

Senac.DOC

ISSN 2357-8866

revista de informação e conhecimento

v. 4 | n. 1 | 2017



Biblioteca 2.0:
como se conectar
com as pessoas em
tempos de Google

Marketing e
Biblioteconomia:
a experiência
do Centro de
Documentação e
Informação



Dados de Catalogação na Publicação

Senac.DOC : revista de informação e conhecimento / Senac, Departamento Nacional.
– Vol. 1, n. 1 (2014)- . -- Rio de Janeiro : Senac/Departamento Nacional/Gerência de Documentação, 2014- .
v. : il.

Anual.

A partir do vol. 4 disponível apenas em: <http://www.senacdoc.senac.br/index.php/senacdoc>
ISSN 2357-8866.

1. Sistema de Informação e Conhecimento do Senac – Periódicos. 2. Ciência da Informação - Periódicos. I. Senac. Departamento Nacional.

CDD 025.005

Ficha elaborada de acordo com as normas do Sics – Sistema de Informação e Conhecimento do Senac

Senac Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial	Expediente: Gerência de Documentação Shirley Aragão	Revisão de Textos Jennifer Oliveira, Livia Quevedo e Vanessa Salustiano	Conselho Editorial Daniela Spudeit, Universidade Federal de Santa Catarina Jorge Moises Kroll Prado, Senac Santa Catarina Fernando Modesto, Universidade de São Paulo Isabel Merlo Crespo, PUC/RS Marcos Miranda, Unirio
Conselho Nacional Antonio Oliveira Santos Presidente	Assessoria de Comunicação Marcia Leitão	Projeto Gráfico Daniel Uhr	
Departamento Nacional Sidney Cunha Diretor-geral	Editora responsável Andréa Cristina Pring Marinho	Diagramação Cynthia Carvalho e Daniel Uhr	
Anna Beatriz Waehneltd Diretora de Educação Profissional	Acompanhamento editorial Ana Bittencourt e Maria Auxiliadora Nogueira	Imagens Thinkstock	
José Carlos Cirilo Diretor de Operações Compartilhadas	Revisão de Conteúdo Fabiana Schtspar e Jacymara Amorim		

Criado em 10 de janeiro de 1946, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac é uma instituição de educação profissional aberta a toda a sociedade. Sua missão é educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo.

Senac – Departamento Nacional
Av. Ayrton Senna, 5.555 – Bloco C,
sala 104 – Barra da Tijuca
CEP 22775-004 – Rio de Janeiro/RJ

Senac.DOC: revista de informação e conhecimento

Órgão Oficial da Gerência de Documentação do Departamento Nacional do Senac
Edição anual

©Senac Departamento Nacional.

Os artigos assinados são de inteira responsabilidade de seus autores e sua reprodução em qualquer outro veículo de informação só deve ser feita após consulta à editoria.

Sumário

Editorial 4

Bibliotecas 2.0: como se conectar com as pessoas em tempos de Google 5
Soraia Herrador Costa Lima de Souza, Cleber Vanderlei Rohrer, Iomar Travaglin

O uso das tecnologias de informação e comunicação nas pesquisas escolares: potencial para atuação do bibliotecário 18
Vera Lúcia Marques da Silva

A importância do profissional da informação na Gestão do Conhecimento 31
Mariana Casanova Garcia D'Anello

Conceito 5 nos cursos do Centro Universitário Senac: a contribuição da biblioteca no processo de avaliação do MEC 44
Andrea Alves de Andrade, Luis Claudio Borges, Izete Malaquias da Silva

Marketing e Biblioteconomia: a experiência do Centro de Documentação e Informação (CDI) Senac em Vitória 50
Amanda Luiza de Souza Mattioli, Camila Petarli da Fonseca

Semana Senac de Leitura: as Bibliotecas atuando pelo fortalecimento de incentivo à leitura 62
Rinaldo Francisco de Assis, Angela Regina Leal, Talita Aparecida da Silva

Grau de satisfação de usuários com diferentes faixas etárias da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB 70
Francisca Rosimere Alves de Lima Aniceto

Entrevista 80
O papel social das Bibliotecas no Amazonas
Rozineide Lima de Amorim

Reportagem 88
Bibliotecas do Senac no Ceará: 43 anos de democratização da informação

Resenha 98
SPUDEIT, Daniela (Org.). Empreendedorismo na biblioteconomia. Rio de Janeiro: Agência Biblio, 2016.
Andréa Cristina Pring Marinho

Neste quarto ano da *Senac.DOC: revista de informação e conhecimento*, o Departamento Nacional (DN) do Senac nos brinda com a versão digital da publicação, cujo foco é divulgar produções intelectuais e incitar reflexões acerca da Ciência da Informação e da Biblioteconomia. A edição traz artigos relacionados a ações inovadoras resultantes da influência das mídias sociais, das novas tecnologias e da internet.

Nesta linha de ação, destacamos os artigos *Bibliotecas 2.0: como se conectar com as pessoas em tempos de Google*; *O uso das tecnologias de informação e comunicação nas pesquisas escolares: potencial para atuação do bibliotecário*; dentre outros.

A revista também traz artigos específicos da área de Gestão da Informação, tais como *Conceito 5 nos cursos do Centro Universitário Senac: a contribuição da biblioteca no processo de avaliação do MEC*; além de temas relacionados ao estímulo à leitura e a ações para fidelização de usuários, como *Semana Senac de Leitura: as Bibliotecas atuando pelo fortalecimento de incentivo à leitura*.

Nesta edição, *Bibliotecas do Senac no Ceará: 43 anos de democratização da informação* é tema da reportagem; e *Empreendedorismo na Biblioteconomia*, da resenha.

Os artigos e materiais publicados, que abrilhantam a *Senac.DOC*, são resultantes da colaboração de bibliotecários do Senac nos estados do AM, CE, ES, PB, SP, do DN e da CNC.

Nosso desejo é que esta revista eletrônica, construída de forma colaborativa, consolide-se como veículo de difusão de informação, conhecimento e boas práticas nas áreas da Ciência da Informação e da Biblioteconomia.

Tenha uma boa leitura.

Bibliotecas 2.0:

**como se
conectar**

**com as
pessoas**

**em
tempos de
Google**

Soraia Herrador Costa Lima de Souza

jornalista pela Cásper Líbero, tem mestrado pela ECA-USP e, atualmente, é doutoranda na mesma instituição. Possui mais de dez anos de experiência ministrando cursos de graduação e pós-graduação em instituições de ensino superior, como Estácio, Ipog, Faculdade Anglo Latino. Além da experiência acadêmica, ela já atuou como *community manager* do Scup, repórter e redatora na Editora Aranda e assessora de imprensa no Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino do Estado de São Paulo (SIEESP). Atualmente, é coordenadora de pós-graduação em Planejamento Estratégico e Concepção de Brand-ed Content na Unidade Lapa Scipião do Senac/SP.

E-mail: soraia.hclima@sp.senac.br

Cleber Vanderlei Rohrer

doutorando no Programa de Comunicação Semiótica da PUC-SP, mestre do Programa de Comunicação e Semiótica da PUC-SP, especialista em Criação de Imagem e Som em Meios Eletrônicos pelo Centro Universitário Senac, graduado em Publicidade e Propaganda pela Universidade São Judas. Atualmente, é docente coordenador dos cursos técnicos e livres de Cinema, Vídeo, TV e Jornalismo da Unidade Lapa Scipião do Senac/SP. Coordenador do curso Técnico em Multimídia no Liceu de Artes e Ofícios de São Paulo, onde também atua como professor e orientador de projetos audiovisuais. Ministra aulas de Processos e Veículos da Comunicação na Universidade Ibirapuera. Trabalhou em produções de eventos e vídeos na Associação Cultural Videobrasil e na Associação Brasileira de Cinematografia.

E-mail: cleber.vrohrer@sp.senac.br

Iomar Travaglin

graduado em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (2001), é bibliotecário no Centro Universitário Senac - em biblioteca de artes. Especialista em História pela PUC-SP, atua como pesquisador em Cinema, Comunicação e Patrimônio Histórico. Ministra palestras sobre a relação Cinema, História e Sociedade, conduzindo atividades de inclusão e voluntariado corporativo.

E-mail: itravagl@sp.senac.br

RESUMO

Na Era da Informação, usuários e bibliotecas tentam adaptar-se aos novos paradigmas. Este trabalho aborda o uso das mídias sociais como ferramenta para promover o engajamento e o aumento de visitação nos ambientes físicos das bibliotecas. Para tanto, mostra a importância dessas mídias na aproximação com o público e a transformação das bibliotecas em um espaço de convivência, por meio de estudo de caso do projeto Roda de Conversa, da Unidade Lapa Scipião do Senac/SP.

Palavras-chave: Biblioteca. Mídias sociais. Usuários.

ABSTRACT

In the Information Age, users and libraries are trying to adjust to new paradigms. This paper discusses the usage of social media as a tool to promote engagement and increase visitation in the physical environments of libraries. To do so, it shows the importance of these media to get closer to the public and the transformation of libraries in a living space, through the case study of the project Roda de Conversa, at Lapa Scipiao unit of Senac SP. Through the analysis of social media and semi-structured interviews, it was analyzed the impact of the usage of these resources in the number of visitors to the physical unit of the library.

Keywords: Library. Social media. Users.

1 INTRODUÇÃO

A internet e as mídias sociais têm sido cada vez mais acessíveis à população no Brasil. No entanto, essa popularização não está restrita aos usuários comuns. Pessoas jurídicas e outros tipos de instituições já perceberam as possibilidades proporcionadas pelo ambiente virtual e começaram a utilizá-las em seu cotidiano.



As bibliotecas não escaparam dessa realidade. Reflexo muitas vezes do que acontece na sociedade, esses espaços devem se adaptar aos novos tempos, nos quais os visitantes vão além das unidades físicas. Apoiando-se no ambiente virtual e adotando a denominação usuário, eles percorrem os diversos caminhos oferecidos pela internet, indo além do mero recebimento de informações. Hoje, os visitantes também produzem conteúdo, o que lança outro desafio a quem lida com a Ciência da Informação: o papel de curador de um ambiente em fase contínua de desenvolvimento.

Assim, é preciso entender os diferentes aspectos que compõem a realidade das bibliotecas públicas e universitárias para verificar qual é o melhor caminho para o uso das mídias sociais por essas instituições, bem como de seus espaços como unidades de convivência.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

2.1 Bibliotecas

9

As novas tecnologias, em paralelo à popularização do ambiente virtual, ampliaram a ideia de biblioteca. Segundo Ferreira e Costa (2010), se antes as bibliotecas eram concebidas como um local onde poderiam ser guardados livros; na era contemporânea, o conceito vai além, de modo a suprir demandas sociais e culturais específicas do século 21.

Tais demandas já haviam sido identificadas antes mesmo do entrar de um novo século. Em 1994, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), em cooperação com a Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA), elaborou um manifesto sobre a biblioteca pública, definindo-a como um lugar de informação que permite o acesso ao conhecimento e à informação de todos os gêneros. O documento ainda ressalta as missões das bibliotecas públicas, a saber:

criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância; apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis; oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal; estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens; promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas; facilitar o acesso

às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas; fomentar o diálogo intercultural e, em especial, a diversidade cultural; apoiar a tradição oral; assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade; proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse; facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos étnicos. (UNESCO, 1995).

O Manifesto mostra parâmetros sobre princípios que devem nortear as ações das bibliotecas públicas em todo o mundo, mesmo no Brasil. Serve como uma bússola e mostra o caminho ideal a ser percorrido por essas instituições. E nesse percurso, surgem ferramentas facilitadoras para a promoção desses ideais propostos. O ambiente virtual é um dos facilitadores mencionados, o que não apenas proporciona a consolidação dos conceitos apresentados no Manifesto, como ajuda na fomentação da Biblioteca 2.0.

São muitas as teorias que definem o conceito de Biblioteca 2.0, mas, a princípio, pode-se afirmar que possui pelo menos quatro elementos essenciais: é centrada no usuário; oferece experiências multimídias, é socialmente rica e é comunitariamente inovadora (MANESS, 2007, p. 48). Esses elementos ajudam a caracterizá-la e, em paralelo, colaboram com a consolidação dos parâmetros propostos pelo Manifesto. Como o ser humano é um dos principais pontos apontados pelo Manifesto e pela Biblioteca 2.0, é importante entender a questão do usuário nesse contexto.

2.2 A questão do usuário

Nesse novo ambiente, o virtual, as denominações emissor/receptor cedem espaço ao conceito de usuário, por meio do qual ele é o sujeito da ação e reação das informações transmitidas. Vale lembrar que, na primeira fase da internet comercial, nas décadas de 1980 e 1990, o ciberespaço ainda era restrito a poucas pessoas. A interatividade estava limitada ao conceito de navegabilidade e de escolha dos conteúdos, ou seja, ficava restrita à leitura não linear que os hipertextos proporcionavam nos seus *hiperlinks*. Os usuários, bem como os arquitetos de informação e projeto, ainda tentavam entender como este universo do ciberespaço poderia ser explorado.

A desterritorialidade típica do ambiente virtual e amplamente descrita por Lévy (1996) ajudou a quebrar paradigmas. Os usuários interagem cada vez mais e não querem apenas receber informações – querem produzir conteúdos, participar, ter o poder de escolha.

A Web 2.0 veio justamente para aumentar a capacidade dos usuários de interagir com o ciberespaço. É a partir desse novo conceito que eles escolhem a forma como vão conduzir a navegabilidade, interferem de forma ainda mais direta em textos, imagens e no projeto de páginas. Isso porque, nesta nova etapa da Era da Informação, participar é tão (ou mais) importante que fazer.

Os hipertextos sempre foram ferramentas que, ao contrário dos textos lineares, permitiam aos leitores maior facilidade em termos de desconstrução textual para uma construção de sentido. Isso significa que, enquanto em textos lineares, os leitores têm de seguir a linha de raciocínio proposta pelo autor para que seja entendido o mais próximo quanto possível da ideia central do texto elaborado; no hipertexto, a não linearidade permite ao autor propor uma variedade de fragmentos de informação e caminhos a serem trilhados, passando ao leitor a responsabilidade não apenas de construção do sentido, mas também de construção textual – uma vez que, ao escolher a forma como quer interagir com o texto, esse mesmo leitor pode ser caracterizado como um coautor (ECO, 2002).

