitários, e de cinco anos, para as universidades. O credenciamento deve ser solicitado pela IES ao final de cada ciclo avaliativo do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), junto à Secretaria competente.

³⁸ (BRASIL, 2006c) Decreto Nº 5.773, de 9 de maio de 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5773.htm#art79 Acesso em: maio 2010.

³⁹(BRASIL, 2013a) Relação de IFES do Brasil. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=28:ifes-institutos-federais-de-ensino-superior&catid=102:prestacao-de-contas-1998&Itemid=181 Acesso em: mar. 2013

Consta no artigo 1º do Capítulo I, intitulado DA EDUCAÇÃO SUPERIOR NO SISTEMA FEDERAL DE ENSINO, desse Decreto, que a regulação deve ser realizada por meio de atos administrativos autorizativos do funcionamento de instituições de educação superior e de cursos de graduação e sequenciais. A supervisão deve ser realizada a fim de zelar pela conformidade da oferta de educação superior no sistema federal de ensino com a legislação aplicável. A avaliação realizada pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) constitui referencial básico para os processos de regulação e supervisão da educação superior, a fim de promover a melhoria de sua qualidade. (BRASIL, 2006c)

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) foi criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, com o intuito de avaliar as instituições, os cursos e o desempenho dos estudantes. O SINAES avalia os aspectos envolvidos nos eixos: ensino, pesquisa, extensão, responsabilidade social, desempenho dos alunos, gestão institucional, corpo docente, instalações e aspectos co-relacionados, por meio dos seguintes instrumentos: auto-avaliação, avaliação externa, Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade), avaliação dos cursos de graduação e ferramentas de informação (censo e cadastro). (SINAESa⁴⁰, 2011; SINAES, 2011b⁴¹)

As competências para as funções de regulação, supervisão e avaliação são exercidas pelo Ministério da Educação, pelo Conselho Nacional de Educação (CNE)⁴², pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP)⁴³, e pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES)⁴⁴, na forma desse Decreto. (BRASIL, 2006c)

As atribuições do CNE são normativas, deliberativas e de assessoramento ao Ministro de Estado da Educação, no desempenho das funções e atribuições do poder

⁴⁰ SINAESa. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, 2011. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12303:sistema-nacional-de-avaliacao-da-educacao-superior-sinaes-&catid=270:sinaes&Itemid=609 Acesso em: 2011

⁴¹ SINAESb. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, 2011. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes> Acesso em: 2011

⁴² CNE. Conselho Nacional de Educação, 2011. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12449&Itemid=754 Acesso em: 2011

⁴³ INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2011. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/> Acesso em: 2011

⁴⁴ CONAES. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior, 2011. http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=13082

público federal em matéria de educação, cabendo-lhe formular e avaliar a política nacional de educação, zelar pela qualidade do ensino, velar pelo cumprimento da legislação educacional e assegurar a participação da sociedade no aprimoramento da educação brasileira. (CNE, 2011)

Com base na Portaria nº. 2.255, de 25 de agosto de 2003, Art. 1, O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), criado pela Lei n. 378, de 13 de janeiro de 1937, é transformado em autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação, nos termos da Lei nº. 9.448, de 14 de março de 1997, alterada pela Lei nº. 10.269, de 29 de agosto de 2001, tem por finalidades:

I - organizar e manter o sistema de informações e estatísticas educacionais;

II - planejar, orientar e coordenar o desenvolvimento de sistemas e projetos de avaliação educacional, visando o estabelecimento de indicadores de desempenho das atividades de ensino no país;

III - apoiar os Estados, o Distrito Federal e os Municípios no desenvolvimento de sistemas e projetos de avaliação educacional;

IV - desenvolver e implementar, na área educacional, sistemas de informação e documentação que abranjam estatísticas, avaliações educacionais, práticas pedagógicas e de gestão das políticas educacionais;

V - subsidiar a formulação de políticas na área da educação, mediante a elaboração de diagnósticos e recomendações decorrentes da avaliação da educação básica e superior;

VI - coordenar o processo de avaliação dos cursos de graduação, em conformidade com a legislação vigente;

VII - definir e propor parâmetros, critérios e mecanismos para a realização de exames de acesso ao ensino superior;

VIII - promover a disseminação de informações sobre avaliação da educação básica e superior; e

IX - articular-se, em sua área de atuação, com instituições nacionais, estrangeiras e internacionais, mediante ações de cooperação institucional, técnica e financeira, bilateral e multilateral. (INEP, 2011)

A Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior – CONAES é o órgão colegiado de coordenação e supervisão do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior SINAES, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de Abril de 2004. (CONAES, 2011)

A CONAES (2011) possui as seguintes atribuições:

I - propor e avaliar as dinâmicas, procedimentos e mecanismos da avaliação institucional, de cursos e de desempenho dos estudantes;

II - estabelecer diretrizes para organização e designação de comissões de avaliação, analisar relatórios, elaborar pareceres e encaminhar recomendações às instâncias competentes;

III - formular propostas para o desenvolvimento das instituições de educação superior, com base nas análises e recomendações produzidas nos processos de avaliação;

IV - articular-se com os sistemas estaduais de ensino, visando a estabelecer ações e critérios comuns de avaliação e supervisão da educação superior;

V - submeter anualmente à aprovação do Ministro de Estado da Educação a relação dos cursos a cujos estudantes será aplicado o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes ENADE;

VI - elaborar o seu regimento, a ser aprovado em ato do Ministro de Estado da Educação;

VII - realizar reuniões ordinárias mensais e extraordinárias, sempre que convocadas pelo Ministro de Estado da Educação.

De acordo com as últimas estatísticas disponíveis, do ano de 2011, já estavam registradas no Cadastro de Educação Superior do Instituto Nacional de Estudos e

Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) – que é responsável pela operacionalização da Avaliação do Ensino Superior -, duas mil trezentas e sessenta e cinco Instituições de Ensino Superior (IES) incluindo: cento e noventa universidades, das quais cento e duas de caráter público e oitenta e oito de caráter privado. O panorama da Educação Superior no país requer discussões sérias acerca de uma nova proposta para a instituição “Universidade” e exige medidas importantes a serem implementadas com certa urgência. Trata-se, portanto, de um desafio posto não somente à comunidade acadêmica, mas à sociedade brasileira como um todo. (INEP, 2011)

O Instrumento de Avaliação para Renovação de Reconhecimento de Cursos de Graduação foi elaborado, em 2008, de forma conjunta pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e pela Diretoria e Avaliação da Educação Superior (DAES), do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), a sua formulação teve como referência as Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos, os princípios e diretrizes do SINAES e os padrões de qualidade da educação superior. (INEP, 2010)

Os resultados das avaliações permitem esboçar um panorama da qualidade das Instituições de Ensino Superior (IES) no país e dos cursos existentes. As informações obtidas pelo SINAES são utilizadas pelas IES para orientação da sua eficácia organizacional e efetividade acadêmica e social, para definição de políticas públicas pelos órgãos governamentais, e para análises de instituições e cursos.

As categorias avaliadas pelo referido instrumento de avaliação estão englobadas em três dimensões: organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações físicas. Os pesos das dimensões e a quantidade de indicadores estão detalhados na tabela 1 a seguir.

Tabela 1 – Dimensões e Indicadores do Instrumento de Avaliação para Renovação de Reconhecimento de Cursos de Graduação do INEP

Quadro dos Pesos das Dimensões		
Dimensão	Quantidade de Indicadores	Pesos
1. Organização Didático-Pedagógica	10	40
2. Corpo Docente	8	35
3. Instalações Físicas	7	25

Fonte: (INEP, 2010)

O Sistema de Acompanhamento de Processos das Instituições de Ensino Superior (IES) do Ministério da Educação, denominado SAPIEns, fornece Instruções para Elaboração de Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), por parte das IES. O PDI é o documento que identifica a Instituição de Ensino Superior (IES), no que diz respeito à sua filosofia de trabalho, à missão a que se propõe, às diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, à sua estrutura organizacional e às atividades acadêmicas que desenvolve e (ou) que pretende desenvolver para um período de cinco anos. (BRASIL, 2013b; SAPIEns, 2011⁴⁵)

A elaboração do PDI deve explicitar o modo pelo qual o documento foi construído e a interferência que exercerá sobre a dinâmica da Instituição, tendo como pressuposto o atendimento ao conjunto de normas vigentes.

No referido Instrumento para Elaboração de Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)⁴⁶, constam os eixos temáticos essenciais listados abaixo:

I. Perfil Institucional

II. Projeto Pedagógico Institucional – (PPI)

⁴⁵ SAPIEns. Sistema de Acompanhamento de Processos das Instituições de Ensino Superior. Disponível em: <http://www2.mec.gov.br/sapiens/> Acesso em: 2011.

⁴⁶ (BRASIL, 2013b) Instruções para elaboração de Plano de Desenvolvimento Institucional. Disponível em: <<http://www2.mec.gov.br/sapiens/pdi.html>>. Acesso em: out. 2012.

III. Cronograma de implantação e desenvolvimento da Instituição e dos cursos (presencial e a distância)

IV. Perfil do corpo docente

V. Organização administrativa da IES

VI. Políticas de atendimento aos discentes

VII. Infraestrutura

- Infraestrutura
- Biblioteca
- Laboratórios.
- Recursos tecnológicos e de áudio visual.
- Plano de promoção de acessibilidade e de atendimento diferenciado a portadores de necessidades especiais
- Cronograma de expansão da infraestrutura para o período de vigência do PDI.

VIII. Avaliação e acompanhamento do desenvolvimento institucional

IX. Aspectos financeiros e orçamentários

X. Anexos

Tais dimensões são analisadas pela Secretaria de Educação Superior (SESu) e pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC) do Ministério da Educação. (BRASIL, 2013b)

No âmbito das bibliotecas no contexto acadêmico, são consideradas as seguintes categorias com seus respectivos referenciais mínimos de qualidade:

- bibliografia básica de livros: quando a bibliografia básica atende aos programas de todas as disciplinas / unidades curriculares do curso, na proporção de um exemplar para oito (8) alunos previstos para cada turma, referentes aos títulos indicados na bibliografia básica (mínimo de três (3) títulos), e está atualizada e tombada no patrimônio da IES;

- bibliografia complementar de livros: quando a bibliografia complementar atende adequadamente às indicações bibliográficas complementares referidas nos programas das disciplinas / unidades curriculares;
- periódicos, bases de dados específicas, revistas e acervo em multimídia: quando existem: assinaturas de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou informatizada; bases de dados específicas (revistas e acervo em multimídia), que atendem adequadamente aos programas de todos os componentes curriculares e à demanda do conjunto dos alunos matriculados no curso;
- formas de acesso dos alunos de cursos a distância à bibliografia básica, complementar e a periódicos (indicador exclusivo para EAD): quando a política de acesso dos alunos básica, complementar e a periódicos (impressos ou virtuais), foi implementada e atende adequadamente às necessidades do corpo discente.

Tradicionalmente, o sistema educacional oferece um método formalizado de transmissão dos conhecimentos culturais, intelectuais e práticos da respectiva nação. Ao fazê-lo reflete a os valores sociais contemporâneos na seleção das matérias que são lecionadas. Essa seleção faz parte do que se denomina currículo, uma espécie de classificação dos assuntos considerados de maior relevância. Os assuntos em questão pertencem a agrupamentos maiores de conhecimentos conhecidos como disciplinas acadêmicas. “O corpo bibliográfico de uma disciplina pode variar desde o manual didático introdutório até as altas elucubrações de um simpósio internacional”, comenta McGarry (1999).

Observa-se, no entanto, que as questões pertinentes às bibliotecas universitárias estão contempladas na dimensão das “instalações físicas”, o que de antemão já indica a falta de visibilidade dessas unidades de informação como órgãos fundamentais para o desenvolvimento do contexto acadêmico por parte das instituições governamentais.

Para Moreira (2004, p. 1), “o desenvolvimento das bibliotecas acadêmicas está intimamente atrelado ao espaço que elas ocupam no plano de desenvolvimento institucional das organizações”. Corrobora, ainda que “apesar de não estarem em

primeiro plano, as bibliotecas acadêmicas são um reflexo direto da importância e relevância da qualidade de ensino, pesquisa e extensão no contexto das instituições.”

Constata-se, destarte, incompreensão acerca do papel da biblioteca como órgão de suporte às atividades tanto administrativas quanto acadêmicas das Instituições de Ensino Superior, por parte destas e do próprio Ministério da Educação.

Ressalta-se que as bibliotecas universitárias, como elementos para o desenvolvimento social do país, passam a ter maior relevância dentro do contexto social e econômico predominante no final do século XX. Assim, é necessário que elas definam práticas de trabalho e métodos gerenciais que respondam, de maneira rápida e eficiente, tanto as demandas da sociedade como as características e necessidades específicas de sua clientela. (VERGUEIRO, 2000)

Com as transformações ocorridas a partir da evolução tecnológica e de seus impactos, os bibliotecários, em sua maioria, constataram a mudança de paradigma quanto ao relacionamento com o "usuário", deixando este de ser passivo, no sentido de solicitar algum produto ou serviço, e passando a figurar como "cliente" avaliador e colaborador.

Essas novas tendências requerem abordagens diferenciadas, portanto, torna-se necessário um entendimento atual acerca da situação das bibliotecas do contexto acadêmico, com vistas à reestruturação de processos que possa garantir a melhoria contínua, e à elaboração de produtos e serviços contextualizados que possam, por sua vez, disponibilizar informações mais precisas aos seus usuários em menor tempo de acesso.

A questão é cíclica. O modelo socioeconômico se modifica, as organizações por conseguinte necessitam se adaptar à nova configuração de mercado e com isso empreendem mudanças gerenciais. As tecnologias propiciam invenções em escala progressiva e com isso a ciência avança a passos mais largos. As Universidades necessitam estar à frente com pesquisa, desenvolvimento e inovação. De tal maneira as bibliotecas devem se antecipar aos propósitos da academia. E os usuários ávidos por conhecimento requerem produtos e serviços que os atendam nesse contexto dinâmico e mutante.

As sociedades requerem mudanças nas universidades, pois estas as transformam e, por conseguinte, modificam a própria história da humanidade. A partir da globalização, as mudanças são, cada vez mais, dinâmicas e constantes em todas as áreas do conhecimento. Com isto, percebe-se que os fatos não esperam e atropelam os debates para que as universidades possam atender às demandas das sociedades do século atual. (MORHY, 2003a)

Em resumo, a evolução da universidade sempre esteve em busca do ideário, uma utopia pura, inatingível. Talvez esteja nessa busca uma explicação para a sua milenar existência em prol do novo saber e da reinvenção continuada. (MOHRY, 2003b)

Diante da crise, das novas exigências que se põem para a economia e para o Estado, diante das demandas da chamada Sociedade do Conhecimento, a educação superior e a universidade em particular são pressionadas a mudar. Em que direção? Buscando uma via mais autônoma e independente da direção do Estado - mesmo que custeadas por este, e pelo mercado -, ou dependentes dos recursos, da direção e do controle não somente do Estado, mas em especial do mercado? (SHUISSARDI, 2009)

Para Shuissardi (2002, p. 22), a questão central é:

como fundamentar uma política de educação superior que estabeleça de fato a universidade (com sua estrutura curricular, sua produção científica, etc.), como uma instituição efetivamente pública em condições de contribuir para a desprivatização do Estado e da própria sociedade?

Apesar de as tendências traçadas pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), o que deve ser e para onde vai a Universidade é um tema controvertido e até mesmo confuso. As grandes diferenças entre as nações quanto ao grau de desenvolvimento e à distribuição de riqueza são reflexos dessas dificuldades em traçar prioridades para o ensino de forma geral.

A UNESCO no Brasil, por intermédio de um permanente diálogo com o poder público, com as universidades e demais instituições de ensino e pesquisa, tem buscado incentivar a formação de professores, a mobilidade, qualidade, mudanças e inovações que se tornaram inadiáveis face aos desafios que estão surgindo na Sociedade do Conhecimento de hoje. (UNESCO, 2011a). Para tanto busca:

- articular redes internacionais e regionais de informação e de conhecimentos (Cátedras UNESCO, Redes UNITWIN);
- reunir dirigentes e pesquisadores;
- promover estudos e reflexões;
- incentivar o intercâmbio entre os países e as instituições;
- dar apoio a programas inovadores da educação superior, tanto do poder público, como no caso dos Programas em Educação Superior promovidos pelo Ministério da Educação, como de universidades, instituições privadas e entidades da sociedade civil; e,
- procurar colocar à disposição das universidades e outras instituições informações e documentos de referência considerados indispensáveis ao processo de mudança e renovação da educação superior.

Os participantes da Conferência Mundial sobre Educação Superior aprovaram a “Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: Visão e Ação”, em outubro de 1998, na cidade de Paris (DECLARAÇÃO, 1998):

- reafirmando o direito de todas as pessoas à educação e o direito de acesso à educação superior com base nos méritos e capacidades individuais;
- empenhando-se em agir em conjunto, dentro do marco referencial de responsabilidades individuais e coletivas, adotando todas as medidas necessárias para tornar realidade os princípios relativos à educação superior contidos na Declaração Universal de Direitos Humanos e na Convenção contra Discriminação em Educação; e,
- reafirmando o compromisso em favor da paz.

Em julho de 2009, ocorreu a Conferência Mundial de Ensino Superior 2009: “As Novas Dinâmicas do Ensino Superior e Pesquisas para a Mudança e o Desenvolvimento Social”, na sede da UNESCO em Paris, reconhecendo a relevância duradoura dos resultados de seis conferências regionais e a Declaração da Conferência Mundial de Ensino Superior de 1998. (CONFERENCIA, 2009)

Foi reforçado, durante o evento, que o ensino superior deve ser uma questão de responsabilidade e suporte econômico de todos os governos. Conforme destacado na Declaração Universal dos Direitos Humanos (UNITED, 1948. Artigo 26, Parágrafo 1):

Toda a pessoa tem direito à educação. A educação deve ser gratuita, pelo menos a correspondente ao ensino elementar fundamental. O ensino elementar é obrigatório. O ensino técnico e profissional deve ser generalizado; o acesso aos estudos superiores deve estar aberto a todos em plena igualdade, em função do seu mérito.

Discorreu-se sobre a atual crise econômica que pode aumentar a diferença em termos de acesso e qualidade entre os países desenvolvidos e os países em desenvolvimento, assim como dentro dos países, apresentando desafios adicionais em países onde o acesso ainda é restrito. Portanto, frisou-se de que “nunca na história foi tão importante investir na educação superior como força maior na construção de uma sociedade inclusiva e de conhecimento diversificado, além de avançar em pesquisa, em inovação e na criatividade”. (CONFERENCIA, 2009)

Evidenciou-se de que a pesquisa e o ensino superior, na década passada, contribuíram para a erradicação da pobreza, para o desenvolvimento sustentável e para o progresso, atingindo as metas internacionais de desenvolvimento, que incluem as estabelecidas nos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e em Educação para Todos (EPT). Sendo assim, foi ressaltada de que a pauta da educação mundial deveria refletir sobre essas realidades. (CONFERENCIA, 2009)

Nos oito anos do Governo Lula, o mais importante Programa do Governo Federal que se destacou foi o Programa de Apoio aos Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), que busca ampliar o acesso e a permanência na educação superior. A meta estabelecida, em 2008, foi a de dobrar o número de alunos nos cursos de graduação em dez anos, e permitir o ingresso de 680 mil alunos a mais nos cursos de graduação. (MEC, 2011, REUNI)

Para alcançar o objetivo, todas as universidades federais aderiram ao programa e apresentaram ao Ministério da Educação, planos de reestruturação, de acordo com a orientação do Reuni. As ações preveem, além do aumento de vagas, medidas como a ampliação ou abertura de cursos noturnos, o aumento do número de alunos por professor, a redução do custo por aluno, a flexibilização de currículos e o combate à evasão. (MEC, 2011, REUNI)

Durante o 8º Seminário REUNI: “Universidades Federais: consolidação e expansão – 2011/2020: subsídios para o Plano Nacional de Educação”, ocorrido em

janeiro de 2010, vários trabalhos foram apresentados e em síntese, destaca-se a importância de se planejar a evolução das IFES a partir de medidas como, por exemplo: a busca de integração das IFES com os institutos federais tecnológicos e com a universidade aberta; o estabelecimento de projetos institucionais que congreguem esforços entre os diferentes níveis e modalidades de formação; a expansão de matrículas para regiões com baixa oferta de ensino superior; a ampliação de vagas em áreas estratégicas para o desenvolvimento nacional; o aprofundamento do debate com vistas a expandir a introdução de novos modelos de formação; a consolidação e expansão de programas de formação pós-graduada de pessoas pelas IFES; a correção das assimetrias regionais – inclusive, com o desenvolvimento de um modelo de financiamento -, e das áreas de conhecimento; a criação e o fortalecimento de hospitais universitários; a profissionalização a gestão da Secretaria de Ensino Superior, bem como das IFES; dentre outras ações. (REGO, 2010)

Para Rego (2010, p. 22) questões diversas necessitam ser debatidas e equacionadas, como por exemplo:

[...] os investimentos por matrículas projetadas são os mesmos sem diferenciação de áreas ou cursos, ausência de parâmetros para alocação de docentes em função de áreas ou cursos, inobservância quanto às desigualdades regionais, dentre outros aspectos.

Em dezembro de 2011, ocorreu o evento V Fórum CRU "Tendências da Educação Superior para o Século XXI" organizado pelo CRUB - Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras em parceria com a UNESCO no Brasil. As discussões desse evento foram baseadas na Conferência Mundial da UNESCO sobre “Educação Superior no Século XXI: Visão e Ação” realizada em Paris, em outubro de 1998, com o objetivo de buscar soluções para os desafios do presente, tendo em vista a qualidade e a expansão deste nível de ensino. Destacou-se a necessidade de aperfeiçoamento da gestão universitária e da autonomia institucional com vistas ao fortalecimento, ao desenvolvimento e à articulação do ensino superior com a ciência e a tecnologia. (UNESCO, 2011b)

Van Damme (2004) em seus estudos sobre padrões e indicadores para acreditação institucional na educação superior, conclui que os anos 1980 e início da década de 1990, o movimento em prol da excelência estava focalizado nas atividades-fim. O final dos anos 1990 testemunharam uma correção nas tendências de definição da qualidade para

as universidades e primeiro, aproximaram-se dos padrões básicos de qualidade, para depois se direcionarem à satisfação dos usuários. No futuro recente, previa o autor, ressurgirá o foco nos padrões de excelência, pois as instituições buscam distinguir-se entre si. Finaliza, alertando que a busca da qualidade oscila em movimentos entre a perspectiva relativa e a absoluta, entre a orientação para as atividades internas e para as externas, entre a noção básica e a avançada de qualidade. Ou seja, trata-se de uma dinâmica que se perpetua nesse ciclo.

O autor discorre que uma vez que a instituição como um todo é objeto de acreditação, então é necessário levar em consideração cada uma das três principais funções da universidade: a produção do conhecimento (a pesquisa), a disseminação do conhecimento (o treinamento, o ensino e a aprendizagem), e a exploração do conhecimento (via serviços, patentes, licenças, transferência de tecnologias, etc). De tal maneira, questiona-se: as IFES brasileiras estão atendendo com qualidade as suas funções básicas? E em que níveis de excelência?

Entendendo que as universidades federais sejam centros de aprendizagem, transferência, compartilhamento e produção de conhecimento, torna-se premissa básica compreender que as bibliotecas universitárias sejam o suporte científico para tais instituições de ensino. Não há como desvincular uma universidade de suas bibliotecas.

Sendo assim, fica a reflexão: nesse novo contexto, como as IFES pretendem reformular suas respectivas bibliotecas universitárias para atender as novas demandas de todos os seus usuários frente às estimativas do MEC para a expansão do ensino superior no país? Como esperam promover a excelência das atividades nas bibliotecas universitárias das IFES para atender a qualidade exigida pela comunidade

4.1.4.2 Sistema Integrado de Bibliotecas Universitárias (Sibi)

Entende-se, a partir do enfoque sistêmico⁴⁷, que a educação vista como um sistema engloba como subsistemas fundamentais a academia e a biblioteca universitária.

⁴⁷ A Teoria Geral dos Sistemas foi desenvolvida pelo biólogo Karl Ludwig von Bertalanffy. Por não concordar com a visão cartesiana do universo, desenvolveu através da abordagem orgânica da Biologia, a

Para Maria Alice Guimarães Borges (2000, p. 28):

a simples compreensão de que as instituições sociais e o mundo são sistemas, e não somas de átomos físicos ou sociais, ou de que os diversos estágios por que passou o mundo consistem em sistemas chamados “civilizações”, que seguem princípios gerais, têm características próprias dos sistemas, implica um redirecionamento da conduta do homem perante os desafios do momento.

Considerando que as universidades devem estar vinculadas à realidade socioeconômica do país onde se encontram inseridas, as bibliotecas universitárias são parte e resultado da sociedade à qual pertencem. Estas unidades de informação apenas passam a ter sentido se estiverem em consonância com os programas de ensino, pesquisa e extensão universitária. Por isso, as bibliotecas devem participar ativamente do sistema educacional vigente na universidade.

As Instituições de Ensino Superior (IES) no país, possuem Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi) instituídos para responder pelo funcionamento sistêmico das bibliotecas da Universidade em questão, a fim de oferecer suporte ao desenvolvimento da pesquisa, do ensino e da extensão.

O Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi) de uma universidade pública do país, em geral, é Órgão Suplementar criado através de Resolução do Conselho Universitário.

No entendimento de Mello (2004, p. 6), a missão de um sistema de bibliotecas tratava:

[...] da interação de suas bibliotecas à política educacional e administrativa da Universidade, servindo de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão, estimulando a colaboração técnico-científica, cultural, literária e artística, através do desenvolvimento de serviços e produtos de informação que atendam às exigências de relevância e rapidez.

Segundo Favero et al (1998), o propósito é que se busque o monitoramento e acompanhamento da evolução tecnológica em telecomunicações, recursos de *hardware*

ideia de que o organismo é um todo maior que a soma das suas partes. Estudam-se os sistemas, de forma global, a fim de envolver todas as suas interdependências, uma vez que cada um dos elementos, ao serem reunidos para constituir uma unidade funcional maior, desenvolve qualidades que não se encontram em seus componentes isolados. Em suma, a teoria de sistemas investiga a organização abstrata de fenômenos, independente de sua formação e configuração presente. Explora todos os princípios comuns a todas as entidades complexas, e modelos que podem ser utilizados para a sua descrição

e *software*, relacionados com sistemas de informação, uma vez que estes ampliam as possibilidades de acesso à informação e comunicação, em consonância com os novos referenciais de serviços. Tais medidas visam a melhoria do atendimento às necessidades dos usuários das bibliotecas universitárias, incluída também, a alta administração, podendo o SIBi apoiar a tomada de decisão e o planejamento estratégico.

Observa-se que a contribuição das bibliotecas ligadas às Universidades Federais Brasileiras, a partir da adoção das tecnologias de informação e comunicação, para a socialização do conhecimento pode ganhar novos contornos com o estabelecimento de uma malha rizomática pela qual trafeguem estoques de dados fornecendo serviços e produtos ao apoio: do processo de ensino e aprendizagem, do desenvolvimento de pesquisas e das atividades de extensão. Ademais conexões e interações em rede colaborativa com outras universidades e centros de pesquisas podem potencializar tais propósitos.

No tocante à estruturação do SIBi, normalmente este é regido conforme disposições encontradas em Estatuto e em Regimento Geral da Universidade à qual pertence. Durante a presente pesquisa, buscou-se uma compilação das atribuições básicas por parte dos SIBi⁴⁸ e chegou-se ao seguinte:

I - adotar padrões ou critérios de organização e administração de sistemas de informação.

II - definir políticas de desenvolvimento dos acervos que compõem o SIBi.

III - elaborar e encaminhar à Pró-Reitoria de Planejamento e Administração seu planejamento orçamentário.

IV - executar o orçamento, gerindo recursos financeiros, tanto orçamentários quanto de outras fontes.

V - realizar aquisição de material bibliográfico em todos os seus suportes para a Universidade através de recursos próprios, convênios e outras fontes.

⁴⁸ SIBI-UFBA. Disponível em: www.sibi.ufba.br/apresentacao Acesso em: 2011

VI - propor programas de capacitação para os servidores técnico-administrativos integrantes do SIBi.

VII - processar e disseminar a produção técnico-científica gerada na Universidade, orientando quanto à apresentação técnica das publicações.

VIII - integrar-se a sistemas nacionais e internacionais de informação, visando ao acesso e à divulgação da produção técnico-científica gerada pela Universidade.

IX - implementar propostas aprovadas pelo Conselho Universitário de criação, expansão ou fusão de bibliotecas do SIBi.

X - apreciar propostas de remanejamento de coleções de bibliotecas do SIBi.

XI - gerenciar o pessoal técnico-administrativo.

Incluía-se, também, a implementação de políticas para o funcionamento de bibliotecas universitárias, a promoção da integração de bibliotecas à política educacional e administrativa da Universidade, o fomento à pesquisa, o apoio aos programas de ensino e extensão, a gerencia tecnologias, o desenvolvimento de acervos, o estímulo à produção técnico-científica na Universidade, o desenvolvimento de serviços e produtos de informação, dentre outras ações.

Retomando o enfoque da estruturação dos SIBi, fazem-se presentes a biblioteca central e a(s) biblioteca(s) setorial(is), com suas peculiaridades. Torna-se imprescindível tratar das características básicas sobre centralização e descentralização, contemplando aspectos pertinentes a acervo, processamento técnico, orçamento, pessoal, dentre outros.

De maneira ampla, a centralização física implica na localização do acervo bibliográfico em um, ou em reduzido número de salas ou prédios. A centralização administrativa trata da subordinação das bibliotecas do sistema, do ponto de vista financeiro, de pessoal, de material, etc., a uma biblioteca central ou órgão coordenador.

A centralização técnica compreende, em geral, a realização do processamento técnico de todo o material bibliográfico, adquirido pelas bibliotecas da universidade, por parte biblioteca central. Utiliza-se, normalmente, a descentralização coordenada que compreende a dispersão do acervo, com ou sem autonomia financeira e administrativa,

mas havendo coordenação técnica. Nessas bases, normalmente, encontram-se as bibliotecas dos SIBi no país.

Mello (2004, p.34) ao comentar sobre um novo modelo indicou a importância de uma reforma universitária, prevendo: a interdisciplinaridade, o aumento de cursos noturnos e, conseqüentemente, do número de vagas, tendo destacado, a autora, ainda uma preocupação com a manutenção. Para ela, torna-se necessário “oferecer condições de alta qualidade, coerentes com o padrão de excelência acadêmica da universidade”.

Considerando contextos e recursos diferenciados entre os Sistemas Integrados de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, comenta-se o exemplo da Universidade de São Paulo que se destaca como a primeira universidade do país com projeções de realce.

Em matéria publicada, no Reino Unido, no site da Times Higher Education, em dezembro de 2012, a jornalista Elizabeth Gibney destacou o processo de internacionalização em universidades públicas brasileiras, com foco na Universidade de São Paulo (USP), referenciada como a universidade latino-americana melhor colocada no T.H.E. World University Ranking do período de 2012/2013. Notadamente, evidenciou-se a importância de um considerável orçamento para assegurar a continuidade das atividades de ensino e pesquisa na universidade, diferencial que a USP detém. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2012)

Em 2011, a Universidade de São Paulo completou trinta anos de atividades coordenadas e cooperativas entre suas quarenta e quatro bibliotecas, consolidando-se como o maior Sistema Integrado de Bibliotecas Universitárias da América Latina, atendendo aos seus duzentos e quarenta Programas de Pós-Graduação que atingem cem mil títulos defendidos nas diversas áreas do conhecimento, retornando à sociedade um acervo científico de alto valor agregado. (SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS USP, 2011)

O SIBi-USP conta com cerca de oitocentos profissionais (nível superior, técnico e básico) atuando em quarenta e quatro bibliotecas alocadas em *campi* distribuídos por nove cidades do Estado de São Paulo. No site do SIBi-USP, tem-se claramente a preocupação com os serviços, produtos e projetos, quando é destacado: “o foco orientador, identificado em 1974, permanece atual e urgente, não obstante, sua

discussão é vista sob novos prismas e olhares, e sua operacionalização ocorre de maneira diversa, cada vez mais pautada no avanço das tecnologias digitais”. Os produtos, serviços e projetos do Sibi-USP passaram a se expandir em torno de duas vertentes compreendidas como responsabilidades essenciais: a primeira, direcionada para aumentar a visibilidade e a acessibilidade à produção intelectual da USP. E, a segunda, orientada para fomentar a formação e o desenvolvimento de competências no uso, no acesso e na produção de informação da comunidade USP nas suas distintas áreas de atuação. (SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS USP, 2011)

De fato, o ritmo acelerado que tem impulsionado as tecnologias de informação e comunicação a se desenvolverem indica a efemeridade desses recursos. Com isso, uma dinâmica efervescente tem promovido a criação de novos produtos e serviços. Por conseguinte, observa-se, em geral, uma preocupação em melhor equipar os Sistemas Integrados de Bibliotecas buscando: o aprimoramento de modelos organizacionais, a modificação de rotinas de trabalho, a substituição de equipamentos e ferramentas, além da capacitação continuada de profissionais. Ainda, nesse contexto, considera-se importante o provimento de acesso rápido e seguro às informações nos mais variados suportes implicando na atualização das bibliotecas à nova realidade e às expectativas dos usuários por recursos de alta qualidade.

Durante a 3ª Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto, em 2012, foi apresentada a palestra sobre a Biblioteca Digital da Produção Intelectual da Universidade de São Paulo, onde o aumento da visibilidade e da acessibilidade da produção da USP foi destacado como foco do SIBiUSP. No que se refere a essa vertente, pode-se dizer que ela compreende várias atividades com o propósito de ampliar a qualidade e, conseqüentemente, a visibilidade, oferecendo ações diretas, de forma individual e coletiva, aos processos de comunicação e edição científicas. Atualmente, outra prioridade se concentra no debate da política institucional de informação para a USP, com vistas ao acesso aberto, de forma plena e irrestrita, à sua produção científica. Além disso, direciona-se esforço para o desenvolvimento de competências informacionais na comunidade da USP e para o gerenciamento de recursos informacionais impressos e digitais. (FERREIRA *et al*, 2012)

O ambiente desta pesquisa se configura no contexto do ensino superior, com foco direcionado para as bibliotecas das universidades públicas federais do país,

considerando os respectivos sistemas (SIBi's) que integram as bibliotecas dessas universidades.

4.2 Bibliotecas nas Instituições Federais de Ensino Superior do Brasil

Somente no século XX, o Brasil pode contar com uma universidade em seu sistema educacional, e a partir de então, com todas as atividades decorrentes de sua existência. Tratou-se da Universidade do Rio de Janeiro, estabelecida em 7 de setembro de 1920, como parte das comemorações da independência do país.

Ferreira (1980, p. 7), em seu livro “Bibliotecas Universitárias Brasileiras” defende a relevância dessas unidades de informação para o meio acadêmico:

Como a biblioteca é importante para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminentemente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra em todos os campos do conhecimento.

Segundo Chastinet (1989), no âmbito das universidades, a Ciência e Tecnologia (C&T) empreendeu mudanças estruturais, de modo que os anos de 1984/85 foram de forte relevância para o planejamento desse setor no Brasil, uma vez que o Conselho de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ) elaborou a Ação Programada em Informação, Ciência e Tecnologia (ICT).

As bibliotecas universitárias foram beneficiadas com as diretrizes dessa Ação e foi possível criar um plano que tivesse como pressuposto formular uma política para a área o referido nicho de unidades de informação do contexto acadêmico. Foi criado o I Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU), composto por doze diretrizes e quarenta e seus ações, em 1986. (CHASTINET, 1989; GARCIA, 1991).

Na verdade, a década de 1980 vivenciou a abertura política no país e com ela uma grande produção científica sobre os novos movimentos sociais. (SILVA, 2003). Tais movimentos impulsionaram o estabelecimento da nova Carta Magna de 1988, o que garantiu que o texto constitucional fosse um marco na democratização e no

reconhecimento institucional dos direitos sociais. (SILVA, 2010) O modelo pragmático até então predominante nas bibliotecas deixou espaço para a emergência de um modelo calcado na concepção social do papel das bibliotecas.

O Governo de Fernando Collor de Mello trouxe novo período de aprofundamento dos problemas das bibliotecas universitárias, assim como outras instituições públicas federais que vivenciaram incertezas com a paralização de ações e de projetos culturais no país. (SILVA, 2010)

A política econômica brasileira abraçou o ideário neoliberal no governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002) e mediante a reforma do Estado e do sistema educativo buscou-se a denominada modernização do Brasil. (PEREIRA, 2002) As bibliotecas universitárias acompanharam as mudanças estruturais que ocorriam nos mais variados setores do serviço público, inclusive nas universidades.

A fase de modernização implicou em certa submissão à reestruturação produtiva, e isso, por um lado exigiu o aumento da produtividade com a criação de novos cursos e a busca constante de resultados visíveis às avaliações do MEC, e por outro lado, forçava o achatamento de salários, a diminuição do número de funcionários efetivos, a contratação de bolsistas, bem como a utilização de voluntários.

Mediante tais desafios estruturais, os bibliotecários absorveram mais que rapidamente a incorporação dos processos gerenciais ao cotidiano das bibliotecas universitárias. Novos serviços informacionais surgiram a partir do advento da globalização e do surgimento da Sociedade da Informação e da globalização. (SILVA, 2010)

Frente a todo esse breve panorama traçado, pode-se observar a relação interdisciplinar da Ciência da Informação com a Biblioteconomia, com enfoque no estudo da biblioteca universitária.

As bibliotecas universitárias, objeto deste estudo, não são organizações independentes visto que elas existem como parte de instituições que as mantêm. Tradicionalmente, a concepção das bibliotecas é de atuação como organizações sem fins lucrativos prestando serviços de informação à serviços nos mais variados *campi*

universitários do país. Miranda (2006, p. 5) se referia à crise das bibliotecas universitárias enfrentada à época:

A biblioteca universitária brasileira enfrenta uma crise de crescimento pela Renovação Universitária, pela tentativa de transformação dos métodos de ensino e aprendizagem, pela explosão demográfica no ingresso de discentes, pela intensificação de pesquisas e da extensão e, sobretudo, pela capacitação de docentes que vem demandando maior sofisticação e exigindo maior pertinência no atendimento dos serviços de informação e documentação. [...] Teria crescido a biblioteca proporcionalmente à demanda? Teria evoluído qualitativamente? [...]

Observa-se a pertinência da proposta de Miranda (2006, p. 9) para a atualidade quanto ao princípio da necessidade de “maior entrosamento da biblioteca com os canais decisórios”, no sentido de racionalizar o emprego dos recursos em função de objetivos mais abrangentes e equitativos no ambiente acadêmico.

Em 2000, Cunha apresentou no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), realizado em Florianópolis, um documento com a análise dos principais tópicos que poderiam causar maior impacto nas bibliotecas universitárias brasileiras. Previa, o autor, que os dez anos seguintes configurariam um cenário de modificações significativas nas IES, e por conseguinte, em suas bibliotecas. Alertou-se para a necessidade de tanto as IES quanto as bibliotecas estarem abertas para as mudanças como uma oportunidade de renovação, bem como, para assimilarem os novos paradigmas.

Doze anos depois, Cunha (2012) se reporta aos cenários previstos e acrescenta que as mudanças ocorridas ultrapassaram o aspecto da incorporação dos avanços tecnológicos, incluindo, sobretudo:

o repensar da essência do que define uma biblioteca universitária, o seu sentido de lugar, de produtos e serviços para a comunidade acadêmica, coisas que, todos concordam, têm caracterizado a biblioteca ao longo dos séculos passados.

Cunha (2000, p. 75) comenta que muitos questionamentos são feitos com relação à vitalidade das bibliotecas, devido às facilidades tecnológicas. Entretanto, “nos últimos cento e cinquenta anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos

paradigmas tecnológicos”. O papel das bibliotecas de armazenar, disponibilizar e facilitar o acesso à informação ampliou-se para o ambiente virtual, estas aperfeiçoaram os serviços oferecidos e ganharam valor estratégico nas empresas, instituições de pesquisa e instituições de ensino.

As bibliotecas, em seu sentido mais amplo, existem há quase tanto tempo quanto os próprios registros escritos. Os atos de preservar e de colecionar tem sido fatores determinantes na criação, manutenção e desenvolvimento de bibliotecas. Independente de sua forma, a essência de uma biblioteca é uma coleção de materiais organizados para uso, e de fato, a cada inovação na tecnologia da comunicação as formas externas desses recursos materiais têm se alterado. Importante destacar, então, que o armazenamento implica na recuperação, e a recuperação, em acesso. (McGARRY, 1999)

Edson Nery da Fonseca (2007, p. 59) explica concretamente de que “não há mais biblioteca no singular e sim, bibliotecas, na pluralidade que se impõe em nossos dias”. As diferentes categorias (biblioteca escolar, biblioteca universitária, biblioteca especializada, biblioteca pública, biblioteca nacional) não existiam na Antiguidade, sendo uma exigência dos tempos atuais, em função da necessidade do planejamento de unidades de informação para o atendimento das necessidades informacionais de cada público-alvo requerente, em prol do desenvolvimento sócio-econômico e cultural.

O citado autor traz o conceito de que a biblioteca passa a ser vista cada vez menos como “coleção de livros e outros documentos catalogados e classificados” e mais como “assembléia de usuários da informação”. De tal maneira, aos bibliotecários mais lhes compete a atividade de “orientar usuários, fornecendo-lhes a informação que seja do interesse de cada um”. Acrescenta, ainda, que a missão do bibliotecário, que “era quase exclusivamente bibliocêntrica, passa a ser também antropocêntrica; ou antes, antropobibliocêntrica: designação que evidencia ser o elemento humano ainda mais importante que o documento”. Ora, transfere-se, então, o objeto da biblioteconomia “informação” para o “usuário”. (Fonseca, 2007, p. 60)

Retomando as preocupações dos profissionais da área frente às transformações da sociedade como um todo, cabe mencionar a criação da Federação Brasileira Associações de Bibliotecários (FEBAB), em 1959, ora denominada “Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições”.

Constitui-se por entidades-membro como: associações e sindicatos de bibliotecários e cientistas da informação, instituições filiadas e pelos órgãos: deliberativos, a saber: Assembleia Geral e Conselho Diretor; executivo: Diretoria Executiva; de fiscalização: Conselho Fiscal; de assessoria: Comissões Brasileiras e Assessorias Especiais. (FEDERAÇÃO, 2012)

Desde seu início, a missão principal da FEBAB tem sido a de: “defender e incentivar o desenvolvimento da profissão”. Como objetivos principais:

congregar as entidades para tornarem-se membros e instituições filiadas; coordenar e desenvolver atividades que promovam as bibliotecas e seus profissionais; apoiar as atividades de seus filiados e dos profissionais associados; atuar como centro de documentação, memória e informação das atividades de biblioteconomia, ciência da informação e áreas correlatas brasileiras; interagir com as instituições internacionais da área de informação; desenvolver e apoiar projetos na área, visando o aprimoramento das bibliotecas e dos profissionais; contribuir para a criação e desenvolvimento dos trabalhos das comissões e grupos de áreas especializadas de biblioteconomia e ciência da informação. (FEBAB, 2012, p. 1-2).

Dentre as instituições associadas, para o presente estudo cabe destacar a Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), criada por iniciativa da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (FEBAB), durante a realização do VI SNBU, em 1989. Desde 1978, com o I SNBU intitulado “A biblioteca como suporte do ensino e da pesquisa no desenvolvimento nacional”, realizado na Universidade Federal Fluminense (UFF), em Niterói, até o presente momento, são realizados os Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias (SNBU), a cada dois anos para tratar de assuntos relevantes desse contexto, representando, principalmente, os interesses políticos e as demandas das Bibliotecas das IES.

A CBBU tem como principal missão:

promover a formulação de políticas públicas em áreas de interesse, para incentivar a cooperação, o compartilhamento de serviços e produtos, a realização de projetos e pesquisas, a elaboração e editoração de documentos técnico-científicos, a organização de eventos, visando à consolidação da educação continuada e à representação das Bibliotecas Universitárias junto a órgãos governamentais e a comunidade científica brasileira. (COMISSÃO, 2012, p. 4).

Encontram-se apresentados os Princípios de Gestão da para a gestão do período compreendido entre os anos de 2011 a 2013, no website da CBBU, sob o título: “Integração e empreendedorismo”, pelo fortalecimento das Bibliotecas Universitárias: (COMISSÃO, 2011, p. 2):

- Organizar encontros de Bibliotecas Universitárias em todas as Regiões do Brasil.
- Propor e contribuir com o INEP no estabelecimento de novos critérios para avaliação das Bibliotecas Universitárias.
- Propor metodologia e credenciar a CBBU como órgão de Certificação da Qualidade das Bibliotecas Universitárias, criando o selo — “BIB Qualidade”.
- Propor políticas de otimização, integração e compartilhamento de recursos informacionais disponíveis nas Bibliotecas Universitárias.
- Apoiar a FEBAB na educação continuada dos profissionais das Bibliotecas Universitárias associadas à CBBU.
- Realizar estudos visando à integração dos catálogos das Bibliotecas Universitárias associadas CBBU.
- Atuar em parceria com o Portal de Periódicos da CAPES na sugestão de novas fontes para inclusão no Portal e na divulgação junto as comunidades acadêmica.
- Propor junto aos governamentais estadual e federal e associações brasileiras ligadas ao ensino superior:
 - criação de um Programa Nacional de Remodelação e Expansão das Bibliotecas Universitárias;
 - formulação ou adequação de políticas públicas em relação a Bibliotecas Universitárias, visando a melhoria constante de produtos e serviços oferecidos às comunidades acadêmicas; (grifo nosso)
 - dar continuidade a publicação da Revista Informação e Universidade, com a adoção de critérios exigidos para a indexação e visibilidade em bases de dados internacionais;
 - buscar e disseminar ferramentas inovadoras de gestão para as Bibliotecas Universitárias.

Observa-se, portanto, que os Princípios instituídos pela CBBU, em 2011, asseveram a importância da melhoria constante de produtos e serviços oferecidos às comunidades acadêmicas, conforme destacado acima, vindo de encontro às inquietações da presente pesquisa.

Integração e empreendedorismo foram as palavras da CBBU para intitular o documento com os princípios de gestão. Poderia se pensar em: integrar bibliotecas e empreender esforços. As inquietações, então, passam para a forma de congregar e de motivar a classe no sentido de reunir esforços em prol das transformações gerenciais requeridas no contexto das bibliotecas acadêmicas, tanto no âmbito teórico-conceitual quanto operacional? A Rede das redes pensada nesta pesquisa poderia então auxiliar no âmbito da melhoria dos produtos e serviços aos usuários? Quem é o usuário da atualidade? Como age e interage? Outras análises e reflexões são estimuladas quando se considera os recentes recursos da área, como: bibliotecas virtuais, híbridas, multimídia e digitais. Logo, faz-se necessário um repensar quanto à evolução das bibliotecas presenciais com as recentes modalidades de acesso à informação. Portanto, o ciberespaço deve ser contemplado para mostrar as formas atuais de conexões e interrelações entre os atores envolvidos e os recursos que podem ser utilizados e disseminados.

4.2.1 Gestão de bibliotecas universitárias

Racionalidade e eficiência são características essenciais da teoria da burocracia. Esta teoria tem como preocupação primordial o caráter legal das normas, a formalidade na comunicação, a impessoalidade nas relações, a divisão do trabalho, a hierarquização de autoridade, o estabelecimento de rotinas e procedimentos, a competência técnica e o mérito, a especialização da administração, a profissionalização dos atores e a previsibilidade do funcionamento. Tais aspectos do modelo burocrático estão detalhados na Teoria da Administração Científica, de Frederick Taylor, e na Teoria Clássica de Henry Ford.

A Teoria da Contingência, por sua vez, conclui que não existe uma única maneira melhor de organizar; ao contrário, as organizações necessitam ser sistematicamente ajustadas às condições do contexto, e este, nos dias atuais, mantém-se em permanente mudança. Para a Teoria Contingencial, as organizações são de natureza sistêmica, ou seja, são sistemas dinâmicos, complexos, não lineares. (REFLEXÕES, 2010) De fato, nas organizações são estabelecidas interações e conectividades entre os atores que

definem e reestruturam as estruturas internas a partir de eventos externos, e buscam produzir caminhos inovadores.