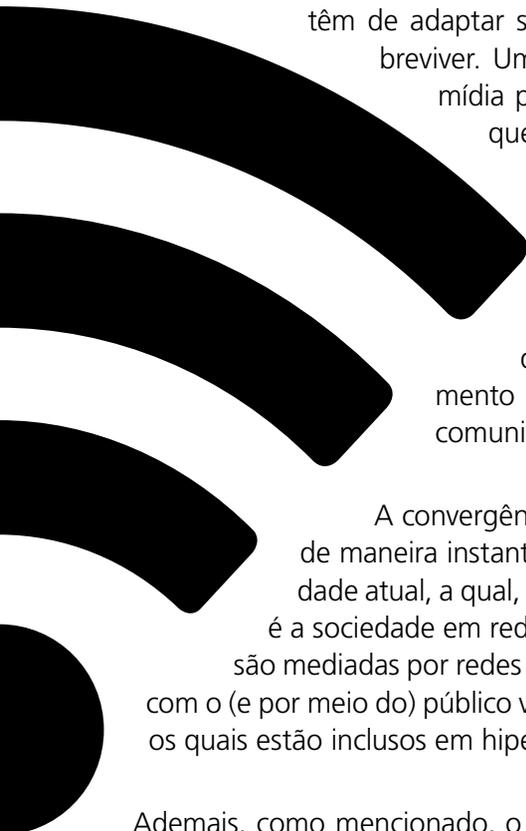
Este processo de construção e desconstrução, tanto textual como de sentido, já pode ser realizado logo na segunda geração de hipertextos. A diferença é que, na terceira geração, essa prática é algo possível e fundamental para que a cooperação entre os usuários aconteça. Inicialmente, a linguagem Wiki e dos *weblogs* foi a principal ferramenta para os usuários explorarem os hipertextos cooperativos. No entanto, a partir do fim da década de 1990, começa a popularização das denominadas mídias sociais.

2.3 Mídias sociais

Os veículos impressos (jornais e revistas), o rádio e a televisão ficaram caracterizados como mídias que promoviam o tipo de interação “um para muitos”. A mensagem era transmitida, mas,

em raras ocasiões, aquele que recebia a mensagem podia interagir com o conteúdo emitido, e principalmente em tempo real. Tratava-se de uma via de mão única.

O advento da internet e a popularização das tecnologias digitais (sobretudo dos computadores) criaram o ambiente ideal para o desenvolvimento e o surgimento de novas mídias, as quais têm mudado a forma como as mídias tradicionais abordam seu conteúdo e como elas devem responder a essas inovações em termos de estrutura e conteúdo.



É uma nova era, na qual veículos analógicos e digitais têm de adaptar seus formatos se quiserem sobreviver. Um dos meios encontrados pela mídia para superar esse desafio foi o que Jenkins (2008) denominou de convergência tecnológica, que inclui distribuição de conteúdos em plataformas múltiplas, cooperação entre mercados midiáticos diferentes, bem como movimento migratório entre os meios de comunicação.

A convergência tecnológica não aconteceu de maneira instantânea. Foi um reflexo da sociedade atual, a qual, de acordo com Castells (2002), é a sociedade em rede, em que expressões culturais são mediadas por redes eletrônicas, as quais interagem com o (e por meio do) público via diferentes códigos e valores, os quais estão inclusos em hipertextos digitais e audiovisuais.

Ademais, como mencionado, o público não é mais o mesmo. Ele interage, comenta, troca. Por isso, as mídias sociais estão tão presentes em nosso cotidiano. São elas que tornam pública a informação, “oferecendo-a para quem quiser acessar, consumir, manipular e distribuir do jeito que bem entender” (ASSIS, 2009, p. 13).

Ainda segundo Assis (2009), a mídia social é colaborativa, sob demanda e convergente, o que faz que o digital e o social caminhem juntos. No entanto, tamanho poder de interação proporcionado por essas mídias pode levar a um problema de excesso de



informações, uma vez que se torna preciso uma seleção do que é ou não relevante aos usuários, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Sob esse aspecto, destaca-se o papel da Ciência da Informação como forma de fornecer o embasamento necessário para um conceito fundamental na Era da Informação: a curadoria.

13

2.4 Bibliotecas: além dos repositórios de informação

Paralelamente à necessidade de as bibliotecas compreenderem a forma como atualmente as pessoas têm acesso à informação, é preciso repensar o seu próprio espaço físico, considerando-as como algo além de repositórios de informação.

Morigi e Souto (2005) apresentam, em seu artigo, saídas para a biblioteca assumir um papel que transcenda o inicial, que significava um local sagrado, cujo conhecimento ficava limitado a poucos. Em uma era digital, é preciso repensar alguns passos, importantes até mesmo para a sobrevivência da biblioteca.

Atualmente as bibliotecas contam com recursos tecnológicos que possibilitam ao profissional comunicar-se com os usuários virtualmente; agilizar o processamento técnico; disponibilizar documentos em formato eletrônico, podendo ser acessado por inúmeros usuários ao mesmo tempo em qualquer lugar do mundo; ou até mesmo criar uma biblioteca totalmente digital. Isto ampliou as possibilidades da biblioteca e do bibliotecário, que

deixa de estar estritamente ligado à instituição biblioteca, já que as fontes de informação ultrapassam as suas paredes. Hoje, o objetivo de uma biblioteca é disponibilizar informação. O meio em que é possível armazenar e oferecer um maior número de informações é o meio eletrônico.

Se as bibliotecas refletem as sociedades em que estão inseridas, então elas são o produto das relações sociais. Desta forma, o desenvolvimento da tecnologia trouxe transformações para a biblioteca em vários aspectos, na relação com seu público, seus profissionais e seu acervo, tornando-a bastante diferente da pomposa biblioteca antiga de Alexandria. As mudanças ocorreram e continuarão ocorrendo, portanto, cabe aos bibliotecários reverem e refletirem sobre as suas práticas, avaliando as atividades e os serviços de informação, quer seja introduzindo novos elementos ou mantendo práticas tradicionais que servem para atender as necessidades dos seus usuários (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 193-194).

Este artigo analisa o projeto Roda de Conversa, atividade realizada pela Biblioteca da Unidade Lapa Scipião do Senac em São Paulo, que reúne profissionais de diferentes áreas para discutir mensalmente temas transdisciplinares e de interesse público. O Roda de Conversa ocorre desde março de 2015, com o objetivo de incentivar a pesquisa e o reconhecimento dos suportes presentes nos acervos.

Iomar Travaglin, responsável pela Biblioteca dessa Unidade, começou a organizar as Rodas com a ideia de que o bibliotecário não é exclusivamente um fomentador de leituras, mas também um multiplicador cultural. Nos últimos anos, o profissional atuante observou uma mudança em sua função, assim como uma alteração no perfil da biblioteca, que, além do seu trabalho cotidiano, também absorve a função de trazer palestras, exposições e eventos diversos. O Roda de Conversa, em particular, ocorre normalmente na última sexta-feira do mês, com um ou mais convidados e um mediador.

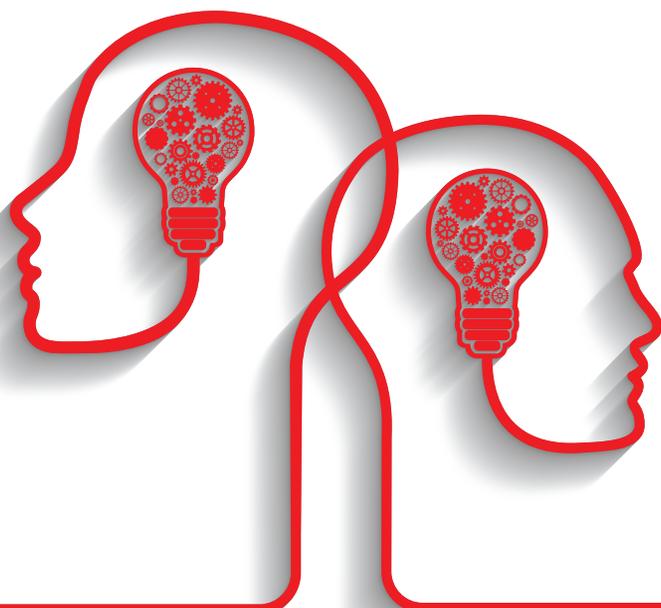
Os palestrantes e os assuntos escolhidos, *a priori*, são voltados aos profissionais da própria Instituição, em temas e pesquisas autorais. Mas não são descartadas pessoas atuantes em um contexto social que poderá vir a ser aproveitado para uma discussão no evento, valorizar os assuntos presentes no acervo da biblioteca e tornar esse espaço mais vivo e dinâmico.

De modo geral, as bibliotecas utilizam computadores como forma de inclusão digital e também como incentivo às visitas. Travaglin percebeu que, apesar de aumentar o número de visitantes, houve também uma queda na demanda de retirada de alguns documentos e materiais físicos do acervo. Isso porque os usuários fazem pesquisas digitais e não priorizam o próprio acervo em livros e suportes com respaldo de autoria e assuntos legais, pois a internet ainda possui informações em *sites* não certificados.

O Roda de Conversa resgata o encontro informal e a discussão sadia sobre assuntos de interesses coletivos e atuais. Para entender melhor essa descrição, os acervos possuem especificidades geralmente não muito valorizadas e podem trazer uma riqueza maior quando conhecidos e analisados como parte do cotidiano social. O evento é um convite para práticas de reconhecimento desse espaço não como um lugar associado à intelectualidade, mas sim como um espaço lúdico do conhecimento.

3 RESULTADOS FINAIS

Com a repercussão e a aceitação por parte do público, composto de alunos, professores e pesquisadores, concluímos que é imprescindível a importância do diálogo e da abordagem de temas trazidos pelos palestrantes no Roda de Conversa. A Biblioteca da Unidade Lapa Scipião do Senac cumpre, assim, seu papel socioeducacional, enfatizando assuntos da importância do cotidiano muitas vezes não discutidos em outros espaços educacionais, ampliando a sua atuação como um espaço de convivência.



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na Era da Informação, a produção de conteúdo não está limitada aos polos tradicionais do segmento e da disseminação de informação e conhecimento. Qualquer usuário munido de um dispositivo com acesso à internet e uma conta em uma mídia social pode receber e divulgar informações.

Essa mudança não está restrita ao ambiente doméstico. Diversas instituições já estão atentas ao perfil estabelecido pela Web 2.0 e tentam adequar-se a essa realidade. É o caso das bibliotecas universitárias, que não apenas devem procurar seguir os parâmetros propostos pelo Manifesto da Biblioteca Pública da Unesco, bem como adaptar-se ao conceito da Biblioteca 2.0.

Em meio a tantas características novas, as bibliotecas tentam desenvolver estratégias adequadas ao uso das mídias sociais e de atividades de aproximação com o seu público. Isso ocorre na Biblioteca da Unidade Lapa Scipião do Senac em São Paulo, que reestruturou suas atividades desde 2015 e aproveita seu ambiente físico para oferecer aos visitantes assuntos de interesse público.

As mídias sociais vêm para fomentar ainda mais a produção e a disseminação de conhecimento, promover a interação entre as pessoas e fortalecer as redes sociais, sejam físicas ou virtuais. Utilizar essas mídias como mera plataforma de divulgação limita seu campo de ação e impede que elas colaborem até mesmo como uma espécie de curadoria em tempos de excesso de informação. É preciso explorar melhor o potencial dessas ferramentas para que usuários e bibliotecas públicas possam aproveitar os recursos disponíveis dentro e fora do ambiente virtual.

Notas

¹ Entende-se por documentos, em suas variadas formas, os diferentes tipos de suportes utilizados para registro de documentos, por exemplo, o papel, o papiro e o pergaminho.

² Centros de documentação são espaços criados e utilizados para centralização de documentos e disseminação de informações.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, G. A.; MODESTO, F. As bibliotecas universitárias nas redes sociais Facebook, Orkut, MySpace e Ning. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16. SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010, Rio de Janeiro. **Onde estamos, aonde vamos**. Rio de Janeiro: UFRJ/SiBI: CRUESP, 2010.

ASSIS, E. de. **O jornalismo e a mídia social**: desafios profissionais na comunicação aberta ao público. Blumenau: Edifurb, 2009.

BURKE, P.; BRIGGS, A. **Uma história social da mídia**: de Gutenberg a internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

ECO, U. **Lector in fabula**: a cooperação interpretativa nos textos narrativos. 2. ed. São Paulo: Perspectiva, 2002.

FELICE, M. **Do público para as redes**: a comunicação digital e as novas formas de participação social. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

FERREIRA, Sarah Lorenzon; COSTA, Maria Cristina Castilho. A biblioteca na cultura digital: tendências e perspectivas visando um ambiente mais interativo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16.; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais/final_122.pdf>. Acesso em: 1 abr. 2016.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2008.

KOŁODZKY, J. **Convergence journalism**: writing and reporting across the news media. Lanham: Rowman & Littlefield, 2006.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva**. São Paulo: Loyola, 1998.

LÉVY, P. **O que é o virtual?** Rio de Janeiro: Ed. 34, 1996.

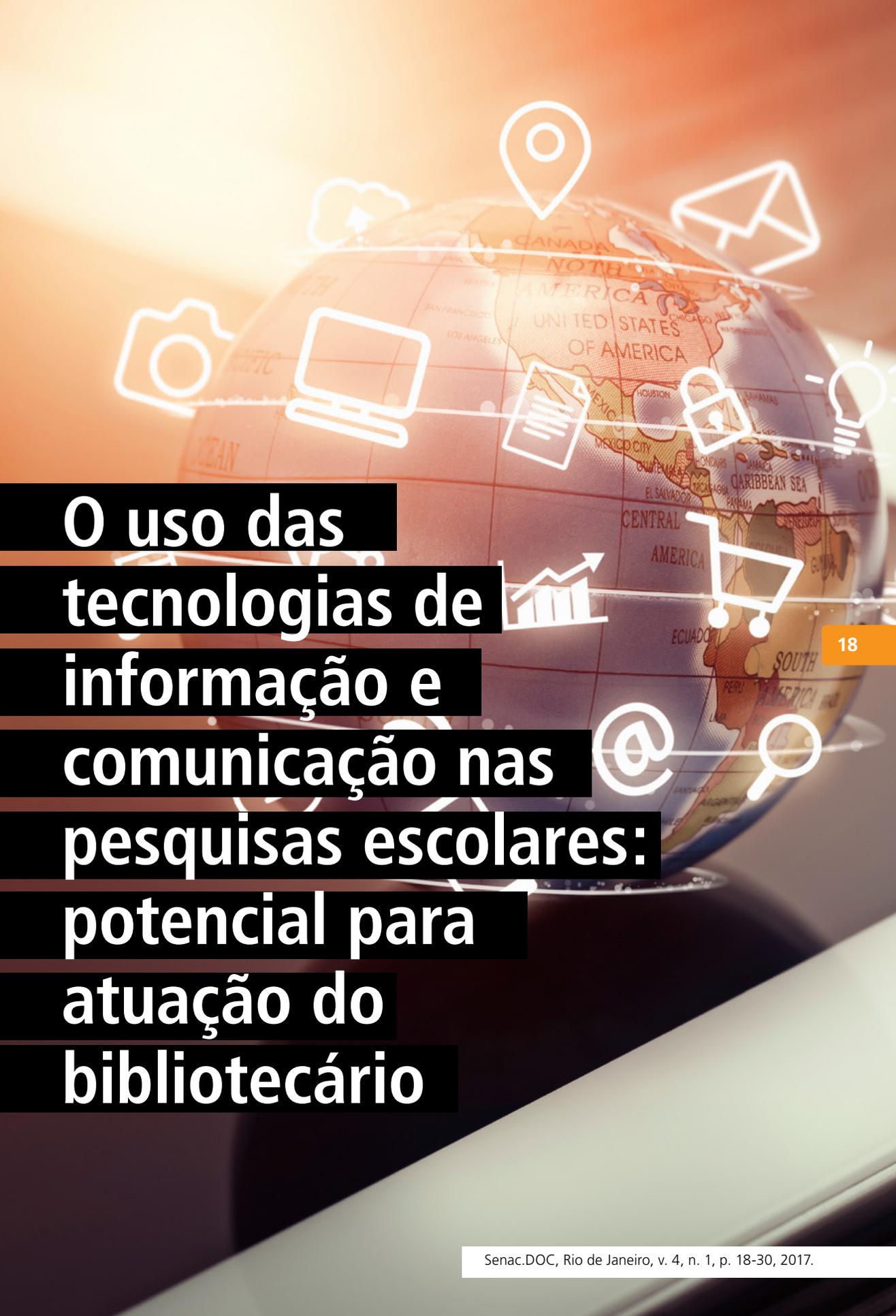
MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n.1, p. 43-51, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 11 abr. 2010.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**: biblioteconomia em Santa Catarina, v. 10, n. 2, p.189-206, 2005.