Para Morin (1996), Axelrod e Cohen (1999), era preciso evoluir do paradigma reducionista que tratava as pessoas como recursos, isolando os talentos humanos em níveis hierárquicos. A Teoria da Complexidade procura entender as estruturas e os processos organizacionais complexos que transcendem as teorias clássicas sobre organizações. Sua base conceitual busca a flexibilidade das estruturas organizacionais, a valorização do trabalho em equipe e a criatividade nas práticas administrativas que visem o gerenciamento do ativo: conhecimento organizacional. (REFLEXÕES, 2010)

A UNESCO (1998, p. 105), em documento elaborado para a Conferência Mundial sobre o Ensino Superior no Sèculo XXI: visão a e ação, definiu as instituições de ensino superior (IES), dentre as quais as Universidades:

[...] são sistemas complexos que interagem com as instituições de seu ambiente, isto é, com os sistemas políticos, econômicos, culturais e sociais. São influenciadas pelo ambiente local e nacional (mesoambiente). Mas, por sua vez, podem, e mesmo devem influenciar esses diversos tipos de ambientes.

Considerando esse contexto, os estudos referentes às universidades extrapolam diversas teorias administrativas. Mintzberg, em seu livro *Safari de Estratégia* (2000) apresenta dez escolas de pensamento sobre formulação de estratégia, com a visão que cada uma tem desse processo, com suas dimensões-chave, dimensões de conteúdo e de processo, e dimensões contextuais. Na conclusão, o autor indica que as dez escolas tecem olhares à sua maneira para o mesmo processo. Afirma que sempre se pensou em estabelecer um único paradigma dominante, mas adverte sobre o espaço complexo e a necessidade de aliar cognição individual e interação social, de buscar cooperação, de empreender a transformação para atender aos ambientes exigentes. Destaca a importância do olhar externo, da abrangência para considerar processo e conteúdo, planejamento e aprendizagem, fatores econômicos e políticos. Em suma, além de sondar as partes, é preciso olhar o todo a partir de enfoques que melhor se apliquem a cada contexto.

Torna-se, portanto, evidente, o entendimento de o sistema de bibliotecas no contexto universitário ser tratado como um sistema complexo. É necessário definir uma política de gestão capaz de permitir o gerenciamento de sua estrutura funcional da

melhor forma possível considerando os variados contextos onde cada unidade de informação se encontra estabelecida e interligada.

Nesse sentido, a adoção de um modelo de gestão propicia à biblioteca universitária a definição de seu "modus operandi", ou seja, direciona para gerenciar seus processos produtivos utilizando os recursos destinados a realização de suas atividades de forma eficiente e eficaz. (SILVA et al, 2006)

Um modelo de gestão consiste em um corpo de conhecimentos, compreendido como um conjunto de princípios, técnicas e explicações, que orientam a concepção e o modo de funcionamento de todos os elementos constituintes de uma organização. (PEREIRA; SANTOS, 2001)

Penna, Foskett e Sewell descreveram as fases necessárias para estabelecer análises, prognósticos e propostas com parâmetros relativos ao planejamento de um serviço de informação e biblioteca, - os autores são referência até os dias atuais, obviamente inserindo devidas adaptações para cada contexto. Eles consideram o planejamento, a articulação e operação do sistema, os recursos humanos e a tecnologia. (SERVIÇOS, 1979)

Ademais, há necessidade de adequar a unidade de informação à filosofia e às políticas da organização a qual pertence, além de considerar as bases legislativas que a rege. Planejamento, organização, direção, controle e avaliação se fazem importantes para a atuação de uma biblioteca, considerando: instalações, acervo, recursos humanos, finanças dentre outros quesitos.

A gestão de bibliotecas universitárias compreende as diversas seções que as compõem, por citar: administrativa, técnica (seleção e aquisição, catalogação, classificação, indexação, marketing, etc.), para acervos, coleções especiais, materiais audio-visuais, e periódicos, para treinamentos, laboratórios, para consulta e atendimento (referência, circulação de materiais, pesquisa, comutação bibliográfica (COMUT), etc.), dentre outras.

O gestor de Sistema Integrado de Bibliotecas Universitárias coordena as ações relativas ao desenvolvimento institucional (dependência organizacional, planejamento institucional, orçamento), segue algum modelo gerencial para planejar e avaliar as

atividades desenvolvidas pelo corpo funcional das bibliotecas do sistema, administra seu pessoal, acompanha as necessidades de espaço físico para todas as áreas das unidades de informação citadas acima, prevê condições de acessibilidade, analisa o funcionamento das bibliotecas do sistema, avalia a infraestrutura no tocante a uso de internet, equipamentos e instalações, acompanha os aspectos relativos à segurança e às condições ambientais (sistemas de alarme contra incêndio, extintores, sistema anti-furto, câmeras de segurança, limpeza do ambiente, limpeza especial para acervos, iluminação e temperatura adequadas), dentre as ações pertinentes ao contexto acadêmico (aquisições com pertinência aos projetos político-pedagógicos) e aos usuários (serviços, atendimento, estudos de uso e de usuários, etc.).

Especificamente, para que a área de serviços aos usuários possa atender adequadamente seu público-alvo inúmeros planejamentos e ações devem anteceder essa atividade fim das unidades de informação. Uma biblioteca é composta por um sistema interligado de processos, operações, controles e avaliações necessários a um bom funcionamento. Logo, a gestão de um sistema integrado de bibliotecas que engloba diversos *campi*, em outras cidades do interior do Estado requer muito mais planejamento e ações.

As atividades descritas acima são realizadas há anos nas unidades de informação, o que se pretende refletir é o aspecto da oferta de produtos e serviços aos usuários. Será que o atendimento aos usuários ainda deve continuar a ocorrer da mesma forma como vem sendo seguido?

Os atributos aos quais De Sordi faz menção são relativos às seguintes dimensões: acurácia, atualidade, disponibilidade, confidencialidade, existência, abrangência, integridade, ineditismo, contextualização, precisão, confiabilidade, originalidade, pertinência, identidade e audiência, e integram a gestão da qualidade da informação. Obviamente, tais atributos ao serem considerados nos bancos de informações agregam confiabilidade ao sistema de gestão. Vale ressaltar de que processos que buscam a gestão pela qualidade oferecem resultados cada vez melhores.

Mittermeyer (2003) alega que a preocupação maior dos profissionais da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação deve ser o ato de facilitar o acesso à informação aos seus usuários, visto que é a prestação de serviços, sua atividade

precípua. Acrescenta, ainda, de que os produtos desenvolvidos e a tecnologia incorporada à atividade profissional são apenas o meio para que a finalidade maior seja atingida.

Atualmente, a utilização inovadora da tecnologia da informação (TI) nas organizações, em geral, resultou na criação de novos produtos e melhores serviços. Esses tipos de uso da informação alega Rowley (2002), podem ser denominados “estratégicos” e são, normalmente, gerenciados por sistemas estratégicos de informação. Tais sistemas possibilitam às instituições obter vantagens competitivas, ou seja, os sistemas estratégicos de informação são voltados para o exterior tendo como foco o serviço aos clientes, oferecem benefícios reais aos clientes e são capazes de modificar a percepção que a organização tem do mercado.

Rowley (2002) destaca que o grande desafio que as bibliotecas enfrentam, hoje, é administrar um acervo multimídia para sua comunidade ou clientes. Por outro lado, “as opções e ferramentas disponíveis para apoiar esse processo terão que inegavelmente passar por novas e grandes mudanças”.

Os sistemas de gerenciamento de bibliotecas se concentram nas atividades de processamento de serviços e aquisição de materiais, catalogação, catálogos de acesso público em linha (OPACS – *Online Public Access Catalogue*), controle de circulação, controle de periódicos, informação gerencial, empréstimos entre bibliotecas e informação comunitária. A introdução de serviços informatizados nas bibliotecas, de modo geral, promove: padronização, aumento da eficiência, interligação por redes e melhores serviços.

Muitos catálogos públicos de acesso em linha funcionam como janelas de acesso a uma coleção de recursos maior do que a encontrada em uma única biblioteca, pois inclui recursos da Internet e acervos de outras bibliotecas, inclusive digitais, links de interesses da comunidade em questão, dentre outros recursos. Não mais se procura direcionar esforços pelo tipo de publicação (por exemplo, periódicos, livros, etc), nem pelo tipo de publicação (por exemplo, impressa ou eletrônica), nem pela localização (por exemplo, base de dados local ou remota), na verdade, a cada dia, o modo de recuperação de informações ou de documentos nos sistemas de recuperação dependerá das necessidades de busca do grupo de clientes que se tem a atender. (ROWLEY, 2002)

O que se faz necessário nas bibliotecas trata-se da integração entre a tecnologia da informação e as formas de comunicação, ou seja, considerar o meio de registrar e gerenciar transações com os colaboradores (fornecedores, funcionários, usuários) e disponibilizar documentos e informações aos usuários em formato de possa ser disseminado via eletrônica.

Sobre o gerenciamento de sistemas, tem-se buscado o desenvolvimento de sistemas que possibilitem a migração de um sistema para outro, ou seja, a migração de dados é requisito imperativo na atualidade, bem como as atualizações dos sistemas para oferecer melhor funcionalidade. A integração de componentes de sistemas é algo que não mais se discute, por exemplo, as universidades precisam disponibilizar os registros de dados pessoais dos estudantes para o acesso à biblioteca, e assim por diante.

Os avanços tecnológicos são contínuos, com isso, somente se consegue armazenar e transmitir documentos multimídia, por exemplo, se houver à disposição tecnologias que comportem grande capacidade de armazenamento e de comunicação.

A Internet é um sistema aberto e as normas sobre os sistemas abertos possibilitaram sua existência. A plataforma que disponibiliza a comunicação entre inúmeros sistemas e o intercâmbio de arquivos, tudo isso em âmbito internacional e global, beneficia usuários jurídicos e particulares, possibilitando inúmeros benefícios e transações. Por outro lado, surgiu a necessidade de segurança, proteção de dados e acesso controlado à informação.

Novos softwares para gestão de bibliotecas, sistemas proprietários, bases de dados, catálogos on-line, acesso às páginas web, repositórios institucionais, dentre vários outros recursos estão delineando um novo cenário para a área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Com isso, novos produtos e serviços vem sendo desenvolvidos para atender aos usuários do século XXI, e muitos outros ainda o serão. Diversas organizações vem desenvolvendo serviços e produtos para serem completamente interconectados, permitindo aos usuários a facilidade de ter o acesso aos seus recursos informacionais, isto é, portais de periódicos eletrônicos, serviços de entrega de documentos, periódicos de editores, dentre outros.

Em geral, disseminar informações para manter leitores bem informados e atualizados sobre seus campos de atuação ainda se constitui em um dos aspectos importantes do serviço de informação em bibliotecas. De igual relevância, ministrar respostas a consultas específicas pode assumir diversas formas de atendimento, mediante a natureza da pergunta formulada. Diversos recursos eletrônicos podem auxiliar na presteza e acurácia do serviço prestado para o fornecimento de informações requeridas. Buscam-se interfaces amigáveis com o usuário como pré-requisito para que os sistemas de informação possam ser mais utilizados pelo público-alvo.

A dinâmica das atividades técnicas nas bibliotecas tem se modificado nos últimos tempos após a revolução da informação com os avanços das telecomunicações e da tecnologia. Com isso, há necessidade de promover capacitação e treinamentos de forma que os profissionais se atualizem e possam trabalhar motivados. (SMITH; ETCHEVERRIA, 2004)

Para disponibilizar produtos e serviços devem ser considerados fatores como as necessidades informacionais e os objetivos dos usuários, o grau de homogeneidade entre os usuários (incluindo capacitação tecnológica), o tamanho do público-alvo, o tamanho, as características e os recursos da organização, a prioridade para se ofertar produtos e serviços (tomando por base os objetivos dos usuários). (WEISMAN, 1972).

Ainda segundo Weisman (1972), os serviços devem ser agrupados por categorias (como por exemplo: documentação, disseminação, pesquisa, etc.) para facilitar o estudo da demanda e da oferta e para evitar duplicidade. E precisam ser considerados fatores como: natureza e escopo do serviço ou produto, custo inicial, custo operacional, valores reembolsáveis ou não, importância do serviço para os objetivos dos usuários e da missão do sistema de informação, recursos disponíveis (pessoal, material, equipamento, etc.), tempo de duração para elaboração do serviço ou produto e tempo para disponibilização do mesmo, métodos, técnicas e procedimentos necessários, treinamento requerido, dentre outros.

Antes da revolução da informação, os produtos mais utilizados nas bibliotecas, de forma generalizada eram: bibliografias, *handbooks*, boletins correntes, diretórios, traduções, tesouros, resumos, manuais, índices, dentre outros, e os serviços mais

requeridos eram: consulta e orientação, respostas às perguntas de pesquisa, referência, busca retrospectiva, e disseminação seletiva da informação.

Os usuários de todo sistema de bibliotecas universitárias fazem uso dos produtos e serviços ofertados, por isso é preciso conhecer o público-alvo e suas necessidades informacionais. Estudos de usuários são um dos recursos da área para conhecimento: do público-alvo, de suas demandas informacionais, de sua satisfação ou não quanto ao uso da biblioteca, dos produtos e serviços ofertados, e de como e para que a informação é usada pelos usuários. Tais estudos de usuários podem ser feitos mediante a análise de estatísticas de consulta, entrevistas, observações, dentre outros mecanismos.

Questiona-se, agora, quais são os produtos e serviços mais utilizados pelos usuários nas diversas bibliotecas? Especificamente, nas bibliotecas universitárias do país? Será que as transformações advindas do desenvolvimento tecnológico propiciaram incrementos efetivos na produção e(ou) na melhoria de produtos e serviços destinados ao usuário de novo contexto?

4.3 Serviços no contexto acadêmico

Frente a esse novo panorama, destaca-se a importância dos serviços ao usuário no âmbito educacional. Cumpre então examinar quais seriam as formas mais adequadas dessa atuação perante a nova realidade.

4.3.1 Economia de serviços

A ênfase dada ao estudo do desenvolvimento das economias dos países se dirige, de forma ampla, para a economia de serviços, ou para a indústria de serviços, pois vem sendo analisada em paralelo às últimas transformações na denominada “economia industrial”. Deve-se considerar que considerável representatividade dos custos de produção se refere a insumos de serviços em boa parte das economias em fase de desenvolvimento, bem como nas economias avançadas, e ressalta-se ainda, a participação dos serviços no produto gerado e nos empregos envolvidos. (KON, 2004)

De tal maneira, observa-se que o termo economia de serviços amplia a percepção sobre o papel fundamental dessas atividades na geração de riqueza e renda das economias modernas. O novo papel das atividades de serviços trouxe a necessidade de reformulação de antigos conceitos, e também, de melhor compreensão sobre a complexidade do setor e sobre a natureza dos relacionamentos com os demais setores econômicos, e dos agentes que contribuem para a produção e o consumo dos serviços. (KON, 2004)

O crescimento do setor de serviços apresenta uma mudança estrutural análoga à que ocorreu na fase de reorganização da economia rural para a industrial, por isso, há uma variedade de interpretações e de controvérsias na conceituação e na avaliação empírica das atividades de serviços.

Inicialmente, alguns autores relegavam as atividades de serviços à categoria de improdutivas, negando a contribuição à geração de renda ou produto das economias. Essa situação intensificou o interesse de outros pesquisadores pelo conhecimento da área, tendo em vista o papel relevante dessas atividades e ocupações na busca da competitividade interna e internacional das economias, tanto de órgãos públicos quanto pela iniciativa privada, rumo à modernização e ao desenvolvimento econômico. Com isso, as idéias iniciais foram sendo reformuladas até a primeira metade do século XX. (KON, 2004)

O conceito de valor econômico era a essência da economia, dado que revela os preços pagos ou a contrapartida necessária dos bens ou serviços produzidos. Segundo Gunnar Myrdal (1984), o valor era “concebido como qualidade intrínseca dos bens, uma espécie de força ou substância imaterial”. Posteriormente, essa teoria influenciou noções como “hipótese latente”, explicando a atribuição de valor aos serviços imateriais. Apresentou-se a derivação da noção de valor de uma utilidade abstrata dos objetos (valor de uso), ou ainda dos custos incorridos na produção da mercadoria (geralmente derivados da mão-de-obra). Nas teorias revisadas:

o valor corresponde ao trabalho, portanto, os bens contém o trabalho que os produziu. Essa noção justifica a ideia de que os serviços imateriais também devem ser valorados de acordo com o trabalho contido. (KON, 1992)

Adam Smith (1983) reconhece a contribuição das atividades terciárias ao produto gerado pela economia, embora negue explicitamente seu caráter produtivo. David Ricardo (1983) afasta a ideia de Smith, acatando a noção de que o valor de troca “tem como elemento determinante o trabalho despendido na produção, seja trabalho direto prestado no processo produtivo, seja indireto contido nos meios de produção”.

Kon (1992) acrescenta que os clássicos introduziram a noção de valor real “para lidar com a variação dos preços dos bens no tempo, medindo-o por meio de uma medida invariável, que seria o trabalho incorporado, empregado ou transferido para o bem”.

Na teoria clássica do valor, explicita-se que “somente o trabalho humano cria valor”. Essa seria a origem do conceito “fator produtivo”, sendo o trabalho o único fator produtivo para os clássicos. Surgem as concepções de atividades de caráter produtivo e improdutivo. (Kon, 2004)

Thomas Malthus (1983), ao reinterpretar a doutrina de Smith, apresenta sua contribuição ao conceito da importância dos serviços para o crescimento da riqueza da nação. Ele descreve sua definição de riqueza:

se não restringirmos a riqueza a objetos tangíveis e materiais, podemos considerar todo o trabalho produtivo, mas produtivo em diferentes graus; e a única alteração que seria preciso fazer no trabalho de Adam Smith [...] seria a substituição dos termos produtivo e improdutivo por mais produtivo e menos produtivo.

Kon (2004) analisa o pensamento de Malthus:

que distingue o sentido metafórico da palavra riqueza – como todo benefício ou satisfação que o homem pode usufruir, o qual incluiria os objetos imateriais fornecidos por serviços terciários – do sentido material de riqueza, a saber, a riqueza como objeto material suscetível de acumulação e avaliação definida.

Nessa evolução conceitual, é com Say (1983) que o conceito de produção intangível e não facilmente mensurável (características das atividades terciárias) começa a se delinear com mais clareza. Para ele, “o valor da utilidade criada pelo produto (ou serviço) proporciona dinheiro que pode ser trocado por objetos ou serviços necessários”.

List (1983) seguindo a linha de raciocínio de Say afirma que:

a maior parte do consumo de uma nação é utilizada para a educação da geração futura, para promover e sustentar as forças produtivas

nacionais do futuro; o capital mental da humanidade (grifo do autor) resulta do progresso das ciências, artes, legislação doméstica e pública e do cultivo da mente, e é responsável pelo crescimento das potencialidades naturais, voltadas para a produção da nação.

O autor complementa que a nação deve: “sacrificar e deixar de lado um pouco da prosperidade material para adquirir cultura, habilidade profissional e forças de produção”.

4.3.2 Processo produtivo nas organizações

De acordo com Drucker (1997), o estilo de administração tradicional vem sendo substituído ou combinado com outras formas de gerência, que envolvem relacionamentos do tipo: alianças, parcerias, empreendimentos conjuntos, acordos comerciais e tecnológicos, entre outros. Assim, as organizações foram levadas a repensar as formas de atuação em seus negócios. A estrutura organizacional se transformou por completo, a partir do avanço tecnológico e da consequente modernização dos meios de produção de bens e serviços.

Praticamente, quase todo o processo produtivo é realizado dentro de organizações, que são “unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos”. (PARSONS, 1962)

Para Chiavenato (2008), um dos principais objetivos das organizações é “produzir algo necessário à sociedade, seja produto, seja serviço”. Uma das razões que justificam a enorme diversidade de organizações, nos dias de hoje, é o fato de estas serem o meio mais eficiente de satisfazer um grande número de necessidades humanas. Por tal motivo, o ser humano procura, por meio da cooperação com seus semelhantes, a reunião de esforços para a obtenção de objetivos que, sozinho, teria dificuldades ou mesmo não atingiria. As organizações surgem dessa necessidade primária de cooperação.

O autor expõe claramente que:

uma organização nunca constitui uma unidade pronta e acabada, mas um organismo social vivo e sujeito a constantes mudanças e transformações em seu caminho de desenvolvimento e busca de excelência.

As organizações se utilizam de um sistema de produção que é definido como "o conjunto de atividades e operações interrelacionadas envolvidas na produção de bens (caso de indústrias) ou serviços". (MOREIRA,1993) O sistema de produção pode ser compreendido como uma entidade abstrata e necessária para o gerenciamento ao considerar seus elementos constituintes fundamentais:

- Insumos: representados pelos recursos diretamente transformados em produtos;
- Processo de transformação: converte insumos em resultados. Na manufatura: altera a forma e a composição de recursos, e, nos serviços: "não há propriamente transformação: o serviço é criado";
- Subsistema de controle: inclui o conjunto de atividades que asseguram programações e padrões cumpridos, recursos eficazmente utilizados, e qualidade desejada obtida. Identificam-se como principais subsistemas de controle dentro da produção: os controles de quantidade, os de qualidade, os de tempo e os de custo;
- Saídas: são os resultados do processo, concretizadas por produtos e serviços para o(s) cliente(s). (MOREIRA,1993)

A literatura sobre projeto e desenvolvimento de produtos contempla diversos autores acerca de modelos ou processos de geração de novos produtos, mas e para os serviços? Em se tratando de geração de novos serviços, as pesquisas são recentes.

As organizações prestadoras de serviços que lidam com elementos intangíveis buscam a inovação como principal instrumento na construção e desenvolvimento de sua imagem institucional. (BOOMS, DAVIS e GUSEMAN, 1984). Lembrando o significado de inovar como tornar novo, renovar, introduzir novidade em alguma coisa (FERREIRA, 2004). Veryzer (1998) e De Brentani (2001) trazem que a inovação se refere à criação de um produto, serviço ou processo, podendo ser contínua ou descontínua. Para Meyes (1984), a inovação é a habilidade de uma organização conjugar as descobertas tecnológicas com as descobertas do mercado para produzir benefícios.

Trazendo para o caso das bibliotecas universitárias, os insumos são representados pela informação, propriamente dita, que é disponibilizada ao usuário, ou pelos recursos

informacionais que são transformados em produtos. Ou seja, o processo de transformação converte insumos em resultados. Fica clara a distinção entre produtos e serviços ao compreender que para a geração de produtos ocorre a transformação do insumo, podendo-se utilizar a composição de recursos e, com isso, alterando-se a forma do insumo. No caso dos serviços, o processo é de criação ao invés de transformação.

A lógica do sistema de produção explicitada acima auxilia tanto a compreensão quanto o gerenciamento das atividades da produção, entendendo os fluxos que ocorrem. A aparente complexidade pode ser reduzida, visto que a estrutura do planejamento e a estrutura do controle são comuns em todos os tipos de produção. Plossl (1993) afirma que a chave para compreender como a produção funciona e como controlá-la é: “a percepção de que ela envolve dois fluxos importantes: de materiais e de informações”.

Como sistema, a “produção” está sujeita a influências internas e externas. O ambiente interno influencia o sistema de produção através das áreas funcionais da empresa, particularmente: o marketing, as finanças e os recursos humanos. Fatores do ambiente externo influenciam “a empresa” como um todo, e “o sistema de produção”, principalmente, por questões de conjuntura econômica e política, além de regulamentações governamentais, concorrência e tecnologia.

4.3.3 Setor de serviços

Até o final da década de 70, o pensamento e as ferramentas de marketing eram aplicados a produtos e serviços de forma indiscriminada, pois as particularidades dos serviços não eram levadas em consideração. Contudo, o crescimento do setor de serviços passou a exigir do mercado uma atenção diferenciada para esse nicho. Portanto, deve-se discorrer preliminarmente sobre o impacto do setor de serviços no desenvolvimento econômico no Brasil.

Atualmente, o fenômeno do crescimento da participação dos serviços no Produto Interno Bruto (PIB) pode ser uma combinação de fatores associados a questões de demanda e de oferta. Ampliou-se a participação do setor de serviços no PIB visto que o movimento provocado pela mudança tecnológica fez com que os processos de produção dos bens se tornassem intensivos em serviços.

Segundo Faria et al (20110), na economia mundial, o crescimento de participação do setor de serviços no PIB vem ocorrendo em função:

do aumento da demanda por serviços de consumo, acompanhando o crescimento da renda *per capita*, da relevância dos insumos de serviços para a produção de bens e serviços, da importância das atividades de propaganda, marketing e distribuição dos produtos nas empresas, das demandas especializadas e sofisticadas por produtos financeiros, seguros, produtos de entretenimento, etc., da crescente habilidade das empresas de serviços na criação de novos produtos e novos mercados, e da tendência à terceirização das atividades de serviços das empresas industriais e de serviços.

Miles (2001) identificou três movimentos de transformações estruturais na economia de serviços cuja compreensão é crítica para a elaboração de processos de inovação nos diversos setores.

Essas mudanças estão associadas aos resultados dos diferentes tipos setoriais de especificidades e trajetórias tecnológicas dos serviços, a saber:

- Serviços físicos: aqueles cujos impactos de transformação das TIC atuam diretamente na forma de preservação intertemporal e(ou) transporte (realocação de espaço) de serviços, bens e pessoas. Utilizam algum serviço de informação, como o GPS (Global Position Sensoriament) para movimentação e estocagem de produtos, como por exemplo, a indústria alimentícia;

- Serviços personalizados: podem ser separados entre os serviços comunitários e sociais, como na área da educação, e nos serviços de consumo privado, como em clínicas de estética. A difusão das TIC e inovações organizacionais permitem integração dos processos gerenciais, na qualidade e produtividade dos serviços (grifo nosso);

- Serviços informacionais: possuem três tipos distintos de atividades: mídia de massa (ex: televisão), infomídia (ex: telefonia celular), e serviços intensivos em conhecimento, (ex: atividades de marketing) (grifo nosso).

Deve-se esclarecer que os serviços intensivos em conhecimento são:

aqueles em que o conhecimento e a informação especializada, a expertise profissional na capacidade de codificação, interpretação e análise sejam fator crucial para sua oferta. (INOVAÇÃO, 2007).

Na concepção de Castells (1989), não existe um setor de serviços; em vez disso, há um setor de atividades que aumentou em diversidade e em especialização conforme a sociedade evoluiu, e os serviços (especialmente os sociais e os pessoais) são uma forma de absorver o excedente populacional gerado pelo aumento da produtividade na agricultura e na indústria. Para ele, as atividades de serviços interligam a agricultura e a manufatura por meio do consumo de bens e serviços, e do gerenciamento das organizações e instituições da sociedade.

Na literatura econômica são encontradas algumas definições recentes de serviços e podem ser resumidas em quatro principais conceitos:

- Indústria de serviços como sendo uma indústria que produz serviços ao invés de bens (ex: indústrias de transportes, comércio atacadista, varejista, seguros, etc.);
- Serviços são bens de consumo ou intermediários intangíveis e em geral consumidos ao mesmo tempo em que são produzidos. São usualmente intensivos em trabalho;
- Os serviços são o componente do Produto Interno Bruto que mede o produto de itens intangíveis;
- Os serviços referem-se certas vezes a bens intangíveis, sendo uma de suas características o fato de serem consumidos na maioria das vezes no ponto de sua produção.

Para Riddle (1986), os serviços são definidos como:

[...] “atividades econômicas que proporcionam tempo, lugar e forma de utilidade que acarretam em uma mudança no recipiente. Os serviços são produzidos por a) produtor agindo para o recipiente; b) recipiente fornecendo parte do trabalho; e/ou c) recipiente e produtor criando o serviço em interação”.

Outras duas conotações encontradas na literatura são formuladas por Jonathan Gershuny e I. D. Miles (1983). Uma se refere aos produtos do trabalho em serviços

(*service work*) realizados dentro das atividades primárias e manufatureiras, e com frequência, retidos como serviços intermediários internos às empresas e que compõem o valor agregado desses setores. A outra abordagem estabelece o conceito de funções de serviços, que amplia o âmbito de atuação dos serviços, ao observar que uma mesma função pode ser desempenhada por diferentes produtos, como pode ser entendida pelo exemplo tradicional sobre a função de comunicação, exercida pelos produtos representados por cartas, telex, fax e, mais recentemente, pela internet. Assim, uma função-serviço pode ser realizada pelo próprio usuário do serviço ou por outra unidade econômica, como exemplificada tanto pela substituição de serviços de lavanderias por máquinas domésticas, quanto do transporte público.

Tabela 2 – Resultados dos serviços de informação e comunicação, por atividades – Brasil – 2009

Especificação	Serviços de informação e comunicação, por atividades				
	Telecomunicações	Tecnologia da informação	Serviços audiovisuais	Edição e edição integrada à impressão	Agências de notícias e outros serviços de informação
1 - Receita operacional líquida	128 006 988 A	46 857 086 A	21 945 624 A	17 081 188 A	552 882 C
2 - Custo das mercadorias revendidas (1)	7 700 932 A	2 467 229 B	23 518 B	251 550 B	- Z
3 - Subvenções e outras receitas operacionais	4 309 255 B	1 241 252 B	935 687 A	324 001 A	5 392 C
4 - Valor bruto de produção (1-2+3)	124 615 310 A	45 631 110 A	22 857 793 A	17 153 639 A	558 274 B
5 - Consumo intermediário	70 639 756 A	17 317 533 A	11 896 320 A	9 187 140 A	276 311 D
Mercadoria, materiais de consumo e de reposição	1 811 156 B	3 514 500 A	1 137 712 A	890 801 B	42 868 C
Combustíveis e lubrificantes	85 776 B	79 273 C	59 394 B	43 054 A	1 779 D
Serviços prestados por terceiros	42 631 053 B	6 776 287 A	3 113 991 A	1 994 943 B	159 761 E
Aluguéis de imóveis, veículos, máquinas e equipamentos	6 352 673 A	1 136 057 A	581 326 A	287 715 A	18 636 D
Prêmios de seguros	113 580 A	38 101 B	31 122 A	18 705 B	258 B
Serviços de comunicação	1 362 948 A	544 555 A	211 858 A	221 883 B	16 774 D
Energia elétrica, gás, água e esgoto	1 628 151 B	253 305 A	287 019 A	169 852 A	4 246 B
Outros custos e despesas operacionais	16 654 419 A	4 975 455 A	6 473 898 A	5 560 087 A	31 989 C
6 – valor adicional bruto a preços básicos (4-5)	53 975 553 B	28 313 578 A	10 961 474 B	7 966 498 A	281 963 D
7 – Gastos com pessoal	9 010 640 A	18 584 920 A	5 514 968 B	4 219 019 A	230 424 C
Salários, retiradas e outras remunerações	5 612 554 A	12 667 241 A	3 849 043 B	2 917 044 A	161 546 C

Contribuições para a Previdência Social	1 308 923 A	2 616 574 A	792 864 A	570 577 A	27 769 D
FGTS	423 583 A	887 083 A	269 416 A	211 847 A	12 305 C
Contribuições para a previdência privada	186 491 B	187 166 A	30 495 A	29 682 A	478 D
Indenizações por dispensa	357 573 B	284 851 A	117 361 A	105 924 A	3 541 B
Benefícios concedidos aos empregados	1 121 457 A	1 940 284 A	455 696 A	392 743 A	24 772 E
PIS sobre folha de pagamento	59 B	1 721 E	93 B	202 B	13 C
8 – Excedente operacional bruto (6-7)	44 964 913 B	9 728 658 B	5 446 506 B	3 747 479 A	51 538 E
Pessoal ocupado em 31.12	136 087 A	362 148 A	109 902 A	113 729 A	8 445 B
Número de empresas	3 137 B	47 642 B	8 779 B	9 819 B	1 366 C

Fonte: IBGE (2009).

Notas:

1. Os dados referentes à valores econômicos estão expressos em R\$ 1 000.
2. Cálculo direto com dados da PAS, sem os ajustes metodológicos das Contas Nacionais, que incluem a análise e o tratamento dos elementos do custo intermediário e estimativas para a produção de autônomos e unidades produtivas da economia informal.
3. Os salários, retiradas e outras remunerações incluem participação nos lucros, honorários da diretoria e remuneração dos sócios cooperados (no caso das cooperativas de trabalho).
(1) inclusive custo de vendas de imóveis próprios.
3. Os salários, retiradas e outras remunerações incluem participação nos lucros, honorários da diretoria e remuneração dos sócios cooperados (no caso das cooperativas de trabalho).
(1) inclusive custo de vendas de imóveis próprios.

4.3.3.1 Características, classificação e natureza dos serviços

Para Faria et al (2010), as principais características diferenciadoras entre produtos e serviços são: intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade, perecibilidade, que passam a ser especificadas a seguir.

A intangibilidade implica no fato de o serviço não possuir materialidade (corpo físico). As implicações da intangibilidade se apresentam nas formas da prestação dos serviços, na compreensão de como o consumidor os avalia, e na relação com os sistemas funcionais que viabilizam a execução dos serviços (principalmente, de pessoal). (FARIA et al, 2010)

A heterogeneidade ou variabilidade implica que não há dois fornecimentos iguais. Na produção de um bem, espera-se que o produto atenda a determinados padrões pré-fixados e qualquer variação nesses padrões pode ser evitada pela implantação de controles de qualidade. De tal maneira, os produtos estão em perfeita concordância com os parâmetros de qualidade definidos. (FARIA et al, 2010)

Na área dos serviços, isso não é possível, visto que não se pode esperar que todos os clientes sejam atendidos da mesma forma pelos prestadores de serviços; torna-se difícil controlar totalmente as relações entre indivíduos. No entanto, pode-se reduzir os problemas decorrentes da heterogeneidade, buscando-se a padronização dos serviços. Fluxos de processos e atividades devem ser pré-definidos, além de investimentos nas áreas de seleção e de treinamento de pessoal. (FARIA et al, 2010)

A inseparabilidade diz respeito à simultaneidade do consumo. Isto é, ao fato de que o processo de produção de serviço ocorre em constante interação com o cliente, ou seja, a produção e a oferta do serviço são processos simultâneos. Normalmente, essa interação faz parte do desenho do processo e leva em consideração dois fatores: qualidade e intensidade. (FARIA et al, 2010)

Para Faria et al (2010), a qualidade é julgada durante o processo produtivo, uma vez que não podem avaliar antecipadamente. Entretanto, os clientes podem buscar evidências da qualidade a partir de elementos observáveis, principalmente tangíveis, como o ambiente e a estrutura física. O fornecedor do serviço pode facilitar a avaliação e a decisão do cliente por meio da adequação do ambiente ao diferencial do serviço, da seleção e do treinamento de funcionários para o atendimento, da utilização de equipamentos adequados, e da organização do fluxo de clientes.

Kotler (2006) entende que a qualidade dos serviços pode ser afetada por pessoas, ambientes e processos, por isso, a complexidade da área de serviços exige uma estratégia de marketing mais elaborada, considerando nas duas vertentes: o marketing externo: produto (no caso, serviço), preço, praça, prazo, personalidade, etc.; e o marketing interno: treinamento, motivação, educação, atualização, etc. Ademais a qualidade dos serviços possui dois aspectos que precisam ser observados constantemente: o técnico, que trata do serviço bem executado, e o funcional, que trata do toque pessoal.

No tocante à intensidade, Faria et al (2010) comentam que o envolvimento do cliente no processo de produção do serviço pode ocorrer em diversos níveis, a saber: nível baixo, como a entrega de um serviço delivery; intermediário, a utilização um serviço como um vôo; e intenso, ao realizar uma cirurgia. Observa-se que o impacto da duração do processo deve ser um fator a ser considerado.

A perecibilidade implica no fato de os serviços não poderem ser estocados. A perecibilidade dos serviços aumenta a dificuldade do marketing em lidar com as formas de distribuição. Se não forem consumidos no momento adequado, podem não ter mais utilidade. De tal maneira, os autores advertem que se torna mais complexo equilibrar a capacidade de oferta e a flutuação da demanda. Além disso, ressaltam que um dos aspectos da perecibilidade é a impossibilidade de separar as áreas de produção e de marketing, tornando a avaliação do desempenho isolado de cada área muito difícil. (FARIA et al, 2010)

A classificação dos serviços auxilia a compreensão das características dos serviços, bem como o desenvolvimento de estratégias de produção e marketing para sua execução.

Apresenta-se a definição da Organização das Nações Unidas para a classificação de serviços e a definição de Murdock.

Tabela 3 - Definição da ONU para a classificação de serviços

Classe	Composição
Serviços distributivos	Incluem a distribuição física de bens (comércio atacadista e varejista), a distribuição de pessoas e cargas (transportes) e a distribuição de informações (comunicações).
Serviços sem fins lucrativos	Constituem serviços da Administração Pública e outras organizações como sindicatos, templos religiosos, instituições assistenciais, clubes.
Serviços às empresas	Constituídos por serviços intermediários para os demais setores, nos quais se incluem as atividades financeiras, serviços de assessoria legal, contábil, de informática e outras, e corretagem de imóveis.
Serviços ao consumidor	Consistem em uma gama ampla de serviços sociais e pessoais oferecidos a um indivíduo, na maior parte para ressaltar a qualidade de vida, como os serviços de saúde, ensino, restaurantes, serviços de lazer e outros pessoais e familiares.

Fonte: ONU (1968)

Tabela 4 - Definição de Murdock de classes de serviços

Classe de serviços	Conceituação
Classe 1	O produto do sistema é consumido simultaneamente com sua produção, como no caso de tratamento médico, cabeleireiro, cinema, entre outros.
Classe 2	O produto do sistema é a informação ou energia que pode ser estocada em algum equipamento para uso posterior, como no caso de uma firma de assessoria que estoca resultados de pesquisas em arquivos ou disquetes de computador e os vende em outro período, ou ainda uma empresa de distribuição de gás engarrafado.
Classe 3	A produção do sistema fornece atividades de apoio que facilitam a atividade de uma outra empresa ou família, como no caso da decoração de interiores, atividades financeiras, consultoria, transportes e comunicações, entre outras. Na maior parte das vezes, a definição das atividades de serviços é formulada como complementação das atividades que não compõem os setores de manufatura, extração vegetal e mineral, e o setor primário.

Fonte: DANIELS (1993).

Cabe, portanto, apontar as cinco dimensões propostas por Lovelock e Wright (2004) para a classificação dos serviços: a natureza da ação do serviço, o relacionamento da organização com os clientes, a customização pelo prestador de

serviço, a natureza da demanda e o fornecimento do serviço, e a forma de prestação dos serviços.

A natureza do serviço permite identificar o objetivo do serviço. Conhecendo o objetivo pode-se desenvolver melhores estratégias para perceber quais são os elementos críticos na forma de avaliação por parte dos clientes, além de facilitar o desenvolvimento de estratégias para a ação de marketing.

Já o estabelecimento de relações com os clientes pode trazer vantagens para as organizações visto que permite conhecer as necessidades e os comportamentos dos clientes e, por conseguinte, facilita a determinação de processos de segmentação, de criação de novos produtos, dentre outras ações.

O fato de os serviços serem realizados na presença do cliente possibilita uma melhor adequação a suas necessidades. A customização do serviço permite ao cliente perceber a rapidez no atendimento, a consistência do serviço, o preço, por exemplo, no entanto, nem sempre a customização é fator decisivo na percepção da qualidade do serviço.

Na manufatura, pode-se estocar produtos, e assim, a oferta é gerenciada conforme a demanda. No entanto, com relação à demanda dos serviços, o entendimento de sua flutuação e de suas causas pode apenas colaborar para uma melhor compreensão, no momento da definição das estratégias para lidar com os desequilíbrios.

Quanto à forma de prestação dos serviços, considera duas variáveis: a natureza da interação entre a organização prestadora do serviço e o cliente, e a disponibilidade de pontos de venda e oferta do serviço, conforme tabela a seguir. (LOVELOCK; WRIGHT, 2004)

Tabela 5 – Prestação de serviços

Natureza da interação entre organização e cliente	Disponibilidade de pontos de venda e oferta do serviço	
	Local único	Vários locais
O cliente se dirige à organização de serviço	Ex: teatro	Ex: serviço de transporte urbano (ônibus)
A organização vai ao cliente	Ex: serviço de jardinagem	Ex: correios
Transação à distância (correio, comunicação eletrônica, etc)	Ex: empresas de cartão de crédito	Ex: rede nacional de televisão

Fonte: LOVELOCK; WRIGHT (2004)

A natureza da interação organização-cliente pode promover impactos nas variadas dimensões do planejamento de marketing de serviço.

Walker (1995) apresenta a tipologia sobre as funções de serviços.

Tabela 6 - Tipologia de Walker sobre funções de serviços

Classificação	Características
Serviços envolvidos na produção de bens	Serviços envolvidos na produção de bens que têm um produto material. Tais serviços incluem trabalhadores diretamente envolvidos na produção de bens, isto é, trabalhadores fora da linha de produção da indústria manufatureira, bem como os fornecedores de serviços às empresas, por exemplo: de administração de atividades pré-produção como pesquisa, planejamento, consultoria etc. e de pós-produção como de reparação e manutenção. Exemplos dessa definição ampla da produção de bens são relatórios legais ou de consultoria, como também de pesquisa científica, nos quais o produto é materializado em forma de papel; cinema; hotéis; estabelecimentos de <i>fast food</i> , que são também formas de consumo de bens.
Serviços envolvidos na circulação de bens	Transferência de bens, trabalho, dinheiro e informação, como serviços financeiros de transportes, comunicações, telecomunicações, distribuição atacadista, comercio varejista e serviços relacionados à propriedade.
Serviços de trabalho	Processos de trabalho completos que não produzem um produto físico incluem várias formas de serviços de aconselhamento cujo produto é intangível, como médicos, legais e outras formas de aconselhamento profissional; incluem também funcionários de vendas, envolvidos em estabelecimentos varejistas, em apresentações de teatro e concertos, em serviço doméstico e em ensino.
Serviços do Estado	Atividade do governo central e local.

Fonte: WALKER (1985)

Considera-se interessante trazer a classificação de Marshall (1988) sobre mercados dos serviços, e para isso, apresenta-se classificação sobre serviços para as empresas.

Tabela 7 - Classificação de Marshall sobre serviços às empresas

Base da classificação	Composição
Serviços de processamento de informações	Pesquisa e desenvolvimento de produto/processo. Marketing, vendas, publicidade, pesquisa de mercado, fotografia e mídia. Engenharia (civil, mecânica, química, elétrica etc.) e desenho arquitetônico. Serviços de computação, consultoria de gerenciamento, administração. Planejamento financeiro, contabilidade, gerenciamento de investimentos, auditoria. Instituições bancárias e financeiras. Seguros. Legais. Treinamento e educação do pessoal e relações industriais. Compras. Serviços de escritórios. Agentes de administração da propriedade e de imóveis.
Serviços relacionados a bens	Distribuição e armazenagem de bens, atacadistas, eliminação de resíduos, administração de transportes. Instalação, manutenção e reparação de equipamentos (incluindo veículos), redes de comunicações e utilidades públicas. Manutenção de edifícios e da infraestrutura.
Serviços de apoio ao pessoal	Serviços de saúde. Limpeza, domésticos, segurança e seguros. Acomodação e transporte pessoal

Fonte: MARSHALL (1988)

Tabela 8 - Classificação de Marshall sobre mercados dos serviços às empresas

Mercado	Condição
Serviços produzidos por empresa para o uso próprio	Oferta internalizada de serviços nas empresas. A demanda para este componente é influenciada pelo produto, pela tecnologia de produção e pelas características organizacionais de forma.
Serviços produzidos pelas empresas apenas para satisfazer a demandas de outras empresas	Fornecedores especialistas em determinados serviços às empresas. O tamanho do mercado será determinado marcadamente pelo grau de internalização (verticalização) dos serviços em si podem influenciar barreiras à entrada de novas empresas no mercado e o grau em que a produção pode ser conduzida por produtores não-especialistas.
Serviços produzidos para outras empresas por empresas que satisfazem tanto a demanda intermediária quanto a final	Nestas atividades mistas de serviços, as demandas do setor comercial e do consumidor pessoal serão influenciadas pela natureza do mercado. Certas atividades de serviços como bancárias, de seguros e financeiras atendem tanto à demanda final quanto à intermediária.

Fonte: MARSHALL (1988)

Neste item do capítulo, foram apresentadas as principais características que diferenciam produtos e serviços. Posteriormente, observou-se de que há na literatura

grande diversidade de estudos acerca da classificação de serviços em virtude da especificidade do enfoque dado. Para esta tese, buscou-se compilar as características, as classificações, a natureza dos serviços e suas funções que pudessem melhor compor o foco do estudo. Incluiu-se a forma de prestação de serviços e peculiaridades do mercado. Finalmente, apresenta-se, a seguir, a tabela com a classificação para ocupações do setor de informação.

Tabela 9 - Classificação de Hepworth para ocupações do setor de informação

Ocupação	Composição
Produtores de informação	Ligados à ciência e à técnica, por exemplo, químicos e economistas. Coordenação e pesquisa de mercado. Coletores de informação (p.e. recenseadores e inspetores de qualidade). Serviços de consultoria, (p.e. contadores e advogados). Serviços de consultoria relacionados à saúde (como doutores e veterinários).
Processadores de informação	Administrativos e gerenciais (como gerentes de produção e funcionários graduados do governo). Controle e supervisão de processo (p.e. supervisores de escritórios e mestres da produção). Administrativos e afins (p.e. funcionários burocráticos e caixas bancárias).
Distribuidores de informação	Educadores (como professores de escolas e universidades). Disseminadores de informação pública (como bibliotecários e arquivistas). Trabalhadores de comunicação (p.ex. editores de jornais e diretores de TV).
Infraestrutura de informação	Trabalhadores em equipamentos de informação (como operadoras de computadores e impressores de imprensa). Telecomunicações postais (p.e. operadores dos correios e telégrafos).

Fonte: HEPWORTH, (1989)

Considera-se que foi possível englobar os elementos essenciais sobre serviços a ponto de adentrar no próximo capítulo, na temática de serviços de informação e conhecimento para as bibliotecas universitárias.

4.3.4 Serviços em bibliotecas universitárias

A informação, este conceito difícil de ser definido e mensurado, é o principal insumo em biblioteca. Para tratar do tema de serviços em bibliotecas universitárias, faz-se imprescindível discorrer sobre o valor da informação.

4.3.3.2 *Serviços de informação e de conhecimento*

O ambiente da biblioteca vem sendo transformado em virtude da evolução dos computadores, da microeletrônica e da tecnologia de informação e comunicação. Longínquas lembranças do modelo tradicional de biblioteca parecem residir nos dias atuais na visão dos profissionais da informação que se atualizam frente à nova dinâmica da sociedade. Por muito tempo, o fator preponderante nas bibliotecas tradicionais consistia na quantidade de material bibliográfico que detinham. Nos dias de hoje, entende-se que se pode avaliar o grau de desenvolvimento de uma universidade pelo tipo e pela qualidade dos serviços e produtos ofertados pelas suas bibliotecas integrantes. (VASHANTI, 2001)

Para Silva et al (2006), a informação é o elemento fundamental da biblioteca universitária, por esta se tratar de:

biblioteca com estrutura voltada para oferecer acesso à busca informacional de uma elite da sociedade brasileira em termos educacionais, [portanto] necessita gerenciar mais do que o acervo ... [a informação].

Para os autores, a biblioteca universitária precisa:

como razão de sua existência, gerenciar conteúdos depositados em suas estantes, pois toda vez que um bibliotecário faz catálogos, classifica e distribui o acervo, ele está gerenciando conhecimentos, amplificando o acesso e agregando valor.

Tanto o acervo impresso quanto o acervo virtual das bases de dados das bibliotecas universitárias necessitam ser administrados de forma que atendam ao perfil da comunidade universitária, para que sejam realmente úteis ao seu propósito. Analisando sob esta perspectiva, observa-se que o valor da informação se torna cada vez mais importante neste ambiente de processamento acelerado do conhecimento através da aquisição, tratamento e disseminação da informação aos usuários de bibliotecas universitárias. (SILVA et al, 2006).

Segundo Cronin (1990), o valor da informação pode ser classificado como:

- valor de uso: baseia-se na utilização final que se fará com a informação;

- valor de troca: é aquele que o usuário está preparado para pagar e irá variar de acordo com as leis de oferta e demanda, podendo também ser denominado de valor de mercado;

- valor de propriedade: reflete o custo substitutivo de um bem;

- valor de restrição: surge no caso de informação secreta ou de interesse comercial, quando o uso fica restrito apenas a algumas pessoas.