O'REILLY, T. **What is Web 2.0?** [S.l.]: O'Reilly Media, [2016?]. Disponível em: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html?page=5>>. Acesso em: 19 nov. 2011.

PRIMO, A.; RECUERO, R. A terceira geração da hipertextualidade: cooperação e conflito na escrita coletiva de hipertextos com links multidirecionais. **Libero**, São Paulo, ano 9, n. 17, jun. 2006.

UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre as bibliotecas públicas**. Hague: IFLA, 1995.



O uso das tecnologias de informação e comunicação nas pesquisas escolares: potencial para atuação do bibliotecário

Vera Lúcia Marques da Silva

Bibliotecária na Unidade Francisco Matarazzo do Senac em São Paulo. Especialista em Tecnologia Educacional. Bacharel em Biblioteconomia.

E-mail: vera.lmsilva@sp.senac.br

RESUMO

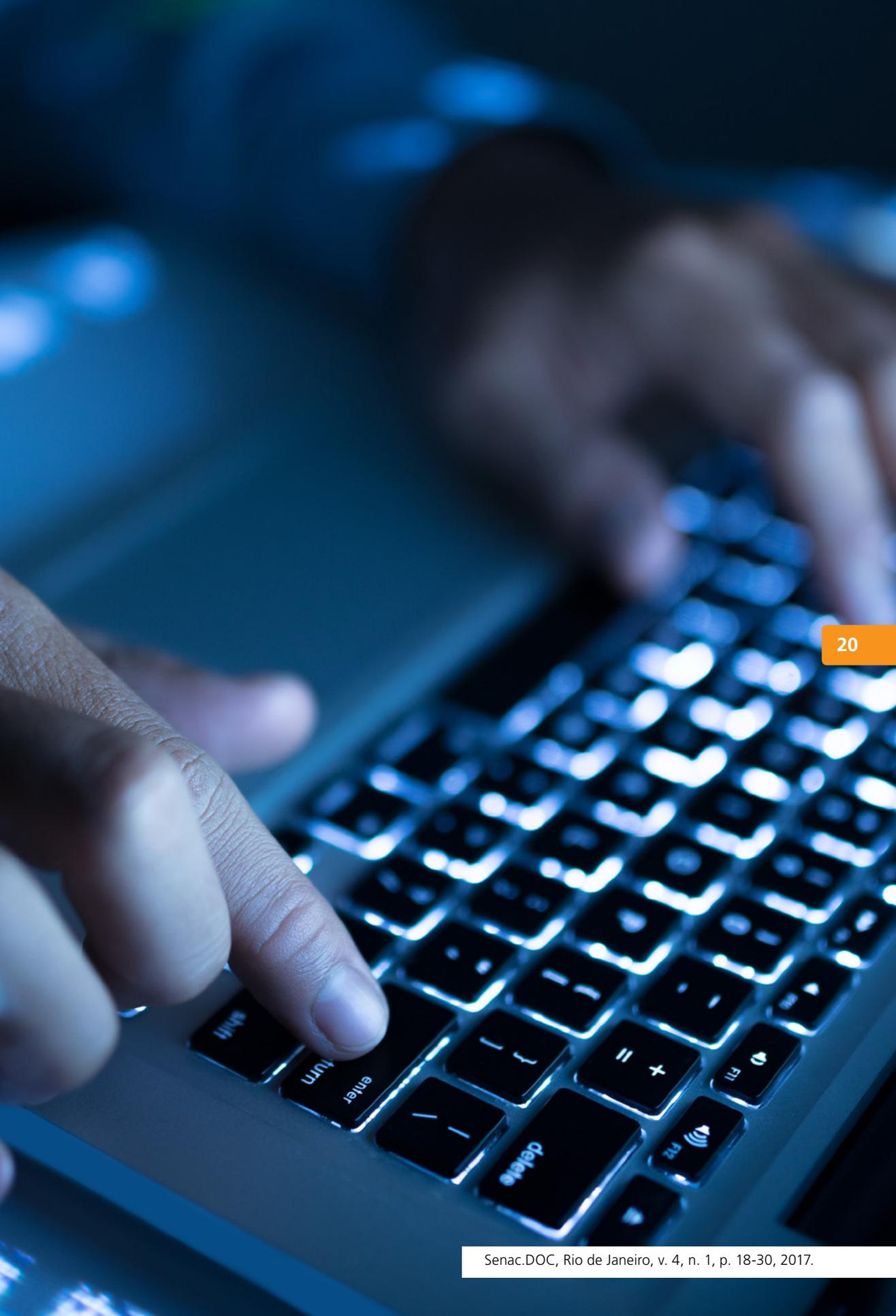
Apresenta-se aqui uma breve análise de como as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) estão sendo utilizadas para a pesquisa escolar e qual o papel do bibliotecário neste contexto. A partir de levantamento de referencial teórico sobre pesquisa escolar em relação às TIC, buscou-se contextualizar a complexidade que esta abordagem educacional insere nas pesquisas e formas de estudar hoje. Com as implicações que as novas tecnologias de informação e comunicação trazem, verifica-se a necessidade de desenvolver habilidades para atuar de forma competente em informação, buscando maneiras de potencializar e integrar novos saberes. Verificou-se que o desenvolvimento da competência informacional e programas de habilidades de pesquisa estão implantados nos países que foram mais bem avaliados nos índices de desempenho educacional.

Palavras-chave: Pesquisa escolar. Tecnologias. Bibliotecário. Desempenho educacional.

ABSTRACT

It is presented here a brief analysis of how Information and Communication Technologies (ICTs) are being used for school research and what is the role of the librarian in this context. Through theoretical surveys on school research regarding ICTs, it was sought to contextualize the complexity that this educational approach brings into researches and different ways to study nowadays. With the implications that the new information and communication technologies bring, there is a need to develop skills to work competently in information, seeking ways to leverage and integrate new knowledge. It was found that the development of information competence and research skills programs are implemented in countries that had the best assessment in levels of educational performance.

Keywords: School research. Technologies. Librarian. Educational performance.



1 INTRODUÇÃO

O grande fluxo de informação torna um desafio cada vez maior elaborar pesquisas escolares de qualidade. Os conteúdos multiplicam-se e precisam passar por seleção e avaliação para serem trabalhados e corretamente apresentados, levando-se em conta os cuidados necessários com os direitos autorais.

Ao utilizar as TIC para as pesquisas escolares, cada aluno reage de forma diferente: pode haver acomodação com as facilidades ou mesmo impotência diante dos desafios. A complexidade e as possibilidades no uso das ferramentas podem se tornar relevantes na construção de um aprendizado significativo.

De modo geral, pode-se dizer que a pesquisa relaciona-se com todas as situações que envolvem busca de informações no dia a dia, bem como amplia o conhecimento intelectual e o progresso científico. Trata-se aqui da pesquisa com enfoque pedagógico, chamada de escolar, pois permeia os níveis escolares, mas também para fins profissionais, como modo de educar, assim como propõe Freire: “Não há ensino sem pesquisa e pesquisa sem ensino. Esses que-fazer-se encontram um corpo no outro. Enquanto ensino continuo buscando, reprocurando” (FREIRE, 1996, p. 32).

2 A PESQUISA ESCOLAR

É necessário esclarecer que a pesquisa de caráter informativo não pode ser confundida com a de caráter científico, alicerçada em rigorosa metodologia. Faz-se importante compreender que, independentemente dos métodos e enfoques que envolvem a pesquisa, saber pesquisar é trazer um novo saber a partir de um questionamento, e a pesquisa escolar insere o aluno nesta forma de produzir conhecimento.



Criada durante a Reforma do Ensino de 1971, por meio da implantação da Lei 5.692, a pesquisa escolar tornou-se prática obrigatória, de acordo com o que nos esclarece Milanesi (1985). Passou a fazer parte da grade de ensino, sendo dever do professor solicitar e do aluno efetuar pesquisas, com o intuito de enriquecer sua participação na construção do saber.

Mas, desde então, alguns trabalhos de pesquisa perdem a finalidade, que é o significado para o aluno, pois, imposta pela escola, a proposta de pesquisa, em sua maioria, restringe-se a procurar uma informação específica e a efetuar um resumo. Moro e Estabel (2004) discorrem sobre a necessidade de orientação ao aluno a respeito do trabalho proposto:

Ao elaborar a atividade de pesquisa escolar, é importante que os alunos adquiram competência de realizar consultas em diferentes fontes (pessoais, bibliográficas, tecnológicas), que localizem os assuntos procurados independentemente, que identifiquem idéias principais do texto e saibam interpretá-las, que relacionem assuntos correlatos, que elaborem sínteses e conclusões a partir dos textos lidos e que referenciem as fontes consultadas (MORO; ESTABEL, 2004, p. 59).

Com a expansiva demanda de informação, facilitada pelas TIC, os estudantes mostram-se despreparados na busca, elaboração e apresentação de suas pesquisas, que continuam a ser entendidas por alguns como a localização e reprodução da informação, refletindo a maneira como eram feitas antigamente, quando se procurava a informação pronta das enciclopédias nas bibliotecas e se faziam cópias manuscritas.

2.1 O impacto das Tecnologias da Informação e Comunicação na pesquisa

A possibilidade de pesquisar na internet existe há pouco tempo, mas é uma prática já incorporada à cultura educacional e é a fonte de pesquisa mais consultada pelos alunos.

Temos a ilusão de que o acesso ao universo informacional está cada vez mais autônomo por meio das TIC, e que estudantes, educadores e pesquisadores em geral têm facilidade em pesquisar e produzir conhecimento. Porém, isso não corresponde à realidade, pois, conforme Almeida (2009, p. 79) nos esclarece, “além do

acesso é preciso criar condições para a expressão por meio das tecnologias, dominando seus recursos e linguagens, utilizando seu potencial para a busca de soluções”.

Não basta ter acesso às TIC para fazer uso satisfatório deste universo; é necessário saber utilizar essa tecnologia para a busca e a seleção de informações que permitam realizar pesquisas relevantes, resolver os problemas do cotidiano, compreender o mundo e atuar em sua transformação.

Cada vez mais, os alunos de todos os níveis de ensino veem a internet como única fonte de pesquisa, em que as informações adquirem plasticidade e mobilidade. Em contrapartida, com a internet, o aluno explora a facilidade do “copia e cola”, infringindo a lei de direitos autorais e, não havendo orientação adequada, não absorve, relaciona ou compreende sua própria pesquisa.

No Brasil, poucos autores desenvolvem estudos aprofundados quanto ao uso das TIC na pesquisa. Nestes, revela-se a necessidade de começar a tratar o assunto pesquisa com maior enfoque muito antes da graduação, salientando que se pode “utilizá-la a favor da avaliação diária na escola, motivando a produção científica como situação própria, para fazer o educando enfrentar o desafio de crescer com suas práticas” (GRANDO, 2011, p. 204).

2.2 O papel do bibliotecário diante da pesquisa

As ações e os estudos de campo, que atualmente estão sendo exercidos pelo bibliotecário, são, em sua maioria, voltados à promoção da leitura e à formação do leitor. Já as que estão relacionadas à orientação de pesquisa ainda são modestas.

Por trabalhar com informações e tecnologias, o bibliotecário pode vir a proporcionar condições organizacionais e metodológicas para promover o aprendizado significativo, aprofundando seus conhecimentos, suas práticas e suas habilidades, assumindo para si a própria competência informacional e sua intencionalidade educativa.

Em levantamento sobre pesquisa escolar no Brasil, Oliveira e Campello (2016) analisam publicações com esta temática e verificam



que os estudos revelam um panorama preocupante, nos quais se identifica a necessidade de encontrar formas de fazer que “a aprendizagem por meio da pesquisa e do questionamento [...] seja trabalhada de forma adequada nas escolas” (OLIVEIRA; CAMPELLO, 2016, p. 192). Observam também a evidente necessidade de parcerias, pois existe uma preocupação de áreas distintas (Educação, Letras e Biblioteconomia/Ciência da Informação) em buscar conhecimento que sustente mudanças na pesquisa escolar. “Parece que professores e bibliotecários estão unidos no esforço de compreender o processo em suas diversas perspectivas” (OLIVEIRA; CAMPELLO, 2016, p. 191).

O bibliotecário precisará relacionar a biblioteca com questões próprias do meio institucional ou escolar, conhecer normas, regulamentos, regimentos e o Projeto Pedagógico. Somente assim poderá entender melhor o papel da biblioteca e da sua atuação naquele contexto, para inserir, por meio de vivências e práticas, a competência informacional nesse ambiente.

Nesta perspectiva, é preciso integrar ao seu perfil profissional o agir pedagógico. Isso viabilizará um exercício profissional bastante específico e ainda pouco explorado pelo bibliotecário. Dessa atuação, entende-se que devem surgir as possibilidades de novas competências, um redesenho de suas atribuições.

3 PROGRAMAS DE HABILIDADES EM PESQUISA E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Procurando-se saber o que alicerça a busca de “o quê”, “onde” e “como” pesquisar e quais estratégias propiciam uma aprendizagem que forme pesquisadores/cidadãos críticos e reflexivos, sabe-se que o uso racional da informação que gera conhecimento é um processo constante, refletindo a Educação Continuada e o aprendizado ao longo da vida, conforme elucidam Dudziak e Belluzzo (2008, p. 47):

Como elemento essencial a todos os sistemas de educação, a busca e uso da informação para gerar novos conhecimentos e informações é a tradução da inovação constante, da interdisciplinaridade e transdisciplinaridade, trazendo a noção de continuum, de movimento perpétuo. Nesse sentido, a competência informacional ou information literacy é base dos processos educacionais.

Embora o conceito ainda tenha algumas definições diferentes, Information Literacy é entendido como competência informacional e descreve-se como um conjunto de habilidades necessárias para dominar os recursos informacionais, sabendo identificar, buscar, avaliar, organizar e apresentar a informação, transformando-a em conhecimento. Assim como analisam Campello e Abreu (2005, p. 179),

peças que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas [...] sabem como a informação está organizada, como encontrar a informação e como usar a informação, de tal forma que outros possam aprender com elas.



Com relação aos desafios da pesquisa escolar e ao uso da informação por meio das TIC, a American Library Association (ALA) apresentou um relatório, por intermédio do Comitê Presidencial de Educação para a Informação, no qual indica que todo ser humano precisa aprender a pesquisar e lidar com informação, desenvolvendo “habilidades de localizar, avaliar, manejar e usar a informação em variados contextos” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, tradução nossa), e deve também incluir competências para uso das mídias em geral.

Em alguns países, existem estudos nos quais a prática e os planejamentos para a pesquisa encontram fundamentação nas competências e necessidades informacionais, formando programas e estratégias que desenvolvem habilidades e potencializam o pesquisar e aprender.

Nos Estados Unidos, existe um programa denominado “The Big Six Skills” (As Seis Grandes Habilidades), criado por Eisenberg e Berkowitz e conhecido como The Big6.¹ Este propõe aos alunos o desenvolvimento de seis habilidades básicas para a efetivação das pesquisas e necessidades informacionais. Em Montreal, no Canadá, a École de Bibliothéconomie et des Sciences de L’Information (EBSI) disponibiliza quadro de orientações para uso da informação para pesquisa informacional. No México, o documento Diretrizes sobre o Desenvolvimento de Habilidades em Informação para Aprendizagem Permanente,² de Jésus Lau, indica princípios, procedimentos, recomendações e conceitos de competência em informação. Na França, a Association des Professeurs Documentalistes de L’Éducation Nationale (APDEN)³ produziu estudo que indica as competências necessárias para a prática de um trabalho autônomo na pesquisa informacional.

No Brasil, o conceito de competência em informação é defendido por autores como Campello e Abreu (2005), Belluzo (2008) e Dudziak, Belluzo (2008). Tais autores transitam pelas áreas de estudos em Biblioteconomia e Educação e procuram consolidar ações que agreguem valor e complementem o aprendizado. Neste sentido, buscam movimentos sociais que apoiem estudos na área, pois ainda não se estruturaram grandes projetos de implantação de ações que desenvolvam competência em informação em universidades ou escolas.

4 DESEMPENHO EDUCACIONAL COM USO DAS TIC

Percebe-se no Brasil uma corrida para a reorganização do ensino, tendo em vista um novo papel educacional em que o uso das TIC ofereça a perspectiva de alcançar melhores resultados nos seus avaliadores de desempenho com relação aos países desenvolvidos.

Um importante trabalho de análise de desempenho escolar é realizado pelo Program for International Student Assessment (Pisa)⁴, da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). O Pisa é uma avaliação educacional, realizada a cada três anos, que procura levantar o patamar de conhecimentos básicos para a vida adulta adquiridos pelos jovens. Leva em conta não somente as habilidades que fazem parte do currículo, mas também aquelas que incluem o uso das TIC. Para isso, analisa a atitude dos estudantes com a tecnologia, avaliando sua capacidade de utilizar o que aprenderam para resolver problemas da vida real.

Nos resultados de 2012, no *ranking* de 65 países, o Brasil está em 55º lugar em leitura, 58º em Matemática e 59º em Ciências. Essa é uma avaliação ruim, relacionada, entre outros fatores, à carência de tecnologias e recursos aplicados à educação, conforme demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 – Participação do Brasil no Pisa 2012 / Porcentagem de estudantes segundo recursos educacionais disponíveis

	Escassez ou inadequação dos equipamentos do laboratório de ciências		Escassez ou inadequação do material pedagógico (por exemplo, livros didáticos)		Escassez ou inadequação de computadores para o ensino		Escassez ou inadequação de conexão com a internet		Escassez ou inadequação de software para o ensino		Escassez ou inadequação dos recursos da biblioteca	
	Nem um pouco/ Muito pouco	De certa forma/ Muito	Nem um pouco/ Muito pouco	De certa forma/ Muito	Nem um pouco/ Muito pouco	De certa forma/ Muito	Nem um pouco/ Muito pouco	De certa forma/ Muito	Nem um pouco/ Muito pouco	De certa forma/ Muito	Nem um pouco/ Muito pouco	De certa forma/ Muito
Colômbia	26	73	33	66	31	69	30	70	25	74	30	69
Peru	27	71	41	57	39	60	43	57	33	66	29	70
México	38	61	60	39	39	60	46	54	42	57	45	54
Brasil	34	65	85	14	44	54	49	50	37	60	56	42
Argentina	44	55	61	38	48	50	46	53	48	51	68	31
Chile	47	53	72	28	71	28	71	27	42	56	67	31
Finlândia	74	26	81	19	57	43	72	22	48	46	62	32
Espanha	68	29	90	9	60	38	68	31	57	42	73	25
Coreia do Sul	68	32	84	16	82	18	88	7	71	23	63	32
Uruguai	82	18	76	24	71	29	71	29	56	43	72	28
Portugal	71	27	90	9	75	24	79	18	64	34	82	15
EUA	78	20	84	14	66	32	84	15	76	23	81	18

Fonte: INEP (2012).

Por outro lado, observa-se que apenas implantar políticas de uso das TIC na escola para a melhoria do processo educacional não é a solução. Não basta somente ter infraestrutura tecnológica para alcançar consequências positivas no processo de ensino e aprendizagem. Em seu estudo, Coll (2009) nos mostra a defasagem entre as expectativas geradas na implementação de programas para o uso de tecnologia nas escolas e a realidade observada nos processos educacionais, que não pode ser atribuída unicamente a problemas de acesso. Isso revela a necessidade de pensar a prática destes processos com o uso das TIC, sob a luz do “aprendizado-de-aprender”, abordado por Castells (1999, p. 201): “[...] uma vez que a maior parte da informação está on-line e o que é realmente necessário é a habilidade para decidir o que procurar, como obter isso, como processá-lo e como usá-lo”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar como as TIC são utilizadas para pesquisa escolar, procurou-se elucidar reflexões acerca do impacto das tecnologias na aprendizagem e do papel do bibliotecário nesta dinâmica, com a perspectiva de atuar em uma frente pouco explorada, mas importante para um contexto de desenvolvimento educacional.

Destaca-se que estudos sobre pesquisa estão mais relacionados ao universo acadêmico, no âmbito da pesquisa escolar e informacional. Há carência no aprofundamento do tema, bem como no desenvolvimento de ações voltadas ao uso das TIC como ferramenta de aprimoramento.

Ressalta-se também que o aprendizado não depende das TIC, mas do uso que se faz delas em práticas educativas. Tendo em vista que as tecnologias podem promover e potencializar o ensino, reforçando as relações de saberes, elas podem também ser improdutivas, quando seus recursos e possibilidades não são selecionados e usados de forma eficiente.

Ao se aprofundar no campo das avaliações de desempenho, verifica-se que no Brasil há um déficit em tecnologias aplicadas à educação. Constatou-se, ainda, que nos países onde essa carência é menos acentuada encontram-se os melhores índices de desenvolvimento. Pode-se também correlacionar o desenvolvimento de programas em habilidades de pesquisa justamente aos países onde os índices de

desempenho educacional apontam para resultados mais satisfatórios. Percebe-se que a aprendizagem pela pesquisa, na perspectiva da competência informacional, busca a emancipação dos alunos para criar, renovar e inovar, por meio de suas próprias opiniões e da capacidade de argumentação.

Aponta-se aqui a necessidade de se destacar a pesquisa escolar, a qual é realizada hoje com o uso das TIC, como potencial de atuação para o profissional bibliotecário. Este, com os seus conhecimentos somados a uma intenção educativa, pode estimular o desenvolvimento de habilidades que capacitem o pesquisador juvenil a adquirir conhecimentos, de forma eficaz e eficiente, por meio de suas pesquisas, tornando-o, assim, competente em informação.

Notas

¹ Disponível em: <<http://big6.com/>>. Acesso em: maio 2016.

² Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>>. Acesso em: maio 2016.

³ Disponível em: <<http://www.apden.org/>>. Acesso em: maio 2016.

⁴ Disponível em: <http://download.inep.gov.br/acoes_internacionais/pisa/resultados/2014/relatorio_nacional_pisa_2012_resultados_brasileiros.pdf>. Acesso em: maio 2016.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconi de. Gestão de tecnologias, mídias e recursos na escola: o compartilhar de significados. **Em Aberto**, Brasília, DF, v. 22, n. 79, p. 75-89, jan. 2009.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: final report**. Washington, DC, Jan. 10 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: maio 2016.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **O desenvolvimento da competência em informação com apoio de mapas conceituais sob o enfoque das tecnologias digitais interativas**. Campinas: Unicamp, 2008. Disponível em: <http://lantec.fae.unicamp.br/lantec/pt/tvdi_portugues/regina.pdf>. Acesso em: 4 out. 2014.

CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lucia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p.178-193, dez. 2005. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2>>. Acesso em: 25 out. 2014.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.



COLL, C. **Os desafios das TIC para mudanças na educação: metas educativas 2021.** [S.l.]: Organização de Estados Ibero-Americanos, 2009.

DUDZIAK, Adriana Elisabeth; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Educação, informação e tecnologia na sociedade contemporânea: diferenciais à inovação? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 44-51, jul./dez. 2008.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GRANDO, Roziane Keila. **O uso das TIC na pesquisa escolar: uma análise interpretativa do tema em matérias publicadas nas revistas 'Educação' e 'Nova Escola'.** Dissertação (Mestrado em Linguística Aplicada) - Programa de Pós-Graduação em Linguística, Centro de Comunicação e Expressão, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <http://aspro02.npd.ufsc.br/pergamum/biblioteca/index.php?resolution2=1024_1&tipo_pesquisa=#posicao_dados_acervo>. Acesso em: 1 out. 2014.

INEP. **PISA: resultados.** Brasília, DF, 2012. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/internacional-novo-pisa-resultados>>. Acesso em: 27 set. 2016.

MILANESI, Luiz. **O que é biblioteca.** 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.

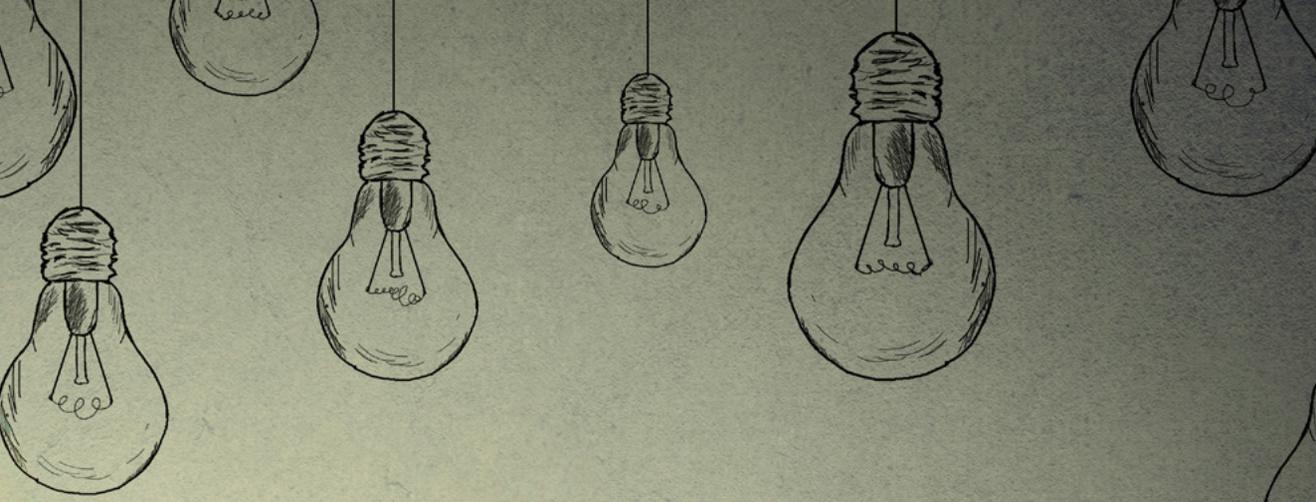
MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. A interação entre os alunos, educadores, bibliotecários e a pesquisa escolar. **Informática na Educação: teoria & prática,** Porto Alegre, v. 7, n. 2, p. 51-61, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/InfEducTeoriaPratica/article/viewFile/4933/3339>>. Acesso em: 18 nov. 2014.

OLIVEIRA, Iandara Reis de; CAMPELLO, Bernadete Santos. Estado da arte sobre pesquisa escolar no Brasil. **Transinformação,** Campinas, v. 28, n. 2, p. 181-194, maio/ago. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v28n2/0103-3786-tinf-28-02-00181.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2016.



A importância do profissional da informação na Gestão do Conhecimento

31



Mariana Casanova Garcia D'Anello

Arquivista na Seção de Documentação e Informação (SDI) da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). Formada pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UniRio). cursando MBA em Gestão do Conhecimento pela AVM Faculdade Integrada.

E-mails: marianagarcia@cnc.org.br / marianagarcia.arquivista@hotmail.com

RESUMO

32

O presente artigo é uma adaptação do trabalho de conclusão de curso apresentado no MBA em Gestão do Conhecimento e tem como objetivo analisar o papel dos profissionais da informação em modelos de gestão nos quais o conhecimento organizacional é visto como fator de inovação, crescimento e competitividade. Serão apresentados os conceitos de Gestão do Conhecimento e da Tecnologia da Informação, além de uma análise sobre a mudança no modo de atuação dos profissionais da informação. Sejam estes profissionais arquivistas, bibliotecários ou documentalistas, todos devem estar abertos à quebra de paradigmas e utilização das novas tecnologias, tendo uma atuação diferenciada e indo além de suas competências tradicionais. Como conclusão, a certeza de que o capital humano (com enfoque nos profissionais da informação) somado à Tecnologia da Informação e à Gestão do Conhecimento é igual ao alcance do sucesso de qualquer instituição.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Tecnologia da Informação. Profissionais da Informação.

ABSTRACT

This article is an adaptation of the course conclusion paper presented in the MBA of Knowledge Management and aims to analyze the role of information professionals in management models where organizational knowledge is seen as a factor of innovation, growth and competitiveness. There will be presented Knowledge Management and Information Technology concepts, as well as an analysis of the change in operation mode of information professionals. They may be professionals, archivists, librarians and documentalists, everyone should be open to breaking paradigms and using new technologies, having a differentiated performance and going beyond their traditional skills. In conclusion, the certainty that human capital (with a focus on information professionals) plus the Information Technology and Knowledge Management is equal to the extent of success of any institution.

Keywords: Knowledge Management. Information Technology. Information Professionals.

1 INTRODUÇÃO

"A coisa mais indispensável a um homem é reconhecer o uso que deve fazer do seu próprio conhecimento."

Platão

A partir do final da Segunda Guerra Mundial foram observados uma explosão na massa documental, o avanço desenfreado das tecnologias, as grandes demandas institucionais e os processos acelerados de mudanças organizacionais que, por muitas vezes, não chegam ao seu término em função do cenário caótico que se instala diante de tamanho impacto e de tantas exigências. Com a chegada da era do conhecimento, muitas instituições passaram a se questionar sobre as ações a serem tomadas para que não fechassem as portas, não fossem esquecidas e ganhassem lugar de destaque em seu ramo de atividade. E agora, o que fazer para sobreviver diante de tantas questões? É preciso atualizar-se!