Para Silva et al (2006), as bibliotecas universitárias, para oferecer apoio e acesso aos diferentes níveis de necessidades informacionais de seus usuários, podem:

estabelecer uma equação de valor, onde os resultados alcançados deverão superar os recursos utilizados para determinada ação em uma biblioteca universitária.

Rados, Valerim e Blattmam (1999) desenvolveram um modelo para demonstrar o valor agregado aos principais serviços desenvolvidos em bibliotecas Universitárias. Demonstra-se, na tabela 12, o fluxo do serviço de referência, onde existe um planejamento para o atendimento que envolve treinamento de pessoal, suporte para acesso a informação (software e hardware) e serviços de alerta aos usuários.

Tabela 10 – Valor agregado aos serviços nas bibliotecas universitárias

Serviços de informação	Serviços de informação com maior valor agregado
Empréstimo domiciliar	Possibilidade de renovação e reserva do livro pela Internet, permitindo que o usuário não necessite deslocar-se até a biblioteca.
Comutação bibliográfica	Viabilizando o envio do material por correio eletrônico.
Alerta bibliográfico	Através do perfil do usuário em banco de dados relacional (perfil do usuário X bases de dados disponíveis). Possibilidade de enviar via correio eletrônico conforme informações de interesse baseadas no perfil.
Lista de novas aquisições	Informações via correio eletrônico sobre as novas aquisições, com base no perfil do usuário.
Relação de Websites	Viabilização da compilação dos sites relevantes, ou seja, das fontes de informação, tendo como base a mudança constante dos endereços existentes na Web.
Serviço de referência	Levantamento bibliográfico e suporte para normalização de trabalhos acadêmicos via correio eletrônico.

Fonte: Adaptação de RADOS; VALERIM; BLATTMAM (1999).

Diversos podem ser os serviços ofertados pelas bibliotecas, pois eles são planejados, desenvolvidos e disponibilizados de acordo com os acervos existentes, bem como com as necessidades informacionais da comunidade de usuários atendida. No caso das bibliotecas universitárias, entende-se que as mesmas estejam interagindo diretamente com as áreas de ensino, pesquisa e extensão.

Para melhor compreensão dos termos empregados nesta pesquisa foram relacionadas algumas definições do Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, dos autores Murilo Cunha e Cordélia Cavalcanti (CUNHA, 2008).

A terminologia esclarece que o setor de prestação de serviços denomina-se Serviço de Informação ou Serviço de Referência (termos mais usados na vivência prática). O referido setor presta ‘determinados’ serviços aos usuários, isto é, ‘parte dos serviços’ da biblioteca. Os serviços públicos são ‘todos’ os serviços prestados aos usuários nos mais diversos setores da biblioteca. (CUNHA, 2008)

De tal maneira, utilizando as terminologias de Cunha (2008), fica estabelecido para a presente tese: serviço de referência: o setor de prestação de serviços aos usuários; serviço(s) ao usuário: o(s) serviço(s) prestados no setor de referência; e o(s) serviço(s) público(s): todos os serviços prestados nos diversos setores da Biblioteca. Entretanto, será utilizada, também, a denominação “serviço de informação” como sinônimo de “serviço ao usuário”, devido à vasta propagação do termo na literatura nacional, conforme pode ser constatado neste estudo e nas diversas fontes de informação existentes.

Aos usuários de bibliotecas, pode ser disponibilizado um produto informativo elaborado na própria unidade de informação, com a finalidade de facilitar o uso do mesmo de forma autônoma.

Sendo assim, tem-se por: Produto informativo, cognitivo ou do conhecimento (*information asset, information commodity, information product*): “produto cuja função é facilitar ao usuário de um sistema a obtenção da informação, isto é, adquirir dados que possam ser usados para decidir ou controlar. [...]” (CUNHA, 2008)

No tocante ao trabalho do profissional bibliotecário como prestador de serviço de informação, tem-se a seguinte definição de “serviço bibliotecário” (*library service, library web service*) como: “conjunto de serviços prestados ao público (empréstimo, informação, consulta) e funções técnicas efetuadas por bibliotecários (classificação, catalogação, aquisição). Podem ser realizados de modo tradicional ou por meio automatizado (sistema isolado, em rede ou pela internet)”. (CUNHA, 2008)

Os produtos e serviços ofertados atualmente atendem a demanda? Os consumidores os utilizam? Ou são subutilizados? São de fato necessários? Por que a ênfase na criação de novos produtos e serviços? Sempre os mesmos produtos e serviços para os mesmos usuários? E se a oferta for personalizada? Deve-se divulgar sempre por telefone? Ou enviar por e-mail? Qual é o verdadeiro compromisso com os consumidores da unidade de Informação? Como os profissionais bibliotecários estão contribuindo para o atendimento de seus usuários? Está sendo feito algum tipo de avaliação interna e/ou externa dos produtos e serviços ofertados? Estas são algumas das perguntas que devem ser feitas nas Unidades de Informação.

Já se discutiu de que no novo paradigma econômico que está sendo moldado, há predomínio dos sistemas baseados em serviços do conhecimento. Essa tendência tem revolucionando as estruturas industriais e a natureza das estratégias das organizações. As transformações que estão ocorrendo nas economias a partir de novas estratégias organizacionais são causa e efeito das modificações ocorridas nas características dos serviços bem como, das funções desempenhadas por essas ocupações. (KON, 2004)

Como destaca Amidon (1997):

Vivemos em um mundo em que a aplicação de novas ideias pode ser a vantagem competitiva prioritária (ou primária ou mais relevante). A mudança é a única constante e aprender a abarcar e dirigir estas dinâmicas requer práticas de gerenciamento substancialmente diferentes.

Para o novo tipo de organização da atualidade que é vista como “uma nova instituição humana”, necessita-se de um novo tipo de homem econômico, que seria o gestor dessa nova empresa: um profissional do conhecimento organizacional.

Logo, para a execução da nova estrutura organizacional da empresa, serviços específicos devem ser desenvolvidos e a gestão necessita de maior profissionalização.

Michael Porter (1985) desenvolveu os conceitos de uma cadeia de valores que incluía todas as funções do processo de inovação, desde a criação da ideia à sua aplicação prática. O autor definiu os fundamentos da competição e da estratégia competitiva. Foco da competição constituído pela estrutura e evolução das indústrias, associados aos meios segundo os quais as empresas ganham e mantêm a sua vantagem competitiva nessas mesmas indústrias. Os processos de inovação e a aquisição do conhecimento incorporados nos serviços de gestão são os instrumentos da busca de vantagens competitivas.

Observa-se que as ideias teóricas iniciais a respeito de uma sociedade pós-industrial surgiram paralelamente às primeiras tentativas de mudanças do paradigma de processo produtivo do Taylorismo para processos mais flexíveis. Estes intensificaram o progresso tecnológico e as mudanças organizacionais e, por conseguinte, modificaram a divisão, a organização e a qualificação do trabalho, assim como, do produto e do consumo. Nesse processo, o papel assumido pelos serviços passou a ganhar espaço para alavancar o desenvolvimento.

Amidon (1997) ressaltou de que as oportunidades econômicas se intensificaram e a competição global também se elevou. Os mercados reformularam com nichos

segmentados, conectando tanto produtos e insumos, quanto bens e serviços. De início, grandes alianças estratégicas entre as empresas tomaram corpo, *a posteriori*, veio a intensa necessidade de cooperação para sobreviver.

As principais premissas da teoria do pós-industrialismo, na época, estipulavam que:

- a geração de conhecimentos era fonte da produtividade e do crescimento e estendia-se por todos os domínios da atividade econômica, pelo processo de informação;
- a ênfase da atividade econômica mudaria da produção de bens para fornecimento de serviços. A eliminação do emprego agrícola seria seguida pelo declínio irreversível dos trabalhos manufatureiros, em benefício das ocupações em serviços, que constituiriam a maior proporção do emprego. Conforme o avanço econômico dos países, o emprego e a produção seriam cada vez mais focados nos serviços, sendo os demais setores complementares.
- a nova economia aumentaria a relevância das ocupações com alto conteúdo de informação e conhecimento. As ocupações administrativas, de profissionais liberais e técnicas cresceriam mais rapidamente do que outras categorias ocupacionais e constituiriam o núcleo da nova estrutura social. (Kon, 2004)

Discute-se na literatura de que a mudança não se processa para uma sociedade de serviços como tradicionalmente definida, mas ao invés disso, rumo a uma sociedade de informação e consumo nas regiões metropolitanas e turísticas, e nas demais regiões, para uma sociedade pós-manufatureira.

O fato é que o salto entre criatividade e inovação se dá pela capacidade de agir e transformar. O cenário competitivo deste século projeta a inovação e o conhecimento como critérios fundamentais para a obtenção de vantagem competitiva.

Em suma, entende-se de que há um consenso sobre a importância do conhecimento para a produção econômica, e não é somente isso, o conhecimento científico é cada vez mais crucial para desenvolver a capacidade produtiva da sociedade econômica. (MACEDO, 2000). A renovação dos paradigmas tecnológicos se bem compreendidos levam à conclusão de que o conhecimento produtivo é fundamental para o processo evolutivo das sociedades.

4.3.4 Gestão de serviços

Angeloni (2006) é assertiva ao dizer que “a evolução da Sociedade do Conhecimento influencia e é influenciada pela evolução dos modelos de gestão”. Ao tratar da Teoria das Organizações, observa-se uma gama de modelos desenvolvidos nas mais diferentes épocas. Os modelos surgem a partir das necessidades internas das organizações, de se manterem competitivas no mercado, e de acompanhar a evolução da sociedade onde se encontram inseridas. (ANGELONI, 2006)

Mainardes et al (2010) comenta que as instituições de ensino superior (IES), como produtoras de conhecimento, são organizações fundamentais para fomentar o crescimento de oportunidades baseadas no conhecimento. E frisa a expectativa da sociedade quanto ao comprometimento das universidades com o desenvolvimento, instituindo qualidade e compromisso frente à sua missão científica e social.

Como dito anteriormente, o meio ambiente influencia e é influenciado neste contexto. Considerando amplamente, o atual ambiente organizacional das IES requer uma administração eficiente e criativa, capaz de se antecipar às necessidades da sociedade, em vez de simplesmente reagir a elas. Com isso, pode-se assegurar de que tanto o modelo organizacional das universidades quanto a forma de gestão orientam o posicionamento das bibliotecas para atender os objetivos dos atores envolvidos.

A gestão da biblioteca, por sua vez, interfere diretamente no *modus operandi* do serviço de referência. De fato, a gestão de serviços passa a ter papel crucial nas organizações de serviços, principalmente naquelas voltadas à prestação de serviços ao usuário, como no caso das bibliotecas.

Desde 1973, Hutchins já dizia que a definição acerca do serviço de referência era limitada, posto que esse setor era considerado como “a parte da administração da biblioteca que lida com a assistência dada aos usuários no uso dos recursos da biblioteca”. Além de o bibliotecário de referência poder orientar os leitores no uso de recursos existentes extramuros, existe uma variedade grande de serviços a serem ofertados nesse setor.

As bibliotecas de fato existem para atender os usuários das instituições às quais estão destinadas a atuar. Logo, todos os serviços desde a seleção do acervo, a catalogação, a classificação, a indexação, dentre outros procedimentos técnicos são desenvolvidos para atender a esse propósito maior. Ou seja, todas as atividades prestadas pela biblioteca universitária devem ser totalmente direcionadas para suprir as necessidades de informação de seus usuários no âmbito da pesquisa, do ensino e da extensão.

Com os avanços tecnológicos e das telecomunicações, a disseminação das informações em meio digital foi favorecida, em especial, nas bibliotecas universitárias. Com isso, exigiu-se uma adaptação dessas unidades de informação e dos seus profissionais, frente aos novos conceitos e à necessidade de visão dinâmica renovada quanto ao serviço de referência para o uso desses recursos. (SOARES, 2009)

Tornou-se importante para as bibliotecas universitárias planejar e estabelecer uma reorganização de sua infraestrutura tecnológica para acompanhar as mudanças ocorridas, bem como de métodos gerenciais atualizados aos novos processos requeridos. (SOARES, 2009)

No entanto, não há como estabelecer novo modelo gerencial sem antes definir nova política de referência e elaborar o planejamento de todo o processo de mudanças. A partir de então, pode-se reorganizar funções, responsabilidades e tarefas, estabelecer e (ou) reformular processos, constituir novas equipes, instituir programas de qualidade com padrões de avaliação, dentre outras ações requeridas como a redefinição de regulamentos e normas, etc. Imprescindível prever as alterações necessárias no tocante ao clima e à cultura organizacional para proceder com as modificações previstas.

Para a gestão de serviços em bibliotecas, é fundamental e necessária uma nova concepção de prestação de serviços na qual se faça uso das TIC's e, sobretudo, priorize-se a satisfação do usuário. Ou seja, implica em identificar a demanda de informação direcionada para cada segmento. Surge daí a necessidade constante de disponibilizar novos produtos e serviços que atendam às expectativas do público-alvo de forma eficaz. No entanto, para que isto ocorra, deve-se analisar e avaliar qualitativamente tanto os serviços, quanto as demandas dos usuários.

Santos et al (2003), afirma que nas bibliotecas, vai-se requerer, cada vez mais, profissionais com maior domínio em tecnologias de informação e comunicação (TIC's) e em ferramentas de gestão de serviços de informação, desde sua pesquisa, seu tratamento e, principalmente, sua disseminação aos usuários, que a cada dia tornam-se mais exigentes e ávidos pela obtenção de informações pontuais e relevantes, ou seja, por informação exclusiva, eficiente e direcionada à sua necessidade.

No que se refere à gestão de serviços na área da disseminação de informações, considera-se de que pouco tem sido feito no sentido de dar suporte ao desenvolvimento de novos serviços ou na análise dos processos de serviços existentes, visando ao aperfeiçoamento contínuo da qualidade.

Com isso, questiona-se: como os novos serviços e produtos podem ser ofertados se não parece ser significativo desenvolver um processo estruturado para o desenvolvimento desses recursos informacionais? Sabe-se que a disponibilização de serviços e produtos não se configura em um evento aleatório. Na literatura, diversos autores tratam da gestão do processo de desenvolvimento de serviços e mencionam sempre de que é fundamental o estabelecimento um processo estruturado. (GESTÃO, 2010)

Martin Jr. e Horne (1993) alegam de que os novos serviços atingem o sucesso desejado quando incluem três elementos, a saber:

o estabelecimento de uma direção para os tipos de serviços que a organização deveria buscar; a provisão da liderança necessária para criar um clima que estimule a inovação dentro da organização; e a elaboração e a instituição de procedimentos para coordenar e controlar as tarefas do desenvolvimento e implementação do serviço.

Nota-se que nas últimas décadas, os serviços de referência tem incorporado os recursos eletrônicos existentes em suas práticas diárias, criando novos produtos e serviços em ambiente digital, inclusive. No entanto, indaga-se se as modificações implementadas de fato contribuem para o fornecimento de serviços demandados pelos usuários, nos tempos atuais.

A tendência dos serviços de referência é envolver a interação e a colaboração entre usuários e bibliotecários com o propósito de desenvolver uma parceria no tocante aos processos de criação, compartilhamento, análise e avaliação de serviços e produtos de informação.

4.3.4.1 Qualidade dos serviços

Como conceito, conhece-se a qualidade há milênios. Inicialmente, sua função era voltada para a inspeção, posteriormente para o controle estatístico da qualidade, em seguida, para a garantia da qualidade, apenas recentemente passou a ser considerada como função de gerência, gestão estratégica da qualidade.

O conceito de qualidade total ou gestão da qualidade passou a significar modelo de gerenciamento que busca a eficiência e a eficácia organizacionais. Trata-se da busca pela excelência para melhor gerir as organizações.

Para Marshall Júnior et al (2010) a qualidade é um conceito:

espontâneo e intrínseco a qualquer situação de uso de algo tangível, a relacionamentos envolvidos na prestação de um serviço ou a percepções associadas a produtos de natureza intelectual, artística, emocional e vivencial.

A evolução do processo da qualidade está diretamente relacionada com as transformações da gestão organizacional no paradigma vigente. Nas últimas décadas do século XX, a qualidade passou a ser percebida como uma disciplina de âmbito estratégico, além do seu arcabouço técnico. Os princípios da gestão pela qualidade total (GQT), propagados a partir de 1950, passaram a ser utilizados pela maioria das organizações e a qualidade passou a ser considerada nos planejamentos estratégicos. As legislações de defesa do consumidor e as normas internacionais aplicáveis na interação entre clientes e fornecedores modificaram substancialmente o escopo da qualidade, consolidando-a como atividade necessária nas organizações. (MARSHALL Jr. et al, 2010)

Hagan (1984) aponta o fundamento da abordagem estratégica da qualidade sintetizada pela Sociedade Americana de Controle de Qualidade:

- Não são os fornecedores de produto, mas aqueles para quem eles servem – os clientes, os usuários e aqueles que os influenciam ou representam – que tem a última palavra quanto a até que ponto um produto atende às suas necessidades e satisfaz suas expectativas;
- A satisfação relaciona-se com o que a concorrência oferece;

- A satisfação, relacionada com o que a concorrência oferece, é conseguida durante a vida útil do produto, e não apenas na ocasião da compra;
- É preciso um conjunto de atributos para proporcionar o máximo de satisfação àqueles a quem o produto atende.

A diferença principal entre a abordagem do início do século XX para a atual é que a qualidade agora está relacionada às necessidades e aos anseios dos clientes. Não mais importa disponibilizar o melhor produto por meio dos melhores processos, se o que se produz não vai de encontro àquilo que o consumidor necessita ou deseja. A qualidade está mais associada à percepção de excelência nos serviços, e ao mencionar serviços, significa basicamente atender pessoas.

Para evitar a obsolescência, as organizações necessitam reformular seus processos e sua gestão continuamente. Diversos são os métodos e as ferramentas que auxiliam o desenvolvimento da gestão da qualidade nas organizações, portanto, avaliações devem ser realizadas para verificar aqueles que melhor se adéquam às necessidades específicas de cada instituição e à sua cultura. De fato, há consenso de que não existe apenas um caminho como metodologia para a implantação do processo de qualidade que garanta seu sucesso. Mas, a determinação e a constância de propósito são fundamentais.

A discussão e aplicação de programas da qualidade em serviços de informação tem demonstrado um aumento nessa iniciativa na literatura nacional e internacional, desde a década de 80. Práticas gerenciais foram formuladas e disseminadas, como a gestão da qualidade total (TQM), o ciclo de Deming, a trilogia de Juran, Seis Sigma, Melhoria Contínua e Reengenharia utilizam o termo ‘qualidade’ para descrever a intenção de erro zero, isenção de defeitos, conformidade com os requisitos, aptidão para o uso, satisfação do cliente e medida de excelência. (WOO YOUNG CHUNG et al., 2005)

Vergueiro (2002) indica que os profissionais da informação sempre lidaram com algum tipo de controle nas bibliotecas, logo:

de uma maneira ou de outra, padrões de desempenho, estudos de usuários, avaliações de coleções, avaliação da recuperação da informação em bases de dados, etc. Constituem diferentes enfoques para avaliar tanto a qualidade dos serviços quanto o cumprimento dos objetivos institucionalmente estabelecidos para eles.

O autor esclarece, ainda, de que há uma distinção entre a preocupação dos profissionais em busca do aprimoramento de seus serviços, que em geral sempre ocorreu, e o estabelecimento de uma cultura organizacional centrada na melhoria contínua de produtos e serviços sob o ponto de vista do usuário, que implica na proposta maior da gestão da qualidade. (2002)

A norma internacional ISO 9000 4-2 apresenta regras sobre o controle de qualidade do serviço. Orientado para o usuário, o serviço de referência “adota critérios de qualidade quanto à recepção, orientação ou pesquisa de informação”. (ACCART, 2012)

Para Accart (2012), as informações fornecidas aos usuários e os produtos de informação elaborados devem obedecer a critérios de qualidade. Comenta o autor sobre as dimensões da qualidade, estudadas por R.J. Schonberger, que se apoiam no melhoramento contínuo de serviços e na responsabilidade de cada um: o nível de desempenho do serviço, sua rapidez de resposta; e, a capacidade de adaptação às mudanças. Se esses critérios são mensuráveis, outros se aplicam para definir o que se denomina “qualidade percebida” do serviço como: “amabilidade, atenção, senso de acolhida e reputação do serviço”.

O autor complementa de que é preciso:

definir serviços e objetivos mensuráveis com base nas necessidades e expectativas, definir planos e ação, disponibilizar recursos para atingir esses objetivos, definir e dominar os processos de execução dos produtos, implantar um sistema de melhoria (prevenção e correção das disfunções).

Um sistema de aperfeiçoamento como esse propicia: melhora da satisfação dos usuários, facilita a compreensão quanto às responsabilidades e aos objetivos a serem logrados, sistematiza e simplifica os processos de trabalho, e desenvolve a gestão da informação. (ACCART, 2012)

Atualmente, as bibliotecas universitárias enfrentam a concorrência dos recursos informacionais via internet, e à luz dessa realidade, torna-se necessário que as bibliotecas busquem meios para garantir a preferência de seus serviços por parte dos usuários e ainda mais, que logrem exceder suas expectativas. Um programa contínuo de

avaliação é essencial para o desenvolvimento de uma abordagem significativa para as metas de gestão de serviços.

Somando-se a essa realidade, as bibliotecas acadêmicas estão sendo responsabilizadas pelo processo de aprendizagem do aluno, por parte de suas universidades. As instituições passam a requerer uma contribuição maior nesse sentido, onde o profissional bibliotecário passa a interagir como mediador no processo do aprendizado de seus usuários. (ARL, 2012)

Os programas da qualidade nas bibliotecas universitárias favorecem a área de serviços de informação visto que empreendem novas estratégias e métodos de avaliação para a obtenção dos seguintes objetivos:

desenvolver, junto à equipe de bibliotecários, competências de avaliação, com foco no conhecimento de métodos quantitativos e qualitativos, para avaliar a qualidade dos serviços e melhorar seus resultados, além de criar uma infraestrutura para desenvolver projetos baseados em avaliação de bibliotecas. (ARL, 2012)

Essa tendência já se configura nas bibliotecas das universidades dos Estados Unidos e do Canadá, conforme registra a *Association of Research Libraries* (ARL, 2012).

A implantação de programas de qualidade nos serviços de referência é influenciada, por um lado, pela postura ou filosofia adotada como caminho (foco nos processos ou nos clientes) e, por outro lado, pelo nível de engajamento da equipe no desenvolvimento do programa.

A excelência do desempenho organizacional somente se conquista com o esforço e a dedicação da equipe envolvida no processo da qualidade, portanto executivos e colaboradores desempenham papel essencial, posto que, desenvolvem e implementam estratégias organizacionais. (MARSHALL et al, 2010)

Ademais o sucesso da implementação e da manutenção desses programas estão vinculados ao apoio da decisão central de priorizar a qualidade como elemento de atuação institucional. Tal preocupação se relaciona diretamente com a qualidade da informação e dos serviços prestados ao usuário.

Sobre as expectativas dos usuários acerca dos serviços, deve-se comentar sobre o “serviço esperado” e o “momento da verdade”, pois configuram-se como dois elementos cruciais na área de serviços.

A partir do momento em que um usuário decide solicitar determinado serviço, ele passou a considerar a possibilidade de ter suas necessidades atendidas. A expectativa reflete sua esperança e seu desejo. O serviço esperado é uma composição feita pelo consumidor entre o que o serviço “*poderia ser*” e o que ele “*deveria ser*”. (MARSHALL et al, 2010)

Com respeito aos níveis de expectativa, eles abarcam o “serviço desejado” e o “serviço adequado”, ou seja, o primeiro é o nível de qualidade da prestação de serviços que o consumidor deseja receber, e o segundo, é o nível de qualidade da prestação de serviços que o consumidor aceita receber. O limite inferior da zona de tolerância é o serviço adequado, e o limite superior, o serviço esperado. (MARSHALL et al, 2010)

Conhece-se na literatura, a denominação “momento da verdade”, trata-se do momento em que o prestador de serviço oferece ao consumidor o serviço solicitado. Esse momento é crucial e o gestor de serviços deve levar em consideração as expectativas dos usuários acerca dos serviços oferecidos. (MARSHALL et al, 2010)

De fato, a satisfação dos usuários tem efeito positivo sobre as operações e os retornos (sobretudo, financeiros) da organização, além de promover a fidelização e a publicidade favorável. De maneira geral, ela pode ser utilizada para medir a qualidade do serviço. Salienta-se de que a satisfação do usuário pode ser influenciada por percepções, crenças e (ou) atitudes.

4.3.4.2 Marketing de serviços

Atualmente, um dos recursos mais utilizados para focar o usuário e obter as informações desejadas é o marketing de relacionamento, que possibilita conhecer todos os que estão integrando o processo produtivo, - desde fornecedores, funcionários e usuários finais -, afim de promover uma integração no processo e alcançar êxito.

Para Grönroos (2003), ao tratar do marketing de serviços é preciso destacar as características básicas dos serviços; estes são processos que consistem em atividades ou série de atividades, e não série de coisas/itens. As atividades dos processos de serviço são produzidas e consumidas simultaneamente; e, os consumidores dos serviços estão diretamente envolvidos no processo de produção.

Lovelock e Wright (2004) diferenciam o marketing de serviços do marketing de bens físicos, trazendo outras características além da intangibilidade, da heterogeneidade, da inseparabilidade e da perecibilidade:

os serviços não são propriedade dos clientes, os serviços são mais difíceis de serem avaliados pelos clientes, os serviços permitem o uso de diferentes canais de distribuição, não sendo limitados à distribuição física, outras pessoas podem fazer parte do produto dos serviços (ex: uso de transporte coletivo).

Os aspectos, acima apresentados, permitem a compreensão das implicações e das limitações no uso de referenciais teóricos tradicionais de marketing de bens ao setor de serviços. A diferenciação entre produtos e serviços tem como objetivos:

mostrar a inadequação da transposição de metodologias e ferramentas aplicadas ao tratamento de produtos às operações e ao marketing de serviços; além de indicar fatores críticos de sucesso na estruturação e oferta de serviços. (Lovelock e Wright, 2004)

Segundo McKenna (1999), aplicar o marketing de relacionamento significa trazer o cliente para dentro do negócio, compartilhando com ele conhecimentos e mantendo uma boa comunicação constantemente. Com essa abordagem, nota-se a necessidade da participação de todos os atores no marketing.

O marketing de relacionamento se caracteriza como uma abordagem qualitativa. A partir dele é que se estabelecem as relações com um determinado público-alvo e podem ser obtidas as informações relevantes para atingir o objetivo da customização.

Vale destacar alguns dos principais benefícios do marketing de relacionamento para as organizações:

redução de custos, direcionamento pontual, geração de novas oportunidades, maior agilidade e flexibilidade organizacional, clima de participação, maior motivação dos funcionários, diminuição de

custos, menor incerteza no ambiente, aprendizado contínuo, dentre outros. (SPILLER et al, 2004)

Na área do serviço de referência, indica-se a satisfação de usuários e a antecipação de suas necessidades como os propósitos maiores do serviço de referência. A aplicação das técnicas de *marketing* no serviço de referência permite identificar necessidades informacionais de usuários e antecipar suas expectativas.

Há confusão com os conceitos de *marketing* e associações errôneas quanto à sua abordagem. Aplicar técnicas de marketing em um serviço de referência não se restringe a garantir sua promoção, sua publicidade, e sua oferta, pois o *marketing* não se resume às operações de relações públicas.

Mediante os resultados advindos das pesquisas de marketing e da aplicação das ferramentas, torna-se possível adaptar serviços, reforçar ofertas, melhorar a disponibilização de treinamentos, dentre outros. Levantamentos de opiniões, por exemplo, auxiliam a atualizar produtos e (ou) serviços para responder às demandas registradas. Indica-se a satisfação de usuários e a antecipação de suas necessidades como os propósitos maiores do serviço de referência. (ACCART, 2012)

O direcionamento tomado pelos serviços de referência tradicionais rumo à referência virtual “constitui uma evolução desejável e quase irreversível”. (ACCART, 2012). Para o autor:

Tendo em vista os serviços virtuais já criados e os que estão em desenvolvimento, bem como a implantação de redes virtuais colaborativas, a função de referência tomou o caminho que deveria tomar, isto é, participar do movimento atual de ‘digitalização do mundo’.

Ainda para Accart (2012) a função de referência tomou outras porporções, aumentando o número de usuários atendidos e a velocidade de respostas em redes de informação. Com isso, chegou a se constituir em um verdadeiro instrumento de comunicação e promoção.

Questiona-se: será que a orientação do serviço de referência está claramente voltada para o usuário? O serviço de referência conta com recursos suficientes para cumprir sua política?

4.3.4.3 Prestação de serviços

Ao tratar da prestação de serviços no segmento da educação superior, tem-se que a principal preocupação das IES é a de criar e manter seu público-alvo satisfeito, a partir da oferta de cursos e (ou) de serviços de pesquisa, ensino e extensão, buscando gerar a maior quantidade de benefícios com qualidade e valor agregado.

É de amplo conhecimento que o principal objetivo do serviço de referência das bibliotecas universitárias é o de satisfazer as necessidades de informação do usuário e (ou) de um grupo de clientes de uma unidade de informação.

Para Accart (2012) a orientação para o usuário oferece elementos construtivos:

- permite concentrar-se nos usuários e suas necessidades;
- contribui para melhorar de modo permanente o valor agregado dos produtos e serviços;
- possibilita o estabelecimento de parcerias;
- contribui para a reflexão que visa a ampliar e renovar a gama de serviços e produtos;

O autor indica que a orientação para o usuário é uma contribuição concreta para a inovação.

Atualmente, o foco da biblioteca é a prestação de serviços centrados no usuário.

Estudos de uso e de usuários, canais para sugestões e críticas, *feedbacks*, pesquisas de satisfação podem auxiliar o gestor e seus funcionários a empreender melhoria quanto à oferta de serviços na biblioteca. Fica evidente que o serviço de referência está intimamente relacionado com os processos de comunicação e de transferência da informação.

A identificação dos usuários-alvo implica em conhecer suas expectativas e necessidades informacionais atuais e futuras. Somente quando se conhece o perfil do usuário é possível estabelecer a melhor forma de contato para abordar cada público-alvo conforme suas demandas. Com isso, torna-se mais fácil criar serviços adequados às necessidades de cada usuário, como também desenvolver uma filosofia interna voltada para a satisfação de seus variados públicos.

Observa-se, então, que se torna imprescindível que todos os integrantes da organização, a começar pelo líder, planejem suas ações de acordo com as necessidades, as expectativas e os desejos de seus usuários. Entretanto, segundo Spiller et al (2004) para conquistar, reter ou mesmo recuperar o usuário é preciso saber lidar com demandas, reclamações e críticas. Ademais, reforçam os autores, o monitoramento do grau de satisfação é fundamental para que as organizações ofereçam a qualidade e os serviços desejados. Para atingir tais objetivos, a melhor estratégia é ouvir os usuários de forma ativa; lembrando sempre que os usuários mudam, logo, as informações sobre eles também se modificam.

Uma nova atitude deve ser adotada pelos profissionais da informação frente às bibliotecas no sentido de oferecer aos usuários serviços com qualidade, rapidez, precisão e atualidade, sendo para isso necessário estabelecer formalmente a gestão de serviços. No entanto, não se trata apenas de estabelecer e realizar procedimentos eficientes e eficazes. Gorgan (2001) é assertivo ao dizer que apesar da crescente sistematização do serviço de referência e dos progressos da tecnologia da informação, existe amplo consenso de que praticamente em todos os seus aspectos essa área de atuação continua calcada no comportamento dos bibliotecários. A partir de uma nova percepção sobre as modificações a serem empreendidas no âmbito da prestação de serviços, e de uma mudança efetiva da cultura organizacional, tornar-se-á possível alcançar a excelência no atendimento das bibliotecas universitárias.

Para Almeida (2005) os pontos fortes e fracos de uma unidade de informação podem se referir a diversos aspectos. No âmbito dos serviços prestados, os pontos fracos se referem: à falta de divulgação dos serviços disponíveis aos usuários reais e potenciais, o baixo índice de utilização dos serviços existentes, a oferta de serviços convencionais não direcionados ao público-alvo e a ausência de instrumentos de avaliação dos serviços prestados.

As prioridades que orientam a utilização dos recursos da biblioteca influenciam diretamente na qualidade dos serviços oferecidos. Isto é, a orientação da gestão é fator essencial na tomada de decisão para alocar recursos voltados para a prestação de serviços de biblioteca.

A demanda por serviço de biblioteca é uma resposta à necessidade percebida e a percepção da oportunidade de fazer alguma coisa para satisfazer essa necessidade. A

dimensão e a natureza da procura variam em resposta a uma variedade de fatores que estimulam ou inibem o usuário.

Um dos pontos principais desta tese é a oferta de serviços em bibliotecas universitárias. Indaga-se se é possível constatar a natureza do relacionamento e das interações entre profissionais e usuários a partir da gestão de serviços para conhecer como se processa a oferta de serviços?

As *atividades* que ocorrem no processo de fornecimento de serviços, por parte da biblioteca, assim como a *utilização* desses serviços, por parte dos usuários, não estão isoladas do ambiente externo. (BUCKLAND, 2009)

A partir dessa perspectiva, torna-se significativo considerar a interação entre os serviços da biblioteca e seus usuários como partes integrantes de um sistema dinâmico e flexível à agregação de valor.

Na verdade, acontece a prestação e a utilização dos serviços da biblioteca e essas atividades são suscetíveis às interferências externas ao sistema, como por exemplo: atrasos no processo de entrega de materiais adquiridos, busca de materiais bibliográficos em outras fontes livrarias, amigos, internet, etc. Ou seja, mudanças no âmbito exterior podem afetar os recursos e as metas dos serviços das bibliotecas. As bibliotecas podem não parecer organizações complexas, no entanto, o são visto que possuem uma rede de interações. (BUCKLAND, 2009)

Na temática da prestação de serviços a questão da avaliação é recorrente nas discussões de autores da área uma vez que implica na própria permanência dos serviços. À medida que as inconsistências no atendimento são percebidas pelos usuários, pode-se esperar diminuição da demanda por serviços, pela perda de confiança no trabalho executado. Portanto, deve ser estimulado o retorno sobre a efetividade do atendimento.

4.3.4.4 Avaliação de serviços

Segundo Marshall Júnior et al (2010) estamos sempre avaliando e sendo avaliados por meio do ato de gerarmos ou de recebermos os elementos que compõem a interação e os atos de consumo presentes em nossas vidas.

No entendimento de Almeida (2005), o conceito de avaliar implica em:

atribuir valor, julgar mérito e relevância e medir o grau de eficiência e eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela implementação de políticas, programas e projetos de informação.

Para a autora, a avaliação “não ocorre no vácuo, mas como parte do processo do planejamento e da tomada de decisões”. Em um serviço de informação, a avaliação consiste em coletar dados sobre as atividades, com critérios pré-estabelecidos de mensuração do desempenho desses serviços, para determinar a qualidade do serviço e o grau de satisfação de metas e objetivos. A avaliação pode identificar, ainda, os públicos dos serviços que estão sendo avaliados, e também, analisar as necessidades de informação desses usuários. É possível desenvolver estudos relativos ao público não-usuário das unidades de informação, buscando os motivos pelos quais não utilizam os serviços aos quais poderiam ser público-alvo.

Almeida (2005) explica que a principal função da avaliação é:

produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, à organização em que esta se situa e a seu ambiente, para servir de subsídio ao planejamento tanto na fase de elaboração do plano, programa ou projeto, quanto na fase de implementação das ações.

Uma das principais razões para que a avaliação de serviços seja tida como uma atividade contínua é a escassez de recursos, pois ela consegue apontar os melhores caminhos para reduzir trabalho e custo. Nesse sentido, unidade de informação pode buscar a eficiência no uso dos recursos, a eficácia de resultados e a efetividade de suas ações.

Entretanto, não se trata apenas de concentrar critérios quantitativos, tais como números de itens catalogados e classificados, número de pedidos atendidos, etc., que podem sugerir eficiência, mas que não são indicadores de qualidade.

Decisões tomadas somente com base nos critérios quantitativos podem consumir tempo e recursos desnecessários e podem levar ao desenvolvimento de produtos e serviços sem o nível de qualidade que seria desejável à sua eficácia. E, cabe comentar que muitas vezes os registros de dados estatísticos estão incompletos muitas vezes sem ser preenchidos, gerando inconsistências, ou ainda, não são tabulados nem analisados. Nesse caso, o resultado implica em desperdício de tempo e de material.

A opinião de Figueiredo (1990) sobre essa questão da avaliação de bibliotecas universitárias é a de que de fato os bibliotecários não tem um conhecimento adequado de seus usuários, e, por conseguinte, também não o tem com relação ao acervo nem aos serviços que a unidade de informação deveria oferecer.

O serviço de referência pode ser avaliado de forma quantitativa e qualitativa, em seu conjunto. O serviço prestado pode ser avaliado por meio de: entrevistas, questionários e pesquisas de opinião, considerando: expectativa do serviço, prestação do serviço, divulgação, qualidade, entrega, etc. O produto de informação pode ser avaliado segundo: conteúdo, forma, processo de elaboração, ferramentas empregadas, confecção, pessoal necessário, custo, etc. Os usuários podem opinar sobre: utilização do produto, pertinência da informação que ele contém, e possível substituição ou adaptação do produto a novas necessidades. (ACCART, 2012)

Com as transformações ocorridas no ambiente organizacional em que se encontram as unidades de informação, nos últimos tempos, vem sendo requeridas mudanças quanto à oferta e a demanda dos serviços de informação. Isso vem demandando mais informação e, sobretudo, informação de qualidade.

Questiona-se, então, se as bibliotecas universitárias consideram questões de eficácia em suas avaliações. Será que tem conhecimento de quais são as necessidades de informação dos diferentes públicos aos quais atende (docentes, discentes, funcionários em seus variados níveis)? Oferecem serviços e atividades que deveriam ser disponibilizados? Asseguram serviços de qualidade? Os serviços ofertados satisfazem as necessidades informacionais dos usuários?

4.4 Considerações acerca da fundamentação teórica

Trazendo a ideia de Cebrián (1998), estamos na Era da Inteligência Conectada e isso não significa simplesmente a interconexão de tecnologias e, sim, a interconexão de seres humanos pela tecnologia. Trata-se da interconexão da inteligência humana.

Há anos, Ferreira (1995) indicou impactos da tecnologia sobre as conexões:

instituições de toda espécie tornam-se acessíveis através de conexão remota, passando de fontes de informação potenciais para reais. Facilitam-se o acesso e divulgação de variado tipo de informação seja técnico-científica e/ou bibliográfica, comunitária e/ou comercial; empresarial e/ou universitária, social e/ou cultural.

O surgimento da *world wide web* e o avanço das tecnologias de informação e comunicação fizeram com que as bibliotecas universitárias instituíssem mudanças para a modernização estrutural e gerencial.

Reafirma-se a importância do serviço de referência da biblioteca universitária como elo de interconexão com todos os atores do contexto acadêmico, tendo como propósito prover informação para o ensino, a pesquisa e a extensão, a partir da política e do projeto pedagógico de programas da universidade na qual se encontra inserido.

Na literatura, há abordagens voltadas para a tecnologia ou para o conteúdo. Entende-se que a interação se faz necessária. Tornou-se clara a complementaridade, conforme apresentado no item sobre as redes.

De fato, o serviço de referência vem se adaptando aos novos recursos tecnológicos com o propósito de ofertar um leque diversificado de produtos e serviços ao usuário. Entretanto, observa-se, na literatura, a existência de elementos ainda necessários quanto ao desenvolvimento de processos internos nas bibliotecas universitárias para as alterações requeridas na área da gestão de serviços.

O estudo sobre questões pertinentes ao meio ambiente interno das bibliotecas possibilita o entendimento de possíveis entraves ao bom funcionamento dessas unidades de informação. Tem-se conhecimento de que o êxito das bibliotecas pode se sustentar nos alicerces do trabalho executado, a partir do modelo organizacional instituído. Logo, a relação entre o modelo de gestão, a gestão de serviços e a oferta de serviços de informação no ambiente contemplado podem sugerir novos caminhos para a inovação nas bibliotecas.

Em 2010, Cunha fez considerações acerca da fase crucial das bibliotecas universitárias frente a todas as modificações advindas da Era Digital e alertou que o problema era de que:

nessas mudanças existem inúmeras questões culturais, tecnológicas e comerciais, mas o principal fio condutor delas deve ser a redução dos custos da biblioteca e o aumento da qualidade dos serviços e produtos disponíveis a usuários locais e remotos.

O autor acrescentou, ainda:

a busca por qualidade, por entrega mais rápida ao usuário do documento e/ou informação e da sustentabilidade, possivelmente [seriam] os grandes desafios a serem enfrentados pelas bibliotecas [naqueles] próximos anos.

Desde então, observa-se o surgimento de mais avanços tecnológicos aumentando a gama de recursos informacionais, processos gerenciais, produtos e serviços inovadores dentre outras novidades que nos reporta às considerações de Cunha anos atrás.

Marcondes e Vergueiro (2011) destacam que a mudança de paradigma de uma biblioteca convencional para outro que prioriza a utilização de tecnologia envolve um novo estilo de gestão por parte de toda a comunidade acadêmica, biblioteconômica, e de todos os serviços da universidade que tenham uma relação direta com o ensino-aprendizagem.

Finalmente, encerra-se esta etapa observando de que uma rede colaborativa no âmbito da prestação de serviços e produtos de informação e de conhecimento entre os Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi's) pode atuar em prol do desenvolvimento, da inovação e da evolução.

5 Procedimentos Metodológicos

“O êxito da vida não se mede pelo caminho que você conquistou, mas sim pelas dificuldades que superou no caminho”.

Abraham Lincoln

A metodologia da presente pesquisa foi desenvolvida contemplando princípios e procedimentos aplicados ao problema específico de que trata. De tal maneira, engloba os seguintes aspectos: uma descrição de como foi abordado o tema e qual será o produto final do trabalho, além de um conjunto de procedimentos e seus instrumentos para a execução da metodologia pertinente.

5.2 Contextualização da pesquisa

Ao se pensar sobre as origens: do foco da pesquisa, dos micro e macrotemas abordados, da Ciência da Informação e da Biblioteconomia; ao se considerar as áreas correlatas envolvidas, corre-se o risco de se perder em um caminho longo demais, que procurando as origens das origens jamais se chega ao fim. A discussão filosófica que diferencia as Ciências Sociais das demais ciências contextualiza o surgimento e o desenvolvimento dos métodos qualitativos de pesquisa social. O trabalho de campo se relaciona com o contexto particular e com o ambiente social. Escolhas para os recortes são essenciais.

Torna-se necessário explicitar o enquadramento da pesquisa e os elementos para ênfase no estudo. A área de pesquisa de pós-graduação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília é a transferência da informação, tendo como linha de pesquisa a gestão da informação e do conhecimento. Na Biblioteconomia foi direcionado o estudo para a área de serviços ao usuário em bibliotecas universitárias brasileiras, no âmbito público federal. A tabela 11, apresentada a seguir, especifica a configuração temática da presente tese.

Tabela 11 – Configuração temática da tese

Macrotema	Tema	Subtema
Impacto da Sociedade do Conhecimento nas bibliotecas de universidades públicas federais brasileiras	Instituições Federais de Ensino Superior (IFES)	Sistemas Integrados de Bibliotecas Universitárias (SIBi's)
Aporte da Ciência da Informação e da Biblioteconomia para a transferência da informação e do conhecimento no contexto do ensino superior brasileiro	Sistemas Integrados de Bibliotecas Universitárias (SIBi's)	Bibliotecas universitárias
	Bibliotecas universitárias	Serviços de Referência
	Serviços de Referência	Serviços ao usuário

Fonte: Elaborado pela autora.

Sentiu-se a necessidade de relacionar áreas afins como: a “Administração”, trazendo o aporte das redes organizacionais, para especificar a relevância dos sistemas de bibliotecas universitárias, e a “Economia” para discorrer, de forma mais abrangente, sobre a importância dos serviços como um todo na sociedade atual.

No tocante ao conjunto de procedimentos, em um primeiro momento, buscou-se o levantamento de fontes de informação para a fundamentação teórica que norteou o presente estudo. Foram realizadas diversas pesquisas bibliográficas para exploração do tema, conhecimento dos meandros, aprofundamento da teoria e acompanhamento da divulgação científica de novas pesquisas no decurso desta pesquisa.

Depois da imersão na temática da tese, a melhor forma lograda para expressar a linha de raciocínio seguida foi estabelecida a partir do detalhamento dos microtemas abordados, conforme segue na tabela 12.

Tabela 12 – Microtemas da tese

Disciplinas na Área da Ciência da Informação/Biblioteconomia	Temas de interesse para a tese	Assuntos abordados
Redes de bibliotecas	Gestão da informação em redes de bibliotecas	Compartilhamento de informações acerca da área de serviços e produtos em bibliotecas universitárias
Bibliotecas universitárias	Gestão de serviços de referência	Serviços de referência em bibliotecas universitárias
Serviços de referência	Prestação de serviços e produtos	Serviços e produtos ao usuário em bibliotecas universitárias
Marketing em bibliotecas	Marketing de serviços e produtos	Disponibilização de serviços e produtos ao usuário

Fonte: Elaborado pela autora.

Consultas às fontes foram logradas nos seguintes locais de pesquisa: biblioteca central da Universidade de Brasília, biblioteca da Universidade Federal de Goiás, biblioteca da Universidade de São Paulo, bibliotecas do IBICT, incluindo o Portal da CAPES, bases de dados e buscadores diversos na internet. Ademais, colegas e profissionais da área contribuíram com informações e empréstimos de materiais bibliográficos pertinentes à pesquisa. As principais fontes consultadas compuseram a seção de referências bibliográficas.

A investigação foi iniciada com uma imersão na literatura acerca do tema proposto. Esta etapa teve por finalidade fornecer uma perspectiva de estudiosos da área e adensamento posterior daquilo que se sabe de mais relevante e recente também. A compreensão de conceitos-chave para a pesquisa teve origem nessa etapa. Através das leituras foi possível delinear os procedimentos metodológicos adequados para esta pesquisa.

5.3 Procedimentos metodológicos

A aplicação do método científico é uma das principais características presentes no conhecimento científico e, justifica-se perfeitamente com a definição de Gil (2007). Para este autor, o método científico é “o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento.” Para Gil (2007), o método é “o caminho para se chegar a determinado fim”.

Marconi e Lakatos (2007) conceituam método como:

o conjunto das atividades sistemáticas e racionais, que com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista. (MARCONI; LAKATOS, 2007).

Conforme Richardson (2008), “método vem do grego *méthodos* (*meta* = além de, após de + *ódos* = caminho). Portanto, seguindo a sua origem, método é o caminho ou a maneira para chegar a determinado fim ou objetivo”. Observa-se uma convergência de definições sobre o método utilizando a palavra caminho.

Por outro lado, há muita dificuldade em categorizar as pesquisas científicas devido à pluralidade de termos disseminados por autores dos manuais de pesquisa científica, tais como: “abordagem, base, caráter, classificação, enfoque, estratégia, estudo, metodologia, natureza, plano, propósito, raciocínio e tipo” (SOUZA; LOPEZ; ANDRADE, 2008).

Sendo assim, optou-se, nesta tese, por utilizar as seguintes características para a categorização: a estratégia (YIN, 2005), o nível (GIL, 2007), o envolvimento da pesquisadora (GIL, 2007), a abordagem (RICHARDSON, 2008). Neste capítulo, estão apresentados, ainda, o universo e a amostra da pesquisa, a estratégia para a coleta de dados e os instrumentos usados.

5.3.1 Estratégia da pesquisa

O objetivo principal deste estudo, conforme mencionado anteriormente, é propor uma rede teórico-sistêmica de serviços e produtos para bibliotecas de Instituições

Federais de Ensino Superior (IFES) públicas, no Brasil, visando possibilitar o desenvolvimento de recursos informacionais contextualizados ao usuário.

Para Yin (2005), a estratégia de pesquisa define a forma como os dados serão coletados e analisados. Nas Ciências Sociais, consideram-se as seguintes estratégias de pesquisa: análise de arquivos, estudos de caso, experimentos, levantamentos e pesquisas históricas.

A condição “tipo de questão de pesquisa ou pergunta norteadora” deste estudo inicia-se com o adverbio de modo “como”: Como deve ser a proposição conceitual de uma rede colaborativa de serviços e produtos de informação frente ao novo paradigma informacional?