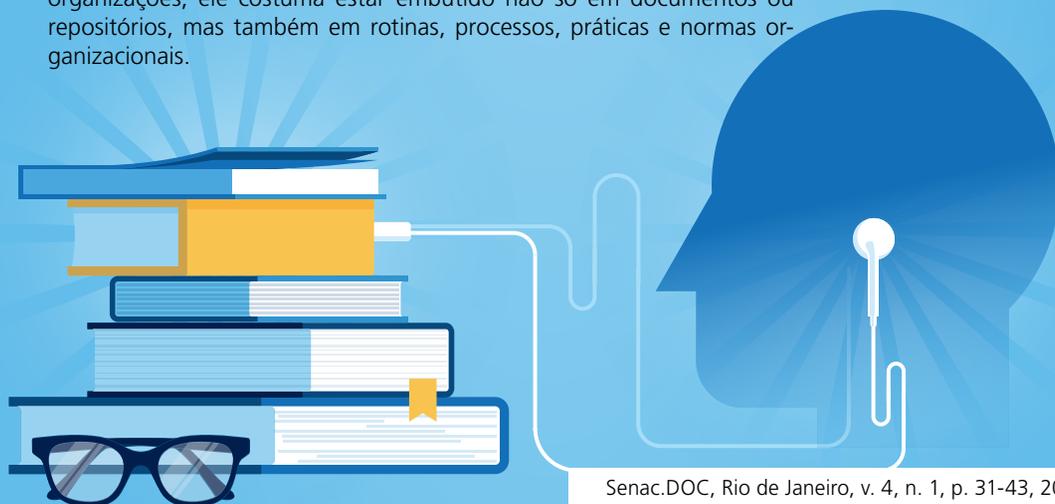
Ao estudarmos a era do conhecimento, torna-se consenso que o capital, os recursos naturais e a mão de obra deixaram de ser os fatores críticos; estes foram substituídos pelas competências dos funcionários, os relacionamentos internos e externos. Hoje, o Capital

Humano, por ser a soma do conhecimento de todos, é visto como vantagem competitiva. As instituições passaram a investir nos seus processos de gestão e a valorizar o conhecimento organizacional, e, com isso, houve uma mudança nas relações interpessoais.

É fundamental a conceituação de conhecimento e informação para que haja o entendimento do porquê de sua valorização pelas instituições na atualidade. Nonaka e Takeuchi (1997) discorrem sobre os significados de conhecimento e informação, diferenciando-os conforme as seguintes proposições: o conhecimento é função de uma atitude, perspectiva ou intenção específica e está relacionado à ação, ao contrário da informação; ambos, conhecimento e informação, dizem respeito ao significado, sendo específicos ao contexto e relacionais, visto que dependem da situação e são criados de forma dinâmica na interação social entre as pessoas; o conhecimento é um processo humano dinâmico de justificar a crença pessoal com relação à “verdade”; a informação é um meio ou material necessário para extrair e construir o conhecimento, acrescentando-lhe algo ou reestruturando-o; a informação é um produto capaz de gerar conhecimento, sendo o conhecimento identificado como a crença produzida (ou sustentada) pela informação; a informação é um fluxo de mensagens, enquanto o conhecimento é criado por esse próprio fluxo de informação, ancorado nas crenças e compromissos de seu detentor.

Segundo Davenport e Prusak (1999, p. 6):

Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais.



O conhecimento pode ser dividido em dois tipos: conhecimento tácito, que é o interiorizado, são as percepções, ideias, experiências, *know-how* dos indivíduos; e o conhecimento explícito, que são as melhores práticas, políticas, procedimentos, informações; é o conhecimento exteriorizado que é conhecido por todos.

Neste contexto de caos e grandes transformações, surgem a Gestão do Conhecimento, o uso das tecnologias de informação e as transformações relativas às atividades desenvolvidas pelos profissionais da informação. Ferramentas e processos estão sendo desenvolvidos para atender às demandas e peculiaridades da era do conhecimento; o aprimoramento é constante e a informação, “peça-chave” para o sucesso, como veremos nos próximos tópicos.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Em simples palavras, a Gestão do Conhecimento pode ser definida como o potencial de uma instituição para criar conhecimento, disseminá-lo e incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas. O ser humano enxerga a necessidade de estar sempre atualizado, sendo essa a única maneira de se manter competitivo. A Gestão do Conhecimento deve levar em consideração, simultaneamente, as mudanças econômicas, sociais e tecnológicas e as conclusões sobre como maximizar o potencial intelectual das pessoas na organização.

Sveiby (1997) entende que a Gestão do Conhecimento é a “arte de criar valor a partir da alavancagem dos ativos intangíveis de uma organização”. Desenvolvendo este raciocínio, Sveiby considera que os ativos intangíveis são representados pelos seguintes elementos: estrutura externa (relacionamentos com clientes, parceiros e fornecedores, bem como a imagem da organização no mercado), estrutura interna (patentes, conceitos, marcas, manuais, modelos, sistemas administrativos e computadorizados e, até mesmo, a “cultura” da empresa) e a competência dos empregados (capacidade dos empregados para agir diante de uma grande variedade de situações). Em síntese, Sveiby considera que os ativos intangíveis constituem-se, basicamente, de competências, relacionamentos e informações.

Para Davenport e Prusak (1999), a Gestão do Conhecimento compõe-se de, pelo menos, três etapas, não necessariamente consecutivas ou ordenadas: geração, codificação e transferência do conhecimento.

Um conceito estreitamente relacionado à Gestão do Conhecimento é o de capital intelectual. Neste caso, Stewart (1998) considera que o capital intelectual pode ser encontrado nas pessoas (o capital humano ou a “fonte da inovação e renovação”), nas estruturas (o capital estrutural) e nos clientes (o capital do cliente, considerando “o valor dos relacionamentos de uma empresa com as pessoas com as quais faz negócios”, que também pode incluir os relacionamentos com os parceiros e fornecedores). No entanto, o autor enfatiza que “o capital intelectual não é criado a partir de partes distintas de capital humano, estrutural e do cliente, mas do intercâmbio entre eles”.

Segundo Stumpf Junior (2010):

Uma organização não tem como comprar quilos de confiança, metros quadrados de relacionamento ou litros de competência. Os ativos intangíveis são construídos a partir do capital humano, do comportamento das pessoas nas organizações. Por isso, a força destes ativos demorou um pouco a ser valorizada, porque se trata daquele conhecimento que está sendo amadurecido ou se consagrou na mente das pessoas, mas hoje é um dos fatores de grande atenção das novas organizações.

Vivemos a era do conhecimento, e é preciso valorizar a boa cultura organizacional, pois o capital humano é a força capaz de diferenciar o produto do resultado final, refazer a vida das empresas e ampliar



sua ação estratégica no mundo competitivo. Para Davenport e Prusak (1999), “a gestão do conhecimento é muito mais que tecnologia, mas a tecnologia certamente faz parte da gestão do conhecimento”.

3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

Shapiro e Varian (1999), em sua obra, conceituam tecnologia da informação como “a infraestrutura que permite armazenar, buscar, recuperar, copiar, filtrar, manipular, visualizar, transmitir e receber informações”.

Em outra perspectiva, a tecnologia da informação pode ser definida como a força fundamental na remodelagem da empresa, por meio de investimentos em sistemas de informação e comunicações, de modo que sejam promovidas vantagens competitivas, serviço à clientela e outros benefícios estratégicos traçados pela organização (WANG, 1998).

O conceito de tecnologia da informação nos últimos anos vem ganhando uma dimensão que ultrapassa o limite da infraestrutura física. A TI transformou-se em poderoso instrumento de auxílio aos negócios. Sua ênfase é transformar dados em informação e informação em produtos e serviços voltados à satisfação do cliente. Ao longo da história das sociedades, é possível observar como as mudanças tecnológicas influenciaram os sistemas econômicos vigentes, alterando toda a estrutura social a partir de descobertas e implementação de novas tecnologias. A Revolução Industrial, por exemplo, substituiu drasticamente o modelo de organização existente e transformou a sociedade agrícola da época.

Os avanços da tecnologia da informação e sua popularização nas instituições, nas décadas de 1980 e 1990, tiveram grande impacto nas organizações, e na sociedade como um todo, rompendo paradigmas e exigindo posturas e atitudes diferentes diante dessa nova realidade. O desafio atual das instituições é conseguir associar negócios e tecnologia a uma perspectiva de melhoria de desempenho e qualidade, com diferencial na oferta de bens e serviços para a sociedade, e se manter em posição de destaque em um mercado altamente competitivo. Dessa forma, o mercado e os concorrentes exercem

papel fundamental no processo de modernização das instituições, funcionando como uma mola de aperfeiçoamento e inovação.

Na busca pela permanência no mercado, na conquista de novos clientes e na necessidade do uso maciço de informações para a tomada de decisão, as instituições têm investido vultosos recursos para acompanhar a nova dinâmica do mercado intensivo em TI. Embora exista preocupação em como as organizações se encontram inseridas no eixo mercado-negócio-cliente, elas têm enfrentado dificuldades em trabalhar internamente todas as mudanças decorrentes dos investimentos em tecnologia da informação. Sugere-se que essas dificuldades sejam de ordem técnica e socioprocessual e possam estar diretamente relacionadas ao impacto dos investimentos em TI nos processos da empresa e em como os recursos humanos estão sendo preparados para absorver essas mudanças.

Possivelmente, o maior conflito enfrentado atualmente pelas empresas é esperar que o investimento despendido em TI tenha como resultado melhor desempenho organizacional, sem, entretanto, serem priorizados outros fatores, como capacitação de recursos humanos e análise de seus processos. Essas três variáveis, trabalhadas conjuntamente, podem ser as responsáveis pelo desempenho organizacional. O reflexo dessas ações quando feitas de forma isolada e, muitas vezes, sem planejamento se traduz em constantes questionamentos por parte dos gestores quanto aos reais incrementos proporcionados pela implementação de nova tecnologia e seus resultados pouco evidenciados.

4 PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO

Atualmente, o profissional da informação está inserido em um novo cenário. Isto ocorre em função das novas demandas, da tecnologia que se faz presente e também por conta das relações interdisciplinares. Há uma ruptura com o passado, quando se considerava somente o documento em suas variadas formas¹ como objeto de estudo, e, em sua maioria, os profissionais restringiam-se a arquivos históricos.



Hoje, esses profissionais passaram a contemplar a informação, independentemente do suporte em que se encontre, como seu objeto científico, e perceberam que os centros de documentação² são fontes de informação e conhecimento.

39

De Sordi (2008, p. 3 apud SANTOS; FLORES, 2015, p. 59-60):

Com a contínua expansão dos dados que circulam pelas organizações, abrangendo dados cadastrais de clientes, parceiros, fornecedores, funcionários, materiais, ativos e, principalmente, das transações destes com a organização (compra, devolução, uso, manutenção, pagamento, opinião, avaliação, descarte, etc.), pode-se obter informações e conhecimentos úteis, seja para melhoria dos atuais produtos e serviços, permitindo, inclusive, o ingresso da organização em novos seguimentos do sócio, de forma distinta daqueles já estabelecidos no seguimento. Evidentemente, quanto maior o desafio almejado, maior deverá ser o preparo da organização no que tange aos recursos: dados, informações e conhecimento. Nesse sentido, a discussão da participação destes perante a estratégia da empresa é fundamental.

A informação passou a ser tratada como orgânica, ou seja, foi criada por um motivo específico e está em um contexto organizacional. O tratamento se dá em todas as três fases documentais – corrente, intermediária e permanente –, ou seja, desde o nascimento, trâmite, uso, avaliação até a destinação final, seja descarte ou guarda permanente. Para o processo de gestão da informação, a relação interdisciplinar com a tecnologia da informação e com a administração, entre outras, tornou-se fundamental. A aproximação com a administração se dá por conta das práticas da Gestão Documental, que envolve o

estabelecimento de regras, métodos e rotinas de todo o processo. A implantação da Gestão de Documentos, quando feita por profissionais da informação em conjunto com uma equipe interdisciplinar, é considerada grande parceira da Gestão do Conhecimento, oferecendo ferramentas fundamentais de tratamento documental, da informação e do conhecimento.

Segundo Serra Junior (2009, p. 11):

Nas organizações, a informação é crítica para reduzir a incerteza e guiar as decisões. Entretanto, a informação está desigualmente distribuída pela organização e, frequentemente, torna-se inacessível por ficar situada em localizações geográficas dispersas. Há, em muitos casos, um desconhecimento a respeito de quais informações realmente existem.

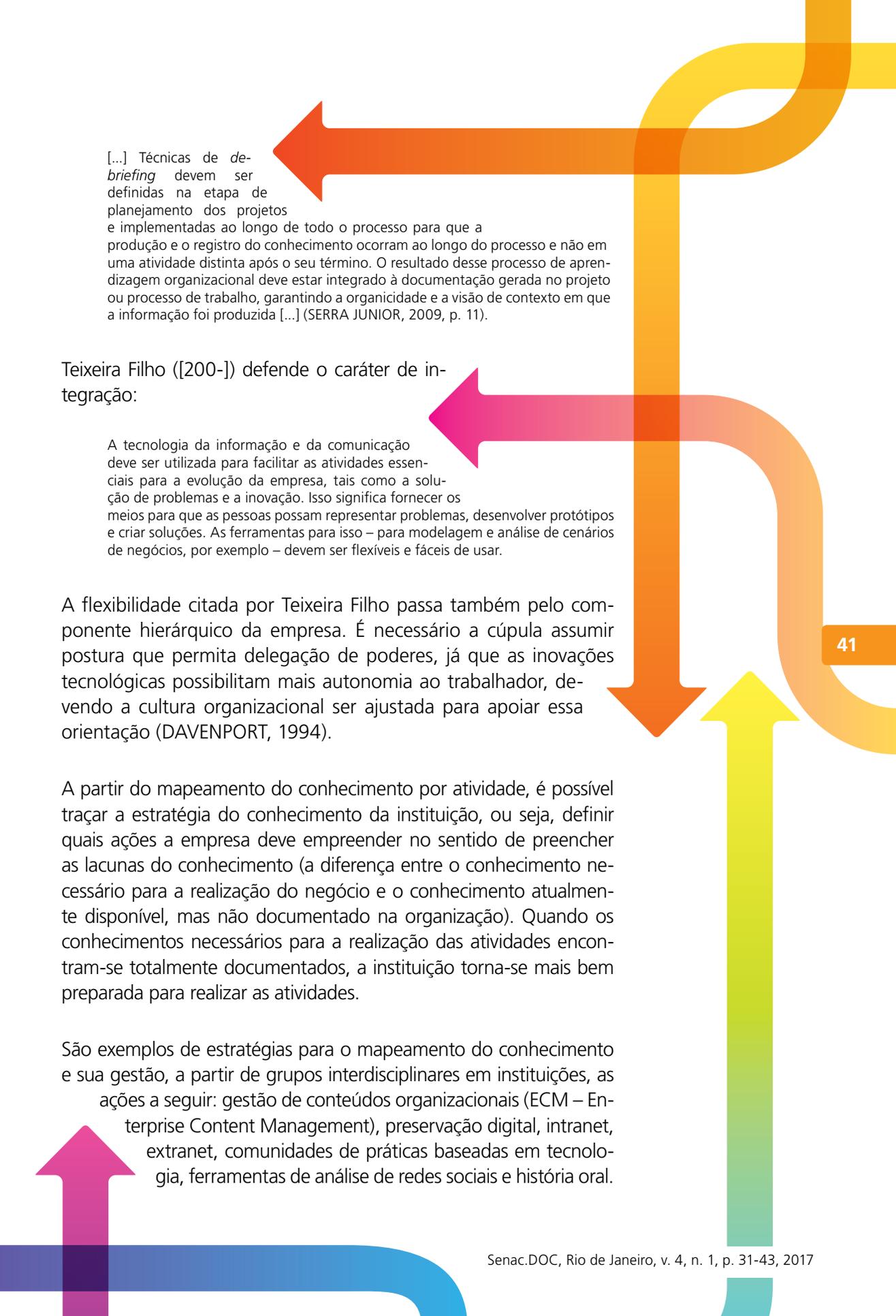
É muito importante que o profissional da informação tenha total conexão com a Gestão do Conhecimento. Isso porque, atualmente, com a mudança nos ambientes organizacionais, as informações não estão mais, em sua totalidade, armazenadas em centros de documentação, mas sim em toda a organização. Além de gerir o conhecimento explícito, é preciso identificar o que é passível de controle no capital intelectual para geração de novos conhecimentos, pensando na informação de maneira global.

40

5 CONCLUSÃO

Quando a organização decide desenvolver práticas de gestão do conhecimento, os profissionais da informação devem estar aptos a fornecer o apoio necessário para a implantação dos processos de aprendizagem organizacional. Uma nova realidade no tratamento da informação exige alto investimento na educação, principalmente na empresa, sob a forma de treinamento, desenvolvimento e reciclagem, com o objetivo de oferecer aos indivíduos que nela trabalham um melhor padrão intelectual para as atividades de lógica e raciocínio, com o uso da inteligência.

É, portanto, essencial o papel desempenhado pelo corpo gerencial, pelos profissionais da informação e pela equipe de TI ao longo das mudanças organizacionais. Os resultados esperados não são fruto apenas de fatos e atitudes isoladas na empresa, mas sim de um conjunto de ações integradas que visam ao perfeito funcionamento da organização.



[...] Técnicas de *de-briefing* devem ser definidas na etapa de planejamento dos projetos e implementadas ao longo de todo o processo para que a produção e o registro do conhecimento ocorram ao longo do processo e não em uma atividade distinta após o seu término. O resultado desse processo de aprendizagem organizacional deve estar integrado à documentação gerada no projeto ou processo de trabalho, garantindo a organicidade e a visão de contexto em que a informação foi produzida [...] (SERRA JUNIOR, 2009, p. 11).

Teixeira Filho ([200-]) defende o caráter de integração:

A tecnologia da informação e da comunicação deve ser utilizada para facilitar as atividades essenciais para a evolução da empresa, tais como a solução de problemas e a inovação. Isso significa fornecer os meios para que as pessoas possam representar problemas, desenvolver protótipos e criar soluções. As ferramentas para isso – para modelagem e análise de cenários de negócios, por exemplo – devem ser flexíveis e fáceis de usar.

A flexibilidade citada por Teixeira Filho passa também pelo componente hierárquico da empresa. É necessário a cúpula assumir postura que permita delegação de poderes, já que as inovações tecnológicas possibilitam mais autonomia ao trabalhador, devendo a cultura organizacional ser ajustada para apoiar essa orientação (DAVENPORT, 1994).

A partir do mapeamento do conhecimento por atividade, é possível traçar a estratégia do conhecimento da instituição, ou seja, definir quais ações a empresa deve empreender no sentido de preencher as lacunas do conhecimento (a diferença entre o conhecimento necessário para a realização do negócio e o conhecimento atualmente disponível, mas não documentado na organização). Quando os conhecimentos necessários para a realização das atividades encontram-se totalmente documentados, a instituição torna-se mais bem preparada para realizar as atividades.

São exemplos de estratégias para o mapeamento do conhecimento e sua gestão, a partir de grupos interdisciplinares em instituições, as ações a seguir: gestão de conteúdos organizacionais (ECM – Enterprise Content Management), preservação digital, intranet, extranet, comunidades de práticas baseadas em tecnologia, ferramentas de análise de redes sociais e história oral.

REFERÊNCIAS

DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

MAGNANI, Márcio; HEBERLÊ, Antônio. Introdução à gestão do conhecimento: organizações como sistemas sociais complexos. In: STUMPF JUNIOR, Waldyr. **Apresentação**. Pelotas: Embrapa Clima Temperado, 2010. p. 6. (Chefe-Geral).

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

SANTOS, Henrique Machado dos; FLORES, Daniel. Um diálogo entre arquivo, conhecimento e tecnologia. **Biblios**: revista de bibliotecología y ciencias de la información, Lima, n. 60, p. 55-62, 2015. Disponível em: <<http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/viewFile/231/234>>. Acesso em: 7 jul. 2016.

SERRA JÚNIOR, Lamberto Ricarte. **O papel do arquivista na gestão do conhecimento**. [S.l.: s.n., 2006]. Disponível em: <<https://tudosobrearquivologia.files.wordpress.com/2009/12/modulo-1-o-papel-do-arquivista-na-gestao-do-conhecimento.pdf>>. Acesso em: 7 jul. 2016.

SHAPIRO, Carl; VARIAN, Hal. **A economia da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

STEWART, Thomas. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

STUMPF JUNIOR, Waldyr. **Apresentação**. Pelotas: Embrapa Clima Temperado, 2010. p. 6.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Conhecimento, tecnologia e organização**: evolução, conflitos e perspectivas. Disponível em: <www.informal.com.br>. Acesso em: 5 nov. 2013.

WANG, Charles B. **Techno vision II**. São Paulo: Makron Books, 1998.

Conceito 5 nos cursos do Centro Universitário Senac: a contribuição da biblioteca no processo de avaliação do MEC

44



Andrea Alves de Andrade

Bibliotecária de Seleção do Centro Universitário Senac Campus Santo Amaro, SP
E-mail: andrea.aandrade@sp.senac.br

Luis Claudio Borges

Bibliotecário de Aquisição do Centro Universitário Senac Campus Santo Amaro, SP
E-mail: luis.cborges@sp.senac.br

Izete Malaquias da Silva

Bibliotecária do Senac Aclimação, SP
E-mail: izete@sp.senac.br

RESUMO

Este artigo aborda os itens avaliados nos processos de Avaliações dos Cursos de Graduação presenciais e a distância realizados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira do Ministério da Educação (Inep/MEC): bibliografias básicas, complementares e periódicos, além de infraestrutura e acessibilidade. E apresenta os aspectos de organização e gestão das bibliotecas universitárias em face desses processos de avaliação.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Avaliação do MEC. Gestão de Unidades de Informação. Acessibilidade.

ABSTRACT

This article discusses the items evaluated in presential and at distance Graduation Courses Evaluation carried out by the Ministry of Education: basic, complementary and periodic bibliographies, as well as infrastructure and accessibility. Presents the aspects of the organization and management of university libraries upon the evaluation process of INEP/MEC.

Keywords: University Libraries. MEC evaluation. Information Units Management. Affordability.



1 INTRODUÇÃO

O Centro Universitário Senac São Paulo tem como visão “ser cada vez mais reconhecido como instituição de excelência na prestação de serviços educacionais inovadores, voltados à inclusão social e à formação diversificada de profissionais-cidadãos” (SENAC, 2007). Nesse sentido, a Biblioteca da Instituição se apropria da incumbência de contribuir para a qualidade dos serviços oferecidos, da estrutura e da infraestrutura; assim como para que esteja adequada e preparada a oferecer o melhor, de acordo com os padrões, incluindo exigências legais, como a composição do acervo e a questão da acessibilidade.

2 BASTIDORES DA PREPARAÇÃO DA BIBLIOTECA NOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO

De acordo com Cortella (2014, p. 58)

[...] escola desce se exige dedicação pedagógica, como caminho para que todos entendam que uma pessoa que em vez de servir ao coletivo sirva somente a si mesma, essa pessoa não serve; em outras palavras, um poder que não ‘serve’ é um poder que não serve [...]

46

Nesse sentido, a equipe da Biblioteca trabalha de forma integrada com o objetivo de atender, de forma plena, os discentes, docentes, empregados e à comunidade e, conseqüentemente, os avaliadores do MEC nos processos de avaliação dos cursos presenciais e a distância ofertados pela Instituição, à luz do Instrumento de Avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira do Ministério da Educação do Brasil (Inep/MEC).

A Biblioteca Central do Centro Universitário Senac, na cidade de São Paulo, possui múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram sendo desenvolvidos e aprimorados ao longo da última década.

Para Cunha (2000), algumas características das bibliotecas universitárias foram, ao longo do tempo, aperfeiçoando-se, de forma que, na atualidade, as inovações no acesso à informação e ao conhecimento, mediadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), exigem que estas redimensionem suas

funções, garantindo acesso ao conhecimento que irá possibilitar a realização de pesquisas ao estudante, ao professor-pesquisador, assim como à comunidade acadêmica em geral, que utiliza os seus produtos e serviços.

Situam-se tais análises no contexto atual, no qual, diante do crescente aumento de instituições (IES), cursos e vagas no ensino superior brasileiro, os órgãos públicos de avaliação da qualidade desse segmento têm cada vez mais exigido que as IES, bem como suas bibliotecas, estejam adequadas e preparadas para atender plenamente os usuários e às exigências legais, nos aspectos conceituais do planejamento, da organização e da gestão de bibliotecas universitárias, situando a avaliação como um fator de contribuição para administração de bibliotecas.

O planejamento, a seleção e a aquisição dos itens bibliográficos que compõem o acervo têm como referência o Projeto Pedagógico de Curso (PPC), que, segundo o Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância,

[...] entre outros elementos, é composto pelos conhecimentos e saberes necessários à formação das competências estabelecidas a partir de perfil do egresso; estrutura e conteúdo curricular; ementário; bibliografia básica e complementar; estratégias de ensino e avaliação; docentes; recursos materiais; laboratórios e infraestrutura de apoio ao pleno funcionamento do curso (BRASIL, 2016, p. 63).

As bibliografias estão divididas em básicas e complementares, sendo que no item 3.6 (Bibliografia Básica) do Instrumento é abordado o indicador dos critérios de avaliação da bibliografia básica em relação à quantidade de títulos, formatos e exemplares necessários por unidade curricular. Os conceitos a serem atribuídos variam de 1 a 5, sendo 5 a nota máxima.

Conforme apresenta o Instrumento, o conceito 5 será atribuído:



Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para menos de 5 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES. (BRASIL, 2016).

Dessa forma, a biblioteca adquire os títulos de acordo com a quantidade de vagas ofertadas em cada curso, considerando que, caso o título esteja disponível também em *e-book*, a quantidade de livros impressos necessária é menor.

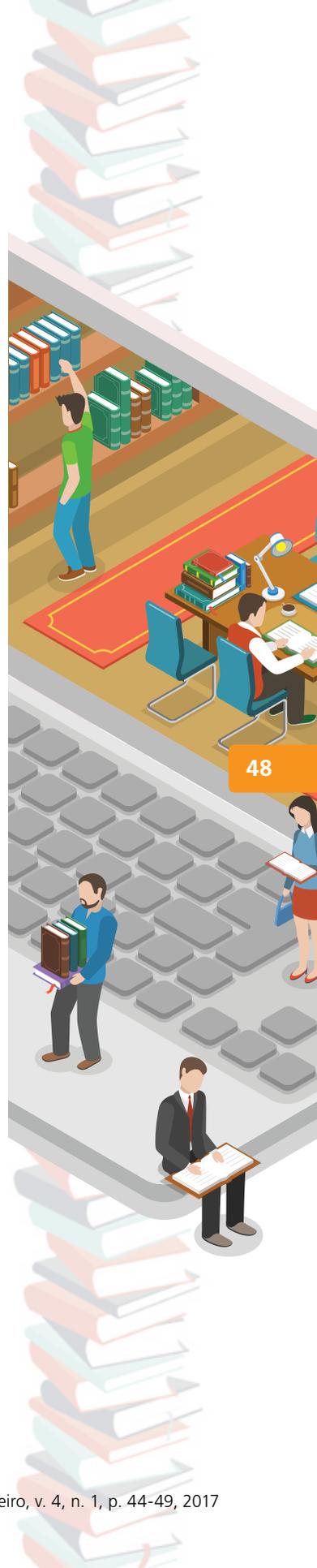
Ainda nesse item, conforme o Instrumento, caso algum título da bibliografia básica atenda a outro(s) curso(s), é necessário dividir o total de vagas do(s) outro(s) curso(s) pelo total de exemplares do título e recalcular a média, considerando esses valores (BRASIL, 2016).

No item 3.7 (Bibliografia Complementar) do Instrumento também é abordado o indicador dos critérios de avaliação em relação à quantidade de títulos, formatos e exemplares necessários por unidade curricular. Os conceitos a serem atribuídos variam de 1 a 5, sendo 5 a nota máxima, porém direcionados à bibliografia complementar.

Nesse item, o conceito 5 será atribuído, segundo o Instrumento, quando o acervo da bibliografia complementar possuir, pelo menos, cinco títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título ou com acesso virtual (BRASIL, 2016, p. 41). Na bibliografia complementar, os exemplares não são proporcionais ao número de vagas ofertadas, pois, para atingir o conceito 5, a quantidade de exemplares necessária será sempre 2 exemplares ou 1 acesso virtual, como *e-book*.

Por último, o item 3.8 (Periódicos Especializados), que apresenta os critérios de avaliação para os periódicos que compõem o Acervo da IES. Esse item também embasa o período mínimo necessário durante o qual a coleção de periódicos deve permanecer no acervo, sendo que o conceito 5 será atribuído quando há assinatura com acesso a periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 20 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos três anos (BRASIL, 2016, p. 41).

Contudo, é necessário que a biblioteca, no que norteia os conteúdos em diferentes formatos e a infraestrutura, tenha acessibilidade plena para atender diversos públicos.



Na atual versão do Instrumento, datado de abril de 2016, com 67 páginas, a palavra acessibilidade é mencionada 57 vezes e a acessibilidade plena é citada 42 vezes, o que sugere considerar a acessibilidade não só na concepção dos cursos, para que sejam adaptados e possam atender todas as pessoas com deficiência, assim como no momento da criação dos espaços educacionais no que diz respeito à infraestrutura.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A abordagem teve como foco, até aqui, a apresentação dos itens avaliados no quesito Biblioteca nos processos de Avaliações dos Cursos de Graduação presenciais e a distância realizados pelo Ministério da Educação, nos quais a biblioteca universitária é avaliada pelos itens que compõem as bibliografias básicas, complementares e periódicos, além de sua infraestrutura e acessibilidade.