O autor adverte que cada tipo de estratégia de pesquisa está relacionada com as seguintes condições: tipo de questão que norteia a pesquisa, extensão de controle que o pesquisador tem sobre eventos comportamentais e grau de enfoque em acontecimentos contemporâneos em oposição a acontecimentos históricos. Ademais, cada opção apresenta vantagens e desvantagens, dessa forma, para esta pesquisa foram avaliadas algumas delas a fim de verificar aquela que fosse mais adequada.

Para este estudo, interessa à pesquisadora:

- Levantar os serviços e os produtos de informação disponibilizados aos usuários.
- Identificar elementos relacionados à disponibilização de serviços e produtos de informação aos usuários.
- Apresentar uma proposta conceitual de rede teórico-sistêmica colaborativa.

Entende-se a necessidade de especificar o entendimento acerca do *novo paradigma informacional* para o escopo da presente pesquisa. A partir da década de 1990, com a introdução da *world wide web*, sistema de documentos hipermídia ligados e executados em rede de computadores, e com a chegada da internet ao Brasil, inicia-se uma nova fase na área da Biblioteconomia. A utilização crescente de bancos de dados bibliográficos, dos Catálogos de Acesso Público Online (OPACs), do Portal de Revistas Brasileiras *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), do início das redes sociais de

relacionamentos e das redes profissionais, da web semântica e da Iniciativa dos Arquivos Abertos e protocolo *Open Archive Initiative / Protocol for Metadata Harvesting* (OAI/PMH), passou a desenvolver novas perspectivas de atuação.

Citou-se a década de 1990, mas é a partir da década seguinte que se consolidou o surgimento de novos serviços e produtos de informação além de recursos facilitadores de acesso e uso, por citar a disponibilização: do Portal da Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) de Periódicos (acesso a mais de 25 mil títulos de revistas científicas eletrônicas internacionais e nacionais), da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência, Tecnologia (IBICT), da *Wikipedia* (enciclopédia online e colaborativa), do Movimento de Acesso Aberto (para discussão sobre a visibilidade da produção científica), do Projeto *Google Book* (mais de 15 milhões de livros escaneados), do YouTube (vídeos acessíveis *online*), do *Google Earth* (programa de informação geográfica e mapa com informações captadas por satélite), da computação em nuvem (permite armazenamento, gestão, partilha e disponibilização de dados, *softwares* e aplicações distribuídos), da doação do *Twitter* à Biblioteca do Congresso (EUA) de arquivo de 10.000.000.000 *tweets*), dos smartphones multimídia - iphones (conectados à internet com *keyboard* e *keypad* virtuais) e dos ipads da Apple, da mudança de comportamento de uso dos celulares mais para troca de mensagens de texto e processamento de dados do que para a comunicação oral, do *Kindle* da Amazon além de outros tablets e e-books readers em variados formatos, das redes sociais adicionadas aos aparelhos de leitura de livros eletrônicos, da Biblioteca Digital Mundial (World Digital Library), iniciativa da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) e da Biblioteca do Congresso Norte-Americano (Library of Congress), da digitalização de oitenta (80) mil manuscritos pela Biblioteca do Vaticano, com tecnologia da *National Aeronautics and Space Administration* (NASA), da primeira biblioteca sem acervo físico da *School of Applied Technology and Engineering*, da *University of Texas*, em San Antonio (EUA), da publicação TESOUROS pela British Library, aplicativo para uso de conteúdos em iphone, ipad e tecnologia androide, da doação de discos originais de 1926 a 1948 feita pela *Universal Music Group* para a digitalização, pela Biblioteca do Congresso (EUA), e, do Sistema de busca integrada e única para todo o acervo disponível (eletrônico e impresso) em bibliotecas. Tais recursos, serviços e produtos surgiram e vem sendo aplicados em diversas bibliotecas internacionais e algumas

nacionais, de acordo com suas necessidades. Em síntese, são exemplos que indicam o novo contexto informacional das bibliotecas no paradigma atual de uso das tecnologias de informação e comunicação, do ambiente virtual e digital, das técnicas e práticas requeridas para seleção, tratamento, organização, transferência, disseminação de dados, informações e conhecimentos nas unidades de informação.

Para responder às questões indicadas, neste item da estratégia da pesquisa, evidências, como documentos e entrevistas junto aos gestores dos SIBi da amostra foram considerados. Apesar de a pergunta norteadora deste estudo ser uma questão do tipo “como”, e recebendo da literatura a orientação de estudo de caso, o escopo deste trabalho buscou identificar os serviços e produtos disponibilizados e os elementos relacionados. Sob tal perspectiva, foram consideradas essas características da pesquisa, e estratégias possíveis para a condução da mesma, foram analisadas, concluindo-se que os levantamentos de dados e de percepções atenderiam às inquietações e objetivos do estudo.

5.3.2 Nível da pesquisa

Para Gil (2007) os níveis de pesquisa podem ser: estudos exploratórios, estudos descritivos e estudos explicativos.

As pesquisas descritivas tem como objetivo principal detalhar as características de um determinado grupo ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Habitualmente, são realizadas pelos pesquisadores das Ciências Sociais devido à preocupação com a atuação prática. Neste tipo de estudo, o investigador identifica como se estrutura ou funciona um sistema, método, processo ou realidade operacional, ou ainda, a frequência com que um fenômeno ocorre (GIL, 2007).

O processo descritivo, neste estudo, visa obter a identificação e o relato de elementos que podem beneficiar ou limitar a disponibilização de serviços e produtos ao usuário, nas bibliotecas que compõem os Sistemas Integrados nas Universidades Federais.

A presente pesquisa é, portanto, descritiva. Uma de suas principais características, apontadas pelo autor, está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. É do tipo científica e de cunho analítico.

5.3.3 Pressupostos

Verifica-se, na literatura, que os estudos sobre o SIBi tratam, em geral, sobre o ambiente interno, ou seja, com abordagem referente aos processos de trabalho e sobre as atribuições dos envolvidos, portanto ressalta-se a importância da administração de tais sistemas, nos serviços de referência.

Pressupõe-se que possíveis limitações quanto à disponibilização de serviços e produtos de informação, contextualizados aos novos tempos, estejam relacionadas com dificuldades existentes no âmbito da gestão de serviços.

É de conhecimento geral que uma das missões das organizações de ensino é capacitar e desenvolver pessoas, de maneira diferenciada, para que atuem na sociedade com competência. Para tanto, a principal preocupação das bibliotecas universitárias deve ser a de manter seu público-alvo satisfeito, oferecendo serviços e produtos de acordo com as expectativas e necessidades de informação. Ademais, um perfil de usuários diferente começa a se fazer presente nas bibliotecas universitárias brasileiras, portanto novos recursos se fazem demandados.

O outro pressuposto é o de que possivelmente a disponibilização de serviços e produtos de informação nas bibliotecas dos SIBi ainda não esteja atualizada ao contexto informacional da nova geração.

5.3.4 Envolvimento do pesquisador

Para Gil (2007), o envolvimento do autor com a pesquisa pode ser classificado de acordo com os seguintes modelos: clássico, pesquisa-ação e participante.

O modelo clássico estabelece uma separação rígida entre os valores do cientista e os fatos sociais que se pretende pesquisar, contudo há uma limitação do ser humano em conseguir absoluta objetividade e neutralidade.

Este modelo sofre críticas visto que todo o conhecimento do mundo é afetado pelas predisposições do observador. Portanto, com o objetivo de evitar o problema da subjetividade, os teóricos positivistas sugerem que a investigação dos fenômenos sociais restrinja-se àquilo que possa ser efetivamente observado (GIL, 2007).

No caso da presente pesquisa, consideram-se características do modelo clássico visto que a pesquisadora buscará afastar-se de suas predisposições tanto quanto possível.

5.3.5 Abordagem da pesquisa

Para este estudo, considerou-se a abordagem quantitativa e qualitativa.

No âmbito da abordagem quantitativa, a utilização de critérios para atribuir notas aos indicadores do grupo referente aos “serviços aos usuários”, do Instrumento de Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira aplicado junto aos SIBi da amostra, permitiu esboçar o comportamento geral acerca da prestação de serviços (SEMINARIO, 2009).

Sobre a pesquisa qualitativa na visão de Richardson (2008): “justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social.” Ainda segundo o autor, “as investigações que se voltam para uma análise qualitativa têm como objetivo situações complexas ou particulares”.

Os estudos que empregam a abordagem qualitativa podem:

- descrever a complexidade de um determinado problema,
- analisar a interação de certas variáveis,
- compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais,

- contribuir no processo de mudança de determinado grupo,
- possibilitar o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

As pesquisas qualitativas de campo exploram particularmente as técnicas de observação e entrevistas devido à propriedade com que esses instrumentos penetram na complexidade de um problema.

No aspecto qualitativo, considerou-se o universo de significados dos atores envolvidos. Os atores entrevistados foram os gestores das bibliotecas dos SIBi das universidades da amostra deste estudo.

5.4 Universo, critério de seleção e amostra da pesquisa

Neste item, constam as definições acerca do universo da pesquisa, os critérios utilizados para a seleção da amostra e as instituições de ensino superior que compuseram a amostra deste estudo.

5.4.1 Universo da pesquisa

A população estudada é composta de unidades de análise (ou elementos) distintos possuindo, também, características comuns. A população pode ser um conjunto de pessoas, objetos ou fenômenos com pelo menos uma característica comum.

Para identificação da população a ser estudada, e posterior delimitação da amostra da presente pesquisa, em 2011, foi realizado um levantamento das instituições de ensino superior, com base nos dados da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES, 2011). Foi destacado o universo das universidades públicas federais, motivado pelas inquietações da pesquisadora a partir de estudos e de reflexões acerca de sistemas integrados de bibliotecas nesse ambiente.

5.4.2 Critério de seleção

A amostra da pesquisa é um subconjunto de indivíduos, objetos ou fenômenos da população alvo. As características da amostra devem ser as mesmas da população, de forma que as generalizações possam ser válidas.

A preocupação maior recaiu sobre os critérios que seriam adotados para a seleção da amostra. Seria melhor analisar os SIBi's das universidades federais com nível 5 instituído pela CAPES? Ou o oposto analisar os SIBi's das universidades que todavia estão investindo esforços para a melhoria desse nivelamento? Outra alternativa para selecionar a amostra poderia ser a de utilizar os resultados das últimas avaliações das bibliotecas universitárias federais. Ou, ainda, quiçá pela quantidade de alunos em tais universidades, ou de usuários de tais bibliotecas universitárias. Enfim, variadas opções existiam, e por tal motivo, diversas alternativas foram analisadas. Mas, então, qual seria o caminho adequado para o presente estudo em questão? A reflexão se prolongou. A direção deveria estar no âmbito nacional ou internacional? Como as universidades brasileiras tem se apresentado nos ranqueamentos mundiais?

Optou-se, por fim, pelo levantamento de *rankings* internacionais para a obtenção da amostra da pesquisa. Foram selecionados dois *rankings*, a saber: o “Academic Ranking of World Universities” (ARWU), conduzido por pesquisadores no Centro de Universidades de Classe Mundial (CWCU) da “Shanghai Jiao Tong University”, da China, e o “The Ranking Web of World Research Centers”, que pertence ao “Consejo Superior de Investigaciones Científicas” (CSIC), da Espanha. Justifica-se a escolha de tais *rankings*, pelas indicações de realce encontradas acerca desses dois rankings, na literatura.

Devido ao fato de o Brasil ser um país com amplas dimensões em todos os sentidos: geográficas, sociais, culturais, comportamentais, dentre outras, entendeu-se que seria importante realizar a pesquisa de maneira que pudesse compreender as regiões federativas. Para tanto, definiu-se a representatividade regional como critério para composição da amostra. E, para lograr esse propósito, selecionou-se a primeira universidade pública federal ranqueada de cada região federativa do país. Outro critério estabelecido para a amostra foi a existência de bibliotecas setoriais nessas universidades.

5.4.2.1 “The Academic Ranking of World Universities” (ARWU)

O Ranking Acadêmico de Universidades do Mundo (Academic Ranking of World Universities - ARWU) é conduzido por pesquisadores no Centro de universidades de classe mundial (CWCU) da “Shanghai Jiao Tong University”. Há muitos anos, o CWCU tem se especializado no estudo das universidades de classe mundial, tendo publicado em língua chinesa o livro intitulado “Universidades de classe mundial”, e a versão em inglês copublicada com o Centro Europeu de Educação Superior da UNESCO. O citado Centro realizou a “1ª Conferência Internacional sobre universidades de classe mundial” (WCU-1) em 2005, e vem organizando essa conferência a cada dois anos, atraindo um grande número de participantes. Esforços tem sido dispendidos para construir bases de dados das universidades com maior desenvolvimento em pesquisa para atuar como uma central de compartilhamento de literatura acadêmica, e ainda, fornecer consultoria para governos e universidades.

O Ranking Acadêmico das Universidades do Mundo (ARWU) é publicado sob a égide da “Shanghai Ranking Consultancy”, uma organização totalmente independente especializada em informações do ensino superior, sem qualquer vínculo de subordinação a quaisquer universidades ou agências de governo.

No referido ranqueamento, foram listadas 500 universidades. Segue abaixo tabela 13 com as universidades brasileiras incluídas em 2012:

Tabela 13 – Ranqueamento das Universidades Brasileiras pelo “The Academic Ranking of World Universities” (ARWU)

Universidade	Posição Mundial	Posição Nacional
Federal University of Minas Gerais - (UFMG)	301-400	3-5
Federal University of Rio de Janeiro -(UFRJ)	301-400	3-5
Federal University of Rio Grande do Sul - (UFRGS)	401-500	6

Fonte: (SHANGAI, 2012).

5.4.2.2 “The Ranking Web of Universities”

O “Ranking Web of World Research Universities” é uma iniciativa do “Cybermetrics Lab” ou “Laboratorio de Cybermetría”, um grupo de pesquisa que pertence ao “Consejo Superior de Investigaciones Científicas” (CSIC) da Espanha. O CSIC é uma agência estatal, a maior instituição pública dedicada à pesquisa na Espanha, e a terceira, na Europa. (CONSEJO, 2012)

O CSIC foi fundado em 1939, a partir de um corpo de pesquisadores instituído anteriormente em 1907, como “Junta para la Ampliación de Estudios e Investigaciones Científicas” sob a liderança do Prêmio Nobel Espanhol Professor Ramón y Cajal (CONSEJO, 2012).

O Conselho está vinculado ao Ministério da Economia e Competitividade, através da Secretaria de Estado de Investigación, Desenvolvimento e Inovação da Espanha e seu principal objetivo é desenvolver e promover pesquisas em benefício do progresso científico e tecnológico, com colaboração de entidades do país e estrangeiras. Conforme seu Estatuto (artigo 4) tem como missão:

o fomento, a coordenação, o desenvolvimento e a difusão da pesquisa científica e tecnológica, de caráter pluridisciplinar, com a finalidade de contribuir para o avanço do conhecimento e do desenvolvimento econômico, social e cultural, assim como para a formação de pessoal e para a consultoria às entidades públicas e privadas nesse âmbito (CONSEJO, 2012).

O CSIC desempenha um papel central na política científica e tecnológica, pois abarca desde a pesquisa básica até a transferência de conhecimento ao setor produtivo. Engloba centros e institutos de pesquisa com mais de 15.000 pessoas, das quais 3.000 são pesquisadores. Conta com 6% do pessoal dedicado à Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) na Espanha, o que produz 20% da produção científica nacional. Quanto às bibliotecas, vale citar sem tradução a seguinte informação:

además, gestiona un conjunto de importantes infraestructuras, la red más completa y extensa de bibliotecas especializadas y cuenta con unidades mixtas de investigación (CONSEJO, 2012).

Em 2007, criou-se o *Centro de Ciencias Humanas y Sociales* (CCHS) originário da fusão dos diferentes centros e institutos dedicados às Ciências Sociais e Humanidade que pertencem ao CSIC e estavam localizados em Madrid, em um único local, onde se encontra o Laboratório Cybermetrics (CONSEJO, 2012).

O Laboratório Cybermetrics é parte do CCHS/CSIC e dedica-se à análise quantitativa dos conteúdos da Internet e da *World Wide Web*, especialmente aqueles relacionados aos processos de geração e comunicação acadêmica de conhecimento científico. Esta disciplina emergente tem sido chamada Cybermetrics ou Webometria (CONSEJO, 2012).

O referido Laboratório utiliza métodos quantitativos, concebe e aplica indicadores que permitem medir a atividade científica na web. Seus indicadores são úteis para avaliar a ciência e tecnologia, e são o complemento perfeito para os resultados obtidos com métodos bibliométricos em estudos cienciométricos (CONSEJO, 2012).

As áreas específicas de pesquisa incluem:

- Desenvolvimento de indicadores da Web para aplicação nas áreas de pesquisa e desenvolvimento (P&D) da Espanha, Europa, América-Latina e do Mundo em geral;
- Estudos quantitativos sobre comunicação científica através de periódicos eletrônicos e repositórios, além do impacto das iniciativas de Acesso Aberto (Open Access);
- Desenvolvimento de indicadores sobre recursos na Sociedade da Informação;
- Indicadores e visualização de redes sociais na Web com interfaces gráficas amigáveis, dinâmicas e interativas;
- Concepção e avaliação de técnicas de análise documental dos recursos da Web;
- Estudos de gênero aplicados à atividade intelectual na Web;
- Desenvolvimento das técnicas aplicadas Cybermetrics com base no posicionamento de domínios Web pelos motores de busca;
- Análise do uso da informação através da mineração de dados Web de arquivos de log (log files) (CONSEJO, 2012).

No referido ranqueamento, foram listadas 500 universidades. Segue tabela 14 com as universidades brasileiras incluídas em 2012.

Tabela 14 – Ranqueamento das Universidades Brasileiras pelo “The Ranking Web of Universities”

Universidade	Posição Mundial	Posição na América Latina
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)	71	3
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)	125	5
Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)	171	7
Universidade de Brasília (UNB)	184	8
Universidade Federal do Paraná (UFPR)	206	10
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)	253	11
Universidade Federal da Bahia (UFBA)	358	14
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	504	20
Universidade Federal de Uberlândia (UFU)	505	21
Universidade Federal de Viçosa (UFV)	526	22
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)	606	28
Universidade Federal de Goiás (UFG)	643	31
Universidade Federal do Pará (UFPA)	996	58

Fonte: (WEBOMETRICS, 2012).

5.4.3 Amostra da pesquisa

Após o levantamento do ranqueamento pelo “The Academic Ranking of World Universities” (ARWU), as universidades federais foram selecionadas por posição para a representatividade regional.

Tabela 15 – Pré-seleção das universidades brasileiras pelo “The Academic Ranking of World Universities”

Região	Universidade	Posição Mundial	Posição Nacional	Situação
Sudeste	Federal University of Minas Gerais (UFMG)	301-400	3-5	Pré-Selecionada
Sudeste	Federal University of Rio de Janeiro -(UFRJ)	301-400	3-5	Pré-Selecionada
Sul	Federal University of Rio Grande do Sul - (UFRGS)	401-500	6	Pré-Selecionada

Fonte: Dados trabalhados pela autora a partir de (SHANGAI, 2012).

O resultado deste ranqueamento apontava para as universidades UFMG e UFRJ pela região Sudeste, com a mesma colocação, e a UFRGS pela região Sul. Não foram indicadas universidades brasileiras das demais regiões federativas.

O mesmo procedimento foi realizado com o ranqueamento das universidades brasileiras pelo “The Ranking Web of Universities”.

A análise dos dados deste segundo ranqueamento indicou universidades brasileiras de todas as regiões federativas, complementando a composição da amostra, conforme Tabela 16 a seguir.

Tabela 16 – Pré-seleção das universidades brasileiras pelo “The Ranking Web of Universities”

Região	Universidade	Posição Mundial	Posição na América Latina	Situação
Sul	Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)	71	3	Pré-Selecionada
Sul	Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)	125	5	Já selecionada Universidade no Sul do país
Sudeste	Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)	171	7	Pré-Selecionada
Centro-Oeste	Universidade de Brasília (UNB)	184	8	Pré-Selecionada
Sul	Universidade Federal do Paraná (UFPR)	206	10	Já selecionada Universidade no Sul do país
Sudeste	Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)	253	11	Já selecionada Universidade no Sudeste do país
Nordeste	Universidade Federal da Bahia (UFBA)	358	14	Pré-Selecionada

Fonte: Elaborada pela autora.

Considerando o posicionamento nos *rankings* utilizados, obteve-se a pré-seleção da amostra.

Tabela 17 – Pré-seleção da amostra pelos rankings utilizados

Região Federativa	Universidade	Ranking
Sudeste	UFMG e UFRJ (mesma colocação)	“The Academic Ranking of World Universities” (ARWU)
	UFRJ UFMG	“The Ranking Web of Universities”
Sul	UFRGS	“The Academic Ranking of World Universities” (ARWU)
	UFRGS	“The Ranking Web of Universities”
Centro-Oeste	nenhuma	“The Academic Ranking of World Universities” (ARWU)
	UnB	“The Ranking Web of Universities”
Nordeste	nenhuma	“The Academic Ranking of World Universities” (ARWU)
	UFBA	“The Ranking Web of Universities”
Norte	nenhuma	“The Academic Ranking of World Universities” (ARWU)
	UFPA	“The Ranking Web of Universities”

Fonte: Elaborada pela autora.

Seguindo os critérios pré-estabelecidos para a seleção da amostra, tem-se então: colocação no ranqueamento, representatividade regional e existência de SIBi's na estrutura da universidade. Por lógica, havendo empate de colocação, devem ser observados os dois ranqueamentos utilizados. Chegou-se ao seguinte resultado para composição da amostra, conforme indicado na tabela 18.

Tabela 18 – Amostra da Pesquisa

Região Federativa	Universidade	Justificativa
Sudeste	UFRJ	Empate no “The Academic Ranking of World Universities” (ARWU); primeira posição no “The Ranking Web of Universities”
Sul	UFRGS	Primeira posição em ambos
Centro-Oeste	UnB	Primeira posição no “The Ranking Web of Universities”
Nordeste	UFBA	Primeira posição em ambos
Norte	UFPA	Primeira posição no “The Ranking Web of Universities”

Fonte: Elaborada pela autora.

5.5 Levantamentos de dados

Foram realizados levantamentos bibliográficos procedendo-se às leituras selecionadas para análise. O propósito desta fase foi o de definir os elementos necessários para alcançar os objetivos previstos no início da pesquisa.

Quadro 1 – Objetivos específicos da pesquisa e os elementos requeridos.

Objetivo específico	Elementos	Recurso para obtenção da informação	Localização dos elementos
Levantar os serviços e produtos ofertados aos usuários de bibliotecas da amostra	serviços e produtos ao usuário divulgados nos <i>websites</i> das bibliotecas da amostra	Navegação em <i>websites</i> dos SIBi da amostra para coleta de dados	Capítulo 4
Identificar elementos relacionados à disponibilização de serviços e produtos nas bibliotecas da amostra	aspectos relativos aos serviços e produtos ao usuário, considerando a oferta por parte das bibliotecas da amostra	Instrumento de Avaliação de Bibliotecas Universitárias	Item 3.4.2
Apresentar proposta de rede colaborativa de serviços e produtos em bibliotecas universitárias da amostra	resultados obtidos a partir da coleta de dados e de percepções	Entrevistas realizadas nas bibliotecas da amostra	Capítulo 4

Fonte: Elaborado pela autora.

5.6 Instrumento de coleta de dados

Foram estudados modelos de redes e metodologias de avaliação. Durante o período compreendido entre maio de 2010 a maio de 2011, foi desenvolvida uma pesquisa institucional na Universidade Federal de Goiás (UFG), por parte do Curso de Biblioteconomia da UFG, incluindo membros do corpo docente e discente, e atendeu à Gestão do Reitor Prof. Dr. Edward Madureira Brasil.

Os docentes do Curso de Biblioteconomia foram convidados a participar da realização do Projeto “SIBi 2015+Preparando o Futuro”, tendo ocorrido adesão por parte de onze profissionais, como participantes ou colaboradores. Esse estudo de caso englobou dois projetos, a saber: “Diagnóstico Organizacional do Sistema de Bibliotecas – SIBi-UFG”, coordenado pela Professora Dra. Eliany Alvarenga, e “Estudo do

Comportamento Informacional da Comunidade da UFG”, coordenado pela Professora Dra Janaína Fialho. Tratou-se de um estudo prioritariamente qualitativo e descritivo.

Tratou-se de um momento rico na UFG em termos de pesquisa sobre o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFG. Com o projeto “SIBi 2015+Preparando o Futuro”, evidenciou-se tanto o desenvolvimento da pesquisa conjunta entre atores do contexto acadêmico (bibliotecários, docentes, discentes e servidores), quanto a ação gerencial necessária para ampliar a qualidade dos serviços bibliotecários dessa universidade, e com isto, auxiliar na melhoria das atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas na região.

O Projeto do Diagnóstico Organizacional teve por objetivo geral diagnosticar o nível de eficiência do Sistema de Bibliotecas da UFG. (SISTEMA, 2010) Essa pesquisa foi desenvolvida considerando os seguintes objetivos específicos:

- Identificar a atual situação do SIBi-UFG, a partir dos seguintes temas: Administração, Contexto acadêmico, Formação, processamento técnico e desenvolvimento das coleções, Serviços aos usuários;
- Analisar, em termos do grupo de indicadores: administração, os seguintes indicadores: desenvolvimento institucional, planejamento/avaliação, recursos humanos, espaço físico, funcionamento, infraestrutura, segurança e condições ambientais;
- Analisar, em termos do grupo de indicadores: contexto acadêmico, o seguinte indicador: integração do SIBi-UFG com os projetos pedagógicos dos cursos;
- Analisar, em termos do grupo de indicadores: formação, processamento técnico e desenvolvimento das coleções, os seguintes indicadores: seleção, aquisição, tratamento e condições dos acervos;
- Analisar, em termos do grupo de indicadores: serviços aos usuários, o seguinte indicador: relação entre a prestação de serviços e os níveis de satisfação dos usuários.

A referência, neste momento, a esse estudo se deve ao fato de a pesquisadora por ter feito parte do grupo de docentes envolvido no projeto “Diagnóstico Organizacional do Sistema de Bibliotecas - SIBi/UFG”, considerou tanto o “Instrumento de Avaliação

de Bibliotecas Universitárias Brasileiras” pertinente para aplicação nesta pesquisa, quanto a utilização do recurso do Discurso do Sujeito Coletivo.

Para dar prosseguimento aos trabalhos do Projeto SIBi-UFG, nas reuniões do grupo de docentes da UFG, discutiu-se sobre sistemas de avaliação de bibliotecas, após levantamento bibliográfico na literatura, tendo a autora desta tese participado desse processo. Quanto aos métodos de avaliação estudados e analisados, chegou-se ao consenso de utilizar o “Instrumento de Avaliação de Bibliotecas Universitárias Brasileiras” (LUBISCO, 2009).

Apresenta-se, a forma de colaboração da autora junto ao estudo de caso supracitado, como justificativa das escolhas realizadas para esta pesquisa, visto que a participação em algumas atividades possibilitou a aquisição de conhecimentos acerca do contexto de um sistema integrado de bibliotecas:

- leituras, discussões e reuniões com o corpo docente do curso de Biblioteconomia da UFG durante a execução da pesquisa, acerca: da estruturação do projeto, da definição do modelo teórico a ser utilizado, bem como da metodologia a ser empreendida;
- participação na apresentação do Projeto do Diagnóstico Organizacional para o Grupo de Conselheiros do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi) da UFG, com participação de bibliotecários da UFG, seguida de reunião com esclarecimentos às perguntas dos Conselheiros sobre o referido projeto, na Biblioteca Central da UFG;
- participação no “Curso Teórico Prático de Introdução ao Discurso do Sujeito Coletivo e ao *Software* Qualiquantisoft”, ministrado pelos professores Fernando Lefreve e Ana Maria Cavalcanti Lefreve, realizado pelo Instituto de Pesquisa do Discurso do Sujeito Coletivo (IpDsc), em São Paulo, em 2010;
- atuação como multiplicadora no treinamento do “Curso Teórico Prático de Introdução ao Discurso do Sujeito Coletivo e ao *Software* Qualiquantisoft”, para o grupo de docentes envolvidos no estudo (do curso de Biblioteconomia da UFG). O software foi desenvolvido em parceria da USP com a SPi - Sales & Paschoal informática;
- participação como membro ouvinte no treinamento do software PSPP realizado para o grupo de docentes do curso de Biblioteconomia da UFG envolvidos no

“Estudo do Comportamento Informacional da Comunidade da UFG”. O PSPP é um software para análises estatísticas sobre matrizes de dados;

- participação na orientação para alunos bolsistas do curso de Biblioteconomia da UFG quanto à atividade de transcrição de dados das entrevistas realizadas;
- viagem para realização de duas apresentações do Projeto “SIBi+2015 Preparando o Futuro: Diagnóstico Organizacional do Sistema de Bibliotecas SIBi-UFG e do Estudo do Comportamento Informacional da Comunidade da UFG”, a primeira apresentação para o Conselho Diretor do Campus da Cidade de Goiás, em agosto de 2010, e a segunda apresentação do mesmo projeto para a equipe funcional da biblioteca do referido campus;
- segunda viagem para realização de entrevistas com a bibliotecária do Campus de Goiás e com os funcionários da biblioteca;
- participação como observadora direta para análise de conteúdo, na entrevista realizada pela Profa Eliany Alvarenga com a Diretora do SIBi, na Biblioteca Central da UFG;
- participação na compilação de dados coletados e elaboração de gráficos ilustrativos;
- participação como observadora direta para análise de conteúdo, na apresentação dos resultados finais do estudo para o Reitor, a Pró-reitora e o grupo de bibliotecários do SIBi-UFG, na Reitoria da UFG.

Como referencial teórico-metodológico para esta pesquisa foi adotado o instrumento do “Modelo de Avaliação de Bibliotecas Universitárias Brasileiras” (SEMINÁRIO, 2009), enfocando a avaliação pertinente ao tema de “serviços ao usuário”. O referido instrumento se encontra descrito no próximo item, com adaptações justificadas para o atendimento dos propósitos investigativos desta pesquisa.

5.6.1 Modelo de Avaliação de Bibliotecas Universitárias Brasileiras

Para esta tese, selecionou-se o Modelo de Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira, desenvolvida pela Profa. Dra. Nídia M. L. Lubisco, durante o Curso de Doutorado na Espanha, com a tese intitulada: *La evaluación em la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora*. O modelo foi consolidado a

partir de contribuições dos grupos de trabalho do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira, sob o documento: Biblioteca Universitária Brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho, em 2009, com a perspectiva de vir a cobrir uma lacuna identificada no país, desde a década de 1970 (SEMINARIO, 2009).

O Instituto de Ciência da Informação (ICI), da Universidade Federal da Bahia (UFBA) apoiou a realização do *Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira*, cujos propósitos eram:

subsidiar as entidades governamentais, especialmente o INEP, no seu mister de avaliar os cursos de graduação; e instrumentalizar os gestores das bibliotecas universitárias brasileiras e os bibliotecários em geral, nos seus processos de planejamento e gestão dessas unidades de informação, além de prepará-las para a avaliação do INEP. (SEMINARIO, 2009).

O evento citado contou com a contribuição da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), para conclamar seus filiados a participar dessa discussão acerca do Modelo de Avaliação, em foro nacional. Os resultados obtidos a partir dos aportes dos Grupos de Trabalho destacaram a possibilidade de a Federação de Associações de Bibliotecários (FEBAB) vir a adotá-lo como “instrumento de certificação da qualidade” nesse segmento (SEMINARIO, 2009). O II Seminário de Avaliação de Biblioteca Universitária contribuiu com ampla análise do instrumento por parte dos pares das IES (SEMINÁRIO, 2009; SEMINÁRIO, 2012). Essa metodologia vem sendo amplamente discutida em eventos nacionais da área de maneira que a comunidade biblioteconômica possa se manifestar com contribuições para melhoria desse importante instrumento para as bibliotecas universitárias brasileiras.

O instrumental do INEP considera “grupos de indicadores” as macrofunções ou sistemas da biblioteca universitária. Esses sistemas estão relacionados, segundo a classificação adotada por Lubisco (SEMINARIO, 2009), aos aspectos:

- gestão da biblioteca (administração);
- ambiente acadêmico (pessoal interno e externo, isto é, estudantes de graduação e pós-graduação, recursos humanos das bibliotecas e pessoal envolvido na gestão e na extensão da universidade);
- controle bibliográfico (formação, processamento técnico e desenvolvimento de coleções);

- recursos oferecidos aos usuários (serviços e produtos). (grifo nosso)

Explica-se a composição do Modelo de Avaliação: (SEMINARIO, 2009)

- Categorias de Análise – segundo o documento Avaliação de cursos de graduação: instrumento (INEP, 2006a) trata-se de um grupo de grandes características referentes aos aspectos do curso de graduação sobre os quais se vai emitir um juízo de valor e que, em seu conjunto, expressam uma totalidade. Ex.: Categoria de Análise 4: Biblioteca.
- Grupos de Indicadores – são os elementos representativos das funções e atividades, serviços e produtos da biblioteca. Ex: Grupo 4.4 Serviços ao Usuário. (grifo nosso)
- Indicador ou Indicador de Desempenho – segundo a Norma UNE 50-137, é a expressão que descreve atividades (fatos, pessoas, objetos), serviços e produtos em termos quantitativos e qualitativos, e que possibilita obter evidências concretas da realidade, isto é, trata-se de uma medida de desempenho.
- Critérios – são especificações dos elementos que servem de base para a avaliação e para atribuir uma nota a um indicador.
- Padrão – refere-se a medidas que orientam para o bom desempenho nas atividades, serviços e produtos, ou para boas condições de funcionamento, de maneira que a biblioteca possa cumprir não só suas funções básicas, mas os objetivos estabelecidos no seu planejamento.
- Nota – representação numérica do resultado da avaliação de um indicador ou de um grupo de indicadores, numa escala de 1 a 5, sendo 1 o valor mais baixo e 5, o mais alto.
- Conceito – é a média final da valoração de cada indicador e de um grupo de indicadores, e se refere à categoria de análise.
- Órgão Coordenador (OC) – ou Biblioteca Principal ou ainda Biblioteca Cabeça de Sistema, é a entidade responsável pela coordenação de um sistema de bibliotecas de determinada IES.
- Biblioteca Setorial (BS) – é uma unidade de informação, que pode localizar-se em uma faculdade, departamento ou outra divisão da estrutura organizacional da IES e que integra o sistema bibliotecário.

Relaciona-se, abaixo, com a respectiva ponderação, cada grupo de indicadores das categorias aplicadas respectivamente, pelo INEP (2006a) e pelo Modelo para Avaliação da Biblioteca Universitária (LUBISCO, 2007).

CATEGORIA 3 – INTALAÇÕES FÍSICAS

Quadro 2 – Modelo do INEP

Grupos de Indicadores	Ponderação
3.1 Biblioteca: adequação do acervo ao programa do curso (graduação)	50
3.2 Instalações especiais e laboratórios específicos: para formação básica	10
3.3 Instalações especiais e laboratórios específicos: para formação profissional especializada	20
3.4 Instalações especiais e laboratórios específicos: para prática profissional e serviços para a comunidade	20

Fonte: (INEP, 2006).

CATEGORIA DE ANÁLISE 4 – BIBLIOTECA

Quadro 3 – Modelo de Avaliação para a Biblioteca Universitária

Grupos de Indicadores	Ponderação
4.1 Administração	25
4.2 Contexto Acadêmico	20
4.3 Formação, Processamento Técnico e Desenvolvimento de Coleções	25
4.4 Serviços ao Usuário	30

Fonte: (LUBISCO, 2007).

Lubisco (2007) confirmou, em seus estudos, a hipótese de que o INEP não contava com indicadores suficientes para determinar o valor das bibliotecas universitárias no contexto da avaliação dos cursos de graduação. Com isso, a autora advogou que, a primeira alteração proposta com relação ao Instrumento do INEP seria a de que: “a biblioteca retorne à sua condição de Categoria de Análise no processo de avaliação, deixando a condição de Instalação Física da universidade”. (grifo nosso) De tal maneira, corrobora, ainda, a autora, “pretende-se que a biblioteca universitária logre um status acadêmico-pedagógico dentro da IES” (SEMINARIO, 2009).

A biblioteca passa a ser definida como uma categoria de análise, por Lubisco (2007) que justifica as ponderações atribuídas aos grupos de indicadores, conforme segue:

- a) Os dois primeiros grupos (4.1 e 4.2) se referem aos aspectos orgânicos (contexto estrutural) e organizativos (condições de funcionamento da biblioteca), isto é, são requisitos que uma organização deve cumprir para seu funcionamento.

A autora comenta que se deve evidenciar a relevância destes dois primeiros aspectos, para a realidade brasileira, principalmente para os elementos administrativos, “de modo que os dirigentes universitários e os avaliadores tenham claro o investimento e os esforços que demanda uma biblioteca dessa natureza”.

- b) A diferença de cinco pontos no peso da ponderação do item 4.2 em relação ao item 4.1 deve-se ao fato de que, se os controles de pessoal não forem resolvidos por parte da IES, o próprio sistema bibliotecário pode encontrar soluções internas.

Ainda segundo a autora, estes dois primeiros grupos fornecem o suporte para o desenvolvimento das atividades, dos serviços e produtos da biblioteca, “tendo em conta que estes devem garantir a oferta de bons serviços bibliotecários” (representados nos grupos 4.3 e 4.4). (LUBISCO, 2007, grifo nosso)

Acrescenta Lubisco que “tal apoio supõe o reconhecimento, por parte da administração superior da IES, do papel desempenhado pela biblioteca para o cumprimento da sua missão”. Ou seja, o sistema bibliotecário além de “participar do planejamento institucional, deve dispor de um orçamento que lhe possibilite desenvolver os serviços de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão”.

- c) Os grupos 4.3 e 4.4 se referem às funções específicas da biblioteca (serviços orientados para apoiar as necessidades informativas dos programas de ensino, pesquisa e extensão), ainda que o primeiro seja de apoio técnico e o segundo se refira às finalidades da biblioteca.

Evidencia-se a interdependência destes grupos para que se efetivem as finalidades da biblioteca (representadas pelos serviços ao usuário). (grifo nosso). A autora ressalta a importância de a biblioteca oferecer “uma coleção e serviços de informação devidamente organizados, acessíveis, atualizados, em, quantidade adequada ao número de usuários e com conteúdos pertinentes aos programas de ensino e pesquisa”.

A justificativa dela quanto à diferença de cinco pontos na ponderação do item 4.3 para o item 4.4 se deve à constatação de que uma defasagem bibliográfica e informativa – comum no contexto brasileiro – pode ser compensada por profissionais qualificados adequadamente, isto é, que sejam capazes de localizar os recursos informacionais pertinentes para atender às demandas dos usuários.

A autora corrobora a importância da interdependência entre os itens 4.1 e 4.4 que incluem, respectivamente, a formação do pessoal e as diversas modalidades de serviços ao usuário.

- d) Para levar adiante um processo avaliativo, de caráter interno ou externo, o Órgão Coordenador do Sistema precisa dispor de uma infraestrutura de informação gerencial, cujos dados sejam coletados de forma periódica e sistemática. Tal medida possibilita a criação de um banco de informação gerencial, constituído pelos relatórios das atividades e serviços realizados. Os relatórios, por sua vez, possibilitam a criação do sistema de indicadores, insumo para a tomada de decisão, completando-se, então, o sistema de avaliação.

No contexto, cada grupo de indicadores (administração, contexto acadêmico, formação, processamento técnico e desenvolvimento de coleções, serviços ao usuário) se subdivide em subtemas e a cada subtema é atribuído um valor a partir dos dados coletados.

Esse instrumento teórico se baseia em uma escala de pontos que inicia em cinco (5) e finaliza em um (1), considerando: o nível cinco (5), como o mais alto que sinaliza uma situação ideal, o nível quatro (4) referencia uma situação adequada, o nível três (3) indica uma situação precária, o nível dois (2) revela uma situação insuficiente, e o nível um (1), como o mais baixo que aponta uma situação crítica.

Apresentam-se os quatro “Grupos de Indicadores”:

Grupo de Indicador 4.1 – ADMINISTRAÇÃO

4.1.1 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DO PONTO DE VISTAS DO ÓRGÃO COORDENADOR DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS

4.1.2 PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO

4.1.3 PESSOAL

4.1.4 ESPAÇO FÍSICO

4.1.5 FUNCIONAMENTO

4.1.6 INFRAESTRUTURA PARA OS SERVIÇOS

4.1.7 SEGURANÇA E CONDIÇÕES AMBIENTAIS

Grupo de Indicador 4.2 – CONTEXTO ACADÊMICO

4.2.1 USUÁRIOS

4.2.2 PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO/PLANO DE ENSINO

Grupo de Indicador 4.3 – FORMAÇÃO, PROCESSAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DAS COLEÇÕES

4.3.1 SELEÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS

4.3.2 AQUISIÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS

4.3.3 TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

4.3.4 CONDIÇÕES DE ACESSO À COLEÇÃO

Grupo de Indicador 4.4 – SERVIÇOS AO USUÁRIO

Para esta pesquisa, foi adotado o Instrumento de Avaliação da Biblioteca Universitária, em termos de referencial teórico-metodológico. No anexo A, encontra-se o “Quadro Modelo de Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira – Grupo de indicadores: Serviços ao Usuário” (SEMINÁRIO, 2009). O anexo B apresenta as adaptações feitas.

5.6.2 Análise do Instrumento de Avaliação

Segundo Cruz (2006), a pesquisa de campo consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados e no registro de variáveis ou de indicadores presumidamente relevantes para ulteriores análises.

Nesta fase, os conceitos e modelos estudados servem de base para observação dos fatos. Com a investigação *in loco*, podem-se fazer melhores asserções sobre o assunto, e também, comprovar ou refutar ideias lidas anteriormente.

Para atender aos objetivos desta pesquisa, foi analisado o grupo de indicadores sobre: “serviços ao usuário”, sob o indicador: prestação de serviços.

Após a análise, o item dos indicadores de “Serviços aos usuários” passou por uma modificação realizada pela pesquisadora. No referido Instrumento de Avaliação, propriamente dito, foi feito apenas um desmembramento com relação aos critérios para avaliação, na primeira questão acerca dos serviços, onde se analisava “oferta e controle”, ocorreu o desmembramento, ou seja, a primeira questão tratou da “oferta” e a segunda do “controle”. Justifica-se a medida devido à importância da compreensão plena acerca das questões e isso se torna mais elucidativo dessa forma:

- As BB oferecem de todos os itens indicados?
- As BB tem controle de todos os itens indicados acima?

5.6.3 Roteiro de entrevista

Muitos são os métodos utilizados para a coleta de dados em pesquisas qualitativas. O uso de entrevistas é uma das opções mais frequentes, devendo ser reconhecido como um método de qualidade para a coleta de dados, seguindo os cuidados necessários.

Duarte (2004) afirma que, embora não haja obrigatoriedade do uso de entrevistas em pesquisa qualitativa, ela ainda é muito requisitada. Parece que a realização da entrevista é fácil, simples e acessível a todo pesquisador, principalmente aos principiantes. No entanto, como afirmou Duarte (2004), este método requer

planejamento, preparo teórico e habilidade técnica no momento da coleta, da transcrição e da análise dos dados.

A sua utilização requer planejamento prévio e manutenção do componente ético, desde a escolha do participante, do entrevistador, do local, do modo ou mesmo do momento para sua realização (BICUDO, 2006).

Deve-se orientar os entrevistados sobre o objetivo das informações coletadas, questionar acerca do direito ao sigilo profissional, e comentar sobre possíveis interrupções da entrevista, caso necessário. Somente ao término das orientações e após o livre consentimento e autorização expressa é que as entrevistas devem ser iniciadas (FALCÃO; TÉNIÉS, 2000).

Existem três tipos de entrevistas: estruturada, semiestruturada e não estruturada. Compreende-se por entrevista *estruturada* aquela que contém perguntas fechadas, semelhantes a formulários, sem apresentar flexibilidade; a *semiestruturada* é a direcionada por um prévio roteiro composto geralmente por questões abertas; *não estruturada* é aquela que oferece ampla liberdade na formulação de perguntas e na intervenção da fala do entrevistado.

Sobre o instrumento utilizado, optou-se pela entrevista como forma de conhecer a perspectiva de outrem a respeito de determinado assunto. É realizada a inquirição direta com o respondente. O modelo da entrevista é semiestruturado, guiado por um roteiro de questões.

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os gestores dos Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi) que compõem a amostra. O roteiro de entrevista contemplou questões acerca do indicador que configura o ponto focal do estudo: “Roteiro de entrevista” (apêndice A).

Uma questão levantada na análise se deteve no que diz respeito ao interesse pontual desta pesquisa no tocante à visão do gestor. No Instrumento de Avaliação da Biblioteca Universitária, o grupo de indicadores “serviços ao usuário” indica a análise da relação entre a prestação de serviços e os níveis de satisfação dos usuários. Entende-se, sempre, a necessidade de relacionar a oferta de serviços com os níveis de satisfação dos usuários, no entanto, o foco desta pesquisa ao invés de relacionar os serviços com a

satisfação dos usuários, relacionou os serviços ao usuário sob a percepção dos gestores dos SIBi.

Quanto à definição do instrumento para a coleta de dados, fez-se necessário pontuar o ferramental usado no Projeto de Pesquisa realizado junto ao SIBi da UFG, uma vez que os conhecimentos adquiridos no decurso de um ano no acompanhamento das atividades teórico-práticas possibilitaram adquirir uma compreensão maior acerca do contexto acadêmico e suas interrelações com o sistema integrado de bibliotecas, possibilitando a esta autora empreender inclusões no instrumento para a coleta de dados junto à amostra da pesquisa.

Justificou-se, portanto, a medida de incluir questões abertas para obter a ótica dos gestores. O pré-teste que foi aplicado, posteriormente, possibilitou confirmar essa necessidade para a pesquisa.

Com base na literatura estudada, estabeleceu-se que apenas uma ou duas questões acerca de eixos temáticos relevantes para a pesquisa, possibilitariam apontar para as tendências gerenciais, frente a este estudo:

- percepção do gestor acerca da oferta de serviços no SIBi;
- oferta de novos serviços;
- programa de qualidade para avaliação de produtos e serviços;
- parcerias e convênios com outras instituições nacionais e internacionais na área de produtos e serviços;
- utilização do Website/portal como recurso de gestão da informação e do conhecimento entre as bibliotecas do SIBi;
- opinião acerca de uma rede colaborativa entre SIBi.

Após a transcrição das informações, iniciou-se a análise dos dados. A primeira parte do roteiro da entrevista, portanto, seguiu o Instrumento de Avaliação, recebendo os resultados quantitativos da avaliação da situação mediante os níveis pré-estabelecidos, e a segunda parte, com as questões sobre a ótica do gestor, com a apresentação dos resultados, mediante Discurso do Sujeito Coletivo (DSC).

5.6.3.1 *Discurso do Sujeito Coletivo*

O Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) é uma estratégia metodológica. Utiliza-se de uma estratégia discursiva “para tornar mais clara uma dada representação social, bem como o conjunto das representações que conforma um dado imaginário” (LEFRÈVRE, F.; LEFRÈVRE, A., 2005).

Trata-se de uma proposta de coleta, organização, tabulação e análise de dados qualitativos de natureza verbal, obtidos através de depoimentos, ou por meio do discurso dos sujeitos obtidos através de artigos de jornal, matérias em revistas semanais, cartas, *papers* e revistas especializadas. O DSC se apresenta na forma de um discurso-síntese redigido na primeira pessoa do singular. (LEFRÈVRE, F.; LEFRÈVRE, A., 2005)

O DSC é utiliza figuras metodológicas para auxiliar na coleta e análise dos dados. Ele é composto por expressões-chave (EC) que tem a mesma ideia central (IC) ou AC (ancoragem).

Lefrèvre e Lefrève (2005) apresentam os conceitos das figuras metodológicas, conforme segue:

- Ideias Centrais (IC): “é um nome ou uma expressão linguística que revela e descreve, da maneira mais sintética, precisa e fidedigna possível, o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH, que vai dar nascimento, posteriormente, ao DSC”. Ou seja, a ideia central é uma descrição (a mais sucinta e objetiva possível) do sentido de um discurso, sendo que um discurso pode ter mais de uma ideia central.
- Expressões-Chave (ECH): “são pedaços, trechos ou transcrições literais do discurso, que devem ser sublinhadas, iluminadas, coloridas pelo pesquisador, e que revelam a essência do depoimento ou, mais precisamente, do conteúdo discursivo dos segmentos em que se divide o depoimento (que em geral, correspondem às questões de pesquisa)”. Isto é, representam o conteúdo ou a essência das IC. São segmentos de discursos que remetem à IC e a corporificam.
- Anкорagem (AC): “remetem não a uma IC correspondente, mas a uma figura metodológica que, sob a inspiração da teoria da representação social

denomina-se ancoragem (AC), que é a manifestação linguística explícita de uma dada teoria, ou ideologia, ou crença que o autor do discurso professa e que, *na qualidade de afirmação genérica, está sendo usada pelo enunciador para “enquadrar” uma situação específica*”.

Os autores destacam a importância da interrelação entre as IC e as ECH:

ambas são indispensáveis para que os sentidos dos discursos possam ser adequadamente obtidos e descritos, tendo a primeira função identificadora, particularizadora, especificadora, e a segunda (ECH), uma função corporificadora, de substantivação, de “recheio” do sentido nomeado”. (LEFRÈVRE, F.; LEFRÈVRE, A., 2005).

Com base no Discurso do Sujeito Coletivo, pode ser obtida a síntese da percepção dos gestores, conforme apresentado em item posterior.

5.6.4 Análise do Instrumento de Coleta de Dados

Para Triviños (1987), Manzini (1991), Rea e Parker (2000) o pré-teste, ou estudo piloto, também permite verificar a estrutura e a clareza do roteiro, por meio de uma entrevista preliminar com pessoas que possuam características semelhantes a da população-alvo.

Para identificação da IES a ser contatada para verificar a possibilidade de aplicação do pré-teste, utilizou-se o seguinte direcionamento: 1) conforme indicado pela literatura, deveria ser uma IES que detivesse características (ou) elementos comuns, tratando-se, portanto, da mesma população estudada; 2) os elementos/características em comum foram: tratar-se de uma universidade pública federal, e que possuísse biblioteca central e bibliotecas setoriais, conforme pré-estabelecido na composição da amostra.

Com base nesse direcionamento, utilizou-se o mesmo levantamento das instituições de ensino superior, com base nos dados da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES, 2011), para a composição do universo da pesquisa.

Obteve-se um vasto número de universidades onde o pré-teste poderia ser aplicado. Decidiu-se pelo critério da aleatoriedade, retirando-se, obviamente, a amostra selecionada.

O roteiro de entrevista foi testado na Universidade Federal de Alagoas (UFAL), em 2011, com a participação da Diretora do SIBi. Posteriormente, procedeu-se com a análise do instrumento de coleta de dados.

5.6.5 Estratégia para a coleta de dados

A estratégia de coleta de dados foi elaborada com base nos objetivos da pesquisa. O quadro 4 foi elaborado para facilitar os direcionamentos durante a pesquisa.

Quadro 4 – Objeto de análise e tipo de dado

Etapa	Recurso	Objeto de análise	Tipo de dado indicado	Atividade
1ª) Definição dos elementos necessários para atingir os objetivos da pesquisa	Levantamentos bibliográficos	Elementos relativos aos serviços	Serviços ao usuário	Realização de leituras de materiais selecionados
2ª) Definição do instrumento de coleta de dados	Análise do instrumento de coleta de dados	Critérios para a avaliação	Indicadores de serviços ao usuário	Elaboração do roteiro de entrevista
3ª) Definição de critérios para a seleção da amostra	Levantamentos para composição da amostra	Rankings internacionais	Posicionamento das IFES nos ranqueamentos selecionados, (Critérios: representatividade e existência de biblioteca central e bibliotecas setoriais)	Navegação em <i>websites</i> específicos
4ª) Análise do instrumento para realização da coleta de dados	Análise para o pré-teste	Instrumento de coleta de dados	Grupo de indicadores: serviços ao usuário	Visita técnica e entrevista ao SIBi onde foi realizado o pré-teste
5ª) Coleta de dados	Coleta de dados (entrevistas)	SIBi da amostra	Aspecto: serviços ao usuário	Entrevistas nos SIBi da amostra.

Fonte: Elaborado pela autora.

Para esta etapa, ficou definido o uso de: levantamentos e entrevistas, além de diversas análises. Na escolha dos recursos (ou) instrumentos, foram considerados diferentes objetos de avaliação em função do tipo de dado necessário, conforme apresentado.

6 Proposta conceitual

“O estudo sem o pensamento é trabalho perdido; o pensamento sem estudo é perigoso”.

Confúcio

Este item engloba: reflexões sobre a proposta de rede, o ambiente da pesquisa, a utilização do arcabouço teórico, os elementos constitutivos da proposta, e os resultados esperados.

6.1 Reflexões acerca da proposta

As leituras empreendidas para a fundamentação teórica desta pesquisa permitiram apoiar a presente proposta. Pretendeu-se, com o encadeamento de teorias expostas sobre a temática tratada neste estudo, e *a posteriori* retomando as análises da coleta de dados, compor um diálogo científico que possibilitou a reflexão acerca de possibilidades para incremento na área de serviços e produtos de informação nas bibliotecas universitárias. De tal maneira, delineou-se uma proposta de configuração para uma rede de serviços e produtos.

Deve-se considerar de antemão que os padrões que revelam o fenômeno da informação podem representar o mundo material, contudo as implicações da Sociedade da Informação residem na maneira como ela difere das sociedades anteriores. Cleveland (1985) alerta para as distinções relevantes: a informação é expansível, não se esgota, é substituível, é transportável, pode ser difundida e compartilhada. Tais características facilitam a compreensão do uso e do usufruto da informação em redes.

Quanto ao conhecimento, em nível mais profundo de análise, nem todas as ideias podem ser consideradas como capital intelectual, apenas aquelas que podem ser aplicadas em algum tipo de processo de produção. Em suma, o conhecimento se torna algo com o qual se pode fazer alguma coisa. McDermott (1999) afirma que muitas vezes o conhecimento é o depósito do pensamento ou da reflexão, acerca da experiência, que pode ser comunicado. Eveland, Marton e Seo (2004) apontam que o

conhecimento pode ser declarativo (estar ciente de algo, saber que existe), processual (o conhecimento em uso) e (ou) estrutural (saber como os conceitos se interrelacionam).

A reflexão necessária é a de que a constituição de uma rede pode auxiliar seus integrantes a tomarem ciência de algum novo conhecimento, e até mesmo, a terem um grau de certeza que muitas vezes provém de um consenso em grupo. Nesse contexto, o aprendizado representa o conhecimento adquirido por meio de estudos. (MERRIAM-WEBSTER COLLEGIATE, DICTIONARY, 1995) Destaca-se, ainda, que os dois tipos de conhecimento o tácito e o explícito podem ser difundidos nas redes. (Nonaka, 1991) Para Polanyi e Prosch (1975) todo conhecimento é tácito ou proveniente do tácito, e o explícito é transferido facilmente, pois pode ser codificado em um sistema simbólico conhecido. Dificuldades, muitas vezes, podem ocorrer com respeito ao processo de transferência do conhecimento, por desconhecimento.

Um dos desafios, nesse sentido, está no desconhecimento. Ou seja, “o desconhecimento ocorre quando o conhecimento está em algum lugar no sistema social de que o indivíduo é parte, mas que ele simplesmente não possui”. O desconhecimento, “no sentido estrito, implica em dizer que sabemos o que não sabemos”. Logo, para as organizações, “o que é compartilhado/transferido nas relações é o ponto fundamental para a criação de um panorama de redes de conhecimento”. (JOHNSON, 2011, p. 40)

O entendimento de que a associação do fenômeno de rede aos recursos digitais colabora para a obtenção da informação e do conhecimento é verificado pelo fato de a *world wide web* ter se tornado uma interface cada vez mais presente no cotidiano das pessoas, tanto ao nível profissional quanto pessoal.

Apesar de a literatura apresentar definições variadas acerca da *web 2.0* o fato é que ela é considerada como “uma evolução continuada da habilidade de se obter informações, dados e entretenimento de forma econômica e, ainda partilhar tudo isso com pessoas e organizações”. (MECKLER, 2009) Destacando-se a *web 2.0* que tem propiciado a criação, o compartilhamento e a divulgação da informação, inclusive por meio das redes sociais, além da *web 3.0*, principalmente, com o desenvolvimento da *web* semântica. Ou seja, muito está por realizar. Quanto maiores os desafios, maiores as oportunidades. (KAVINSKI, 2009)

A geração digital deixou de ser simples receptora da comunicação para se tornar formadora de conteúdos. Ademais, aceita facilmente as novas tecnologias e as inovações. As mídias se modificaram, assim como os comportamentos sociais e profissionais (TELLES, 2009). Os jovens da Era Digital buscam modelos baseados em relacionamentos e resultados em seus ambientes de atuação. Consideram que os questionamentos são formas de integração, possuem mais e melhores informações acerca de seus interesses porque possuem maiores habilidades para alcançá-las, e valorizam as expectativas e as ideias que se apresentam, sem preconceitos. (OLIVEIRA, 2010)

Frente ao cenário, fez-se a indagação: como deve ser a proposição teórico-sistêmica de uma rede colaborativa de serviços e produtos de informação frente ao novo paradigma informacional? Para tanto, considerou-se necessário proceder com a identificação de quais serviços e produtos de informação estavam sendo disponibilizados nas bibliotecas universitárias, no intuito de conhecer como a oferta atual ocorria. Foi importante a constatação da tendência de as bibliotecas universitárias brasileiras se prepararem para atuar diante do novo contexto informacional. Depois, proceder com a identificação de elementos que estivessem relacionados com a disponibilização de serviços e produtos de informação aos usuários em tais unidades de informação.

Em vários países da Europa e em outros continentes diversos, serviços de referência, em formato virtual, tem sido implantados, desenvolvidos e organizados na forma de redes colaborativas. A função do profissional de referência vem evoluindo com o acesso aos novos processos, produtos e serviços. A tecnologia oferece meios para que o profissional da informação possa manter contato personalizado com os usuários, e claro, valorizar as coleções e os recursos de informação dos quais é divulgador. Atualmente, o sucesso dos serviços de referência virtuais, deve-se não somente à facilidade de acesso para o usuário, mas também à personalização do serviço que encontra nova dimensão nas redes virtuais de informação. (ACCART, 2012)

6.2 Ambiente da rede

Para a composição teórica de uma proposta de rede colaborativa de serviços e produtos de informação nas bibliotecas universitárias, tornava-se indispensável observar os meandros da ambiência, portanto foram considerados: os sistemas integrados de bibliotecas de instituições federais de ensino superior, e suas respectivas bibliotecas universitárias, centrais e setoriais, (da amostra), tratados no corpo deste estudo.

Segundo Johnson (2011, p. 350), justifica-se a análise do contexto em que o conhecimento está inserido visto que:

é o contexto que define e situa o conhecimento em várias estruturas de governança, determinando sua distribuição. Ora se o conhecimento é a expressão máxima das relações, compreender o papel do contexto é essencial, pois a contextualização e a produção de sentido são processos interrelacionados.

No tocante à estrutura organizacional, os Sistemas Integrados de Bibliotecas nas universidades federais brasileiras, em geral, estão vinculadas diretamente à Reitoria ou a uma Pró-Reitoria. Em algumas universidades, os SIBi possuem suas áreas de coordenação em estrutura separada da biblioteca central, como órgão em nível hierárquico superior, e em outras universidades, o próprio órgão coordenador é a biblioteca central, que atua de forma conjunta, isto é, coordenando o SIBi e a biblioteca central. Quanto às bibliotecas setoriais, existem duas situações: aquelas que apresentam estruturas mais enxutas e dependem da prestação de boa parte dos serviços realizados pela biblioteca central, ou seja, seguem a orientação da centralização, e aquelas que realizam todas ou a maior parte de suas atividades de forma independente, ou descentralizada.

Dentre as diversas funções dos Sistemas Integrados de Bibliotecas nas universidades federais brasileiras, destaca-se a coordenação de ações que visam a integração das bibliotecas à realidade educacional e administrativa da universidade à qual cada sistema se encontra vinculado. Podem ser citadas, algumas de suas ações, como: a implementação de política de planejamento, o fomento à pesquisa, o gerenciamento de tecnologias e o desenvolvimento de acervos e de serviços de informação. Objetiva-se integrar as bibliotecas à política educacional e administrativa da Universidade, fornecer suporte aos programas de ensino, pesquisa e extensão,

estimular a produção técnica, científica, literária e artística na Universidade, além de desenvolver serviços e produtos de informação que atendam ao usuário considerando critérios de relevância, pertinência e agilidade, dentre outros.

Favero e Morais (1998) em seu artigo intitulado “Cooperação e compartilhamento para o aperfeiçoamento dos serviços bibliotecários em bibliotecas universitárias” destacaram a importância da organização sistêmica para o conjunto de bibliotecas integrantes, com programas de aquisição planejada, implementações tecnológicas e outras atividades em níveis sistêmicos, para promover a atualização e o aperfeiçoamento de serviços bibliotecários em suas universidades. As autoras asseveram que a organização sistêmica é tida como uma solução comprovada para grandes organizações como é o caso das universidades federais brasileiras. Tais universidades são compostas de bibliotecas em Faculdades e Institutos no campus principal e bibliotecas em *campi* em diversas cidades, que historicamente, podem ter tido bibliotecas absorvidas de uma unidade universitária para outra, ou mesmo, criadas para atender outras áreas de ensino e pesquisa.

A atualização e a agilidade dos serviços bibliotecários estão diretamente relacionados com a adoção de normas e de padrões internacionais adequados ao tratamento da informação e ao intercâmbio de dados bibliográficos. De tal maneira, os objetivos de concretizar a interconectividade entre instituições, ampliar a abrangência de acesso à informação e otimizar o atendimento às demandas dos usuários, logram ser atingidos. (FAVERO *et al.*, 1997) Ademais, a utilização de catálogos e bases de dados *online*, de publicações editadas em meios eletrônicos, aliada ao processo de digitalização de textos e de imagens atualizaram as opções de acesso remoto à informação, fazendo com que as bibliotecas atuem extramuros, modificando a forma de acessibilidade às coleções e aos serviços e produtos informacionais em diversos suportes.

Segundo Johnson (2011, p. 350), observou-se na literatura, que grande parte do atual interesse pelas redes de conhecimento se associa aos temas das novas tecnologias da informação e das telecomunicações. Tal tendência corrobora com o foco do presente estudo.

Entende-se, que as instituições de ensino, pesquisa e atendimento à comunidade acadêmica devem estar voltadas para a nova realidade considerando que os avanços tecnológicos trazem benefícios para o acesso à informação, no entanto requerem recursos financeiros, capacitação profissional e tomada de decisão adequada para o êxito das iniciativas empreendidas.

Suscita-se a ideia de propor uma rede colaborativa de serviços e produtos no sentido de profissionais aderirem a grupos de discussão teórica e a grupos de trabalho de acordo com os interesses, habilidades e competências de cada biblioteca integrante do SIBi, bem como, de participarem de atividades de cunho, estratégico, gerencial e (ou) operacional, sob as especificidades e peculiaridades que se detém. Ocorrendo compartilhamento efetivo entre os atores, a rede pode se consolidar como *locus* para as trocas. Torna-se visível, portanto, a necessidade do trabalho bibliotecário colaborativo no tocante: ao estabelecimento de programas e de projetos institucionais, à participação em redes e sistemas de informação e ao aperfeiçoamento profissional.

6.3 Orientações teóricas

A fundamentação teórica proporcionou a compreensão do problema de pesquisa, bem como os subsídios para sua solução de forma acadêmica. Após a realização da coleta de dados e posterior análise, tornou-se possível constatar, a viabilidade de compartilhamentos entre bibliotecas no sentido de redes colaborativas de serviços e produtos no contexto estudado.

Apresenta-se o enfoque de Marchiori (2002) para compreender a gestão da informação (GI), no cenário da sociedade contemporânea:

- enfoque pela área da Administração: a gestão da informação está direcionada a aumentar a competitividade e o domínio de processos organizacionais;
- enfoque pela área Tecnológica: a gestão da informação é vista como recurso para a construção de redes e sistemas;

- enfoque pela Ciência da Informação (CI) em que a gestão da informação é o estudo da informação na sua totalidade, ou seja, desde a sua criação, sistematização, recuperação e disseminação.

Quadro 5 – Orientações teóricas

Gestão da Informação	Óticas pelas áreas	Direcionamentos
	Administração	Processos organizacionais em redes
	Tecnológica	Construção de redes
	Ciência da Informação	Criação, sistematização, recuperação e disseminação da informação.

Fonte: Marchiori (2002).

Observa-se, portanto, as conexões feitas ao longo da pesquisa quanto à gestão da informação: pelo enfoque administrativo, a gestão da informação (GI) nas bibliotecas universitárias possibilita o estabelecimento de processos organizacionais, e com isso, aumenta-se sua eficiência e eficácia. Os direcionamentos da GI pela área tecnológica propiciam recursos para: a infraestrutura de rede entre as bibliotecas do SIBi; a disponibilização de recursos automatizados/digitais para o gerenciamento da rede; e, o compartilhamento de dados e informações. O aporte da GI pela Ciência da Informação permite que o ciclo da informação seja coordenado plenamente nesse contexto.

Entende-se que a gestão da informação possa ser plenamente explorada pelos gestores das bibliotecas universitárias da amostra, em virtude de serem, estes, os detentores dos conhecimentos desse campo de atuação.

Os gestores se deparam com árdua tarefa no ambiente contemporâneo da informação devido à multiplexidade de atores e interações. Quiçá o fato mais relevante seja o de que os gestores necessitam se informar, isto é, são responsáveis pelos próprios

processos de gestão da informação de interesse próprio, mas também, para com os subordinados no sentido de aumentar e facilitar as capacidades de informação.

O papel da gestão nas organizações em rede consiste em facilitar o fluxo de informações e garantir que exista apoio para a infraestrutura informacional da empresa. A atividade essencial da gestão é a de planejar, implantar, organizar, estruturar e se necessário modificar estruturas, infraestruturas de informação, tecnologias e a própria cultura organizacional para promover a busca, o compartilhamento e a difusão de informações em uma rede de conhecimento. (JOHNSON, 2011)

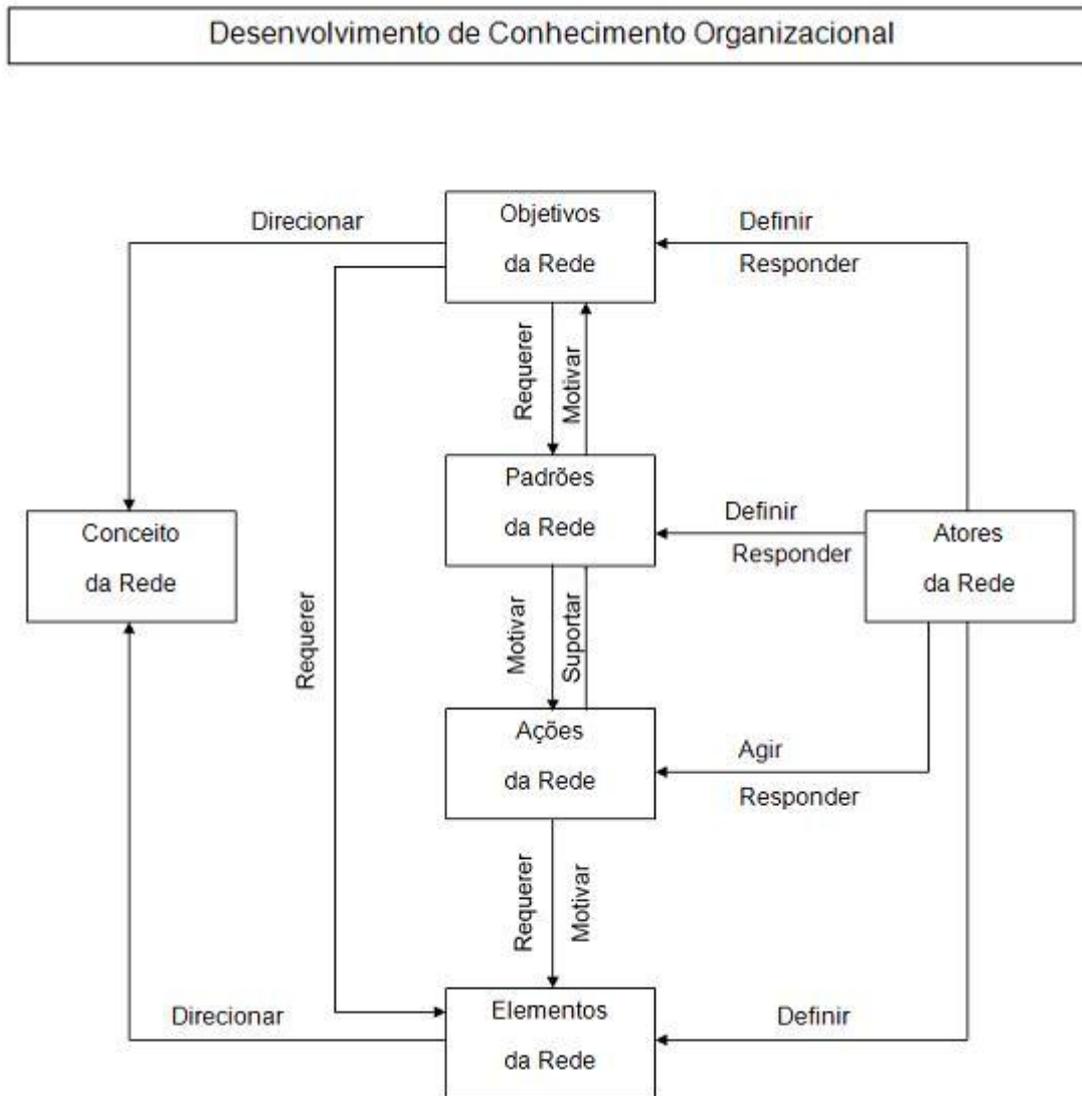
6.4 Elementos constitutivos da proposta

Os elementos constitutivos da proposta são de natureza conceitual e sistêmica. Para o presente estudo, a proposta de rede incluiu duas vertentes. A primeira de natureza conceitual, que embasa a pesquisa, concebeu: 1) os serviços ao usuário; e 2) os indicadores. A segunda de natureza sistêmica, que apresentou as etapas: 1) apoio tecnológico; 2) padrões e procedimentos; 3) perfis de grupos; e, 4) coordenação/gestão. Orientações amplas para viabilidade de operacionalização da rede se encontram mencionadas no decurso da narrativa.

Como elucidação justificativa, decidiu-se apresentar a *Enterprise Knowledge Development* (EKD), uma metodologia composta por seis modelos. A referida metodologia objetiva a captura de melhores práticas, o gerenciamento de mudanças e de regras do sistema, dentre outros propósitos. Para este estudo, foi utilizada a macrovisão metodológica voltada para a aprendizagem organizacional e para o gerenciamento do conhecimento organizacional.

Para se chegar aos elementos constitutivos da proposta, a reflexão partiu de leituras acerca do modelo de desenvolvimento do conhecimento organizacional, conforme figura 4.

Figura 4 – Desenvolvimento de conhecimento organizacional.



Fonte: (EKD, 2012). Disponível em: http://people.dsv.su.se/njs/ekd_method.html. (com adaptações)

6.4.1 Natureza conceitual

Com respeito à natureza conceitual, considerou-se para a presente proposta de pesquisa, a fundamentação teórica da área de serviços e produtos de informação. As mudanças advindas do novo paradigma da sociedade instituíram um marco em relação aos serviços. Os estudos realizados apontam para a atualização/renovação de conceitos ou para uma nova concepção, conforme diferentes fundamentações de autores da área.

As análises realizadas a partir da coleta de dados mostraram, claramente, as mudanças na prática diária das bibliotecas, enquanto coexistem a prestação de serviços tidos como “convencionais/tradicionais”, e a urgência por “serviços novos/atuais”, ou melhor, “contextualizados” para atender o novo perfil de usuário.

A realidade chegou. Em 2007, Cunha alertou que: “cada vez mais as bibliotecas estavam expandindo seus serviços para além de suas paredes e, para migrarem os seus recursos para os serviços informacionais baseados em ambiente *web*”.

Os estudos empreendidos sobre os cenários dos Estados Unidos e do Reino Unido mostram o avançado nível de maturidade da disponibilização de serviços e produtos em redes de bibliotecas universitárias, com uma infraestrutura governamental e de parcerias diversas extraordinárias. Sem sombra de dúvida, são outros contextos, além de anos a fio de investimentos científicos e tecnológicos para se chegar à oferta de tais recursos. No Brasil, não obstante, há iniciativas em bibliotecas universitárias, inclusive da amostra desta pesquisa, no âmbito dos serviços e produtos, mesmo sem as condições ideais para tanto.

Tem-se, então, como elementos para a composição da rede:

Quadro 6 – Elementos para composição conceitual da rede

Natureza	Elementos	Composição
Conceitual	Serviços ao usuário	Oferta de serviços e produtos da rede
	Indicadores	Avaliação

Fonte: Elaborada pela autora

De fato, a aplicação do Instrumento do Modelo de Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira, neste estudo, permitiu que se obtivessem resultados fundamentados sobre os serviços ao usuário e sua oferta, a partir dos levantamentos e das entrevistas com os SIBi integrantes da amostra, mediante o uso do grupo de indicadores indicados.

Quanto às conexões teóricas desta pesquisa sobre serviços ao usuário, ressaltou-se a dependência da eficiência da gestão da informação sobre serviços nos SIBi para a organização e produção de recursos informacionais que possibilitem transformações na

área de serviços com vistas à melhoria da oferta desses recursos. Nessa proporção, destacou-se a necessidade de aprofundar estudos no tema da gestão de serviços nesses ambientes de forma estruturada.

6.4.2 Natureza Sistêmica

Ao considerar a natureza sistêmica, contemplou-se a fundamentação teórica dos processos organizacionais. Incluiu-se como elementos norteadores: apoio tecnológico (infraestrutura da rede) para o suporte à rede; padrões e procedimentos (orientações/diretrizes) para o desenvolvimento das ações em rede; a análise de perfis dos grupos (*expertise*), considerando as bibliotecas dos SIBi integrantes; e, finalmente, a coordenação/gestão de rede (integração da rede) para adentrar na operacionalização propriamente dita.

Como elementos para a composição da rede de serviços e produtos de informação em SIBi, segue-se relação abaixo apresentada no Quadro 7:

Quadro 7 – Elementos para composição sistêmica da rede

Natureza	Elementos	Composição
Sistêmica	Apoio tecnológico	Recursos tecnológicos
	Padrões e procedimentos	Estrutura de apoio
	Perfis dos grupos	<i>Expertise</i> para a rede
	Coordenação	Gestão da rede

Fonte: Elaborado pela autora

Ou seja, esta abordagem sistêmica considera concepções de cunho teórico para a aplicação prática.

6.4.2.1 Apoio tecnológico

Silva Jr. (2007) realça que o desenvolvimento tecnológico torna possível um conjunto inteiramente novo de interações organizacionais mais distribuídas, desagregadas e flexíveis. O autor assevera que um dos principais fatores para o desempenho bem sucedido das redes de aprendizagem se baseia “na criação de um *pool* social de conhecimentos e informações que circulem entre seus membros”.

Johnson (2013) indica a *incubação de ideias* e o amplo debate de ideias com interações cada vez mais frequentes. Entende-se que quanto maior a quantidade de indivíduos discutindo sobre um tema, por conseguinte, mais ideias podem ser geradas e mais oportunidades de inovação podem surgir.

Tais assertivas relevam o apoio tecnológico para a concepção de uma rede colaborativa.

O fato de as bibliotecas dos SIBi se encontrarem dispersas geograficamente implica na necessidade de apoio tecnológico para integrá-las, como também para viabilizar a transferência de informação e de conhecimento em rede:

- Conteúdo: o ponto focal da rede é o compartilhamento de informações entre as bibliotecas do SIBi com vistas ao incremento na área de serviços e produtos ao usuário. Para viabilizar a transferência de conhecimentos, considerou-se para a rede uma vertente no âmbito das ideias, com um espaço dedicado ao debate teórico-científico e prático acerca da temática dos serviços e produtos de informação.
 - Para a configuração da proposta, então, foi incluído um espaço virtual dedicado aos fluxos de informações sobre serviços e produtos entre as bibliotecas do SIBi onde se propicie o aprendizado coletivo. A partir dos estudos referidos, e das trocas realizadas, parte-se para a concepção e validação das ideias. A análise de viabilidade e o projeto conceitual (etapa inicial) e o projeto detalhado (etapa final). Este espaço denominou-se Espaço de Debate Colaborativo (EDC);
 - O Espaço de Trabalho Colaborativo (ETC) avança com a execução dos respectivos projetos de serviços, incluindo etapas desde o

planejamento até a produção e o lançamento dos serviços nas bibliotecas universitárias;

- Infraestrutura para desenvolvimento de serviços: recursos tecnológicos para o desenvolvimento de novos serviços disponibilizados em rede. Trata-se do Núcleo de Tecnologia e Inovação (NTI);
- Infraestrutura para integração da rede: o fato de cada SIBi contar com presença *em website* específico da universidade à qual está vinculado, favorece a implantação da rede virtual, caso venha a ser articulada. O Núcleo de Suporte Operacional (NOS) prevê esse apoio tecnológico.

6.4.2.2 Padrões e procedimentos

Por mais que a característica de flexibilização seja contemplada com relação aos compartilhamentos entre os atores de uma rede colaborativa, certos padrões e procedimentos se fazem requeridos. Tal medida visa assegurar que o fluxo de informação seja transformado em conhecimento explícito, e este seja disseminado aos demais participantes da rede para a melhoria dos serviços nas bibliotecas universitárias, atendendo às condições previstas de reciprocidade.

Nesse sentido, Gulati (1999) destaca que os relacionamentos e contatos são os ativos que a organização possui. Da mesma forma, o são as relações que a organização possui com outras instituições. Todos eles considerados recursos de rede. Finaliza afirmando que maiores recursos de rede significam maior potencial em estabelecer outras parcerias e inclusive, novas redes, agregando valor.

De certo modo, a participação em uma rede envolve o desenvolvimento de habilidades e competências administrativas por parte de cada instituição envolvida. (GULATI, 1999). Sob a ótica da gestão, obviamente o fato de possuir capacidade administrativa para trabalhar em rede impele a organização a desenvolver o conhecimento no âmbito interno. Logo, a constante atividade de colaboração em rede estimula novas capacidades e especialidades.

Entende-se que a área de coordenação de uma rede colaborativa possa desenvolver os padrões e procedimentos necessários que permitam flexibilidade para

facilitar a produção de ideias e ações em rede. Trata-se do Núcleo Integrador Coordenador (NIC).

6.4.2.3 Perfis de grupos

A linha inicial da estrutura pré-concebida foi dedicada aos serviços e produtos. Logo, o eixo central da proposta de rede é o Núcleo de Serviços e Produtos (NSP), onde se prevê estudos teórico-práticos. Esse núcleo, então, seria composto por grupos de serviços e produtos, onde se desenvolveriam estudos para aprendizado coletivo, e trabalhos, para aplicação posterior nas bibliotecas do SIBi que tiverem interesse em implementar os serviços desenvolvidos em rede.

Por que se pensar em perfil de grupo? Os atores principais da rede são as bibliotecas do SIBi. Entende-se que ocorre a especialização de atividades em diferentes bibliotecas, logo, preteceu-se, a partir das análises realizadas no levantamento de dados deste estudo, observar atuações em áreas especializadas de serviços e (ou) produtos, por parte de cada unidade de informação. O fato de considerar competências de destaque possibilita avanços mais rápidos em toda a rede quanto aos estudos em questão. O recurso do *benchmarking*, por exemplo, pode ser aplicado para que outras bibliotecas sejam beneficiadas, sem necessidade de retrabalho. Trata-se, de fato, da efetivação do trabalho colaborativo.

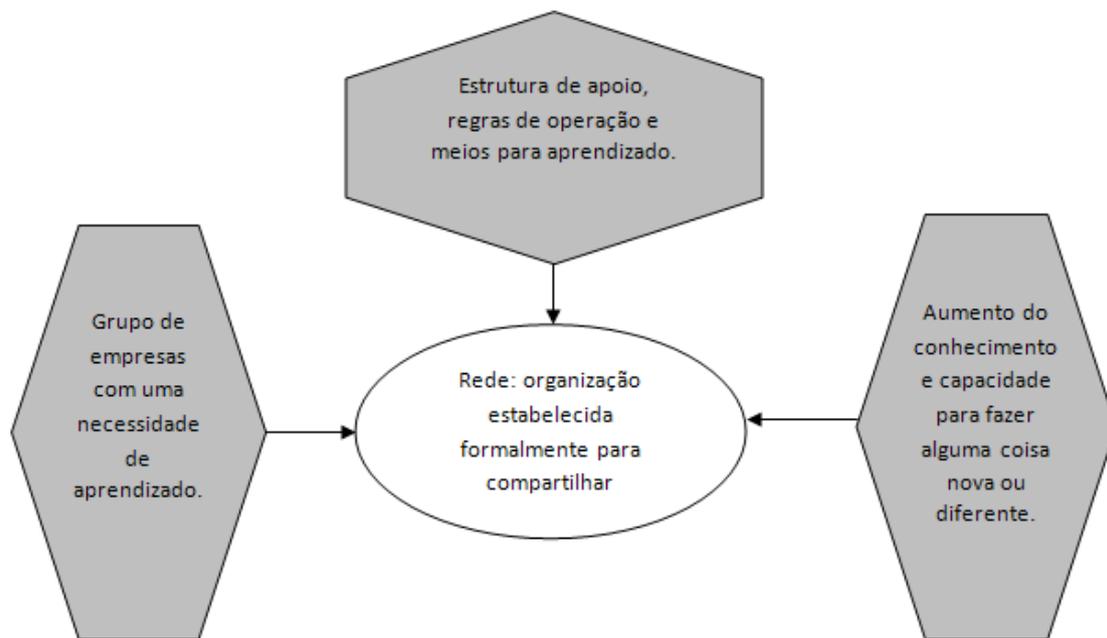
Johnson (2013) comentou no 5º Congresso Internacional de Inovação, ocorrido em Porto Alegre, em 2012, que: “ideias extraordinárias levam tempo para crescer, amadurecer, evoluir e se transformar”. Por isso, advogou, ele: “deve-se permitir que outros construam sobre suas ideias, então, empreste, recicle, invente”.

6.4.2.4 Coordenação

As habilidades necessárias para o desenvolvimento de serviços e produtos de informação possuem em sua ordem a natureza tácita, portanto faz-se necessário que os vínculos entre os gestores e atores envolvidos sejam fortes e bem articulados pela coordenação de todo o processo. Trata-se, então, da aquisição de aprendizado sobre a área de serviços e produtos de informação no segmento da biblioteca universitária.

Nessa linha de pensamento, a rede colaborativa de aprendizado pode ser compreendida como um grupo de unidades informacionais com uma necessidade comum de aprendizado, que passa a se reunir com o objetivo de compartilhar informações que resultem em aumento do conhecimento e da capacidade para fazer algo novo ou de maneira diferente. Para isso, elas criam, formalmente, uma estrutura de apoio e definem regras para a atuação em rede. (TEIXEIRA; GUERRA; GHIRARDI, 2005)

Figura 5 – Elementos básicos de rede de aprendizado



Fonte: Figura adaptada de Bessant e Tsekouras (1999) por Teixeira, Guerra e Ghirardi (2005).

6.4.3 Ponderações acerca da operacionalização

Para a configuração da proposta de rede colaborativa de aprendizado sobre serviços ao usuário, ponderou-se sobre alguns passos para a etapa de operacionalização:

- Implantação da rede de aprendizado: identificação e mobilização das bibliotecas interessadas em participar da rede. A utilização das ferramentas organizacionais de diagnóstico e de *benchmarking* (com indicadores de desempenho e com práticas organizacionais e tecnológicas utilizadas),

permite conhecer as áreas de serviços das bibliotecas integrantes do SIBi, no sentido de realizar compartilhamentos. Logra-se, por conseguinte, sensibilizar e conscientizar as bibliotecas universitárias para a necessidade de aprendizado individual e coletivo, a partir do diagnóstico obtido quanto à situação das unidades integrantes da rede. Com os resultados do *benchmarking*, torna-se visível os benefícios que podem advir para a melhoria dos processos, serviços e produtos, bem como de planos de ação para o alcance e a manutenção de desempenho desejado.

- Implantação de espaço social de colaboração: canal instituído para interação com um universo mais amplo de interlocutores (docentes, discentes, funcionários, e parceiros) no intuito de: compreender demandas e anseios, receber críticas e sugestões, promover pesquisas acerca de lançamento de serviços e produtos, instituir avaliações periódicas, por parte do público que utiliza as bibliotecas universitárias. Isso requer meios adequados para o desenvolvimento de fluxos de informação, processamento da comunicação e gerenciamento da informação no espaço social.

Johnson (2011) destaca a relevância de uma estrutura organizacional que promova o fluxo de conhecimento, evitando inibições nas participações efetivas, portanto, adverte sobre a necessidade de um processo motivacional integrado na rede. Ressalta, ainda, a maneira de como as empresas estão internalizando o conhecimento do mundo exterior via mediação e formação de associações, parcerias, consórcios, cooperativas, etc. Para tanto, o papel da gestão é de fundamental relevância no sentido de conduzir efetivamente os processos para a disseminação do conhecimento nas redes.

- Planejamento operacional da rede de aprendizado: inclui a definição de instrumentos e métodos gerenciais a ser utilizados para que o SIBi possa planejar, decidir e direcionar as ações para a rede de aprendizado. Inclui diretrizes para o processo de internalização de melhores práticas acerca dos serviços e produtos de informação das bibliotecas universitárias. A correta análise dos aspectos organizacionais e informacionais constitui um elemento básico para que a rede explore toda a potencialidade de seu formato organizacional e de sua natureza colaborativa, portanto, dentre os fatores a

considerar estão: apoio ao grupo de coordenação da rede e apoio às ações da rede.

- Operacionalização da rede de aprendizado: concluída a fase acima exposta, a rede pode ser efetivada, e a partir desse momento, institui-se a gestão contemplando a disponibilização de procedimentos, coordenação, manutenção da rede, etc. (BESSANT, J.; TSEKOURAS, G., 1999).

Para visualização da configuração de uma rede de serviços e produtos, incluindo essas etapas com seus elementos constitutivos e meios para consolidação, apresenta-se:

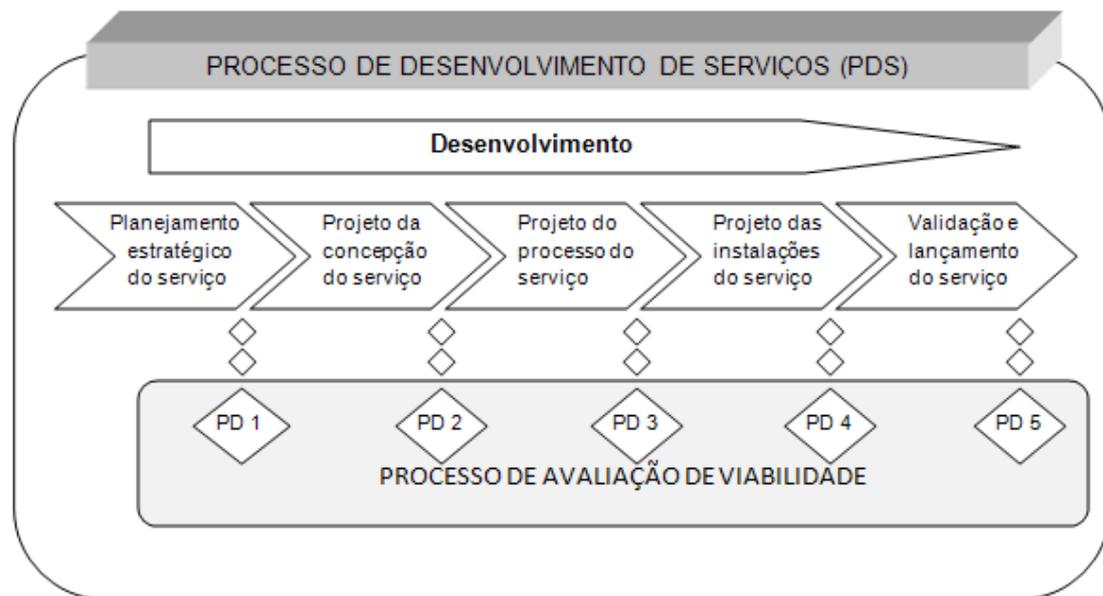
Quadro 8. Elementos para composição operacional da rede

Etapas	Elementos	Meios
Implantação da rede de aprendizado	Motivação para mobilização	Coordenação da Rede
Implantação de espaço social de colaboração	Canal para fluxos de informação	Portal como <i>locus</i> da rede
Planejamento da operação da rede de aprendizado	Reflexão	Espaço na rede para debates conceituais e para trocas de ideias
Operação da rede de aprendizado	Ação	Espaço na rede para experimentação via realização de trabalhos

Fonte: Elaborada pela autora.

Aponta-se para uma orientação voltada à gestão de serviços. Na literatura, várias abordagens discorrem acerca dos processos de desenvolvimento de serviços. Menciona-se o Programa de Desenvolvimento de Serviços (PDS) que inclui: planejamento estratégico, projeto da concepção, projeto do processo do serviço, projeto das instalações, validação e lançamento de serviço. Em geral, programas com tal finalidade costumam utilizar informações sobre os serviços prestados para possibilitar avaliações com o propósito de analisar a viabilidade de criação de novos serviços. Os métodos e os recursos necessários para a obtenção de informação consolidam os Programas de Desenvolvimento de Serviços (PDS) que se conectam com as práticas na área de serviços.

Figura 6 – Processo de Desenvolvimento de Serviços

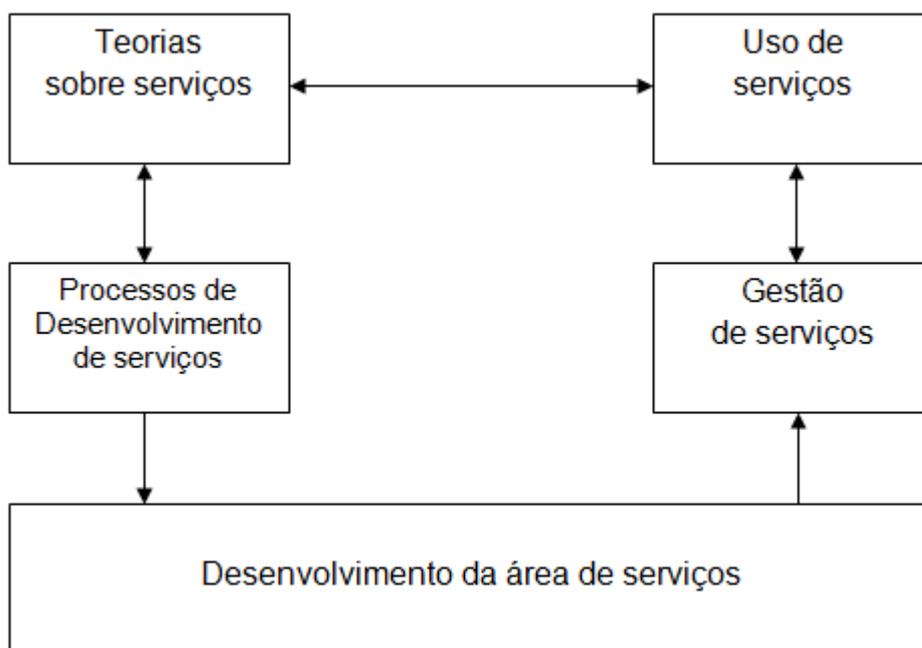


Fonte: (SHOSTACK, 1984b apud MELLO *et al.*, 2010).

6.5 Detalhamento da proposta

Antes de proceder com o detalhamento da proposta de rede colaborativa, cabe apresentar as conexões que interligam a teoria com a prática para o desenvolvimento da área de serviços nessas duas vertentes.

Figura 7 – Conexões teórico-práticas para a área de serviços



Fonte: Elaborada pela autora

Segue-se o detalhamento da proposta de configuração de rede. Conforme mencionado anteriormente, o eixo principal da proposta de rede colaborativa é o desenvolvimento da área de serviços mediante abordagem teórico-sistêmica, com viabilidade de aplicação futura.

Para estabelecer um Núcleo de Desenvolvimento de Serviços e Produtos (NSP), após análises empreendidas com as leituras realizadas, chegou-se a conclusão que a estrutura da rede deve girar em torno de Grupos de Serviços e Produtos (GSP). Isto é, grupos estabelecidos por temas de interesse do SIBi para estudos e desenvolvimento de serviços e produtos.

O entendimento se efetiva mediante um exemplo. Uma biblioteca setorial de um campus avançado, em questão, ora denominada biblioteca A, manifesta-se interessada em coordenar um determinado GPS, congregando ações na rede sobre “estudos de usuários”. Tratando-se de uma rede de colaboração, outras bibliotecas aderem a esse GPS com vistas a debater sobre a temática e a desenvolver algum projeto para o SIBi. Obviamente, padrões e procedimentos básicos devem ser instituídos previamente pelo gestor e integrantes no sentido de apoiar tais ações.

Apenas a título de ilustração, estas são algumas das áreas de desenvolvimento de serviços e produtos de interesse no momento: serviço de descoberta de recursos bibliotecários, uso de recursos da *web* 2.0, serviço de referência virtual, publicação de *e-books*, dentre outras.

No âmbito da configuração da estrutura da rede, a cada Núcleo de Desenvolvimento de Serviços e Produtos (NSP), associam-se dois espaços colaborativos: Espaço de Debate Colaborativo (EDC) e Espaço de Trabalho Colaborativo (ETC), onde se prevê, respectivamente, realização de estudos teóricos e compartilhamentos, e ações de trabalho para viabilizar a oferta de serviços e produtos nas bibliotecas.

A propositura do EDC é a de fomentar o debate em fórum sobre determinado assunto ao nível teórico, consolidando as bases conceituais da área de serviços. O processo de transferência de conhecimento em organizações, e neste caso, entre bibliotecas de SIBi, pode ocorrer, em maior incidência, através de processos de conversão e assimilação, incluindo a conversão do conhecimento tácito para o formal, e a transferência individual e coletiva. (NONAKA; TAKEUCHI, 1995) Mecanismos de conversão e transferência incluem a socialização, a articulação, a combinação e a internalização. Examinando a literatura sobre processos de criação e transferência de conhecimento, pode-se dizer que se trata de um processo de mudança.

Para Ferreira (2005), a “comunicação interpessoal ganha nova dimensão”. A autora apontou:

o acesso fácil a profissionais e/ou especialistas nos mais variados ramos, bem como as trocas de experiências de modo rápido, ágil, informal, democrático e desvinculado de padrões hierárquicos (via correio, grupos de discussões e quadros de avisos eletrônicos) tem revalorizado a busca de informação diretamente junto a "especialistas". (FERREIRA, 1995).

A literatura aponta diversas óticas de autores para o processo de elaboração do projeto e a implementação, conforme segue, no Quadro 9 – Teorias para elaboração de projeto e implementação. Observa-se a sequencia de todas as fases teóricas e práticas, desde a etapa da discussão de uma ideia até o lançamento de um serviço ou produto (EDC e ETC).

Quadro 9 – Teorias para elaboração de projeto e implementação

Autor	Fases									
	Elaboração do Projeto					Implementação				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Watton (1969)	Ideia	Seleção	Avaliação	Desenvolvimento		Testes	Introdução no mercado			
Back (1983)	Estudo de viabilidade	Projeto preliminar	Projeto detalhado			Revisão e testes	Planej. produção	Planej. mercado	Planej. consumo	Planej. obsolescência
Vincent (1989)	Ideia	Estudo de viabilidade	Modelo de laboratório	Desenvolvimento	Eng. de produção	Testes	Produção	Lançamento		
Wheelwright e Clark (1992)	Definição do projeto	Organização e designação de pessoal	Liderança e gestão de projeto			Solução de problemas, testes e prototipagem	Análise crítica e controle de alta direção	Correções em tempo real e meio curso		
Rosenthal (1992)	Validação da ideia	Projeto conceitual/viabilidade	Especificação e projeto			Validação da préprodução	Produção distribuíção	Pós-graduação		

Fonte: MELLO (2010).