Por fim, apresentaram-se os aspectos da organização e gestão das bibliotecas universitárias, tendo como perspectiva oferecer uma contribuição da Biblioteca no processo de avaliação do Inep/MEC, a partir da experiência do Centro Universitário Senac.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 6 jun. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, DF, 2016. 67 p.

CORTELLA, Mario Sergio. **Pensatas pedagógicas**. Rio de Janeiro: Vozes, 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2016.

SENAC. DR. SP. **Conhecimento, experiência e tecnologia educacional, desde 1946**. São Paulo, [2007]. Disponível em: <<http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?newsID=a724.htm&testeira=457/index.htm>>. Acesso em: 6 jul. 2016.

**Marketing e
Biblioteconomia:**

a experiência do

**Centro de
Documentação e**

**Informação (CDI)
Senac em Vitória**

Amanda Luiza de Souza Mattioli

Bibliotecária – CRB 12-609/ES, Pós-graduanda em Gestão de Bibliotecas e Analista técnico em Atividades de Biblioteca – Senac ES

E-mail: biblioteca@es.senac.br|amattioli_7@hotmail.com

Camila Petarli da Fonseca

Designer gráfica, Pós-graduada em Gestão Educacional, Pós-graduada em Educação Profissional e Tecnológica e Coordenadora de Recursos Pedagógicos – Senac ES

E-mail: serp.coordenacao@es.senac.br|camilapetarli@gmail.com

RESUMO

Este artigo objetiva apresentar os conceitos e a associação entre atendimento ao cliente e o marketing em unidades de informação no âmbito da gestão. Relata as experiências e os resultados do Centro de Documentação e Informação – CDI Senac em Vitória na execução de ações para alcançar seus principais objetivos, utilizando técnicas de marketing, aprimorando o atendimento e estreitando os laços no relacionamento com o cliente. Durante a construção deste artigo, foi aplicada uma pesquisa de satisfação exclusiva para o atendimento oferecido pelo CDI e o resultado é apresentado em gráficos. Conclui que a Biblioteconomia, a Ciência da Informação, está atualizada quanto às mudanças temporais e comportamentais, a fim de se manter em atividade e exercer seus objetivos culturais e sociais com êxito.

Palavras-chave: Gestão de unidades de informação. Marketing. Relacionamento com o cliente. Centro de Documentação e Informação. Senac. DR. ES

ABSTRACT

This article presents the concepts and the relationship between customer service and information units marketing under management range. Recounts the experiences and results of the Documentation and Information Center - CDI Senac Vitoria - in the execution of actions to achieve its main goals, using marketing techniques, improving the service and strengthening the ties of the relationship with the customer. During the construction of this article was applied an exclusive satisfaction survey for the service offered by the CDI and the result is presented through graphs. It concludes that librarianship, the information science, is updated about temporal and behavioral changes, in order to stay active and exercise its cultural and social objectives successfully.

Keywords: Information units management. Marketing. Customer relationship. Centro de Documentação e Informação. Senac. DR. ES

1 INTRODUÇÃO

Em consonância com a 5ª Lei da Biblioteconomia, na qual Ranganathan (2009) afirma que as bibliotecas são organismos em crescimento, é necessário que seja criada uma estrutura de divul-

Foto 1 - Expositor



gação/marketing dos serviços oferecidos naquele ambiente para que, a cada dia, mais pessoas passem a frequentá-lo, contribuindo assim com esse crescimento.

Destaca-se que, além desta Lei, todas as outras premissas escritas pelo referido autor se aplicam até os dias de hoje, independentemente do ano de sua criação, de maneira muito atual. E é dessa forma que o Centro de Documentação e Informação do Senac, em Vitória, ES, realiza o seu trabalho diariamente, respeitando, considerando e aplicando, sempre que possível, os ditames de Ranganathan.

2 MARKETING EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Para compreendermos o conceito de marketing em Unidades de Informação, primeiramente, é importante esclarecer o que é marketing. Conforme conceituado por Kotler, a principal referência em publicações do assunto em questão, marketing é “[...] a identificação e a satisfação das necessidades humanas e sociais” (KOTLER; KELLER, 2010, p. 4). Observa-se, a partir dessa definição, que o marketing está presente em toda parte, direta ou indiretamente. Compreende-se assim que o bom marketing é um ingrediente indispensável para o sucesso e, por isso, é indispensável também nas organizações e empresas.

Atualmente, até mesmo pessoas físicas têm se envolvido em várias ações que podem ser classificadas como marketing. Assim, o profissional bibliotecário, gestor em Unidades de Informação, deve estar atento a essas ideias, conforme ressaltado por Matos, Oliveira, Aguiar (2012, p. 18):

[...] é recomendável que o gestor de uma unidade de informação, planeje, organize e utilize de técnicas mercadológicas para ampliar, aperfeiçoar e promover serviços e produtos de valor agregado para a sua comunidade, ou seja, é necessário que o gestor enxergue as unidades de informação como um negócio.

Compreende-se que o sucesso do negócio em Unidades de Informação não é o lucro de valor monetário, e sim o lucro social. Dessa maneira, o objetivo do marketing nesse segmento é satisfazer a necessidade informacional do cliente (chamado de usuário), como afirmam Araújo e Silva (2013): “Na verdade, o marketing em bibliotecas está voltado, primordialmente, para o usuário, com a finalidade de satisfazer suas necessidades”.

Foto 2 - Projeto Literário Troca-troca



Foto 3 - Sala de Vídeo



Também, de acordo com Oliveira (2014), as estratégias de marketing, quando implementadas, poderão manter os usuários reais informados dos serviços que a unidade oferece. Além disso, servirá para atrair os usuários potenciais, fazendo que eles conheçam os serviços oferecidos e os utilizem.

Portanto, ações de marketing em Unidades de Informação proporcionam, além de uma procura maior pelos serviços da unidade, a inovação e a melhoria nos serviços oferecidos.

3 ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Em qualquer ramo de atividade, o atendimento ao cliente deve ser gerenciado como uma das essências do negócio. Segundo Dantas (2004, p. 32), o “atendimento ao cliente é a ponta de todo o planejamento de marketing, quer dizer, tudo o que se planeja em termos de marketing visa a um bom atendimento”.

Fotos 4 e 5 - Projeto Literário



Para que o atendimento ao cliente seja esclarecido como um processo, faz-se necessário conhecer detalhadamente os seus componentes: clientes, atendentes, normas e regulamentos, procedimentos internos, elementos de consulta e instalações. Identificar o cliente é o primeiro passo. **Cliente** é a pessoa física/jurídica que utiliza produtos ou serviços de determinada organização.

Somente quando se conhece o perfil da pessoa com quem se está lidando é possível estabelecer a melhor forma de contato. Por isso é fundamental conhecer os tipos de clientes e saber como abordá-los com sucesso. (SPILLER et al., 2006, p. 62)

Os **atendentes** são todas as pessoas que, de alguma maneira, fazem contato com o cliente. **Normas e regulamentos** são todos os documentos que definem e norteiam as ações desenvolvidas. É importante que todos os documentos sejam revistos periodicamente, a fim de mantê-los atualizados de acordo com a demanda e a experiência do cotidiano. Assim como os atendentes, os clientes também devem ter acesso a esses documentos sempre que for solicitado, para que a transparência no atendimento e a confiança do cliente sejam mantidas.

Os **procedimentos internos**, bem como as normas e os regulamentos, devem estar claramente definidos e atualizados. Para tal, os atendentes têm o dever de conhecê-los e aplicá-los, para que não haja ruído no processo. **Elementos de consulta** são catálogos, sistemas, arquivos etc., que, ao serem consultados pelos atendentes, servirão para a conclusão do atendimento. Fazem parte das **instalações** todo o ambiente físico, a organização do espaço, a sinalização e os bens móveis do local do atendimento.

Como todo o processo não é imutável, monitorar a satisfação do cliente é a ferramenta-chave para que seja possível mensurar os resultados do atendimento. Para isso, é preciso encontrar formas criativas de realizar o monitoramento.

Segundo Spiller et al. (2006, p. 72), precisamos conhecer a importância de saber o que o cliente pensa, e não apenas supor; afinal, os clientes se renovam e suas opiniões e percepções também. Considerando, ainda, a satisfação do cliente como uma potencial propaganda dos serviços/produtos oferecidos, os componentes

já citados devem estar interligados, organizados e ser executados com eficiência e eficácia.

4 O CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO DO SENAC EM VITÓRIA

O Centro de Documentação e Informação (CDI) do Senac em Vitória, no Departamento Regional do Espírito Santo, é subordinado à Coordenadoria de Recursos Pedagógicos (CRP) e tem como principais objetivos:

§1º - Armazenar, administrar e disponibilizar a informação em diversos meios, de maneira a apoiar as atividades de ensino e pesquisa, contribuindo para a formação acadêmica e profissional de alunos, bem como a formação continuada de docentes e funcionários.

§2º - Proporcionar oportunidades de acesso à informação para o conhecimento, a compreensão, a descoberta, a imaginação e o lazer dos usuários.

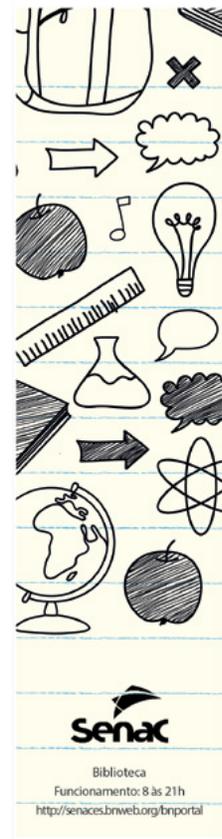
§3º - Incentivar a leitura e favorecer o desenvolvimento cultural, científico e social dos usuários. (SENAC, 2015).

Considerando os objetivos do CDI, os conceitos e as aplicações de marketing e os atendimentos prestados ao cliente, expostos anteriormente, são pensados e desenvolvidos, anualmente, projetos em prol dos usuários (clientes). Dentre eles, destaca-se o “Projeto Literário”, que, em meio a diversas atividades, envolve um “Concurso Literário”.

A cada edição do evento, é abordada uma temática sobre a qual os participantes devem discorrer, a partir de um gênero literário apresentado previamente. O objetivo é apresentar as diversas possibilidades de leitura e escrita para os participantes.

Esse projeto é realizado há mais de cinco anos e o mais recente, desenvolvido em 2015, teve como tema central “Leitura: um caminho para a cidadania”. O gênero literário escolhido para o Concurso foi a Charge, por apresentar uma linguagem acessível e mais atraente para o público-alvo, que são adolescentes.

O escritor e artista gráfico capixaba Arabson, produtor de charges publicadas em jornais locais reconhecidos, apresentou palestra e *workshop* para os alunos dos cursos de Aprendizagem Comercial. Após as apresentações, os alunos foram desafiados a produzir uma



charge com o tema “A situação da política e da economia brasileiras na atualidade”.

O resultado foi surpreendente, tanto pela apresentação dos trabalhos como pela criatividade demonstrada. A premiação do concurso foi um leitor de livro digital (LEV), com o intuito de incentivar a leitura, provando que essa pode ser realizada em diversos suportes, incluindo o meio digital, tão utilizado pela nova geração.

Como parte do projeto literário 2015, foi organizado também um “troca-troca de livros e gibis”. A modalidade de troca de livros tem sido explorada em inúmeros projetos mundialmente, e o CDI se insere neste grupo que facilita, de alguma maneira, a troca de livros entre pessoas. Foi reservado um espaço para os livros serem disponibilizados às pessoas interessadas, que podiam levar qualquer título, desde que colocassem outro no lugar. A ação foi muito bem recebida pelos usuários do CDI, com participação significativa na disseminação da informação.

Outra ferramenta utilizada para divulgação, por meio do marketing visual, são os cartazes com fotografias e referências das novas aquisições e um marca-página personalizado à disposição do usuário no balcão de atendimento. Os cartazes de novas aquisições são fixados quinzenalmente nos quadros de aviso das Unidades Pedagógicas, bem como nas salas de aula. Além dos cartazes, os novos livros ficam expostos, destacados, de forma que os usuários consigam visualizar suas capas.

Os periódicos recentes (revistas e jornais) também são expostos no salão de leitura do CDI. A divulgação, quando uma nova edição está disponível, é realizada por e-mails enviados às Unidades Pedagógicas e aos setores administrativos relacionados às áreas abordadas no periódico.

Figura 2 - Cartaz de Novas Aquisições



Além do acervo, está à disposição dos usuários uma sala de vídeo equipada com cadeiras confortáveis, aparelho de DVD e uma televisão de 40 polegadas. Por agendamento, tanto do espaço do CDI como da sala de vídeo, temos a oportunidade de contribuir com o processo de ensino e aprendizagem dos alunos, sendo possível o desenvolvimento de aulas dinâmicas e variadas com recursos tecnológicos de ponta.

O projeto “Seja bem-vindo ao CDI” é o momento do contato do atendente com o usuário, quando são apresentados os pontos principais do Regimento Interno (à disposição de todos no balcão de atendimento) e os serviços oferecidos. Para contribuir com o bom desenvolvimento desse projeto, foi produzida uma cartilha com todas as informações necessárias à utilização consciente do espaço.

Há também um meio de comunicação do usuário com o CDI, para que registrem sua crítica e sugestão. Trata-se da Caixa de Sugestões, colocada no balcão de atendimento, com um formulário de avaliação dos serviços oferecidos. Mensalmente, essa caixa é aberta e os resultados são tabulados. Em seguida, há uma reunião de equipe para que os resultados sejam apresentados e avaliados.

Durante o desenvolvimento deste artigo, foi aplicado um questionário para avaliar exclusivamente o atendimento prestado no CDI. O resultado dessa avaliação está registrado no próximo tópico.

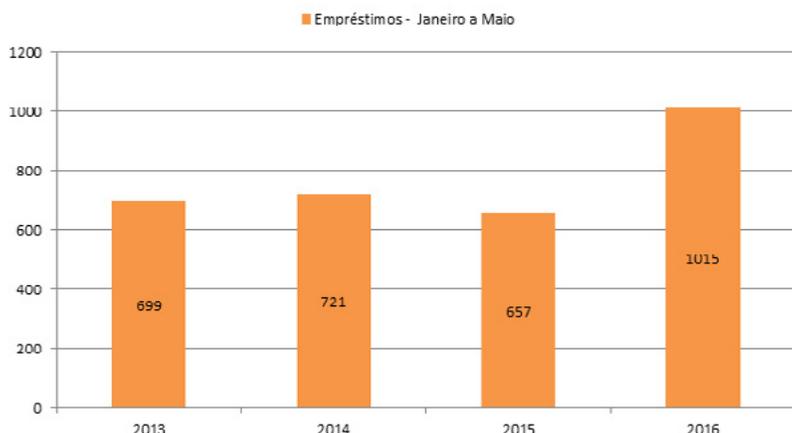
De maneira geral, o CDI tem buscado aperfeiçoar suas ações para, cada vez mais, oferecer um serviço de qualidade e garantir que seus objetivos, citados no início deste tópico, sejam alcançados com sucesso.