O ETC consiste em um Espaço de Trabalho Colaborativo onde as bibliotecas do SIBi podem se predispor para atuar em conjunto, e em rede, com vistas ao desenvolvimento de serviços e produtos. Um exemplo pode ser a reunião de quatro bibliotecas interessadas em desenvolver um projeto de serviço de referência virtual, considerando o aporte teórico-conceitual a ser debatido em EDC, e a atuação prática no ETC.

Ao Núcleo de Comunicação e Relacionamento (NCR) incumbências importantes foram previstas. No campo da Comunicação, inserem-se: comunicações digitais e convencionais com as demais mídias, além dos compartilhamentos de resultados dos trabalhos e pesquisas desenvolvidos pelos integrantes e parceiros tanto no EDC quanto no ETC. Ademais, o aumento da visibilidade das bibliotecas integrantes por meio: de

programas e de projetos em desenvolvimento e realizados na rede, e da divulgação de sua produção científica sobre serviços e temas correlatos, também é função do NCR.

Interessante citar que a divulgação feita pela SCONUL tem por propósito informar os seus membros sobre as atividades de compartilhamento de serviços, colaborações e desenvolvimento potencial de serviços, além de elaborar *briefings* para informar os debates políticos sobre compartilhamento eficiente de serviços nos governos do Reino Unido e do Parlamento (THE SOCIETY OF COLLEGE, 2012).

No NCR, agrega-se a gestão de relacionamento entre as bibliotecas do SIBi, no sentido de auxiliar o Núcleo Integrador Coordenador nas atividades motivacionais para adesão e manutenção dos integrantes nas atividades (teóricas e práticas) da rede.

Como foi mencionada a questão do relacionamento, cabe tratar do Núcleo de Parcerias Institucionais (NPI). Foi estudada, durante a revisão de literatura desta pesquisa, a ampla rede de rede existente tanto nos Estados Unidos quanto no Reino Unido, no entanto a realidade brasileira é outra como abordado. Tanto os governos, quanto as empresas, órgãos de fomento, instituições financeiras, centros de pesquisa, grupos diversos de organizações de outros países, redes sociais, associam-se aos programas e projetos das universidades nesses países. A realidade brasileira é outra. Destaca-se a questão da diferença quanto à cultura organizacional. Urge empreender mudanças para o crescimento da área como um todo. No caso da área dos serviços, as bibliotecas universitárias devem repensar novas formas de parceiras institucionais mais arrojadas, por que não? Opções como o estabelecimento de relações com prestadores de serviços compartilhados, e com grupos de bibliotecas regionais e consórcios, além de grupos internacionais e externos ao contexto da Educação Superior para compartilhar experiências, coordenar o desenvolvimento e a operação de compartilhamento de serviços em rede de bibliotecas do SIBi.

Observou-se, também, nos estudos feitos sobre as bibliotecas universitárias nesses países, que além de suporte tecnológico fornecido por instituições parceiras, identificam-se vários outros tipos de apoio e recursos. O propósito maior é suprimir lacunas, corrigir falhas, alterar padrões que já não atendem, readequar procedimentos, empreender ações de melhoria, etc.

O Núcleo de Tecnologia e Inovação (NTI) lida com o aspecto tecnológico voltado para serviços e produtos, estão incluídos: o *e-learning*, o desenvolvimento de objetos e conteúdos digitais (inclusive de acesso aberto), e as tecnologias de uso em serviços. Neste âmbito da inovação, estudos e pesquisas com vistas ao desenvolvimento de novas ideias para a área de serviços e produtos são essenciais.

O Núcleo de Suporte Operacional descerra os assuntos tecnológicos enquanto se ocupa do suporte à rede com sua infraestrutura digital.

Como dito anteriormente, os assuntos de planejamento e organização da rede devem estar sob orientação de um Núcleo Integrador Coordenador (NIC) para que se possa manter uma dinâmica comunidade de estudo e prática. Como a concepção é a de uma rede colaborativa, estimula-se a formação de grupos espontâneos para que desenvolvam estudos, realizem trabalhos conjuntos e utilizem o compartilhamento de serviços sob a égide dessa rede.

Ao NIC pode ser atribuído o acompanhamento da evolução da área de serviços quanto às questões de colaboração em rede, por isso se mencionou a importância de esse núcleo atuar como promotor das ações e motivador das formas de colaboração. Na literatura, tem se feito menção de que o trabalho realizado por grupos em rede deve estimular um ambiente colaborativo com recomendação de compartilhamento da informação e, inclusive, incentivando entretenimento no labor.

Com a identificação dos interesses dos grupos por serviços, torna-se importante fomentar: estudos, formação e desenvolvimento de competências, produção de serviços, autoria colaborativa dos resultados de pesquisas e das práticas, e os compartilhamentos de dados, informações e conhecimento.

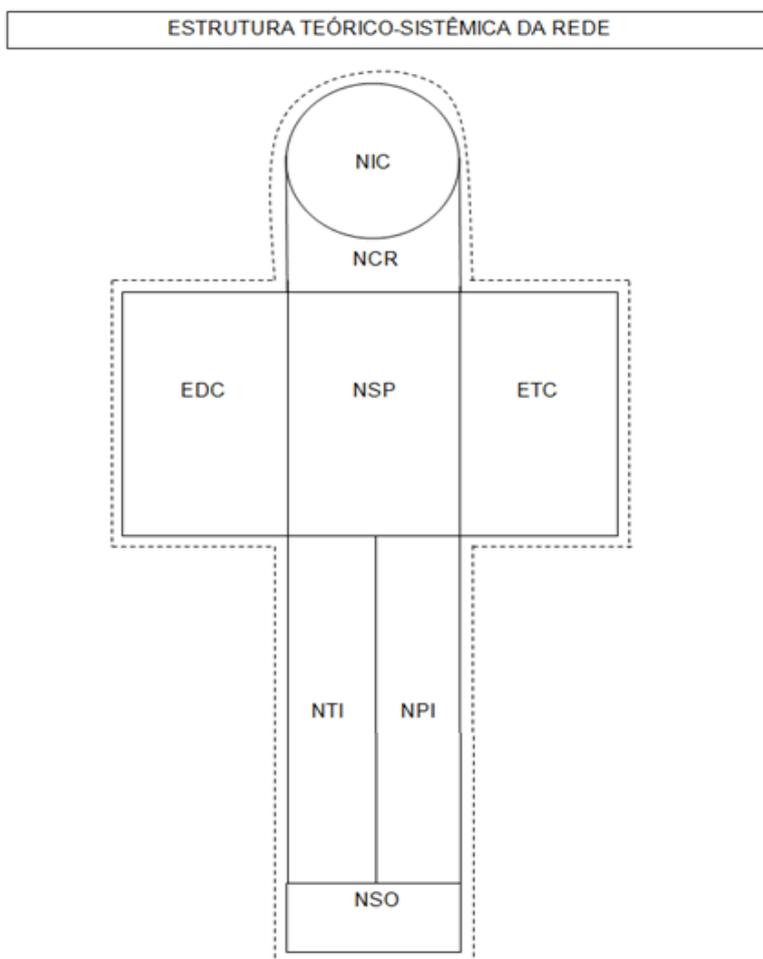
Enfim, espera-se que ocorram várias formas de colaboração, incluindo as parcerias com outros SIBi's, fornecedores de recursos e com a comunidade de forma geral, contanto, sobretudo, com apoio ao desenvolvimento das habilidades de governança, integração e compartilhamento de serviços, contribuindo, assim, para a evolução da área de serviços.

Ressalta-se que a gestão de serviços, a gestão de bibliotecas, e a gestão de redes estão interligadas. A ligação entre a gestão e a rede organizacional é estreita. Conectar

relacionamentos interorganizacionais com boa aplicação de recursos e comprometimento de colaboração em rede propiciam, de fato, avanços na área em questão, levando redes de bibliotecas ao aprendizado organizacional continuado com o desenvolvimento de novas competências.

Segue a figura 8 com a representação da “Estrutura teórico-sistêmica da rede colaborativa”:

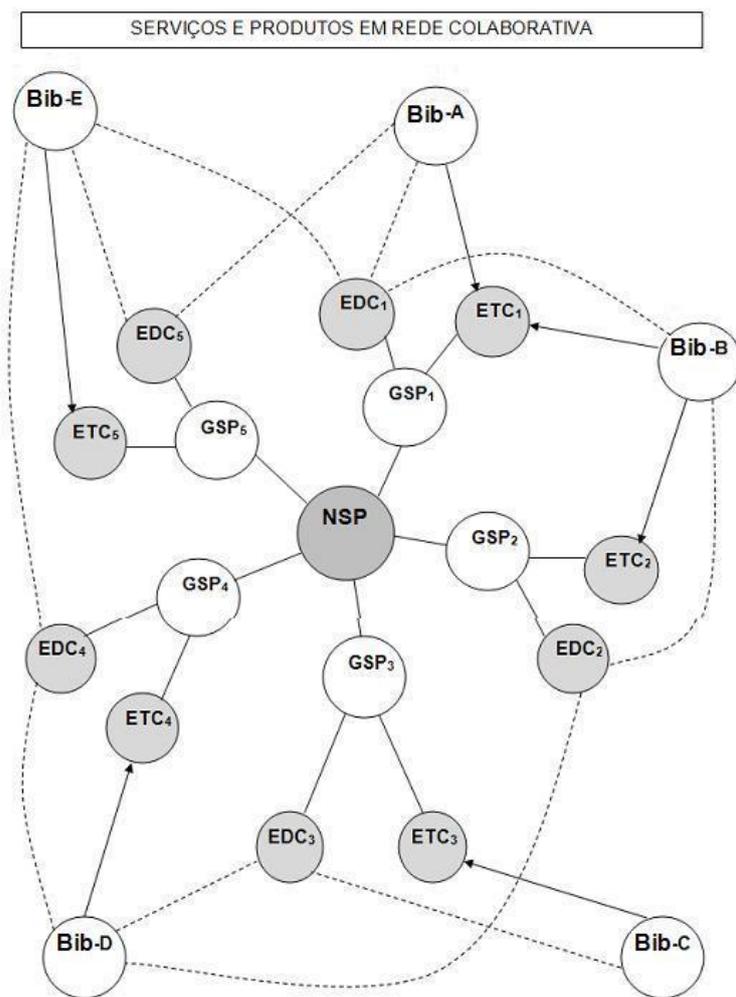
Figura 8 – Estrutura teórico-sistêmica da rede colaborativa.



NIC	Núcleo Integrador Coordenador
NCR	Núcleo de Comunicação e Relacionamento
NSP	Núcleo de Desenvolvimento de Serviços e Produtos
EDC	Espaço de Debate Colaborativo
ETC	Espaço de Trabalho Colaborativo
NTI	Núcleo de Tecnologia e Inovação
NPI	Núcleo de Parcerias Institucionais
NSO	Núcleo de Suporte Operacional

Fonte: Elaborada pela autora

Figura 9 – Serviços e produtos em rede colaborativa.



NSP	Núcleo de Desenvolvimento de Serviços e Produtos
GSP	Grupos de Desenvolvimento de Serviços e Produtos
EDC	Espaço de Debate Colaborativo
ETC	Espaço de Trabalho Colaborativo
Bib	Biblioteca do Sistema Integrado de Bibliotecas

Fonte: Elaborada pela autora.

6.6 Resultados esperados

Espera-se com esta pesquisa que possam ocorrer avanços na área de serviços ao usuário em bibliotecas de universidades brasileiras, mediante uma proposta teórico-sistêmica inovadora e factível, onde seja viável integrar as biblioteca dos SIBi da amostra no conceito de rede colaborativa.

Na concepção da proposta consta o Processo de Desenvolvimento de Serviços (PDS) que permite contribuir para a definição de uma estrutura em rede como ambiente de colaboração entre as bibliotecas universitárias e atores envolvidos.

Fez-se necessário identificar tanto serviços e produtos prestados pelos sistemas integrados, quanto os elementos relativos à oferta desses recursos. Logrou-se obter tais conhecimentos através de análises realizadas junto aos SIBi, por meio da avaliação feita com o Instrumento de Avaliação de Bibliotecas Universitárias Brasileiras, e das análises das percepções dos gestores desses sistemas, consolidadas em Discurso do Sujeito Coletivo.

Entende-se, ainda, que essa propositura possibilite desenvolver um espaço apropriado para a ocorrência de fluxos informacionais nesse ambiente com o propósito maior de gerar conhecimento e promover aprendizado colaborativo. E, finalmente, que possa ser replicada para outras redes de bibliotecas universitárias.

7 Análise de dados

“Depois que conhece uma nova idéia, a mente do homem nunca pode voltar a suas dimensões originais”.

Oliver Wendell Holmes Jr.

7.1 Análises para a proposta de pesquisa

A análise dos dados a partir da coleta realizada foi correlacionada com os objetivos, constante no quadro 10, possibilitando visualizar a resposta à questão de pesquisa:

Quadro 10 – Análise dos dados e Objetivos da pesquisa

Análise dos dados	Objetivos da pesquisa
Levantamentos em <i>sites</i> das instituições de ensino (IES) da amostra	Levantar os serviços ofertados aos usuários de bibliotecas da amostra
Análises dos dados das entrevistas realizadas	Identificar elementos relativos aos serviços ao usuário considerando a oferta por parte das bibliotecas da amostra

Fonte: Elaborada pela autora.

7.1.1 Levantamentos dos dados das IFES da amostra em *websites*

A partir da seleção da amostra das universidades brasileiras, foram relacionados os SIBi disponibilizados via portais na Internet e foram listados os produtos e serviços prestados.

Entende-se que não havia motivo para o anonimato das instituições, por se tratarem de dados de domínio público e, portanto, eles foram apresentados de forma explícita. Assegura-se, inclusive, que ao acessar os *websites* seria possível a constatar a origem dos referidos dados. Em função de todas as bibliotecas oferecerem um leque de produtos e serviços, e de os resultados desse levantamento trazer visibilidade para a área

de serviços, em nada acarretaria, senão na divulgação de informações, e sobretudo, acerca de novos serviços prestados.

As informações coletadas com o levantamento realizado se encontram no apêndice B (Quadro de produtos e serviços divulgados nos websites da amostra).

A seguir, considerações acerca das análises feitas.

1. Com respeito à facilidade de acesso, nos *websites* das universidades, aos serviços dos SIBi, observa-se que o usuário pode estar acessando as informações, variando de 02 a 04 passos (ou cliques). Entende-se que poderia ser disponibilizado acesso mais rápido. A maioria dos produtos e serviços tradicionais se encontra divulgada nos websites, distribuídos por tipo de recurso, divergindo muito pouco quanto a isso, estando apresentados em áreas/abas, de 02 a 04 também, com essa incidência: serviços (3), serviços e pesquisa (1), produtos e serviços (1), produtos (1), periódicos eletrônicos (1), publicações (1), bases de dados (2), bibliotecas digitais (1), bibliotecas virtuais (2), recursos (1).

Quadro 11 – Acesso aos serviços via *website*

Universidades	Caminhos	Quantidade de passos	Quantidade de abas
UnB	UnB/Biblioteca Central/Serviços	03	04
UFRJ	UFRJ/Bibliotecas/Link para o SIBi-UFRJ	03	03
UFRGS	UFRGS/Bibliotecas/Bibliotecas da UFRGS/Serviços	04	02
UFPA	UFPA/Biblioteca/Sistema de Biblioteca	02	02
UFBA	UFBA/Pesquisa/Sistema de Bibliotecas	03	03

Fonte: Elaborado pela autora.

2. Com respeito a outros serviços divulgados nos websites, destacam-se: Biblioteca Digital e Sonora (BDS)/SIBi-UnB, conheça e opine sobre nossos serviços de pesquisa em teste/SIBi-UFRJ, divulgação de diversos recursos, como: ResearchGate (rede profissional para cientistas e pesquisadores), mecanismo online para referências, etc./SIBi-UFRGS, sistema Fichat:

elaboração de ficha catalográfica com prazo de 72h/SIBi-UFPA, e divulgação das bibliotecas e dos serviços (como exposições), em vídeos do YouTube/SIBi-UFBA. Novas tendências internacionais começam a ser amplamente divulgadas e acredita-se que a médio prazo, as bibliotecas brasileiras estejam implementando serviços e produtos contextualizados à atual conjuntura e demandas que já começam a ser sentidas.

3. Sobre a presença em redes sociais, apareceu divulgada em três SIBi, da seguinte forma: Facebook (2), Twitter (2), Blog (2) e YouTube (1). Entretanto, observou-se, há época do levantamento, certa falta de frequência com respeito à manutenção do recurso com informações constantes. A ausência de regularidade transmite uma série de percepções por parte dos usuários, (como por exemplo: falta de compromisso e/ou de relevância, etc), que são desfavoráveis para as bibliotecas. Sugere-se que não sejam utilizados tais recursos sem um planejamento prévio de *layout* e conteúdo, como também de disponibilização de pessoal para a atualização diária.

7.1.2 Análises dos dados das entrevistas

O processo de documentação de dados compreendeu duas etapas: 1) a gravação dos dados; 2) a edição dos dados (transcrição). Como produto desse processo, foram obtidos textos com conteúdo para procedimento interpretativo.

Com respeito à gravação de dados, há vantagens e desvantagens. Dentre as vantagens, pode-se dizer que há modernas tecnologias de áudio que permitem gravações de boa qualidade, com equipamentos portáteis de fácil acesso, além de a barreira da gravação ainda existir, a difusão desse recurso no cotidiano das pessoas, tem minimizado essa desvantagem. Por outro lado, ainda há entrevistados que se intimidam com a presença do gravador. Uma preocupação do entrevistador deve ser a de procurar deixar o respondente à vontade para que as respostas fluam com naturalidade durante o momento da gravação.

As gravações foram realizadas pela pesquisadora, com a anuência dos entrevistados. Cada gestor foi entrevistado individualmente em seu ambiente de trabalho, na IFES respectiva, com agendamento prévio e confirmação de visita.

Sobre a transcrição, deve-se ter o cuidado para que a conversão da informação de áudio para texto seja o mais fidedigna possível; isso é fundamental para a correta análise dos dados. Existem várias técnicas de transcrição disponíveis que diferem em relação ao nível de exatidão da extração.

As transcrições foram realizadas por profissional que atua no ramo. A pesquisadora liderou, no passado, por oito anos, equipe de transcritores, portanto, o referido trabalho foi realizado por profissional competente e de confiança. Ocorrendo, portanto, a segurança da realização da transcrição.

Como apresentado anteriormente, o roteiro de entrevistas contemplou duas partes: 1) questões do grupo de indicadores: “Serviços ao usuário”, do Instrumento de Avaliação da Biblioteca Universitária, e, 2) questões abertas formuladas pela pesquisadora para obtenção da ótica dos gestores sobre subtemas da área de serviços de interesse do presente estudo.

Para a interpretação dos dados, a pesquisa qualitativa recorre à codificação do material ou à categorização, isto é, duas metas opostas que atendem a diferentes abordagens. A pesquisadora voltou a ouvir as gravações para proceder com a análise dos dados nas duas partes do roteiro da entrevista. Houve necessidade de reconstrução da estrutura do texto com redução do texto original.

A análise qualitativa de conteúdo analisa pontos de vista subjetivos coletados com entrevistas semiestruturadas. Usualmente, utiliza-se dos seguintes procedimentos: “abreviação da análise, análise explicativa, e estruturação formal do conteúdo”. As limitações, em geral, ocorrem devido à categorização que “pode obscurecer a visão acerca dos conteúdos”, portanto, pode não alcançar níveis mais profundos de análise.

A fundamentação teórica da análise do discurso é o “construcionismo social”. Preocupa-se com a elaboração da realidade social nos discursos sobre determinados objetos ou processos. Combina procedimentos analíticos linguísticos com análise de processos de conhecimento e construções (MENDES et al., 2012).

Nesta etapa, foi mantido o anonimato das IFES respondentes.

7.1.2.1 Grupo de Indicadores “Serviços ao usuário”

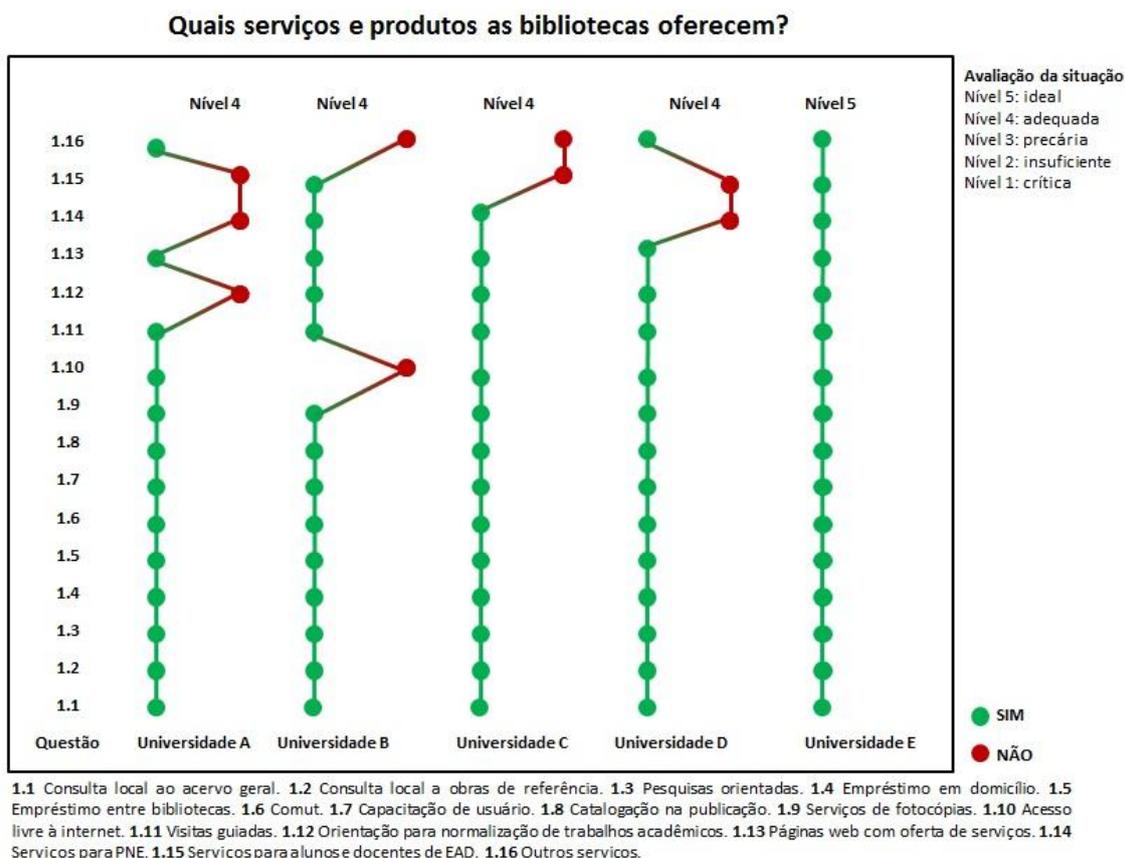
Em função de o roteiro de entrevista contemplar grande quantidade de serviços, para a análise dos dados foram destacados os aspectos relevantes para a pesquisa.

Apresenta-se o roteiro de entrevista realizado junto às gestoras, de forma sintética.

Questão1: As bibliotecas (BB) oferecem todos os serviços e produtos indicados?

- 1.1 Consulta local ao acervo geral
- 1.2 Consulta local a obras de referência
- 1.3 Pesquisas orientadas/total e tipo de usuário
- 1.4 Empréstimo em domicílio, reserva, devolução
- 1.5 Empréstimo entre bibliotecas
- 1.6 Comutação bibliográfica
- 1.7 Capacitação de usuários
- 1.8 Catalogação na publicação dos trabalhos produzidos na IES
- 1.9 Serviços de fotocópias
- 1.10 Acesso livre à internet para usuários
- 1.11 Visitas guiadas
- 1.12 Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos
- 1.13 Páginas web com oferta de serviços
- 1.14 Serviços para pessoas com necessidades especiais
- 1.15 Serviços para alunos e docentes de cursos à distância
- 1.16 Outros serviços (prescindíveis): disseminação seletiva, tradução de resumos, elaboração de resumos, etc.

Figura 10 – Serviços e produtos ofertados pelos SIBI's da amostra



Análise da Questão 1:

Obeve-se como resultado a esta questão, de que os cinco sistemas integrados de bibliotecas da amostra apresentam situação: adequada, quatro (4), e ideal, um (1) com respeito à oferta de serviços e produtos convencionais, conforme relacionado acima. Apesar desse resultado satisfatório, alguns itens não foram contemplados por algum(ns) dos sistemas integrados de bibliotecas. Passa-se a narrar e comentar tais lacunas.

O item 1.10 trata do acesso livre à internet, ou seja, da disponibilização de espaço (sala didática ou laboratório) para uso de microcomputadores em rede online. A resposta negativa de um dos sistemas de bibliotecas foi justificada pela falta de espaço físico para a viabilização do referido serviço. Destaca-se a importância de salas didáticas e de laboratórios de informática em bibliotecas universitárias tanto para os treinamentos e as capacitações realizados pelos próprios bibliotecários aos seus usuários, quanto pela necessidade de realização de estudos e de trabalhos acadêmicos por parte dos discentes e docentes nas unidades de informação dessas universidades.

Entende-se que dentre as ações de inclusão social das bibliotecas de universidades federais brasileiras esteja englobada a inserção digital no tocante ao acesso aos recursos tecnológicos e informacionais. Ademais o movimento de acesso aberto tem promovido o uso de repositórios digitais para o amplo compartilhamento de informações. De tal modo, urge que as referidas universidades supram as necessidades de infraestrutura física, de telecomunicações e tecnológica como também, de equipamentos e aparato requerido.

Da mesma forma, apenas um dos SIBi não oferece o serviço de orientação para normalização de trabalhos acadêmicos (item 1.12). No entanto, a gestora desse sistema de bibliotecas indicou que estava sendo reavaliada a possibilidade de criação de um núcleo para a orientação de pesquisas que incluiria a normalização de trabalhos acadêmicos. Sobre este serviço, pode-se apontar a disponibilização de tutoriais *online* desenvolvidos por bibliotecários em unidades de informação de outras instituições acadêmicas, podendo ser esta uma alternativa considerável a ser empreendida, inclusive pela facilidade de acesso dos discentes e docentes dos cursos de educação à distância.

Dois SIBi não oferecem serviços específicos para usuários portadores de necessidades especiais (item 1.14). Com respeito a este assunto, em geral, as respondentes se ativeram às questões relativas à acessibilidade física às bibliotecas propriamente dita, e não acerca dos serviços, como por exemplo: recursos em braille, *softwares* apropriados de conversão para leitura, etc. Advoga-se em favor da oferta de serviços especiais para atender às necessidades informacionais deste grupo de usuários. Aponta-se a urgência da tomada de decisão por parte das instituições de ensino no país quanto às adaptações requeridas dos espaços físicos de maneira a possibilitar a acessibilidade a todos os portadores de necessidades especiais nas instalações internas e externas dessas bibliotecas.

O item 1.15 diz respeito aos serviços designados aos discentes e aos docentes de ensino à distância (EAD) e três gestoras entrevistadas responderam que os respectivos SIBi todavia não estão atuando com essa vertente. Considera-se um item de relevância a ser discutido em virtude de o programa nacional da Universidade Aberta do Brasil ter como objetivos a ampliação e a interiorização da oferta de cursos e de programas de educação por meio da EAD. Para conseguir tal penetração, estão sendo criados pólos de apoio ao ensino de maneira que se possam desenvolver atividades pedagógicas

mediante tutores com acesso às bibliotecas e aos laboratórios de informática. Dessa forma, entende-se que as universidades federais devem atuar com a oferta de cursos à distância tanto nos cursos de graduação, quanto junto à extensão universitária, e as bibliotecas necessitam apoiar tais atividades de ensino. Compreende-se que as bibliotecas universitárias passarão a facilitar ações conjuntas com as faculdades de suas instituições mediante a oferta de serviços e produtos relativos aos recursos educacionais abertos (REA). A tendência de as bibliotecas utilizarem os REA, no Brasil, deve ser fortemente fomentada para ampliar a capilaridade informacional e educativa.

O item 1.16 contemplou “outros serviços” e houve a ocorrência de dois SIBi que não os disponibilizam. Sugere-se que realizem uma análise acerca das possibilidades de novas ofertas contextualizadas aos usuários digitais. Este ponto de avaliação está relacionado com a disponibilização de novos serviços e produtos. Destaca-se a importância de promover serviços intensivos em conhecimento, isto é, serviços que a informação especializada e o conhecimento, sejam associados à expertise profissional de codificação, interpretação e análise.

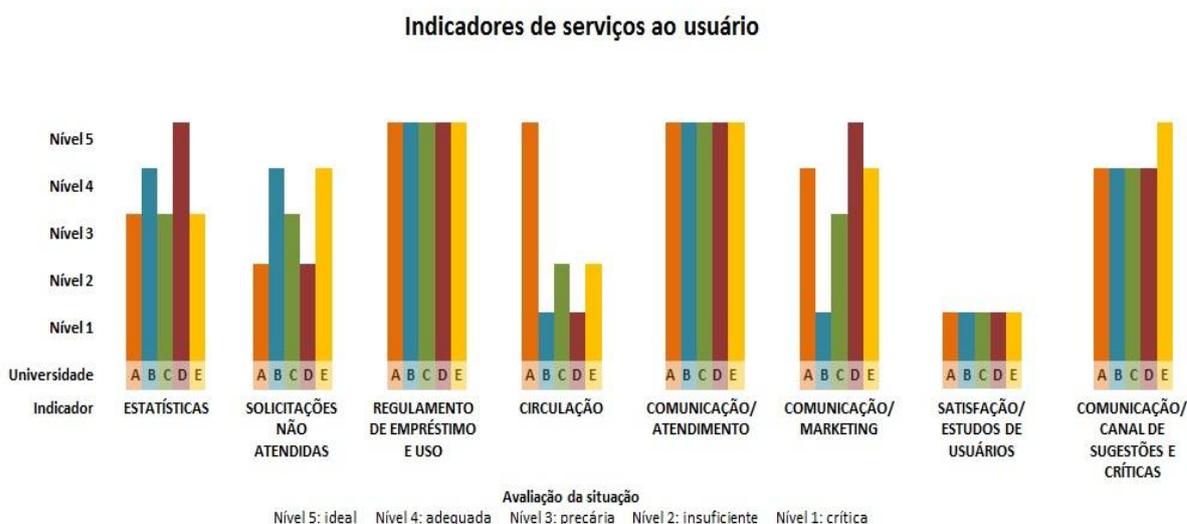
Notadamente, intensificou-se o uso de recursos informacionais em formato digital pela comunidade acadêmica em outras fontes de informação. Em paralelo, observa-se a existência de possibilidades variadas de inovação neste campo de atuação pelas bibliotecas universitárias. As frentes instauradas pela web 2.0 e pela biblioteca 2.0 e as novas perspectivas a partir da web 3.0 e da biblioteca 3.0 apresentam um leque diverso de produtos e serviços a serem criados e compartilhados pelos bibliotecários, sobretudo com coautorias de usuários interessados nessa interação. O crescente avanço das tecnologias tem disponibilizado ferramentas amigáveis de colaboração possibilitando o desenvolvimento de recursos informacionais em meio digital.

Sugere-se, portanto, a análise e o planejamento de novos produtos e serviços a partir de enquetes e de estudos de usuários. Há necessidade de as bibliotecas universitárias se adequarem às novas realidades científicas e tecnológicas para instauração do novo paradigma em seus ambientes.

A consolidação dos dados para a análise das questões de número dois (2) a nove (9), apresenta-se no gráfico a seguir:

2. As bibliotecas do SIBi fazem controle estatístico dos serviços de consulta local ao acervo, pesquisas orientadas, circulação de materiais (empréstimo/devolução/renovação/reserva)?
3. Existe algum controle das solicitações não atendidas por parte das bibliotecas (BB)?
4. O Órgão Coordenador (OC) dispõe de regulamento de empréstimo e de uso da biblioteca aplicados a todo o sistema de bibliotecas?
5. Os processos de empréstimos são automatizados e se integram ao sistema acadêmico das IES (alunos, docentes, técnicos- administrativos)?
6. Os serviços de atendimento ao usuário contam com linhas telefônicas, fax, correio eletrônico, correio convencional e outras facilidades de comunicação?
7. O Órgão Coordenador (OC) divulga os serviços e as normas através de diferentes canais: folhetos, quadros, boletim de últimas aquisições, *website*, etc.?
8. O Órgão Coordenador (OC) realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB's (estudo de satisfação dos usuários)?
9. O Órgão Coordenador (OC) conta com canal de recebimento de sugestões, críticas, reclamações, elogios (caixa e sugestões, ouvidoria, Fale Conosco, etc.?)

Figura 11 – Indicadores de serviços ao usuário



Fonte: Elaborado pela autora.

Análise da Questão 2:

No tocante à análise da questão de número dois, os sistemas de bibliotecas que foram nivelados em três (3), ou seja, em “situação precária”, informaram que: controlam as atividades via sistema utilizado pela biblioteca, - como por exemplo, mediante recursos do *software* Pergamun, que tem por finalidade apoiar a gestão da biblioteca -, para atender os relatórios anuais do MEC. Isto implica em dizer que ocorre uma mera formalidade institucional, e os dados não são utilizados para otimizar as unidades de informação e maximizar recursos.

Os outros dois (02) sistemas integrados de bibliotecas realizam os controles de atividades ‘regularmente’ para auxiliar nas ações de planejamento das unidades de informação. Evidenciou-se, portanto, que a maioria dos SIBi não utiliza as estatísticas como uma das atividades de avaliação contínua das atividades, dos produtos e dos serviços com vistas ao bom desempenho e à melhoria dos recursos das bibliotecas.

Apenas os Sistemas Integrados de Bibliotecas B e D realizam estatísticas frequentes mediante banco de informações gerenciais (BIG), pontuando respectivamente com situação “adequada” e “ideal”, pelos critérios/notas do Instrumento de Avaliação utilizado. Os referidos sistemas fizeram referência de que atendem à alta gestão de suas respectivas Universidades no tocante aos dados oficiais

requeridos. Uma das gestoras informou que o Órgão Coordenador (OC) mantém estatísticas frequentes de “todas” as bibliotecas do SIBi. Em síntese, estes dois sistemas apresentam situação diferenciada pela existência e uso constante do BIG.

Análise da Questão 3:

Com respeito ao controle de solicitações de usuários “não atendidas”, isto é, pedidos realizados que não puderam ser realizados, três (3) sistemas de bibliotecas apresentaram avaliação “precária” (2), e uma (1) apresentou, “insuficiente”. Estes resultados indicaram a falta de registro das requisições dos usuários ou o registro feito e não respondido. Trata-se de uma lacuna a ser verificada por tais sistemas, de maneira que os usuários possam ser ouvidos ou ter suas solicitações registradas, mas sobretudo que logrem obter algum retorno positivo ou negativo, da biblioteca em questão, frente ao requerimento realizado. Observa-se a necessidade de instituir controles dos itens não atendidos para melhoria dos serviços prestados pelos sistemas de bibliotecas.

Dentre os outros dois sistemas (2) que obtiveram indicação “adequada”, um (1) deles respondeu o seguinte: “sim, em geral controlamos; mais para renovação de livros”. O outro Sistema respondeu que atende, no entanto, utilizando os seguintes canais: via *email* da Diretoria e por escrito no próprio Serviço de Referência. Apontou ainda que procuram sempre atender ao usuário, e caso não seja possível, respondem e controlam as solicitações feitas para verificar a possibilidade de atendimento futuro. A presença dos SIBi nas redes sociais tende a disponibilizar canais de comunicação com os usuários facilitando e agilizando o acesso às solicitações, dúvidas e sugestões.

Análise da Questão 4:

Sobre o Regulamento de Empréstimo e Uso, todos os sistemas de bibliotecas apresentaram avaliação em situação “ideal”. Três (3) sistemas informaram que disponibilizam seus Regulamentos nos respectivos *websites* institucionais. Um (1) deles indicou que disponibilizam um Guia para Usuários. E o último sistema (1) comentou que disponibiliza, mas que se deseja revisar o Regulamento a título de melhoria.

Quatro (4) sistemas afirmaram que o Regulamento utilizado é o mesmo para todas as bibliotecas integrantes, no entanto, um (1) dos sistemas informou que não existe um Regulamento comum para todas as bibliotecas, mas que todas possuem o seu.

Análise da Questão 5:

Este item avaliou aspectos sobre a circulação, incluindo dois aspectos: os processos de empréstimos automatizados e a integração com o sistema acadêmico das IES (cadastro de alunos, docentes, técnicos- administrativos). Apenas um (1) sistema atende aos dois aspectos apontados, tendo as bibliotecas seus processos de empréstimos automatizados, e o sistema com integração acadêmica. Infelizmente, quatro (4) sistemas devem empreender esforços para a melhoria dessa questão, dois (2) com situação insuficiente e dois (2) em situação crítica. Nenhum sistema ainda detém empréstimo integrado entre bibliotecas, onde se possa retirar um livro em uma biblioteca e devolvê-lo em outra.

A implantação dos serviços pertinentes à circulação pressupõe a disponibilização do empréstimo e da renovação de itens por meio digital, como já ocorre em muitas bibliotecas, no país, e a tendência recente vem a ser a de utilização de dispositivos móveis de telefonia para acesso ao portal da biblioteca para a utilização de tais serviços.

Análise da Questão 6:

Todos os sistemas se encontram em situação ideal no tocante aos recursos de comunicação com o usuário em termos de equipamentos, ou seja, contam com linhas telefônicas, telefax, correio eletrônico, correio convencional e outras facilidades de comunicação. Este item é muito relevante para o Serviço de Referência, uma vez que a comunicação com o usuário é fator imprescindível para o bom atendimento. Destacou-se, no entanto, a necessidade de expansão e de atualização constantes de recursos para atendimento das demandas frente aos avanços tecnológicos e de telecomunicações.

Análise da Questão 7:

Com esta questão, foi abordada a divulgação de serviços e normas pelos canais que os sistemas disponibilizam. Três sistemas apresentaram situação favorável, a saber: um (1) com situação ideal, e dois (2) com situação adequada. Estes apontaram a divulgação via órgão de comunicação da universidade, portal da universidade, twitter, imprensa local (entrevistas em rádio e televisão), e informe em rede via *email*. O sistema que se encontra em situação precária (1) informou que não tem nenhuma ação

de marketing instituída, e que a divulgação não é realizada de forma regular. Apenas um (1) sistema informou que não realiza qualquer ação de marketing.

Neste item, cabe destacar a situação ideal de um dos sistemas devido à institucionalização do marketing como ação de visibilidade das bibliotecas do SIBi. Trabalha-se com ampla divulgação e distribuição gratuita na universidade com material de qualidade.

Análise da Questão 8:

Nesta questão foi registrada a avaliação em situação crítica quanto à realização de estudos acerca da qualidade dos serviços prestados em todos os cinco (5) sistemas. Houve apenas a menção de um dos sistemas quanto à não formalização de estudos de satisfação de usuário, senão abertura de canal (portal) para registro de opinião.

A falta de visibilidade com respeito ao usuário existe nas bibliotecas. Onde está o usuário? Quem é o usuário? Qual é a visão do usuário acerca dos serviços da biblioteca? Quais sugestões eles tem a contribuir? Estudos de usuários se fazem necessários para a avaliação e oferta dos serviços.

Estudos de usos devem ser atividades frequentes nas bibliotecas. Ferreira (2005) indicava desde àquela época que:

se conhecia muita coisa sobre planejamento, aquisição, organização, controle e desenvolvimento de coleções, mas muito pouco sobre como as pessoas fazem uso dos sistemas ou para que fins e como a informação - que é a matéria-prima dos sistemas - está sendo utilizada.

Ressalta-se a necessidade de reavaliação deste item por parte dos sistemas integrados de bibliotecas, visto que os serviços estão cada vez mais centrados no usuário, portanto, tais estudos facilitam, sobremaneira, avaliações e melhorias com relação aos produtos e serviços ofertados.

Análise da Questão 9:

O fato de o Órgão Coordenador (OC) de cada sistema contar com canal de recebimento de sugestões, críticas, reclamações, elogios (caixa e sugestões, ouvidoria, Fale Conosco, etc.) é de relevância para a intercomunicação com o usuário. O registro da avaliação dos SIBi da amostra apontou quatro (4) sistemas com situação adequada e

um (1) com situação ideal. No relato, três (3) gestores indicaram a tendência de utilização do “Fale Conosco” no website como canal principal. E dois sistemas (2) destacaram que a intercomunicação entre as bibliotecas e os usuários se faz de forma fragmentada, isto é, cada biblioteca mantém seu próprio sistema de comunicação com seus usuários.

Em função de alguns SIBi haverem apontado o Fale Conosco no website como principal canal de comunicação, cabe comentar as assertivas de Accart (2012) sobre a dificuldade de manter relacionamento no âmbito digital:

[...] se é verdade que, por definição, é difícil captar um usuário virtual, as bibliotecas [...] devem estar visíveis nas diferentes mídias e principalmente na internet. [...] É necessário, portanto, desenvolver os serviços em linha, com ofertas personalizadas [...] Existem alguns conceitos novos que mostram as possibilidades oferecidas pela tecnologia. *O futuro é virtual* não é uma frase vazia, pois se inscreve na realidade atual e futura dos serviços de referência. (ACCART, 2012).

Para o referido autor: “não perder a ligação com o usuário virtual” poderia ser a máxima do serviço de referência.

Observou-se que os sistemas integrados de bibliotecas atendem os usuários mediante produtos e serviços tradicionais, e tem medido esforços para promover ações no sentido de prestar novos serviços. Entende-se a dificuldade de recursos, constatada nas falas dos gestores, para instituir certos programas e atividades nos sistemas.

Outras considerações podem ser feitas. Em geral, pode-se constatar, na maioria das falas, que existe a comunicação entre o OC e as bibliotecas integrantes do sistema mediante e-mails, telefone e eventuais encontros, mas se evidenciou que não ocorre uma regularidade nem agendamentos prévios de ações conjuntas. Exceto no sistema B que apontou encontros entre bibliotecários para grupo de estudos acerca de ações para o sistema.

Outro ponto que deve ser destacado foi a observação de certa disparidade em alguns sistemas, entre os recursos da biblioteca central (BC) e das demais bibliotecas setoriais. O fato de a BC ser na maioria das vezes o próprio órgão coordenador (OC) pode ser o motivo dessa diferença. O desafio, então, quanto à oferta e ao controle dos

serviços é a expansão, para todas as bibliotecas desses sistemas em questão, dos padrões de serviços já alcançados pela BC.

7.1.2.2 Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)

Foram realizadas as análises das questões abertas mediante o uso do recursos do Discurso do Sujeito Coletivo, que sintetiza as percepções dos gestores dos SIBi da amostra, nesta pesquisa.

DSC da Questão 1: Na sua ótica como gestor, entende que a área de serviços do SIBi esteja atendendo conforme desejado?

Na minha opinião, o SIBi atende às demandas. Na verdade, trabalha-se por demanda. A princípio, todos os serviços tradicionais são prestados pelas bibliotecas centrais das universidades, e pelas setoriais, mas, nestas, há necessidade de melhorias, e destaco o aumento da oferta de treinamentos com cronogramas mais frequentes, e a implantação de novos serviços/produtos. Essas dificuldades acontecem por questões de falta de infraestrutura e de pessoal. Eu tenho dificuldade de visitar as bibliotecas setoriais, por questão de tempo e distância. Mas, mesmo assim, consigo me ausentar para apoiar a implantação de bibliotecas, quando necessário. Um aspecto importante a dizer é a necessidade de instituir uma política institucional para o SIBi, de maneira que ocorra menos interferência tanto no recebimento de recursos, quanto na administração e prestação de contas, para se ter mais autonomia. Estamos "correndo atrás, tentando acompanhar". É preciso melhorar em vários pontos, inclusive sobre a ótica de sistema e de colaboração, reavaliando também os recursos e as posturas comportamentais dos envolvidos, apesar de haver uma boa integração, de forma geral, entre as bibliotecas do sistema. "Vivemos em permanente aprimoramento". É preciso avaliar e inovar.

DSC da Questão 2: As bibliotecas já disponibilizam novos serviços (serviços personalizados/customizados, serviços intensivos em conhecimento (interpretados, analisados) ou outros)?

Em parte estamos buscando acompanhar as mudanças. O SIBi tem um projeto com seminários e publicações de periódicos desses eventos. O SIBi passou a dar suporte

à universidade com produtos do IBICT, com o SEER para editoração de periódicos científicos, e pretende-se utilizar o SOAC, software do IBICT para dar apoio à criação de eventos científicos. E o portal de periódicos eletrônicos científicos da universidade também é apoiado pelo SIBi. O repositório é uma ferramenta importante para a visibilidade da universidade e já se trabalha nisso, inclusive com compartilhamento de informações e treinamentos. Existe um grupo de estudo de serviços e já ocorre o desenvolvimento de tutoriais para treinamentos à distância. Já há presença nas redes sociais, *RSS*⁴⁹ (*feed*) e está se pensando nos serviços via web, o que se deseja é o atendimento online. A dificuldade para implantar serviços sempre “esbarra na questão de falta de pessoal e de orçamento que não é definido. É preciso ter um setor de novos produtos e serviços, que é o que se deseja fazer”.

DSC da Questão 3: O SIBi possui programa de qualidade para avaliar seus serviços e produtos?

Não. Nenhum programa instituído. Há preocupação em atender com qualidade, mas a “gestão de caixinhas” é difícil, fica tudo muito engessado. Entendo que é preciso ter conhecimento formal sobre a qualidade, apresentar produtos de qualidade, ter recursos tecnológicos de qualidade. Enfim, é necessário bom senso e respeito para conseguir uma boa gestão.

DSC da Questão 4: O SIBi mantém parcerias/convênios com outras instituições nacionais e internacionais na área de serviços e produtos?

Temos sim. Por vezes, não busco parceria formal, pois acaba vindo o ônus, mas com outras universidades não há problema. O relacionamento mais estreito é com o IBICT e com órgãos de fomento. COMUT, BIREME, BNDES, FINEP, CAPES, IBGE, Biblioteca Nacional, redes cooperativas, CBIES.

DSC da Questão 5: O portal é utilizado no sentido de propiciar interações para gerenciamento da informação e do conhecimento entre as bibliotecas do SIBi?

Não.

⁴⁹ Disponibilização do feed, ou seja, da tecnologia do RSS no site da biblioteca, isto quer dizer que o usuário depois de aderir ao feed, passa a receber as atualizações realizadas no site da biblioteca.

Observação:

Em virtude de as respostas de todos os sistemas terem sido não. Não houve análise para fazer o DSC dessa questão. Nenhum sistema integrado de bibliotecas utiliza o portal como recurso de interação para gerenciamento da informação e do conhecimento, nem para compartilhamento de dados e experiências entre as bibliotecas do sistema. Aponta-se a importância do portal como um canal onde se podem efetivar trocas teóricas e práticas de temas que auxiliem os serviços nas bibliotecas desses sistemas.

DSC da Questão 6: O estabelecimento de uma rede colaborativa entre SIBi para compartilhamento de dados, informações e conhecimento referente facilitaria a inovação na área de serviços?

Sim, sou favorável. Discutir temas, fazer palestras, eventos abertos. Como fazer alguma atividade de forma mais simples, como conseguir verbas, enfim, essas trocas de informações são importantes. A união dos SIBi pode conseguir custos mais baixos para a compra de produtos. Trocas de ideias na mesma região, sub-redes, pode ser mais fácil, mais barato, e depois fazer o compartilhamento ao nível nacional. “Acho super-válido. Há troca de informação no CBBU, mas nada assim. Rede entre os SIBi, acho ótimo tudo o que é integrante e colaborativo”.

7.2 Considerações Finais

Frente ao novo cenário, as bibliotecas universitárias tem sentido a necessidade de absorver os recursos disponibilizados pelas tecnologias e passaram a usar sistemas de automação, parcerias em rede, bibliotecas digitais, serviços baseados na internet, dentre outros. A qualidade dos recursos, dos serviços e produtos de informação é o que determina, nos dias atuais, o engajamento da biblioteca no contexto onde se encontra inserida.

Em 2005, Ferreira e Souto (2005) comentaram sobre as tendências que caminhavam para a ampliação qualitativa do acesso, do uso e do compartilhamento da informação entre usuários e comunidades, possibilitando “a interação com a informação a partir de qualquer dispositivo, hora e local”. A interface, segundo as autoras,

constituía-se em um dos desafios no referido contexto. Corroboraram, ainda que se devia prever o auxílio aos usuários no sentido de “lidar com a multiplicidade de formatos e suportes das informações em contraposição com a sobrecarga cognitiva imposta por tarefas cada vez mais complexas e interdisciplinares”.

As principais tendências das bibliotecas universitárias podem ser citadas:

- modernizar as instalações dos espaços físicos para atender às demandas tecnológicas,
- recriar espaços sociais e ambientes separados,
- conhecer as necessidades de trabalhos por parte dos usuários aplicando métodos de busca por informações pontuais,
- capacitar o corpo técnico para dar suporte às necessidades de uso das tecnologias de informação e comunicação,
- conhecer diversas formas de acesso tecnológico às coleções virtuais para ofertar serviços contextualizados ao novo paradigma informacional,
- disponibilizar acesso aos usuários de forma cada vez mais ágil aos serviços ofertados,
- ofertar serviços de referência virtual,
- desenvolver coleções impressas e digitais,
- absorver as ações do movimento de acesso aberto a publicações científicas o que implica na alteração do modelo de serviços,
- ampliar o acesso livre às informações provenientes de pesquisas financiadas por órgãos de fomento,
- fomentar a inovação de serviços mediante a internet 2.0 com coleta, digitalização e manutenção de materiais/documentos para repositórios digitais,
- propor novos serviços e produtos mediante a gestão de repositórios institucionais,
- fornecer apoio ao acesso a materiais digitais originados nas universidades,
- utilizar as novas tecnologias como a web 2.0 para o cumprimento da missão dessas unidades de informação como centros de aprendizagem, inclusive sob a utilização dos recursos educacionais abertos,
- fornecer apoio ao corpo docente no tocante à criação da coleção do conteúdo produzido pela instituição,

- utilizar dispositivos móveis como recursos para a prestação de serviços e produtos aos usuários,
- aumentar a participação nas redes sociais para divulgação e oferta de recursos informacionais,
- considerar como atividade gerencial do SIBi, indicadores como os: de visibilidade da biblioteca universitária dentro do campus, de aplicação de novas tecnologias, de qualidade de coleções, de capacitação de pessoal, de qualidade de serviços e produtos, de estatísticas de uso de serviços e produtos,
- promover interação e cooperação entre bibliotecas de diferentes universidades e centros de pesquisa,
- demandar verbas para: a área tecnológica, o acervo, a área de serviços e produtos, a área de capacitação de pessoal, de treinamento de usuários, dentre várias outras tendências.

Considerando-se as tendências e o panorama atual, configuram-se novos papéis tanto para os profissionais da informação quanto para os usuários, possibilitando o alcance de melhores resultados para ambos, visto que a capacitação de novas competências associada às facilidades de acesso direto à informação propiciam retornos satisfatórios tanto em relação ao trabalho do bibliotecário, quanto às buscas de conhecimento por parte dos usuários. Nas bibliotecas universitárias, novas funções educativas e instrucionais devem ser desenvolvidas, ampliando a gama de recursos para os usuários dessas unidades de informação, e com isto, propiciando maior autonomia para as atividades de estudo e pesquisa.

Em suma, pode-se dizer que os objetivos propostos para a pesquisa foram alcançados mediante a consolidação da análise dos dados. Os resultados indicam os produtos e serviços de informação prestados pelas bibliotecas universitárias do país e os elementos relativos à questão da oferta. Além disso, foi possível identificar ações na área de serviços que as gestoras dessas bibliotecas estão empreendendo esforços com suas equipes e aquelas que pretendem realizar.

8 Conclusão

“O todo sem a parte não é todo;
A parte sem o todo não é parte;
Mas se a parte o faz todo sendo parte,
Não se diga que é parte, sendo todo”

Gregório de Matos Guerra

8.1 Considerações finais

Aquelas inquietações profissionais, apresentadas no início da pesquisa, que motivaram o presente estudo se esvaíram. Satisfação com os achados que permitiram conhecimentos novos e avanços no âmbito teórico da área de serviços. Surgiram tantas outras intranquilidades acerca do tema. Mais pesquisas em mente.

Mentes. Redes. Ciberespaço.

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

[...] o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem com o crescimento do ciberespaço, definido por meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores, abarcando não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo. (LEVY, 1999).

Em seu livro *Cibercultura* (1999), o autor discorreu sobre o futuro dos sistemas de educação e de formação dos discentes considerando as mudanças contemporâneas da relação com o saber na época da cultura do ciberespaço.

As constatações do autor recaiam sobre: *a velocidade do aparecimento de novos saberes e práticas de trabalho*, bem como da renovação constante dos conhecimentos e das atividades cotidianas; *a nova natureza do trabalho em si*, em decorrência dessa primeira assertiva, impelindo o trabalhador a buscar o aprendizado, o compartilhamento e a geração de novos conhecimentos; e, *o suporte do ciberespaço quanto às tecnologias*

intelectuais, que por sua vez aumentam e modificam as potencialidades cognitivas humanas (memória, imaginação, percepção e raciocínios), favorecendo: novas tecnologias de acesso à informação e novos estilos de raciocínio e de conhecimento.

O referido autor alegou que a objetivação das tecnologias intelectuais em meio digital possibilita o compartilhamento entre inúmeros indivíduos, permitindo a promoção da inteligência coletiva em rede.

Trazendo sua concepção para o âmbito educativo e formativo, o autor reforçou a importância do papel das universidades como propulsoras da Economia do Conhecimento por meio de reformas que permitissem:

- associar os recursos da educação à distância aos meios tradicionais de ensino, disponibilizando os avanços pedagógicos relativos à aprendizagem personalizada e à coletiva; e,
- compartilhar experiências adquiridas, no trajeto de vida profissional e social, ou seja, saberes não-acadêmicos que comportam riqueza particular para o processo de ensino-aprendizagem (LEVY, 1999).

De forma generalizada, os avanços na área da telemática possibilitaram inúmeros ganhos com relação à estruturação de sistemas, à automação de centros e à disponibilização de serviços de informação, contudo diversos fatores limitam o uso e o usufruto desses benefícios, apenas por citar alguns aspectos: falta de recursos financeiros, ausência de equipamentos ou obsolescência dos mesmos, carência de mão de obra especializada, dentre outros.

Além das dificuldades operacionais, somam-se os empecilhos pertinentes à inclusão de indivíduos aos recursos informacionais da atualidade, por elencar os maiores deles: o analfabetismo funcional e o digital, em diversas esferas da sociedade e por toda a nação. Infelizmente, cabe apontar que muitas bibliotecas universitárias, pelo país, carecem de recursos de toda índole e tantas outras apresentam situações lastimáveis, inclusive com relação, ainda, à estrutura física, por citar algo básico.

O cenário descrito por Lévy (1999) previa que o ciberespaço, com suas comunidades virtuais, suas reservas de imagens, suas simulações interativas, seus textos

e todos os seus recursos ainda por serem desenvolvidos, seria o ‘mediador’ da inteligência coletiva da humanidade. É fato que novos tipos de: conhecimento, critérios de avaliação para orientar o saber, e, atores na produção e tratamento dos conhecimentos passaram a ter o ciberespaço como o suporte de informação e de comunicação mais utilizado, portanto, qualquer política de educação deveria considerar tais mudanças na sociedade.

A Sociedade de Informação e Conhecimento foi calcada nesse cenário essencialmente pós-moderno, informático, onde também o indivíduo percebe certa angústia diante do impacto gerado pela velocidade com que a tecnologia tem evoluído e disponibilizado a informação. Por outro lado, essa Sociedade assumiu contornos diferentes na medida em que, devido a essa explosão de informações disponibilizadas, o indivíduo vem sendo levado a:

desenvolver uma consciência crítica em relação ao que se apresenta, a analisar a relevância disso para suas necessidades, a assumir posturas pró-ativas de busca e uso da informação e a estabelecer relações entre as informações processadas, para então produzir conhecimento”. (DUDZIAK et al., 2000).

Informação. Conhecimento. Biblioteca.

Mesmo antes de se tornar digital, a informação sempre existiu em diversos formatos. Cada um deles apresentava vantagens e desvantagens como: portabilidade, durabilidade, confiabilidade, acessibilidade, legibilidade, potencial ou disponibilidade para armazenamento, recuperação e distribuição, custo, etc. Tais características privilegiaram ou não diferentes usos e tipos de informação. Entretanto, não há dúvida, de que nos últimos quinhentos anos, a maioria do conhecimento humano existiu como documento impresso sobre o papel.

Tradicionalmente, as bibliotecas se voltavam com maior atenção à gestão de suas coleções em detrimento de sua utilização. A manutenção orçamentária pelas instituições, muitas vezes, não permite um aporte maior para o desenvolvimento de “serviços ao usuário”. No entanto, a situação precisa mudar. Agora, urge um novo posicionamento em face da concorrência. O enfoque de *marketing* permite colaborar no sentido de justificar essas questões junto às instâncias superiores. O serviço de

referência evolui por meio de ajustes constantes frente às necessidades dos usuários e isso requer investimentos (ACCART, 2012).

Aponta-se a falta de visibilidade do serviço de referência como área que deve ser preponderante nas bibliotecas. Para Accart (2012), toda instituição deve se preocupar com sua imagem frente ao público. O serviço de referência se constitui no primeiro ponto de contato com o usuário, por desempenhar várias funções, dentre elas: atendimento, informação, orientação, pesquisas, capacitação. Além disso, representa a biblioteca. Segundo o autor, o serviço oferecido deve atender a duas abordagens da qualidade: “a qualidade do atendimento e a qualidade da informação fornecida”. Isso traz visibilidade do serviço de referência para os usuários.

A Era da Informação e do Conhecimento reabriu o debate territorial sobre vantagens e desvantagens de um formato e sua inexorabilidade. Desta vez, o digital.

À medida que o mundo se moveu em direção à digitalização, as organizações que se relacionam com a informação, tais como as bibliotecas, necessitaram se transformar para garantir sua acessibilidade e, sobretudo, para se manter em dia com as necessidades informacionais da sociedade a qual atendem.

Levacov (2005) supôs:

caso não o façam, correm o risco de se tornarem irrelevantes para a grande maioria de usuários, uma vez que grande parte das informações atualizadas, principalmente em áreas do conhecimento que lidam com pesquisa de ponta, nasce e permanece sob a forma digital. Portanto, nessa ótica a biblioteca tradicional tende a se descentralizar junto com a sociedade onde se insere. (LEVACOV, 2005).

Para a autora Levacov (2005), a biblioteca:

antes ‘ilha’ de informações visitada fisicamente por usuários que buscavam um produto, principalmente, o livro, precisa agora integrar-se e disputar espaço em um “mar de informações”. Seus usuários, tornando-se progressivamente remotos e descorporificados, acostumam-se àquilo que se pode obter “aqui” e “agora”: a informação digital “instantânea” disponibilizada pelas redes, em especial pela internet. (LEVACOV, 2005).

Blattmann (2009) resume satisfatoriamente as ações requeridas para as bibliotecas:

a biblioteca necessita ser transformada em um espaço dinâmico e aberto com acesso à informação para todos; as inovações tecnológicas devem ser estudadas e aplicadas conforme as necessidades dos usuários no cotidiano das bibliotecas; a qualidade da informação ofertada precisa estar disponível aos usuários conectados e também aos sem tela, a interação, a cooperação e a colaboração tornam-se vitais para dinamizar o processo de socialização do conhecimento. (BLATTMANN, 2009).

Tendências. Possibilidades.

As bibliotecas universitárias necessitam do apoio de todas as instâncias da sociedade para que possam se estruturar de maneira consolidada e inabalável. Não há mais tempo para esperar. O presente estudo pretendeu mostrar como uma rede colaborativa de produtos e serviços em um SIBi pode contribuir para os avanços teórico-práticos na área de serviços ao usuário, considerando a ótica dos gestores. No âmbito interno, entende-se que a partir da proposição ora apresentada, possam ocorrer deliberações, tomadas de decisão e ações para o fortalecimento dessas unidades de informação no contexto acadêmico, destacando a relevância de revigoração dos serviços de informação para seu público-alvo.

A análise deve ser feita no âmbito externo, considerando a expansão das bibliotecas como um todo e de suas partes que inclui a melhoria de processos, a ampliação de recursos, a inovação em produtos e serviços, a atualização de profissionais, dentre outras frentes de atuação. A reflexão recai então para as tendências e possibilidades de ação.

Em 2007, a Association of College and Research Libraries (ACRL) apontou tendências para as bibliotecas universitárias, dentre elas: ênfase na digitalização das coleções, preservação digital de arquivos, aperfeiçoamento de métodos de armazenamento e de recuperação da informação; estudantes assumindo papéis de usuários partícipes e de consumidores; demandas por serviços atrelados aos aspectos tecnológicos; demandas de acesso rápido aos serviços por parte de alunos e professores; estudantes assumindo papéis de usuários partícipes e de consumidores; novas competências de bibliotecários para atender às necessidades de seus usuários; debates frequentes sobre a propriedade intelectual no âmbito da educação superior; educação superior com vertente empresarial ou negocial; ensino à distância -

como alternativa na educação superior - coexistindo com o modelo tradicional; acesso livre à informação; privacidade deve continuar a ser uma questão importante para a Biblioteconomia. (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2007).

No ano de 2010, a Association of College and Research Libraries (2010, p. 286-290) apresentou uma lista de tendências que afetariam e influenciariam as bibliotecas universitárias em um futuro próximo. Cita-se, portanto:

- crescimento da coleção dirigido pela demanda dos usuários e incluindo outros tipos de recursos;
- continuidade de desafios orçamentários para empreender melhorias nas bibliotecas;
- exigência de um conjunto de competências e habilidades dos bibliotecários devido às mudanças no ensino superior;
- surgimento de demandas de responsabilização e avaliação, demonstrando valor à clientela e às instituições;
- aumento dos processos de digitalização de coleções, exigindo maior compartilhamento de recursos;
- crescimento rápido do uso de aplicações de dispositivos móveis impulsionando novos serviços, isto é, o uso de *smartphones*, *e-book readers*, *iPads* e outros dispositivos móveis passam a conduzir demandas e expectativas de usuários, fazendo com que os bibliotecários tenham que desenvolver produtos e serviços para dispositivos móveis;
- aumento da colaboração expandindo o papel da biblioteca para dentro e para além da instituição;
- diversidade das possibilidades de colaboração com: pesquisadores para fornecer acesso a seus dados (artigos, conjuntos de dados etc.) em ambientes virtuais de pesquisa e repositórios digitais; docentes para integrar recursos da biblioteca no currículo e buscar orientação de

alfabetização informacional; estudantes para oferecer serviços integrados; bibliotecários e outras instituições para aperfeiçoar *software* de acesso aberto, compartilhar recursos, comprar materiais, preservar coleções; especialistas em tecnologias para aplicação de cursos tutoriais em linha, interfaces amigáveis para coleções digitais locais, dentre outras;

- desenvolvimento da comunicação científica e de serviços de propriedade intelectual, gerenciados pelas bibliotecas, com esforços proativos para educar professores e alunos sobre os direitos dos autores, com a disponibilização de opções para publicação de conteúdos em repositórios digitais, com acesso livre;
- mudanças tecnológicas na área das bibliotecas, como a nuvem computacional, a realidade virtual e aumentada, instrumentos de busca, conteúdo aberto, *software* de fonte aberta e novos instrumentos de rede social, passam a afetar a oferta e a demanda de produtos e serviços além de requerer novas habilidades;
- modificação do espaço da biblioteca que tanto deve ser reformulado fisicamente quanto deve ser expandido para o ambiente virtual, prevendo as necessidades dos usuários.

Observa-se uma lista considerável de tendências que pode elucidar situações e caminhos importantes a empreender. Tratam-se de mudanças necessárias para as bibliotecas universitárias que devem ser analisadas de acordo com cada contexto.

Nesse mesmo ano de 2010, Cunha (p. 5-22) apresentou desafios que requerem atenção por parte dos gestores das bibliotecas universitárias:

- contexto do ensino superior no Brasil, com: os problemas da baixa qualidade da educação básica, a demanda reprimida do ensino superior, a carência de mão-de-obra qualificada, e a atração de investimentos externos para a educação brasileira;

- a missão da biblioteca universitária, reafirmando o propósito fundamental dessas unidades de informação para propiciar o acesso ao conhecimento, reconhecendo que não mais são consideradas a primeira fonte de busca devido ao impacto das tecnologia de informação e comunicação, e que, portanto, necessitam entender seu papel no futuro, embora já estejam ofertando serviços inovadores;
- acervo com a ênfase na filosofia *just in time* para o desenvolvimento de coleções, implicando em dizer que a aquisição deve ser feita sob demanda do usuário, além das consequências da introdução do livro eletrônico e do surgimento de um novo acervo ligado à ciência eletrônica (*e-science*);
- espaço físico da biblioteca, mostrando uma vertente para a diminuição da área física e outra que sugere a transformação do ambiente com a integração de áreas físicas realçando os recursos da tecnologia de informação;
- os produtos e serviços apontando mudanças desses recursos com a aplicação da *Web 2.0* fazendo uso das redes sociais, de *blogs* no setor de referência digital, de repositórios digitais, de recursos educacionais abertos;
- as inovações e tecnologias, baseando-se na pesquisa da Online Computer Library Center (OCLC) com o objetivo de identificar os riscos mais significativos que poderiam afetar a vida das bibliotecas universitárias considerando a a avaliação de recursos e de riscos;
- a cooperação bibliotecária como elemento facilitador para a absorção das mudanças, considerando atividades cooperativas de catalogação, aquisição cooperativa de livros e de outros materiais e equipamentos, capacitações de recursos humanos, soluções tecnológicas mais adequadas como programas conjuntos de digitalização em massa, expansão de produtos e serviços digitais.

Novas tendências foram apresentadas pela Association of College and Research Libraries (ACRL), em 2012, reforçando anteriores e acrescentando outras, a saber: (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2012, p. 314-316

- valorização da comunicação no âmbito acadêmico para dar visibilidade do seu potencial e valor;
- realização da curadoria de dados como padrão para todos os tipos de dados, destacando o surgimento de mais repositórios digitais;
- preservação digital das coleções digitais;
- modificações da educação superior interferindo no contexto das bibliotecas quanto às coleções, produtos e serviços:
- continuidade de avanços mediante a tecnologia da informação: obtenção de informação por meio de redes e mídias sociais em qualquer hora e lugar; aceitação de tecnologias baseadas em nuvens computacionais; novo paradigma da educação que inclui a aprendizagem híbrida e em linha; nova ênfase em uma aprendizagem ativa e baseada em desafios;
- modificação na entrega e no acesso da informação via dispositivos portáteis fazendo com que as bibliotecas forneçam serviços e entrega de conteúdos digitais por meio desses recursos;
- aquisição de livros eletrônicos (*e-book*) dirigida aos usuários, opções de licenças e modelos de empréstimos de livros sustentáveis, identificando o PDA - *Patron-Driven Acquisition* (PDA)⁵⁰, como uma tendência para as bibliotecas;
- desenvolvimento de novos modelos de comunicação científica e de publicações exigindo maior participação das bibliotecas, por exemplo, na criação e expansão de serviços de editoração, na oferta de serviços

⁵⁰ *Patron-Driven Acquisition* é um sistema que permite aos usuários a identificação de livros desejados que não se encontram na Biblioteca, para requerer o pedido de compra. (ESPOSITO, 2011). Disponível em: <<http://scholarlykitchen.sspnet.org/2011/10/04/book-publishers-and-patron-driven-acquisition-announcing-a-research-project/>>. Acesso em: 20 abril 2012.

de repositórios digitais (incluindo os repositórios institucionais e os recursos educacionais abertos), na orientação quanto aos direitos autorais, nos serviços de digitalização, na gestão de conjunto de dados de pesquisa, na criação de metadados, na catalogação e na preservação digital;

- capacitação de equipes para os novos desafios: curadoria de dados, gestão de recursos digitais e preservação, avaliação, comunicação científica e apoio para instrução dos docentes e aprendizagem dos estudantes.
- mudanças de comportamento e das expectativas dos usuários quanto ao aspecto da conveniência afetando os aspectos da busca de informação (seleção, acessibilidade e uso de fontes) indicando o modelo *just in time* e a disponibilização de canais de comunicação como: mídias sociais, espaço para bate-papo, mensagens instantâneas, referências textuais digitais, além de ofertar espaços físicos extra-muros como: centros acadêmicos, associações de estudantes, cafeterias, etc.

Observa-se que boa parte das tendências apresentadas foram discutidas e planejadas, com vistas ao desenvolvimento e à implementação no âmbito internacional, com programas específicos para a efetivação das ações necessárias em busca do desenvolvimento das bibliotecas universitárias. No âmbito nacional, algumas das tendências também passaram a ser realidade ou estão em vias de desenvolvimento, contudo, ainda há muito a se fazer nas bibliotecas universitárias com respeito às novas frentes referidas.

Para defender a ideia de defesa das bibliotecas universitárias como *locus* de geração e compartilhamento da informação e do conhecimento na atual Sociedade, torna-se fundamental apontar os entraves que impedem tal assertiva de se tornar realidade no país. Há questões básicas todavia pendentes no escopo das bibliotecas universitárias brasileiras, como dificuldades estruturais, políticas, financeiras e relacionais; ou seja de cunho todavia mais denso. Compreende-se a urgência do

acompanhamento das novas frentes de atuação, contudo não se pode fechar os olhos para os problemas essenciais ainda existentes e latentes.

A falta de visibilidade das bibliotecas como celeiros do conhecimento e do profissional bibliotecário como agente transformador na sociedade dificulta o desenvolvimento de políticas públicas em prol do desenvolvimento deste campo, e pode-se dizer, ainda, que é relativamente inexplorado no Brasil.

Tratar da importância das bibliotecas universitárias para a formação do jovem brasileiro requer reflexões profundas não apenas no meio governamental e privado, mas, sobretudo, no meio acadêmico. Quando será que os governantes darão suporte para que as bibliotecas universitárias se tornem bem estruturadas e geridas com o propósito de alavancar, de fato, pesquisa de qualidade indiscutível e desenvolvimento contínuo no país? Será que os empresários do setor privado pensam em apoiar ações inovadoras para a melhoria das bibliotecas universitárias, visando o desenvolvimento de jovens empreendedores para atuarem no parque industrial e nos negócios públicos e privados da nação? Como serão desenvolvidos e postos em prática projetos junto às bibliotecas universitárias em prol da sociedade? De que maneira os gestores e bibliotecários dessas unidades de informação buscarão parcerias de forma planejada e efetiva para transformar a realidade da área?

Neste momento, cabe citar a pertinência temática do XII ENANCIB – Encontro Nacional da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação - intitulado “Políticas de Informação para a Sociedade”, realizado na Faculdade de Ciência da Informação, em outubro de 2011 (ENCONTRO NACIONAL, 2011).

Assunto de grande relevância para estimular o debate e a ação no intuito de propor políticas públicas de informação que promovam a transformação. A comunidade profissional continua empreendendo ações e estas necessitam cada vez mais de visibilidade para conscientização e clamor da própria sociedade pelas bibliotecas. Em particular, as bibliotecas universitárias configuram o *locus* (físico e/ou digital) do porvir de novas gerações produtoras de conhecimento em prol do bem comum.

Poucos bibliotecários em bibliotecas das universidades federais brasileiras? Necessidade de capacitação com qualidade requerida sem possibilidade de liberação de

servidores para crescimento profissional? Quantidade razoável de bibliotecas universitárias? Situações no mínimo adequadas nos âmbitos estruturais, político e financeiro com apoio dos Governos Federal e Estaduais além dos suporte das IFES às bibliotecas universitárias? Bibliotecas das IFES efetivamente em rede? Parcerias institucionais para empreender melhorias? Acessibilidade e usabilidade adequadas? Colaborações e cooperações em bom funcionamento com desempenho? Ofertas e demanda equalizadas de produtos e serviços aos diversos públicos? Expectativa e satisfação e qualidade de atendimento atendidas? Quantas perguntas ainda por fazer acerca das necessidades dessas unidades de informação? Inúmeras ações a realizar para lograr o crescimento e desenvolvimento das bibliotecas universitárias.

Com esta pesquisa, fica a sensação de uma ação realizada, de uma colaboração em rede vislumbrada, de uma semente plantada. “Saber” que as bibliotecas universitárias necessitam da parte e do todo é fato. Usuários, bibliotecários, gestores, e todos os demais envolvidos no contexto do ensino superior no país se fazem requerer. O entendimento da importância das bibliotecas universitárias propulsoras do crescimento da sociedade precisa ser enxergado. Proporções maiores e menores. “Agir” em prol da melhoria das bibliotecas universitárias como *locus* (físico e/ou digital) do futuro do país assevera o reconhecimento do conhecimento ampliado. Boas ideias. Trabalho e aprendizado colaborativo. Novos serviços e produtos. Mais demanda e oferta. Usos e usufruto. Evolução das partes. Crescimento do todo.

8.2 Estudos Futuros

Com esta pesquisa, acredita-se que novos estudos possam ser motivados para a evolução deste campo.

A área de serviços nas bibliotecas universitárias propicia variadas frentes de estudo ao considerar: as universidades, as bibliotecas, os bibliotecários, os usuários, os serviços. Dentro de cada universo, inúmeros questionamentos se fazem. Óticas variadas.

Estudos futuros podem ser realizados nas áreas mencionadas em todas as tendências, previstas nos anos de 2010 e 2012 pela ACRL, para as bibliotecas universitárias, como relatado nas conclusões desta pesquisa.

Pode-se citar algumas questões para estudos futuros como: as dificuldades futuras dos serviços de referência presenciais nas bibliotecas universitárias; as mudanças requeridas para os processos organizacionais na área de referência frente ao impacto do novo paradigma tecnológico; as competências e habilidades requeridas do profissional bibliotecário no serviço de referência virtual; os enlaces conceituais do serviço de referência presencial com serviço de referência virtual. Dentre outros como: a formatação de uma nova política de referência em conexão com os outros serviços da biblioteca; as novas formas da comunicação virtual para a realização do serviço de referência; a inovação de produtos e serviços contextualizados à nova geração digital; as novas abordagens de estudos de usuários no âmbito da referência presencial e virtual; e as novas abordagens de estudos de usos no âmbito da referência presencial e virtual.

A partir desta pesquisa, outras inquietações surgiram para estudos sobre a incubação de ideias e o processo de criação de serviços para bibliotecas acadêmicas, com também, para estudos sobre usabilidade de serviços de informação via dispositivos móveis, e ainda, para estudos sobre o uso de recursos educacionais abertos para a capacitação de usuários.

Novas inquietações se apresentam e passam a motivar estudos futuros. A ciência se faz cíclica enquanto se buscam novos conhecimentos e avanços.

“As ideias são redes. E dependem de outras ideias” (JOHNSON, 2013).

Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Trad. Antonio Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2012.

ALBRECHT, Karl. **A única coisa que importa**: trazendo o poder do cliente para dentro da sua empresa. São Paulo: Pioneira, 1993. 222 p. (Biblioteca Pioneira de administração e negócios).

ALMEIDA FILHO, N. de. Sobre Redes [Prefácio]. In: ALMEIDA FILHO, N. Gestão de redes de cooperação interempresariais em busca de novos espaços para o aprendizado e a inovação. Salvador: Casa da Qualidade, 2005.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - ALA. **Strategic Plan 2011-2015**. Washington: ALA Executive Board, 2010. Disponível em: <http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/missionhistory/plan/strategic%20plan%202015%20documents/cd_36.2_2015_strateg.pdf>. Acesso em: 2012

_____. **The State of America's Libraries 2011**. Washington: ALA, 2011. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/newspresscenter/mediapresscenter/americaslibraries2011/state_of_americas_libraries_report_2011.pdf>. Acesso em: 2012

_____. **The State of America's Libraries 2012**. Washington: Digital Supplement of American Libraries, 2012a. (Special Issue). Disponível em: <<http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/StateofAmericasLibrariesReport2012.pdf>>. Acesso em: 2013.

_____. **Site**. Disponível em: <<http://www.ala.org/>>. Acesso em: abr. 2010.

AMERICAN SUPPLIER INSTITUTE. **Site**. Disponível em: <<http://www.amsup.com/>>. Acesso em: maio 2011.

ANGELONI, Maria Terezinha. Em busca do aprendizado: análise de modelos de gestão de organizações da Era do Conhecimento. In: STAREC, Claudio. et al. (Orgs.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 145-172.

ANZOLIN, H. H.; SERMANN, L. I. C. Biblioteca universitária na era planetária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006

ASSOCIAÇÃO AMERICANA DE MARKETING. **Site**. Disponível em: <<http://www.marketingpower.com/Pages/default.aspx>>. Acesso em: dez. 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR ISO 9000**: sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2008a.

_____. **NBR ISO 9001**: sistemas de gestão da qualidade – requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2008b.

_____. **NBR ISO 9004**: sistemas de gestão da qualidade – diretrizes para melhorias de desempenho. Rio de Janeiro: ABNT, 2008c.

_____. **NBR ISO 10006**: Gerenciamento da qualidade – Diretrizes para a qualidade em gerenciamento de projetos. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ANCIB. GT 4: Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações. 2011. **Anais ...** Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/pages/grupos-de-trabalho/gt-4.php>>. Acesso em: junho 2011.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DIRIGENTES DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR – ANDIFES. **Site**. Disponível em: <<http://www.andifes.org.br/>>. Acesso em: ago. 2011.

The ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES – ACRL. **Site**. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/>>. Acesso em: 2012.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES – ARL. **Site**. Disponível em: <<http://www.arl.org/>>. Acesso em: 2012.

ASSUNÇÃO, Renato Vieira da; REIS, Cley Arthur Miranda. O Futuro das bibliotecas pós-Google Books. **DataGramZero Revista de Informação**, v.13, n.6, dez. 2012. artigo 03, 13 p. Disponível em: http://www.dgz.org.br/dez12/Art_03.htm Acesso em: 2013.

AZEVEDO, L. Américo. A emergência da empresa virtual e os requisitos para os sistemas de informação. **Gestão & Produção**, Porto, Portugal, v. 7, n. 3, p. 208-225, 2000.

BAHIA. Universidade Federal da Bahia – UFBA. **Sistema de Bibliotecas**. Disponível em: <<http://www.sibi.ufba.br/>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

BRASÍLIA. Universidade de Brasília – UnB. Biblioteca Central: bases de dados. Disponível em: <<http://www.bce.unb.br/index.php/sobre>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

BRASÍLIA. Universidade de Brasília – UnB. Biblioteca Central: bibliotecas digitais. Disponível em: <<http://www.bce.unb.br/index.php/bibliotecas-digitais>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

BRASÍLIA. Universidade de Brasília – UnB. Biblioteca Central: periódicos eletrônicos. Disponível em: <<http://www.bce.unb.br/index.php/periodicos-eletronicos>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

BRASÍLIA. Universidade de Brasília – UnB. Biblioteca Central: serviços. Disponível em: <<http://www.bce.unb.br/index.php/servicos>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

BARABÁSI, A. L. **Linked**: how everything is connected to everything else and what it means for business, science and everyday life. Cambridge: Perseus Books Group, 2003.

BARABÁSI, A. L. Mean-field theory for scale-free random networks. **Physica A**, n. 272, p. 173-187, 1999.

BARABÁSI, A. L.; ALBERT, R. Emergence of scaling in random. **Science**, Vol. 286, p. 509–512, Oct. 1999.

BARABÁSI, A. L. et.al. Evolution of the Social Network of Scientific Collaborations. **Physica A**, n. 311, p. 590-614, 2002.

BARDIN, Laurence. **L'analysede contenu**. Paris: PUF, 1995.

BELLUZO, R. C. B. **As novas competências do profissional da informação na Sociedade do Conhecimento**. Campinas: UNICAMP, 2004. Disponível em: <<http://www.unicamp.br/bc>>. Acesso em: 2010.

BELLUZZO, R. As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 7, n. 1, p. 58-73, 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=18533>>. Acesso em: 2012.

BERNARDES, Roberto Bernardes; ANDREASSI, Tales Andreassi. (Orgs). **Inovação em serviços intensivos em conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2007.

BERTALANFFY, Ludwig von. **Teoria geral dos sistemas**. Petrópolis: Vozes, 1975. 351p.

BESSANT, J.; TSEKOURAS, G. **Developing learning networks**. Working Paper. CENTRIM. Brighon: University of Brighon, 1999.

BICUDO, F. A entrevista-testemunho: quando o diálogo é possível. **Revista Caros Amigos**. Disponível em: <<http://observatorio.ultimosegundo.ig.com.br/artigos.asp?cod=333DACOO1>>. Acesso em: mar. 2011.

BLANDEN, Jo; MACHIN, Stephen. Educational Inequality and the Expansion of UK Higher Education. **Scottish Journal of Political Economy**, v. 51, n. 2, p. 230-249, may 2004.

BLATTMANN, Ursula. **Novos produtos e serviços em bibliotecas**. Porto Alegre: FURGS, 2009. [Palestra].

BOOMS, B. H.; DAVIS, D.; GUSEMAN, D. Participant perspectives on developing a climate for innovation of new services. In: GEORGE, W. R.; MARSHALL, C. E. **Developing new services**. Proceedings Series. American Marketing Association, p. 23-26, 1984.

BORGES, Maria Alice Guimarães. A compreensão da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez 2000.

BORGATTI, Stephen P.; HALGIN, Daniel S. On Network Theory. **Organization Science INFORMS**, Hanover, MD, USA, 2011. p. 1–14. (*Articles in Advance*). Disponível em: <<http://www.steveborgatti.com/papers/orsc.1110.0641.pdf>>. Acesso em: 2011

BRAGA, Milson. et al. **Avaliação dos serviços e produtos das bibliotecas da ufg: uma pesquisa de satisfação do usuário**. Goiânia: UFG/FACOMB/SiBi-UFG, 2010.

BRASIL. Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 10 de maio de 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5773.htm#art79>. Acesso em: maio 2010.

_____. Ministério da Educação e Cultura. **Instruções para elaboração de Plano de Desenvolvimento Institucional**. 2013b. Disponível em: <<http://www2.mec.gov.br/sapiens/pdi.html>>. Acesso em: out. 2012

_____. Ministério da Educação e Cultura. **Plano setorial de educação e cultura: 1975-1979**. Brasília, 1975.

_____. Ministério da Educação. **Relação de IFES do Brasil**. 2013a. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=28:if-es-institutos-federais-de-ensino-superior&catid=102:prestacao-de-contas-1998&Itemid=181>. Acesso em: mar. 2013.

DE BRENTANI, U. Innovative versus incremental new business services: different keys for achieving success. **The Journal of Service Industry Management**, n. 18, p. 169-187, 2001.

BRYANT, Douglas W. Centralization and decentralization at Harvard. In: Centralization and decentralization in academic libraries symposium. **College and Research Libraries**, Chicago, III., v. 22, n. 15, p. 328-334, set. 1961.

BUCHANAN, Mark. **Nexus: Small Worlds and the Groundbreaking Theory of Networks**. Manhattan: W. W. Norton & Company, 2003. Disponível em: <<http://www.umsl.edu/~sundaravejf/IS7894/week15/Nexus.doc>>. Acesso em: 2011.

BUCKLAND, Michael. **Library Services in Theory and Context**. 2nd. Edition. Berkeley: Berkeley Digital Library SunSite/University of California, 1999. Disponível em: <<http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Services/>>. Acesso em: 2011.

BUENO, Silvana Beatriz. Qualidade em Unidades de Informação e resolução de problemas. **Rev. ACB.: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.10, n.1, p. 131-145, jan./dez., 2005.

CAMARINHA-MATOS, L. M.; AFSARMANESH, H. The emerging discipline of collaborative networks. **J. Intelligent Manufacturing**, vol. 16, n. 4-5, p. 439-452, 2005.

CAPRA, Fritjof. **A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. Trad. Newton R. Eicheberg. São Paulo: Cultrix, 1996.

CAREGNATO, S. E. O Desenvolvimento de Habilidades Informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**, v. 8, p. 47-55, 2000. [Journal Article (Print/Paginated)]. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/11663/>>. Acesso em: 2012.

CARVALHO, Isabel C. L. A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias. Niterói, RJ: Intertexto, 2004.

CARVALHO, Marly Monteiro de. **Inovação**: estratégias e comunidades de conhecimento. São Paulo: Atlas, 2009.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. Trad. Roneide VenâncioMajer. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO, César Augusto. **História da Biblioteconomia brasileira**. Brasília: Thesaurus, 2000.

CASTRO Fo, C. M.; VERGUEIRO, W. Convergências e divergências do modelo europeu do Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) em relação às bibliotecas universitárias brasileiras. **Bibliotecas universitárias**. v.1, n.1, 2011. Disponível em: <www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/view/10>. Acesso em: 2012.

CEBRIÁN, Juan Luis. **A rede**: como nossas vidas serão transformadas pelos novos meios de comunicação. São Paulo: Summus, 1998.

CENDÓN, Beatriz V. Sistemas e redes de informação. In: CENDÓN, B. V. et al.; OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005. cap. 4.

CHASTINET, Yone. Participação da comunidade na implantação do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias – PNB. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 6, 1989, Belém. **Anais...** Belém, UFPA, 1990. p. 38-56.

CHIAVENATO, I. Administração para não-administradores: a gestão de negócios ao alcance de todos. São Paulo: Saraiva, 2008. cap. 2

COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS – CBBU. **Princípios de gestão da CBBU**. [S.l.]: CBBU, 2011. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=13>. Acesso em: 2012

_____. **Site**. 2012. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=11>. Acesso em: 2012

COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR – CONAES. 2011. **Conheça a CONAES**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=13082>.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO – CNE. 2011. **Apresentação**. Disponível em:

<http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12449&Itemid=754>. Acesso em: 2011.

CONFERENCIA Mundial sobre Ensino Superior 2009: as novas dinâmicas do ensino superior e pesquisas para a mudança e o desenvolvimento social. CMES-2009. 2009. UNESCO, Paris, de 5 a 8 de julho de 2009. Comunicado 08 de julho de 2009. (Documento nr: ED.2009/CONF.402/2) Disponível em: <http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/ED/ED/pdf/WCHE_2009/FINAL%20COMMUNIQUE%20WCHE%202009.pdf>. Acesso em: abr. 2010.

CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTIFICAS – CSIC. 2012. Presentación. Disponível em: <<http://www.csic.es/web/guest/presentacion>>. Acesso em: abr. 2012.

CRESCIMENTO económico. In: **Infopédia** [Em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2011. Disponível em: www.infopedia.pt/-economico Acesso em: 2011

CRONIN, Blaise. Esquemas conceituais e estratégicos para a gerência da informação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 19, n. 2, p. 195-220, Set 1990.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero** - Revista de Ciência da Informação, v. 11, n. 6, dez. 2012. Art. 7. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: mar. 2011.

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

CUNHA, Murilo Bastos da. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da; MCCARTHY, Cavan. Estado atual das bibliotecas digitais no Brasil. In: MARCONDES, Carlos H. et al. (Org). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador, EDUFBA; Brasília, IBICT, 2005. p. 25-53.

CUNHA, Luis Antônio. Reforma universitária em crise: gestão, estrutura e território. In: TRINDADE, Héglio. (Org.) **Universidades em ruínas: na república do professores**. 3. ed. Petrópolis : Vozes, 2001. p. 125-148.

CUNHA, Maria Luísa Monteiro da. Tema 5: bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 7, 1973, Belém. **Anais ...** Rio de Janeiro:,IBBD, 1977. p. 229-250.

DAVIS, Denise M. **Research and Statistics on Libraries and Librarianship in 2011**. Chicago: American Library Association Office for Research and Statistics, 2011. Disponível em: <http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/Research%20and%20Statistics%20on%20Libraries%20and%20Librarianship%20in%202011.pdf> Acesso em: 2012

DECLARAÇÃO Mundial sobre Educação Superior no Século XXI. Visão e Ação. 1998. In: **Biblioteca Virtual de Direitos Humanos da USP**. Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Direito-a->

[Educa%C3%A7%C3%A3o/declaracao-mundial-sobre-educacao-superior-no-seculo-xxi-visao-e-acao.html](#) Acesso em: dez. 2011.

DEMING, W. Edwards. **Japanese methods for productivity and quality**. [S.l.]: George Washington University, 1981.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DRUCKER, Peter F. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1997.

DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar em Revista**, Curitiba, v. 24, p. 213-225, 2004.

DUDZIAK, Elisabeth A.; GABRIEL, Maria A.; VILLELA, Maria C. O. **A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à Sociedade do Conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais**. São Paulo: Escola Politécnica da USP, 2000. Disponível em: <snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>. Acesso em: maio 2011.

EAST, John W. **The future role of the academic liaison librarian: a literature review**. [S.l.]: University of Queensland/Social Sciences and Humanities Library, 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/10561/1/litreview.pdf>>. Acesso em: 2013.

ECO, Umberto. **Como se faz uma tese**. São Paulo: Perspectiva, 1977.

ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E BILIBIOTECONOMIA - ENANCIB, XII, 2011, Brasília. **Políticas de informação para a sociedade**. Brasília: UnB, 2011.

ENTERPRISE KNOWLEDGE DEVELOPMENT - EKD. **What EKD is?** Disponível em: <http://people.dsv.su.se/~js/ekp/ekd_method.html>. Acesso em: 2012.

ESPOSITO, Joseph. Book Publishers and Patron-Driven Acquisition: Announcing a Research Project 2011. In: **The Scholarly kitchen**. Disponível em: <<http://scholarlykitchen.sspnet.org/2011/10/04/book-publishers-and-patron-driven-acquisition-announcing-a-research-project/>>. Acesso em: 20 abr. 2012.

FALCÃO, T. R.; TÉNIÉS, J. Sobre os métodos quantitativos na pesquisa em ciências humanas: riscos e benefícios para o pesquisador. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 81, n. 198, p. 229-243, 2000.

FARIA, Alexandre; SAUERBRONN, João F. R.; FONTES FILHO, Joaquim R. F. **Marketing de Serviços**. Brasília: FGV, 2010.

FAVERO KRZYZANOWSKI, Rosaly; MORAIS IMPERATRIZ, Inês M. de. Cooperação e compartilhamento para o aperfeiçoamento dos serviços bibliotecários em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, v. 10, n. 1, p. 15-32, jan./abr. 1998a

FAVERO KRZYZANOWSKI, Rosaly; MORAIS IMPERATRIZ, Inês Maria de; ROSETTO, Márcia; MEIRELLES DO COUTO, Mariza Leal de. Implementação do

Banco de Dados DEDALUS, do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo. **Ci. Inf.** [online]., v. 26, n.2, 1997.

FAVERO KRZYZANOWSKI, Rosaly; MORAIS IMPERATRIZ, Inês Maria de; COUTTO, Mariza Leal de Meirelles Do; ROSETTO, Márcia. Implantação da informatização em bibliotecas universitárias para aperfeiçoamento e modernização dos serviços : relato de experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP - SIBi/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, 1998. **Anais...** Fortaleza : Universidade Federal do Ceará; Universidade de Fortaleza / UNIFOR; Associação de Bibliotecários do Ceará, 1998.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. **Cientistas da Informação e Instituições**. 2012. Disponível em: <http://febab.org.br/?page_id=33>. Acesso em: 2012

FERREIRA, A. B. H. **Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. Curitiba: Positivo, 2004.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980.

FERREIRA, Pedro P. **No embalo da rede: ritmo e reticulação**. São Paulo: UNICAMP, [2012]. Disponível em: <<http://sociologiassociativa.wordpress.com/projetos/ritmologias/>>. Acesso em: 2012

FERREIRA, Sueli Mara S. P.; SOUTO, P. C. do N. A interface do usuário e as bibliotecas digitais. In: MARCONDES, C. H. et al. (Orgs.). **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. Salvador: EDUFBA; Brasília: IBICT, 2005.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, APB, 1990.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis: ABP, 1992.

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

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

GARCEZ, Maria Stuart; RADOS, Gregório J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago, 2002.

GARCIA, Maria Lúcia Andrade. **Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias**: planejamento e permanência. Belo Horizonte: Bonini Consultores Associados, 1991. (Avaliação final do PNBU financiada pela FINEP).

GARTNER INC. **Gartner Says Cloud Computing Will Be As Influential As E-business**: Special Report Examines the Realities and Risks of Cloud Computing. STAMFORD, Conn., June 26, 2008. Press Releases. Gartner Inc. Disponível em: <<http://www.gartner.com/newsroom/id/707508>>. Acesso em: 2013.

GERSHUNY, Jonathan; MILES, Ian. **The new service economy**: the transformation of employment in industrial societies. [S.l.]: Praeger Publishers, 1983.

GICO, Vânia de Vasconcelos. **Contexto social, estrutura universitária e biblioteca**: o caso da UFPE. 1990. 213f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Departamento de Ciências Sociais, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 1990.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GLOSSARIO Modelos Sistémicos. Ana P. Relvas (Org.). Coimbra, Universidade de Coimbra, 2004. Disponível em: <<http://gaius.fpce.uc.pt/pessoais/aprelvas/ms0607/Glossario.pdf#page=16>>. Acesso em: 2011

GODET, M. **Manual de prospectiva estratégica**: da antecipação à acção. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1993.

GOMES, Maria João; ROSA, Flávia. (Orgs.). **Repositórios institucionais**: democratizando o acesso ao conhecimento. Gomes. Salvador: EDUFBA, 2010.

GOVERNMENT UK. **Education and Learning**. 2012. Disponível em: <<https://www.gov.uk/browse/education>>. Acesso em: 2012.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2001.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GULATI, R. Alliances and networks. **Strategic Management Journal**, v. 19, n. 4., p. 109-122, 1996.

HAGAN, John T. **The management of quality**: preparing for a competitive future. Milwaukee: Quality Progress, 1984.

HAMEL, G.; PRAHALAD, C.K. **Competindo pelo futuro**: estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã. [S.l.]: Editora Campus, 1995.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Trad. Ada Maria Coaracy. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

INOVAÇÃO em serviços intensivos em conhecimento. Roberto Bernardes; Tales Andreassi (Orgs). São Paulo: Saraiva, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **PAS. Tabelas**. 1999a. Disponível em:

<<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/analisepas99.shtm>>. Acesso em: 2011.

_____. **PAS. Tabelas.** 1999b. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/pas2009/defaulttabpdf.shtm>>. Acesso em: 2011.

_____. **Tabelas.** 2009a. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/pas2009/defaulttabpdf.shtm>>.

_____. **Séries Estatísticas.** 2011. Disponível em: <<http://seriesestatisticas.ibge.gov.br/>>. Acesso: 2011, 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IBICT. **Videoconferência nacional dá início à ação liderada pelo IBICT.** Notícias. Brasília: IBICT/Assessoria de Comunicação Social, 2011. Disponível em: <<http://www.ibict.br/noticia.php?id=143>>. Acesso em: 12 nov. 2011.

_____. **Nossa Missão.** Brasília: IBICT, [2003]. Disponível em: <<http://www.ibict.br/secao.php?cat=Missao>>. Acesso em: jan. 2012.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA - INEP. **Avaliação de cursos de graduação: instrumento.** Brasília: INEP, 2006. 91 p. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/condicoesdeensino/manuais.htm>>. Acesso em: 2012.

_____. **Instrumento de Avaliação.** Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/>>. Acesso em: 2010.

_____. **Site.** 2011. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/>>. Acesso em: 2011.

JISC. **Site.** 2012. Disponível em: <<http://www.jisc.ac.uk/>>. Acesso em: 2012

JOB, Ivone; FONSECA, Cintia. **Lugares do conhecimento:** as bibliotecas universitárias. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/7965/000563218.pdf?sequence=1>>. Acesso em: janeiro de . 2012.

JOHNSON, Steven. As ideias são redes. **Renovação em pauta,** FINEP, n. 13, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://www.flip3d.com.br/web/temp_site/edicao-1215-620706207162072620736207462075.pdf>. Acesso em: 2013.

KAVINSKY, A. Que venha a geração digital ... e nada mais será como antes. In: TELLES, A. **Geração digital:** como planejar o seu marketing para geração que pesquisa Google, se relaciona no Orkut, manda mensagens pelo celular, opina em blogs, se comunica pelo MSN e assiste a vídeos no YouTube. São Paulo: Ed. Landscape, 2009.

KODAMA, M. Transforming an old economy company through strategic communities. **Long Range Planning,** [s.l.], n. 35, p. 349-365, 2002.

KON, Anita. **Economia de serviços: teoria e evolução no Brasil: inclui uma análise sobre o impacto do setor de serviços no desenvolvimento econômico.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. **Administração de Marketing.** Trad. Mônica Rosenberg. et al. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

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

LANCASTER, F. W.; SANDORE, Beth. **Technology and management in library and information services.** Champaign: University of Illinois, 1997.

LANCASTER, F. W. Serviços de referência. In:_____. **Avaliação de serviços de bibliotecas.** Brasília: Briquet de Lemos, 2004. p.156-262.

LATOUR, Bruno. **On actor-network theory. A few clarifications.** London: Keely University, 1998. Disponível em: <<http://www.nettime.org/Lists-Archives/nettime-l-9801/msg00019.html>>. Acesso em: 2011.

LE COADIC. **A Ciência da Informação.** 2. ed. rev. e atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEFÈVRE, E. F.; LEFÈVRE, A. M. C. **Depoimentos e discursos: uma proposta de análise em pesquisa social.** Brasília: Liber Livro, 2005.

LEMOS, Antonio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. A posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, v. 2, n. 2, p. 168, jul./dez.1974.

LEON, M. E. **Uma análise de redes de cooperação das pequenas e médias empresas do setor das telecomunicações.** 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998.

LETRA, Leda. No dia mundial do livro UNESCO destaca benefícios da leitura digital. **Mídia. Rádio ONU em Nova York.** Disponível em: <<http://www.unmultimedia.org/radio/portuguese/2013/04/no-dia-mundial-do-livro-unesco-destaca-beneficios-da-leitura-digital/>>. Acesso em: abr. 2013.

LEVACOV, Marília. Tornando a informação disponível: o acesso expandido e a reinvenção da biblioteca. In: MARCONDES, Carlos H. et al. (Orgs). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas.** Salvador: EDUFBA; Brasília: IBICT, 2005. p. 207-224.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** Trad. Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999. (Coleção Trans).

LOVELOCK; Christofer; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2004.

LUBISCO, Nidia M. L. (Org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão.** Salvador: EDUFBA, 2011.

LUBISCO, Nidia M. L. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora.** 2007. 405 p. Tese (Doctorado em Documentación) – Universidad Carlos III de Madrid. 2007.

MACEDO, Maria Fernanda Gonçalves. **Patentes, pesquisa & desenvolvimento:** um manual de propriedade industrial. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2000.

MAINARDES, E. et al. As instituições de ensino superior no século XXI: desafios para a gestão e relacionamento com os *stakeholders*. In: SILVEIRA, Amélia. et al. (Coords). **Reflexões sobre a administração universitária e ensino superior.** Curitiba: Edifurb, 2010. cap. 5.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.17, n.1, p.44-55, jan./abr. 2007.

MANZINI, E. J. **A entrevista na pesquisa social.** Didática, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1991.

MARCIAL, Elaine. O perfil do profissional de inteligência competitiva e o futuro dessa atividade no Brasil. In: STAREC, C.; GOMES, E.; CHAVES, J. (Orgs.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva.** São Paulo: Saraiva, 2006. p. 242-254.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ci. Inf.** [online]. 2002, vol.31, n.2, pp. 72-79. ISSN 0100-1965. <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652002000200008>.

MARCONI, M. A., LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARSHALL JR, Isnard. et al. **Gestão da qualidade.** 10. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2010.

MARTIN JR., C. R.; HORNE, D.A. Services innovation: successful versus unsuccessful firms. **International Journal of Service Industry Management**, v. 4, n.1, p. 49-65, 1993.

McGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação:** uma análise introdutória. Trad. Helena Vilar de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1999.

MECKLER, A. Internet.com. In: BRANDLEY, J. L. **WEB 2.0 Heroes:** entrevistas com 20 influenciadores da web 2.0. São Paulo: Digerati Books, 2009.

MELLO, C. H. P. et al. **Gestão do processo de desenvolvimento de serviços.** São Paulo: Atlas, 2010.

MELLO, Paula Maria Abrantes Cotta de. **Bibliotecas universitárias:** a experiência da UFRJ. Rio de Janeiro: UFRJ, Sistema de Bibliotecas e Informação SIBI, maio 2004. Disponível em: <www.sibi.ufrj.br>. Acesso em 2012.

MENDES, Vera Lúcia P. S.; CUNHA, Francisco José A. P.; TEIXEIRA, Francisco. Redes sociais de colaboração: a experiência de uma rede de hospitais. In: TEIXEIRA,

Francisco (Org.). **Gestão de redes de cooperação interempresariais**: em busca de novos espaços para o aprendizado e a inovação. Salvador: Casa da Qualidade, 2005. Cap. 4.

MENDONÇA, Marília A. R. Serviço de referência digital. In: MARCONDES, Carlos H. et al. (Org.). **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. Salvador: EDUFBA; Brasília,: IBICT, 2005. p. 227-242.

MENEZES, Ebenezer Takuno de; SANTOS, Thais Helena dos. Sistema educacional brasileiro (verbete). **Dicionário Interativo da Educação Brasileira - EducaBrasil**. São Paulo: Midiamix Editora, 2002. Disponível em: <<http://www.educabrasil.com.br/eb/dic/dicionario.asp?id=173>>. Acesso em: dezo. 2011.

METZ, Jean. et al. **Redes Complexas**: conceitos e aplicações. Laboratório de Inteligência Computacional do Departamento de Ciências de Computação e Estatística do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação, n. 290, jan. 2007. São Carlos: USP, 2007. 33 p. (Relatórios Técnicos do ICMC).

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

MINAYO, M. C. S. **Caminhos do Pensamento**: epistemologia e método. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2002.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC. In SEMINÁRIO REUNI, 8. In: 8º Seminário Reuni, 2010, Brasília. 27 a 29 de janeiro de 2010: **Universidades Federais: Consolidação e Expansão – 2011 – 2020**: Subsídios para o Plano Nacional de Educação. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=14950%3A80-seminario-reuni-27-a-29-de-janeiro-de-2010-universidades-federais-consolidacao-e-expansao-2011-2020-subsidios-para-o-plano-nacional-de-educacao&catid=219&Itemid=1085>. Acesso em: set. 2010.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC. **Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni)**. 2011. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=1085&id=12261&option=com_content&view=article>. Acesso em: 2011.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC. **Site**. Disponível em: <www.mec.gov.br>. Acesso em: 2011.

MINTZBERG, Henry; AHLSTRAND, Bruce; LAMPEL, Joseph. **Safari de Estratégia**: um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Trad. Nivaldo Montingelli Jr. Porto Alegre: Bookman, 2000. Caps. 1-3, 11,12.

MIRANDA, Antônio. 2006. **Biblioteca Universitária no Brasil**: reflexões sobre a problemática. (Texto original apresentado durante o 1 SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, Niterói, RJ, 23 a 29 julho de 1978. Editado como folheto pela CAPES no mesmo ano e distribuído às universidades brasileiras - Antonio Miranda – Universidade de Brasília, maio de 2006. Disponível em:

<[http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA .pdf](http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA.pdf)>. Acesso em: 2012, 2013.

MIRANDA, Antonio. Sociedade da Informação: globalização, identidade cultural e conteúdos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n.2, p. 78-88, 2000.

MIZRUCHI, M. S. **Análise de redes sociais**: avanços recentes e controvérsias atuais. *Revista de Administração de Empresas*, v.46, n.3, p.10-15, 2006.

MOREIRA, Artur da Silva. **A Biblioteca como centro da Instituição de Ensino Superior**. Maio, 2004. Disponível em: <<http://www.ofaj.com.br/colunistas.php?cod=1>>. Acesso em: 2012.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Pioneira, 1993.

MORHY, Lauro. Universidade em questão. In: _____. et al. **Universidade em questão**. Brasília: Ed. UnB, v.1 p. 15-31, 2003^a.

MORHY, Lauro. Universidade na Encruzilhada. **Revista Eletrônica ComCiência**, São Paulo, n. 40, 10. fev., 2003b.

MUELLER, Suzana Pinheiros Machado (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

MYERS, Marilyn. The Future of Universities. In: ULS Committee. **Future of University Libraries**. 2012. [report]. Disponível em: <<http://connect.ala.org/files/68961/ULS%20Co.%20August%202012%20Report.pdf>>. Acesso em: 2013.

NEWMAN, M. **The structure and function of complex networks**. v. 45, p. 167–256. *SIAM Review*. 2003.

NONAKA, Ikujiro. **Criação de conhecimento na empresa**. Tradução de Ana B. Rodrigues e Priscilla Martins Celeste. Rio de Janeiro; Elsevier, 1997.

OECD. **Oslo Manual**: proposed guidelines for collecting and interpreting innovation data. 3th. Ed. Paris: OECD, 2005.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; PRADO, Noêmia Schoffen. Bibliotecas virtuais e digitais: análise de artigos de periódicos brasileiros (1995/2000). **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 61-74, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n1/a07v31n1.pdf>>. Acesso em: 2011.

OLAVE, M.; AMATO NETO, J. A formação de redes de cooperação e clusters em países emergentes: uma alternativa para PMEs no Brasil. In: AMATO, N. J. **Redes entre Organizações**: domínio do conhecimento e da eficácia operacional. São Paulo, Atlas, 2005. p. 68-93

OLIVEIRA, S. **Geração Y**: o nascimento de uma nova versão de líderes. São Paulo: Integrare Ed., 2010.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA - UNESCO. **Educação Superior no Brasil**. 2011a. Disponível em: <<http://www.unesco.org/new/pt/brasil/education/education-quality/higher-education/>>. Acesso em: Dez. 2011

_____. **Educação Superior no Brasil**. 2011b. Disponível em: http://www.unesco.org/archives/multimedia/index.php?s=films_details&id_page=33&id_film=578 Acesso em: Dez. 2011

_____. **Introdução**. In: LES ASPECTS économiques et sociaux de la planification de l'éducation. Paris: 1965. p. 13.

OWEN-SMITH, Jason. Network Theory: the basics. In: WORKSHOP ON NETWORK APPROACHES TO INNOVATION, 8, Paris. **Anais ...** Paris: 2008. Disponível em: <<http://www.oecd.org/science/inno/41858618.pdf>>. Acesso em: 2011.

PENNA, C. V.; FOSKETT, D. J. SEWELL, D. **Serviços de informação e bibliotecas**. São Paulo: Pioneira, 1979.

PEREIRA, Maria I.; SANTOS, Sílvio A. **Modelo de gestão: uma análise conceitual**. São Paulo: Pioneira-Thomson Learning, 2001.

PEREIRA, Potyara A. P. **Necessidades humanas: subsídios aos mínimos sociais**. 2. ed. São Paulo : Cortez, 2002.

PINTO, V.B. Informação a chave para qualidade total. **Ciência da Informação**. Brasília, v.22, n.2, p.85. maio/ago 1993.

PLOSSL, George W. **Administração da produção: como as empresas podem aperfeiçoar as operações a fim de competirem globalmente**. São Paulo: Makron Books, 1993.

PORTER, Michael P. **Competitive strategy: techniques for analyzing industries and competitors**. New York : Free Press, 1985.

PORTUGAL, Silvia. Contributos para uma discussão do conceito de rede na Teoria Sociológica. **Centro de Estudos Sociais**, n. 271, mar. 2007. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10316/11097>>. Acesso em: 2011.

PRAHALAD, C.; RAMASWAMY, V. The New Frontier of Experience Innovation. **MIT Sloan Management Review**, v. 44, n. 4, Summer 2003. 18 p. Disponível em: <<http://www.hub.in.ua/fileadmin/doc/hoc/ExperienceInnovation.pdf>>. Acesso em: 2011.

RADOS, Gregório J. Varvakis, VALERIM, Patrícia, BLATTMANN, Ursula. Valor agregado a serviços e produtos de informação. Informativo. **CRB 14 / ACB**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 11-12, jan./mar. 1999. Disponível em: <<http://www.geocities.com/ublattmann/papers/valor.html>>. Acesso em: 05 maio 2006.

REA, L. M.; PARKER, R. A. Desenvolvendo perguntas para pesquisas. In: _____. **Metodologia de pesquisa: do planejamento à execução**. São Paulo: Pioneira, 2000. p. 57-75.

RECUERO, Raquel da Cunha. **Teoria das redes e redes sociais na internet:** considerações sobre o Orkut, os Weblogs e os Fotologs. In: ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA XXVII INTERCOM, 6, Porto Alegre, set. 2004. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/121985795651418859729998795470196200751.pdf> Acesso em: 2012.

REFLEXÕES sobre administração universitária e ensino superior. Amélia Silveria *et al.* (Coords.). Curitiba: Juruá; Blumenau: Edifurb, 2010.

REGO, Ivonildo. O papel da universidade pública. In: SEMINÁRIO REUNI, 8, 2010. **Universidades Federais: Consolidação e Expansão – 2011 – 2020:** Subsídios para o Plano Nacional de Educação. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=14950%3A80-seminario-reuni-27-a-29-de-janeiro-de-2010-universidades-federais-consolidacao-e-expansao-2011-2020-subsidios-para-o-plano-nacional-de-educacao&catid=219&Itemid=1085>. Acesso em: setembro de 2010.

RELATÓRIOS e recomendações; relatório final do Seminário para Estudo dos Problemas de Administração e Funcionamento das Bibliotecas Universitárias. Recomendações. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, mar. 1975.

RESEARCH Councils UK - RCUK. **Site.** Disponível em: < www.rcuk.ac.uk/>. Acesso em: 2012.

RIBEIRO, Rejane M. A tecnologia da informação e comunicação (TIC): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Curitiba, v. 9, n. 2, 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011680&dd1=5c5e4>>. Acesso em: jan. 2013.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa Ssocial:** métodos e técnicas. 3. ed. revista e ampliada. São Paulo: Atlas, 2008.

RIDDLE, Dorothy I. **Service-Led Growth:** the role of the service sector in world development. Praeger Publishers: Nova York, 1986.

RIO DE JANEIRO. Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. **Sistemas de Biblioteca e Informação:** serviços e pesquisa; Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/servicos-pesquisa.htm>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

RIO DE JANEIRO. Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. **Sistemas de Biblioteca e Informação:** Sibi. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/sobre-o-sibi.htm>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

RIO DE JANEIRO. Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. **Sistemas de Biblioteca e Informação:** bibliotecas virtuais. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/bibliotecas-virtuais.htm>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

RIO DE JANEIRO. Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. **Sistemas de Biblioteca e Informação:** publicações. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/publicacoes.htm>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

RIO GRANDE DO SUL. Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. **Biblioteca Central:** serviços. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufrgs.br/servicos.htm>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

RIO GRANDE DO SUL. Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. **Biblioteca Central:** recursos. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufrgs.br/>>. Acesso em: 2011, 2012, 2013

ROCHA, Décio; DEUSDARÁ, Bruno. Análise de Conteúdo e Análise do Discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. **ALEA**, v. 7, n. 2, p. 305-322, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/alea/v7n2/a10v7n2.pdf>>. Acesso em: 2010.

ROCHA, Eliana da Conceição; SOUSA, Marcia de Figueiredo Evaristo de **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação**. Brasília: IBICT, 2011.

RODRIGUES, Hugo Túlio; ANTUNES, Adelaide Maria de Souza; NUNES, Luís Eduardo Duque. Análise de propostas de modelos de gestão direcionados para o conhecimento. **R.Adm.**, São Paulo, v.38, n.1, p.66-76, jan./fev./mar. 2003. Disponível em: <http://netgna.it.ubi.pt/files/MSc-JoelRodrigues.pdf>.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2002.

SACOMANO, M. N. Morfologia, propriedades e posicionamentos das redes: contribuições às análises interfirmas. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 11, Bauru, SP, **Anais...** São Paulo, 2004, p. 1-9.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. et al . PAQ - Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 1, abr. 2004.

SANTANA, Anderson. et al. Atendimento online em bibliotecas: a experiência da Universidade de São Paulo. **RevIU – Revista Informação & Universidade**. Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.siglinux.nce.ufrj.br/~gtbib/site/2010/10/atendimento-online-em-bibliotecas-a-experiencia-da-universidade-de-sao-paulo/>>. Acesso em: março 2011.

SANTOS, Luciano Costa. et al. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003

SCHÜTZ; KANOMATA, E. S. L. **Os sistemas brasileiro, norte-americano e britânico de educação:** equivalência de níveis. 2011. Disponível em: <http://www.sk.com.br/sk-edsys.html> Acesso em: 2012

SEMINARIO AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA, (2008 :, Salvador, BA), **Biblioteca universitária brasileira:** instrumento para seu

planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho : documento final consolidado a partir das contribuições dos grupos de trabalho do Seminário. Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira, 29 de setembro a 1º de outubro de 2008 / UFBA/ICI ; [organizadoras: Nídia M. L. Lubisco e Sônia Chagas Vieira ; planejamento e organização: Grupo de Pesquisa: Saberes e Fazer em Gestão da Informação e do Conhecimento (GEINFO) / ICI]. – Salvador : EDUFBA, 2009. 60 p.

SGUISSARDI, Valdemar. Educação superior no limiar do novo século: traços internacionais e marcas domésticas. In: **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, PUCPR, v. 3, n.7, p. 121-144, set./dez. 2002.

SGUISSARDI, Valdemar. Educação superior no limiar do novo século: traços internacionais e marcas domésticas. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, PUCPR, v. 3, n.7, p. 121-144, set./dez. 2002.

SGUISSARDI, Valdemar. **Universidade brasileira no século XXI**. São Paulo: Cortez, 2009.

SIBI-UFBA. Sistema de Bibliotecas UFBA. Apresentação. 2011. Disponível em: <www.sibi.ufba.br/apresentacao>. Acesso em: 2011

SIBiUSP. Congresso SIBiUSP 30anos: O futuro do conhecimento universal. São Paulo, 2011. **Hotsite comemorativo SIBiUSP**. Disponível em: <<http://200.144.189.88/30anos/?p=254>>. Acesso em: mar. 2012

SHANGAI Ranking. 2012. Disponível em: <<http://www.shanghairanking.com/ARWU2012.html>>. Acesso em: 2012

SILVA, Angela M. M. [A construção das bibliotecas universitárias no Brasil](#). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., out 2010. **RevIU – Revista Informação & Universidade**. Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.siglinux.nce.ufrj.br/~gtbib/site/2010/10/a-construcao-das-bibliotecas-universitarias-no-brasil/>>. Acesso em: mar. 2011.

SILVA, Fabiano C. C. da; SCHONS, Cláudio H. Schons; RADOS, Gregório J. V. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 11, n.2, jul./dez. 2006.

SILVA, Ilse Gomes. **Democracia e participação na Reforma do Estado**. São Paulo: Cortez, 2003.

SILVA, Luiz A. G. da Visão panorâmica do planejamento de sistemas de bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., Brasília, 1981, Brasília. **Anais...** Brasília, CAPES, 1981. p. 53-60.

SILVA JR., A.B. **A empresa em rede: desenvolvendo competências organizacionais**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

SILVA, F. C. C; SCHONS, C. H.; RADOS, G. J. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **I n f. I n f.**, L o n d r i n a, v. 1, n. 2, j u l. / d e z. 2 0 0 6.

SILVA, Regina Helena Alves da. **Sociedade em rede**: cultura, globalização e formas colaborativas. UFMG, Departamento de História e do Programa de Pós-graduação em Comunicação Social, 2007. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/silva-regina-sociedade-em-rede.pdf>>. Acesso em: 2011.

SILVA, Regina H. A. da; GONZAGA, Milene M. **Redes culturais em territórios urbanos**. Universidade Federal de Minas Gerais, [2004]. Disponível em: <<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/95886119686219666309224499248009628799.pdf>>. Acesso em: 2011

SILVERIA, Amelia; DOMINGUES, Maria José Carvalho de. (Coords.). **Reflexões sobre administração universitária e ensino superior**. Curitiba : Juruá; Blumenau : Edifurb, 2010.

SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR - SAPIEns. **Site**. Disponível em: <<http://www2.mec.gov.br/sapiens/>>. Acesso em: 2011.

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR - SINAES. 2011a. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12303:sistema-nacional-de-avaliacao-da-educacao-superior-sinaes-&catid=270:sinaes&Itemid=609>. Acesso em: 2011

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR - SINAES. 2011b. **Site**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes>>. Acesso em: 2011.

SPILLER, Eduardo S. et al. **Gestão de serviços e marketing interno**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

SOARES, M. das G. **Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias**: o caso do serviço de referência da divisão e documentação da PUC-Rio. 2009. Tese. UnB, Brasília, 2009.

De SORDI, José Osvaldo. **Administração da informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

SOUZA, Antonio; LOPEZ, Andre; ANDRADE, Sonia. Metodologia, método e técnica de investigação científica em Ciência da Informação: teses e dissertações do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília (PPGCI/UnB) em 2006-2007. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 9., 2008. **Anais...** 2009.

STAREC, Claudio; GOMES, Elisabeth; BEZERRA, Jorge. (Org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo : Saraiva, 2006

SUAIDEN, Emir; LEITE, Cecília. Dimensão social do conhecimento. In: TARAPANOFF, Kira. **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília, DF. : IBICT, UNESCO, 2006. P. 99-114.

TARAPANOFF, Kira. Biblioteca integrada e sociedade: referencial teórico. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 13, n. 1, p. 3-9, jan./jun. 1984.

TAUBER, Maurice F. Introduction. In: Centralization and decentralization in academic libraries; symposium. **College and Research Libraries**, Chicago, III., v. 22, n. 15, p. 327-328, set. 1961.

TECHNOLOGY Strategy Board. **Site**. Disponível em: <<https://www.innovateuk.org/-/knowledge-transfer-networks>>. Acesso em: 2012.

TEIXEIRA, Francisco. (Org.) **Gestão de Redes de Cooperação Interempresariais**: em busca de novos espaços para o aprendizado e a inovação. Salvador: Casa da Qualidade, 2005.

TEIXEIRA, Francisco; GUERRA, Oswaldo; GHIRARDI, André. Barreiras para a implantação de uma rede de aprendizado em um sistema complexo de produção: o caso da Maxpetro. In: TEIXEIRA, Francisco. (Org.). **Gestão de redes de cooperação interempresariais**: em busca de novos espaços para o aprendizado e a inovação. Salvador: Casa da Qualidade, 2005. Cap. 3.

TELLES, André. **Geração digital**: como planejar o seu marketing para geração que pesquisa Google, se relaciona no Orkut, manda mensagens pelo celular, opina em blogs, se comunica pelo MSN e assiste a vídeos no YouTube. São Paulo: Ed. Landscape, 2009.

TENOPIR, Carol. E-Resources in Tough Times. **Library Journal**, Vol. 129, Issue 10, p42-42, 1p, 06 jan 2004. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com.ez54.periodicos.capes.gov.br/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=13280459&lang=pt-br&site=ehost-live>>.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

THE REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION - RUSA. **Reference and User Services Guideline Links by Topic**. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines>>. Acesso em: 2012

THE SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES - SCONUL. **Site**. London: SCONUL, 2012. Disponível em: <http://www.sconul.ac.uk/>. Acesso em: 2012.

_____. **Shared and Collaborative Services Strategy Group**. London, SCONUL, 2012a. Disponível em: <<http://www.sconul.ac.uk/page/shared-and-collaborative-services-strategy-group>>. Acesso em: 2012.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. Trad. de João Távora. Rio de Janeiro: Record, 1995.

TOUTAIN, Lidia M. B. B. Biblioteca digital: definição de termos. In: MATRCONDES, Carlos H. et al. (Orgs.). **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. Salvador, EDUFBA; Brasília, IBICT, 2005. p. 15-24.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em Educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNITED STATES DEPARTMENT OF STATE. College and University Education in the United States. Washington D.C., **Ejournal USA: Society & Values**, v. 10, n. 2, nov. 2005. 64 p. (Serie Economics, Perspectives, Global Issues, Issues of Democracy, Foreign Policy Agenda, and Society and Values).

_____. Institutional Organization. Washington, D.C. **InfoUSA**, IIP (The Bureau of International Information Programs), 2012. Disponível em: <http://infousa.state.gov/education/overview/edlite-inst.html> Acesso em: 2012

UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR HUMAN RIGHTS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Tradução oficial. 1948. Disponível em: <<http://www.oas.org/dil/port/1948%20Declara%C3%A7%C3%A3o%20Universal%20os%20Direitos%20Humanos.pdf>>. Acesso em: abr. 2010

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Biblioteca Central**. Disponível em: <http://www.bce.unb.br/index.php/servicos> Acesso em: 2011, 2012, 2013

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIAS. **Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás**. Projeto SIBi+2015 Preparando o Futuro. Goiânia, UFG, 2011.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO – USP. **Acesso ao portal Sibi**. São Paulo: USP, 2012. Disponível: < <http://www.usp.br/sibi/>>. Acesso em: 2011

_____. **Guia das bibliotecas da USP**. São Paulo: USP 2011. (impresso)

_____. **Relatório final da primeira etapa do Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP**. São Paulo: USP Sistema Integrado de Bibliotecas, 2003.

_____. Resolução nº 3.571, de 29 de Agosto de 1989. Altera e consolida o Regimento Interno do SIBi-USP. **Diário Oficial [do] Estado de São Paulo**, São Paulo, SP, 30 de agosto de 1989. Disponível em: <http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/Portaria-Resolucao/res_3571.htm>.ASJ

_____. Resolução Nº 5.776, de 17 de agosto de 2009. Novo Regimento Interno da USP. **Diário Oficial [do] Estado de São Paulo**, São Paulo, SP, 19 de agosto de 2009. Disponível em: <http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/Portaria-Resolucao/res_5776.htm>.ASJ

_____. **SIBI-USP 30 anos**. In: RELATORIO individual das bibliotecas de 2010. São Paulo, 2011b.

_____. USP em números. In: ANUARIO estatístico da USP. **Base de Dados 2010**. São Paulo, 2011a.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

VAN DAMME, Dirk. **Standards and indicators in institutional and programme accreditation in higher education: a conceptual framework and a proposal**.in: indicators for institutional and programme accreditation in higher/tertiary education. Lazar Vlasceanu and Leland Conley Barrows (Eds). Bucharest: UNESCO, CEPES, 2004. 126-159 p. (Studies on Higher Education Series). Disponível em: <www.cepes.ro-UNESCO-IndicatorsHigherEducation>. Acesso em: abr. 2010.

VASANTHI, M. Christina. The changing environment of academic libraries: end-user education and planning strategies for libraries in India. **Library Philosophy and Practice**, Vol. 4, No. 1, Fall 2001. Disponível em: <<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/vasa-enduser.html>>. Acesso em: dez. 2011.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviço de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. **Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes**. Porto Alegre: CBBB, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000825/01/T174.pdf>>. Acesso em: maio 2011.

VERYZER Jr., R.W. Discontinuous innovation and the new product development process. **Journal of Product Innovation Management**, n. 15, p. 304-321, 1998.

WASSERMAN, S.; FAUST, C. Social network analysis: methods and applications support. **American Journal of Sociology**, v. 96, n. 3, p. 521-557, 1994.

WATTS, D. J.; STROGATZ, S. H. Colletive dynamics of small-world networks. **Nature**, v. 393, p. 440-442, 1998.

WEBOMETRICS Ranking. **SIBiUSP. Sistema Integrado de Bibliotecas Universidade de São Paulo**. 2012. Disponível em: <<http://www.usp.br/sibi/>>. Acesso em: 2012.

WOLF, Alison. **Does education matter?** Myths about education and economic growth. London: Penguin, 2002. 250 p.

WOO YOUNG CHUNG; FISHER, Craig; WANG, Richard. Redefining the scope and focus of information-quality work: a general systems theory perspective. In: WANG, Richard. et al (Eds). **Information quality**. New York: M. E. Sharpe, 2005. [Advances in Management Information Systems - AMIS v.1. p. 230-248].

YADONG, Gong; ZONGQUAN, Ying; MEIHONG, Lin. A Survey of Cloud Computing. In: Proceedings of the 2nd International Conference on Green Communications and Networks 2012 (GCN 2012): Volume 3. Chapter 10. pp 79-84. Lecture Notes in Electrical Engineering 225. Springer Berlin Heidelberg, c2013. ISBN 978-3-642-35469-4.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Anexos

ANEXO A - Quadro Modelo de Avaliação para a Biblioteca Universitária Brasileira – Grupo de indicadores:

Serviços ao Usuário

INDICADORES	CRITERIOS	NOTA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Refere-se a todos os aspectos relativos aos serviços aos usuários, tendo em vista sua satisfação.	<ol style="list-style-type: none">1. As BB <u>oferecem e tem controle</u>, se for o caso, de todos os itens indicados:<ol style="list-style-type: none">1.1. consulta local ao acervo geral/total/tipo e suporte/material/assunto, etc.;1.2. consulta local a obras de referência/total/tipo e suporte/material/assunto etc.;1.3. pesquisas orientadas/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto;1.4. empréstimo em domicílio, reserva, devolução/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto;1.5. empréstimo entre bibliotecas/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto;1.6. Comutação bibliográfica/total e tipo de usuário;1.7. Capacitação de usuários (por demanda, por oferta/tipo de usuário);1.8. Catalogação na publicação dos trabalhos produzidos na IES;1.9. Serviços de fotocópias;1.10. Acesso livre à internet para usuários;1.11. Visitas guiadas;1.12. Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos;1.13. Páginas web com oferta de serviços;1.14. Serviços para pessoas com necessidades especiais;1.15. Serviços para alunos e docentes de cursos à distância;1.16. Outros serviços (prescindíveis): disseminação seletiva, tradução de resumos, elaboração de resumos, etc.2. As BB controlam os itens não atendidos.3. O OC dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da BB aplicados a todo o sistema de bibliotecas.4. Os processos de empréstimo são automatizados e se integram ao sistema acadêmico das IES (alunos, docentes, técnicos-administrativos).5. Os serviços de atendimento ao usuário contam com linhas telefônicas, fax, correio eletrônico, correio convencional e outras facilidades de comunicação interna.	5

	<p>6. O OC divulga os serviços e as normas através de diferentes canais: folhetos, quadros, boletim de últimas aquisições, página web, etc.</p> <p>7. O OC realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB (estudo de satisfação do usuário).</p> <p>8. O OC conta com um canal de recebimento de sugestões, críticas, reclamações, elogios (caixa e sugestões, ouvidoria, Fale Conosco, etc.)</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • As BB oferecem e <u>tem controle de 60 a 80%</u> dos serviços destacados em negrito correspondentes à nota 5. • As BB controlam os itens não atendidos. • O OC dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da BB aplicados a todo o sistema de bibliotecas. • Os processos de empréstimo são automatizados, <u>mas não se integram ao sistema acadêmico</u> das IES (alunos, docentes, técnicos-administrativos). • Os serviços de atendimento ao usuário contam com <u>poucas</u> linhas telefônicas, <u>acesso difícil a fax e ao correio convencional, mas utilizam correio eletrônico.</u> • O OC divulga os serviços e as normas através de diferentes canais: folhetos, quadros, boletim de últimas aquisições, página web, etc. • O OC realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB (estudo de satisfação do usuário). • O OC conta com um canal de recebimento de sugestões, críticas, reclamações, elogios (caixa e sugestões, ouvidoria, Fale Conosco, etc.) 	3
	<ul style="list-style-type: none"> • As BB oferecem e <u>tem controle de 30 a 50%</u> dos serviços destacados em negrito correspondentes à nota 5. • As BB controlam <u>precariamente</u> os itens não atendidos. • O OC dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da BB, <u>mas tem dificuldades</u> em sua aplicação a todo o sistema de bibliotecas. • Os processos de empréstimo são <u>parcialmente</u> automatizados. • Os serviços de atendimento ao usuário contam com <u>uma</u> linha telefônica, não dispõem de fax, contam com correio eletrônico mas apresenta <u>problemas de comunicação</u> interna. • O OC divulga os serviços e as normas do sistema de bibliotecas <u>somente através de folhetos e de quadro mural.</u> • O OC <u>não realiza</u> estudos sobre a qualidade dos serviços das BB. • <u>Não dispõe de canal formal</u> para ouvir a opinião do usuário. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> • As BB oferecem e tem controle de menos de 30% dos serviços destacados em negrito correspondentes à nota 5. • As BB <u>não controlam</u> os itens não atendidos. • O OC dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da BB, <u>mas tem dificuldades</u> em sua aplicação a todo o sistema de bibliotecas. • Os processos de empréstimo <u>são manuais.</u> • Os serviços de atendimento ao usuário não contam com <u>nenhuma linha</u> telefônica, <u>não dispõem</u> de fax, contam com correio eletrônico 	1

	<p>e tem <u>dificuldades para usar o correio convencional</u>, além de apresentar <u>problemas de comunicação interna</u>.</p> <ul style="list-style-type: none">• O OC <u>não costuma divulgar</u> os serviços, <u>embora eventualmente use o quadro mural</u>.• O OC <u>não realiza estudos</u> sobre a qualidade dos serviços das BB.• <u>Não dispõe de canal</u> formal para ouvir a opinião do usuário.	
--	--	--

Fonte: (LUBISCO, 2009).

ANEXO B. Quadro Modelo de Avaliação para a Biblioteca Universitária Brasileira – Grupo de indicadores:

Serviços ao Usuário (adaptado)

CRITERIOS
<p>9. As BB <u>oferecem</u> de todos os itens indicados:</p> <p>1.17. consulta local ao acervo geral/total/tipo e suporte/material/assunto, etc.;</p> <p>1.18. consulta local a obras de referência/total/tipo e suporte/material/assunto etc.;</p> <p>1.19. pesquisas orientadas/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto;</p> <p>1.20. empréstimo em domicílio, reserva, devolução/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto;</p> <p>1.21. empréstimo entre bibliotecas/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto;</p> <p>1.22. Comutação bibliográfica/total e tipo de usuário;</p> <p>1.23. Capacitação de usuários (por demanda, por oferta/tipo de usuário);</p> <p>1.24. Catalogação na publicação dos trabalhos produzidos na IES;</p> <p>1.25. Serviços de fotocópias;</p> <p>1.26. Acesso livre à internet para usuários;</p> <p>1.27. Visitas guiadas;</p> <p>1.28. Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos;</p> <p>1.29. Páginas web com oferta de serviços;</p> <p>1.30. Serviços para pessoas com necessidades especiais;</p> <p>1.31. Serviços para alunos e docentes de cursos à distância;</p> <p>1.32. Outros serviços (prescindíveis): disseminação seletiva, tradução de resumos, elaboração de resumos, etc.</p> <p>10. As BB <u>tem controle</u> de todos os itens indicados acima?</p> <p>11. As BB controlam os itens não atendidos.</p> <p>12. O OC dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da BB aplicados a todo o sistema de bibliotecas.</p> <p>13. Os processos de empréstimo são automatizados e se integram ao sistema acadêmico das IES (alunos, docentes, técnicos-administrativos).</p> <p>14. Os serviços de atendimento ao usuário contam com linhas telefônicas, fax, correio eletrônico, correio convencional e outras facilidades de comunicação interna.</p> <p>15. O OC divulga os serviços e as normas através de diferentes canais: folhetos, quadros, boletim de últimas aquisições, página web, etc.</p> <p>16. O OC realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB (estudo de satisfação do usuário).</p> <p>17. O OC conta com um canal de recebimento de sugestões, críticas, reclamações, elogios (caixa e sugestões, ouvidoria, Fale Conosco, etc.)</p>

Apêndices

APÊNDICE A. Roteiro de entrevista

I. Questões para Análise do Instrumento de Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira

Grupo de Indicadores: Serviços ao Usuário

1. As bibliotecas (BB) oferecem todos os serviços e produtos indicados?

- 1.1 Consulta local ao acervo geral
- 1.2 Consulta local a obras de referência
- 1.3 Pesquisas orientadas/total e tipo de usuário
- 1.4 Empréstimo em domicílio, reserva, devolução
- 1.5 Empréstimo entre bibliotecas
- 1.6 Comutação bibliográfica
- 1.7 Capacitação de usuários
- 1.8 Catalogação na publicação dos trabalhos produzidos na IES
- 1.9 Serviços de fotocópias
- 1.10 Acesso livre à internet para usuários
- 1.11 Visitas guiadas
- 1.12 Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos

- 1.13 Páginas web com oferta de serviços
- 1.14 Serviços para pessoas com necessidades especiais
- 1.15 Serviços para alunos e docentes de cursos à distância
- 1.16 Outros serviços (prescindíveis): disseminação seletiva, tradução de resumos, elaboração de resumos, etc.

- 2. As bibliotecas do SIBi fazem controle estatístico dos serviços de consulta local ao acervo, pesquisas orientadas, circulação de materiais (empréstimo/devolução/renovação/reserva)?
- 3. Existe algum controle das solicitações não atendidas por parte das bibliotecas (BB)?
- 4. O Órgão Coordenador (OC) dispõe de regulamento de empréstimo e de uso da biblioteca aplicados a todo o sistema de bibliotecas?
- 5. Os processos de empréstimos são automatizados e se integram ao sistema acadêmico das IES (alunos, docentes, técnicos- administrativos)?
- 6. Os serviços de atendimento ao usuário contam com linhas telefônicas, fax, correio eletrônico, correio convencional e outras facilidades de comunicação?
- 7. O Órgão Coordenador (OC) divulga os serviços e as normas através de diferentes canais: folhetos, quadros, boletim de últimas aquisições, *website*, etc.?
- 8. O Órgão Coordenador (OC) realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB's (estudo de satisfação dos usuários)?
- 9. O Órgão Coordenador (OC) conta com canal de recebimento de sugestões, críticas, reclamações, elogios (caixa e sugestões, ouvidoria, Fale Conosco, etc.?)

II. Questões para Análise do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)

1. Na sua ótica como gestor, entende que a área de serviços do SIBi esteja atendendo conforme desejado?
2. As bibliotecas já disponibilizam novos serviços (serviços personalizados/customizados, serviços intensivos em conhecimento (interpretados, analisados) ou outros)?
3. O SIBi possui programa de qualidade para avaliar seus serviços e produtos?
4. O SIBi mantém parcerias/convênios com outras instituições nacionais e internacionais na área de serviços e produtos?
5. O portal é utilizado no sentido de propiciar interações para gerenciamento da informação e do conhecimento entre as bibliotecas do SIBi?
6. O estabelecimento de uma rede colaborativa entre SIBI's para compartilhamento de dados, informações e conhecimento referente facilitaria a inovação na área de serviços?

APÊNDICE B. Quadro de Produtos e Serviços Divulgados nos websites da Amostra

IFES	Caminhos e <i>websites</i>	Produtos e serviços (P&S) divulgados nos <i>websites</i>	Informações adicionais sobre os P&S divulgados nos <i>websites</i>	Redes sociais divulgadas nos <i>websites</i>
UnB	<p>UnB/Biblioteca Central/Serviços** Disponível em: http://www.bce.unb.br/index.php/servicos</p> <p>Bases de Dados Disponível em http://www.bce.unb.br/index.php/sobre</p> <p>Bibliotecas Digitais Disponível em: http://www.bce.unb.br/index.php/bibliotecas-digitais</p> <p>Periódicos Acadêmicos Disponível em: http://www.bce.unb.br</p>	<p>Aba: <u>Serviços</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de fichas catalográficas para teses e dissertações. • Comutação Bibliográfica - COMUT • Laboratórios de acesso digital para alunos, professores e servidores • Auditório, Sala de Treinamento e Sala de Aula • Cabines de Áudio e Vídeo • Visitas Orientadas • Treinamento em Bases de Dados • Empréstimo de Normas Bibliográficas <p>Aba: <u>Bases de Dados</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bases de dados de acesso livre • Bases de dados de acesso restrito <p>Aba: <u>Bibliotecas Digitais</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Digital e Sonora (BDS) • Biblioteca Digital de Monografias (BDM) 	<p>Bibliotecas Digitais: <u>Biblioteca Digital e Sonora (BDS)</u>: desenvolvida pelo Programa de Apoio às Pessoas com Necessidades Especiais da UnB (PPNE) e pela Biblioteca Central. O acervo físico é composto por obras em Braile, CDs gravados e o acervo virtual é composto por obras gravadas e digitalizadas disponíveis no site.</p>	

Continua...

	br/index.php/periodicos-eletronicos	<ul style="list-style-type: none"> • Repositório Institucional • <u>Repositório de Objetos Digitais de Aprendizagem (RODA)</u> • Livros Eletrônicos <u>Aba: Periódicos Eletrônicos:</u> • Diretório de Periódicos Acadêmicos 		
UFRJ	<p>UFRJ/Bibliotecas/Link para o SIBi-UFRJ</p> <p>Nesse link constam os acessos:</p> <p>Serviços e Pesquisa Disponível em: http://www.sibi.ufrj.br/servicos-pesquisa.htm</p> <p>Bibliotecas Virtuais Disponível em: http://www.sibi.ufrj.br/bibliotecas-virtuais.htm</p> <p>Publicações Disponível em: http://www.sibi.ufrj.br/publicacoes.htm</p>	<p>Aba: <u>Serviços e Pesquisa:</u> Através desses links, a comunidade da UFRJ pode acessar os principais serviços de pesquisa, fontes e bases de dados disponibilizadas ou assinadas pelo SIBi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acesso remoto a bases de dados • Depósito e divulgação de teses e dissertações (acesso livre BDTD da UFRJ) • Conheça e opine sobre nossos serviços de pesquisa em teste • Base Minerva • Portal CAPES • Portal de Periódicos da UFRJ • Memória Institucional da UFRJ • Notes and Records – Royal Society • Biographical Memoirs – Royal Society • Livros eletrônicos springerlink • Livros eletrônicos Atheneu • Empréstimo entre bibliotecas 	<p>Serviços e Pesquisa:</p> <p><u>Acesso remoto a bases de dados:</u> serviço oferecido aos alunos de pós-graduação, professores e demais servidores da UFRJ. Com este acesso, nossos usuários podem pesquisar no Portal de Periódicos CAPES e demais assinaturas mantidas pela Instituição fora do campus.</p> <p><u>Conheça e opine sobre nossos serviços de pesquisa em teste:</u> bases de dados e periódicos eletrônicos oferecidos como teste para o SIBi</p>	Twitter

		<ul style="list-style-type: none"> • COMUT <p>Aba: <u>Bibliotecas Virtuais</u>: As bibliotecas virtuais da UFRJ integram o Programa de Informação para Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação - <u>Prossiga</u>, do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - <u>Ibict</u>. São elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Biblioteca Digital de Música</u> • <u>Biblioteca Virtual de Ciências Sociais</u> • <u>Biblioteca Virtual de Economia</u> • <u>Biblioteca Virtual de Estudos Culturais</u> • <u>Biblioteca Virtual de Literatura</u> <p>Aba: <u>Publicações</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livros (do Projeto Memória do SIBi-UFRJ) • Manuais relacionados ao processamento técnico nas bibliotecas da rede SiBI UFRJ • Manuais de normalização bibliográfica • Normas brasileiras de documentação para publicações acadêmicas e científicas (ABNT). 		
UFRGS	UFRGS/Bibliotecas/ Bibliotecas da	Aba: <u>Serviços</u> : (em Biblioteca Central)	Recursos: <u>Outros recursos</u> :	<ul style="list-style-type: none"> • Blog

Continua...

	<p>UFRGS/Serviços Disponível em: http://www.bibliotec.a.ufrgs.br/servicos.htm*</p> <p>Recursos Disponível em: http://www.bibliotec.a.ufrgs.br/</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços oferecidos pela Biblioteca Central • Obras de Referência • Obras gerais • Obras Raras • Revistas e Jornais • Atendimento ao Usuário (Serviço de Referência) • Orientação ao Usuário • Comutação Bibliográfica • Orientação Bibliográfica • Consulta Local • Consulta livre ao acervo de obras gerais, de referência e às revistas e jornais da BC. • Empréstimo Domiciliar Aba: Recursos: • Catálogo online (SABI) • Lume - Repositório Digital • Biblioteca Digital de Teses e Dissertações • Ficha catalográfica para teses e dissertações da UFRGS • Normas ABNT (não disponível para Marc) • Portal de Periódicos CAPES • SciFinder Web 	<ul style="list-style-type: none"> • ResearchGate: rede profissional para cientistas e pesquisadores . Oferece acesso a cerca de 40 milhões de resumos e milhares de textos completos , enviados pelos próprios autores . As pesquisas são feitas simultaneamente nas Bases PubMed, IEEE & CiteSeer e outras. Entre as várias ferramentas oferecidas está a plataforma de empregos e programas de pós-graduação em todas as áreas do conhecimento. • Access Medicine: Base de dados da McGraw-Hill contendo diversos recursos, como material multimídia para apresentações, imagens e livros em texto completo. • Wiley InterScience • Seminários Eletrônicos em Biomedicina e Ciências da Vida • Google Acadêmico • Qualis • Mecanismo online para referências • Base BIBES: contém dados sobre Bibliotecas de Instituições 	
--	--	--	--	--

... continuação

		<ul style="list-style-type: none"> • Portal de Periódicos Científicos publicados pela UFRGS • Jornais e periódicos científicos • Livros eletrônicos • Bases de dados • Outros recursos • Instruções para configuração de Proxy (acesso remoto) • Instruções para obtenção de ISBN e ISSN 	<p>Brasileiras de Ensino Superior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Virtual em Saúde – BVS: Pesquisa nas bases de dados Medline, Lilacs, Wholis, BBO, AdoLec e várias outras. Website ligado a OMS, OPAS e BIREME. 	
UFPA	UFPA/Biblioteca/Sistema de Biblioteca Disponível em: http://bc.ufpa.br/site/	<p>Aba: <u>Serviços:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Referência e Circulação • Acesso eletrônico à informação • Normalização bibliográfica • Comutação bibliográfica <p>Aba: <u>Produtos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bases de Dados • Livros e periódicos eletrônicos • Sistemas online • Publicações 	<p>Serviços:</p> <p><u>Acesso eletrônico à informação:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de dados e portais (serviço de acesso à internet na estação de pesquisa – sala didática) • Help desk do Portal CAPES: serviço online recomendado pela Capes para divulgar as atualizações do Portal, esclarecer dúvidas, receber sugestões dos usuários e realizar treinamento. Disponível em: http://bc.ufpa.br/helpdesk/index.htm. <p>Produtos: <u>Sistemas online:</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Blog • Twitter

Continua...

... continuação

			<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Fichat: Elaboração de ficha catalográfica para fins de apresentação em Teses e Dissertações. Preencha o formulário no endereço abaixo e aguarde até 72h para colocação do assunto e da classificação CDD. Disponível em: http://www.bcficat.ufpa.br/ficha_catalografica.php 	
UFBA	<p>UFBA/Pesquisa/Sistema de Bibliotecas</p> <p>Disponível em: http://www.sibi.ufba.br/</p> <p>Acesso em: 2011, 2012, 2013</p>	<p>Aba: Produtos e Serviços (divulgação sem link)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao usuário (serviço personalizado) • COMUT - Programa de Comutação Bibliográfica • Elaboração de fichas catalográficas • Orientação à normalização de trabalhos científicos e técnicos • Orientação ao acesso a bases de dados nacionais e internacionais disponíveis no Portal da CAPES • Treinamento de calouros <p>Aba: Biblioteca Virtual</p> <p>BIBLIOTECAS VIRTUAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo On-Line - Pergamum • Biblioteca Digital - BDTD 		<ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Twitter • YouTube

Continua...

...continuação

		<ul style="list-style-type: none">• <u>Periódicos Eletrônicos</u>• <u>Livros Eletrônicos (UFBA)</u>• <u>Blog SIBI</u>• <u>Repositório Institucional (UFBA)</u> <p>BASE DE DADOS DE ACESSO PÚBLICO</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Bancos e Bases Compilados</u>• <u>Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações</u>• <u>Portal Periódicos/CAPES</u>• <u>Scielo</u>		
--	--	---	--	--

Fonte: Elaborada pela autora.

*No website da UFGRS o caminho e link indicados remetem aos serviços ofertados pela Biblioteca Central. Nessa página está a indicação de acesso aos serviços das bibliotecas setoriais com respectivo link (<http://www.biblioteca.ufrgs.br/sbu.htm>) que remete para a página onde se encontra a relação das referidas bibliotecas com informações básicas como: bibliotecários-chefes e contatos, dias e horários de atendimento, endereços físico e eletrônico, telefones, etc. Isto é, o acesso pode ser feito individualmente a cada biblioteca setorial para consulta às informações desejadas. Ex: Biblioteca da Escola de Administração: <http://www.ufrgs.br/escoladeadministracao/biblioteca/>

**Na página principal da Biblioteca Central da UnB, estão as Bibliotecas Setoriais, ao acessar esse link encontram-se informações sobre horários de funcionamento. Tais bibliotecas mantêm acervos especializados que atendem a demanda da comunidade acadêmica e os serviços são direcionados ao atendimento. Utilizam o catálogo da Biblioteca Central.