5 RESULTADOS

Todos os fatores mencionados no tópico 4 têm resultado em uma frequência maior no CDI. Esse é o efeito de nossas ações, o que nos motiva cada vez mais a aprimorar nossos serviços. O CDI possui um sistema web de gerenciamento do acervo: o BNWeb. A partir de relatórios emitidos pelo sistema, podemos apresentar números que contribuem para o desenvolvimento do setor e trazem a certeza de que estamos evoluindo no caminho certo.

O Gráfico 1, apresentado a seguir, retrata a quantidade de empréstimos realizados no período de janeiro a maio, desde a implantação do BNWeb até este ano.

Gráfico 1 - Empréstimos CDI



Conforme citado anteriormente, durante o desenvolvimento deste artigo, foi aplicado um questionário para avaliar exclusivamente o atendimento prestado no CDI, com as seguintes questões:

1. Ao entrar no CDI você foi atendido prontamente?
2. A abordagem do atendimento foi cordial?
3. Você julga ter sido orientado claramente quanto às suas dúvidas?
4. O atendimento recebido foi ágil?
5. A funcionária se apresentou disponível para auxiliá-lo(a) no que foi necessário?
6. Você foi orientado sobre todos os serviços oferecidos pelo CDI?
7. Apresentaram a você o Portal BNWeb, utilizado para consulta on-line do acervo, bem como reserva e/ou renovação de materiais?
8. No geral, como você considera o atendimento do CDI?
9. Deixe ao lado, por favor, uma sugestão de melhoria para o nosso atendimento. Se precisar de mais espaço, pode utilizar o verso! Obrigada.

A seguir, os Gráficos 2 e 3 representam visualmente o resultado que obtivemos.

Gráfico 2 - Avaliação do atendimento CDI 1

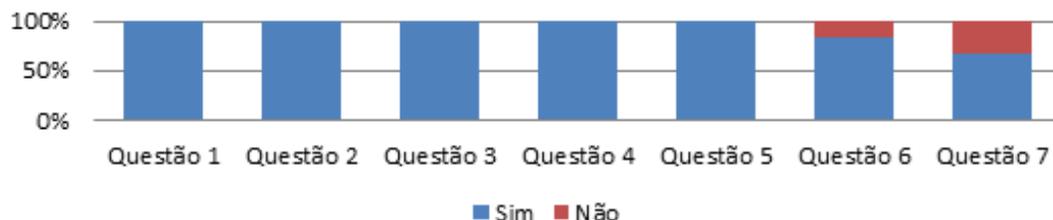
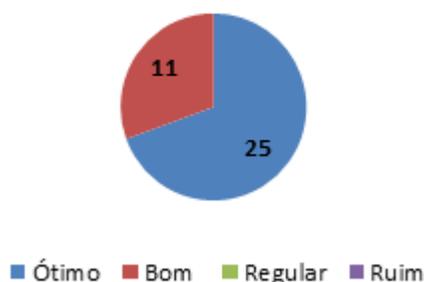


Gráfico 3 - Avaliação do atendimento CDI 2



6 CONCLUSÃO

Encaminhando para o fim, é possível perceber que ações de marketing de fato permeiam diversas áreas, além da Publicidade e da Administração; e, ao desenvolver um trabalho que envolva pessoas, clientes, não se pode deixar essa preocupação de lado. Dessa maneira, nota-se que, ao aplicar alguns dos conceitos inerentes ao marketing em Unidades de Informação, o resultado obtido é muito positivo, conforme mostrado pelos gráficos, que representam o aumento da frequência de usuários do CDI do Senac em Vitória, a partir de pequenas medidas de divulgação do espaço e dos serviços oferecidos.

É sabido que estamos no início de um processo e que o crescimento deste organismo – CDI de Vitória – somente será alcançado mediante esforços contínuos para melhor atendimento de seus clientes/usuários. Entretanto, quando há uma equipe disposta a inovar, a trabalhar em prol da disseminação da informação, a incentivar a leitura e o conhecimento, o sucesso é consequência.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Walqueline da Silva; SILVA, Márcio Bezerra da. A importância do marketing de relacionamento na gestão de bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1454/1455>>. Acesso em: 27 maio 2016.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**: quando o marketing de serviços mostra a cara. Brasília, DF: Ed. Senac Distrito Federal, 2004.

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

MATOS, Denílson Santos de; OLIVEIRA, Emerson Soares de; AGUIAR, Francisco Lopes de. A aplicação de conceitos e práticas de marketing: um estudo de caso do sistema de bibliotecas dos Centros Educacionais Unificados – C.E.U.s. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 17-32, dez. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br>>. Acesso em: 27 maio 2016.

OLIVEIRA, Gabriella Domingos de. Marketing em unidades de informação: um processo de inovação da gestão do bibliotecário. In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 17., 2014, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Fortaleza: UFC, 2014. Disponível em: <<http://www.erebdfortaleza2014.ufc.br/gt/GT2/MARKETING%20EM%20UNIDADES%20DE%20INFORMA%C3%87%C3%83O.%20um%20processo%20de%20inova%C3%A7%C3%A3o%20da%20gest%C3%A3o%20do%20bibliotec%C3%A1rio.pdf>>. Acesso em: 27 maio 2016.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

SENAC. DR. ES. Centro de Documentação e Informação. **Regimento interno**. Vitória, 2015.

SPILLER, Eduardo Santiago et al. **Gestão de serviços e marketing interno**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

The background is a vibrant red. In the center is a large, bright blue circle. Surrounding this circle are several hands holding books. At the top left, a hand holds a closed red book. At the top center, two hands hold an open black book. At the top right, a hand holds an open white book with a red cover. At the bottom left, two hands hold an open red book. At the bottom right, two hands hold an open orange book. The text is centered within the blue circle in a white, bold, sans-serif font.

Semana Senac de Leitura: as Bibliotecas atuando pelo fortalecimento de incentivo à leitura

62

Rinaldo Francisco de Assis

Coordenador-geral de Bibliotecas do Senac em São Paulo

E-mail: rinaldo@sp.senac.br

Angela Regina Leal

Bibliotecária - Processamento Técnico / Modateca / Eventos do Senac em São Paulo

E-mail: aleal@sp.senac.br

Talita Aparecida da Silva

Auxiliar de Documentação Técnica e Designer de Moda – Modateca / Eventos do Senac em São Paulo

E-mail: talita-apds@hotmail.com

RESUMO

Tendo em vista o desenvolvimento e o crescimento das ações culturais em bibliotecas, este artigo discute a importância de atividades que ocorrem nas 56 Bibliotecas da rede Senac em São Paulo, denominadas Semana Senac de Leitura. Esse projeto tem como principal objetivo reunir profissionais de variados segmentos da educação e leitores para discutir sobre a leitura, promovendo a importância da produção escrita e da leitura como elementos de formadores críticos. Trata-se de uma ação realizada em parceria com a Coordenação Geral de Bibliotecas, a Gerência de Desenvolvimento 4 e a Gerência de Comunicação e Relações Institucionais do Senac em São Paulo.

Palavras-chave: Atividades Culturais. Bibliotecas. Incentivo à Leitura. Formação de Leitores.

ABSTRACT

Aiming the development and growth of cultural activities in libraries, this article discusses the importance of these activities occurring in 56 libraries of Senac network in Sao Paulo, called Senac Reading Week. This project aims to gather professionals from different segments of education and readers to discuss the reading, promoting the importance of written production and reading as elements of critical mentors. An action carried out in partnership with the General Coordination of Libraries, Development Management 4 and Communication Management and Institutional Relations of Senac Sao Paulo.

Keywords: Cultural activities. Libraries. Reading Motivation. Readers Formation.

1 INTRODUÇÃO

O que, por 10 anos, era exclusivamente uma Feira de Troca de Livros, agora se transformou na Semana Senac de Leitura, uma ação de incentivo à leitura somada a atividades multidisciplinares, proporcionando a todos os frequentadores uma integração atrativa com a leitura. Trata-se de uma combinação inteirada com cultura e educação, que será analisada aqui, destacando-se como um dos projetos mais importantes desenvolvidos nas Bibliotecas do Senac em São Paulo.

2 SOBRE A SEMANA SENAC DE LEITURA

Durante 10 anos da Feira de Troca de Livros, as Bibliotecas criaram atividades relacionadas à leitura executadas durante o evento. Essas logo se evidenciaram, ocultando a ação principal, no caso, a feira.

Diante disso, todas as ações desenvolvidas, como feira de troca de livros, contação de estória, bate-papo com autor, oficinas e *workshops* etc., foram incorporadas à Semana Senac de Leitura.



Por meio do incentivo a esta discussão e à prática da leitura, a Coordenação de Bibliotecas, em parceria com a Gerência de Comunicação e Relações Institucionais do Senac, adequou o evento com referência ao calendário anual nos meses em que se comemoram o Dia do Livro (abril) e o Dia Nacional da Leitura (outubro).

A partir dessa mudança, o evento foi organizado em todas as Bibliotecas da rede Senac em São Paulo nesses meses, em 2016, a fim de fortalecer a área da Educação e as Bibliotecas da Instituição. Traduz-se como uma ferramenta para transformar pessoas, culturas e gerações em verdadeiros leitores e pensadores. A partir de 2017, a Semana passará a ser comemorada no mês de abril em todas as Unidades, em alusão ao Dia do Livro.

3 AO LEITOR

A 1ª edição da Semana Senac de Leitura – realizada na segunda quinzena de abril, em parceria com a Instituição Rubem Alves – veio quebrar paradigmas com relação aos serviços convencionais prestados. Por meio das ações oferecidas pelas Bibliotecas, pode-se concluir que existem diversas maneiras de cativar o leitor a partir de atividades lúdicas.

Ler é ir além de capa, folhas e palavras; é simplesmente se dedicar ao livro como se fosse um caminho a ser explorado e descoberto.

3. todo o sujeito (salvo em casos patológicos) é capaz de desenvolver um comportamento letrado, desde que o processo de ensino se encarregue de dar-lhe instrumentos para isso. Um dos recursos importantes para desenvolver essa atitude é possibilitar aos alunos o convívio frequente com textos de boa qualidade, de maneira a transformá-los em usuários da linguagem, ou seja, em leitores e escritores que usufruam e transformem, com liberdade e prazer, o mundo da língua escrita (CARDOSO; EDNIR, 2007, p. 17).

Todavia, muitas vezes, esse prazer chega ao leitor por meio de um bate-papo com o autor, de um contador de estória, ao fazê-lo vivenciar um momento lúdico e encantador, um cântico, uma poesia declarada, uma peça de teatro a ser atuada, um monólogo, entre outras ações.

Com esse intuito, a Semana Senac de Leitura concede a todos os frequentadores da Biblioteca, em especial ao leitor eclético, a

liberdade de escolher aquilo que lhes convêm ou que julgam ser melhor, sem que sigam exclusivamente algum sistema.

O leitor eclético tem como modalidade de leitura o entretenimento, cujo objetivo é divertimento, passatempo, recreação, leitura de prazer, leitura de lazer, leitura recreativa e leitura satisfatória.

Por meio dessa leitura agradável e livre, o público é estimulado a apreciar as bibliotecas, dando sentido ao que se refere a espaço, acervo, leitura e leitores. Transforma, assim, o hábito da leitura amigável para que os pensamentos passem por uma viagem onde o sonho se torne possível, conforme algumas ações apresentadas neste artigo.

4 DINÂMICAS DE INCENTIVO À LEITURA

Instigar um futuro leitor é a meta. Por isso, tudo é válido para incentivá-lo. Todas as Bibliotecas da rede Senac em São Paulo tiveram liberdade para realizar atividades, tendo como base o incentivo à

Fotos 1 e 2 - Atividade Colhendo leitura e conhecimento



Captação de Imagem: Daniela Gaboardi



Captação de Imagem: Daniela Gaboardi

leitura. Apenas a Feira de Trocas foi uma atividade comum a todas as Unidades. Citamos aqui alguns exemplos de sucesso do Centro Universitário Senac Santo Amaro.



O projeto Colhendo Leitura e Conhecimento ocorreu na Praça do Leitor, em frente à Biblioteca do campus Santo Amaro, nas edições de abril e outubro, promovendo uma exposição interativa. Livros de diversos temas foram pendurados em sacos transparentes, contendo trechos que revelavam a página, instigando a curiosidade do colhedor, que podia pegar o livro e levar para a casa. A ação proporcionou aos participantes um momento inovador e diferenciado.

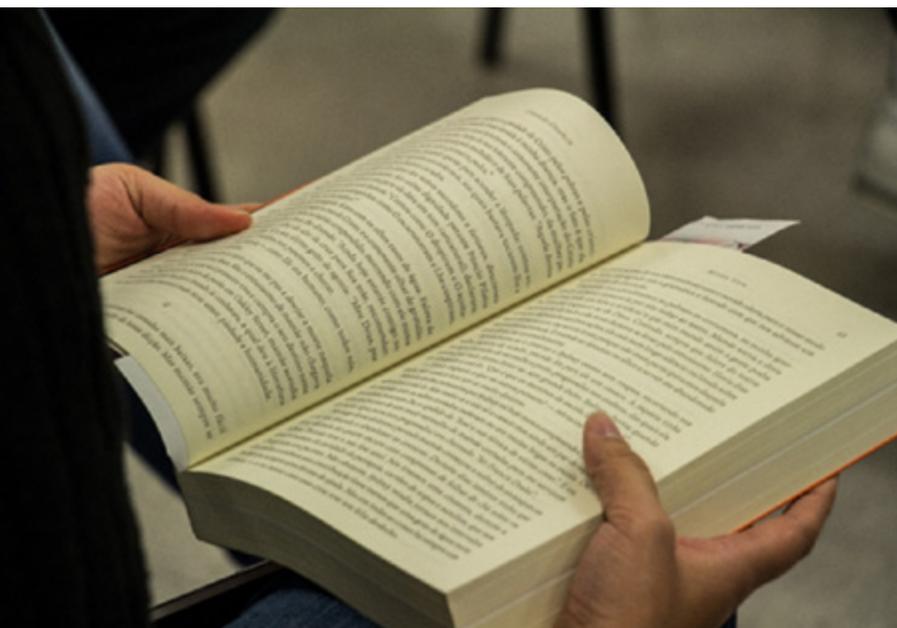
A curiosidade se transformando em necessidade e esforço para alimentar o imaginário, desvendar o segredo do mundo e dar a conhecer o leitor a si mesmo através do que lê e como lê [...] (MARTINS, 1989, p. 17).

Por meio dessas atividades, notou-se que tais ações podem levar o leitor ao processo de autossatisfação, pois o ato de colher o livro torna-o livre das suas próprias emoções e vontades

O resultado foi além das expectativas, promovendo a Colheita do Conhecimento (Fotos 1 e 2). Esperava-se distribuir 200 livros e esse número triplicou para 600, tornando-se um sucesso surpreendente.

67

Foto 3 - Atividade Roda de Leitura



Captação de Imagem: Izabela Santos Molina

Foto 4 - Atividade Roda de Leitura



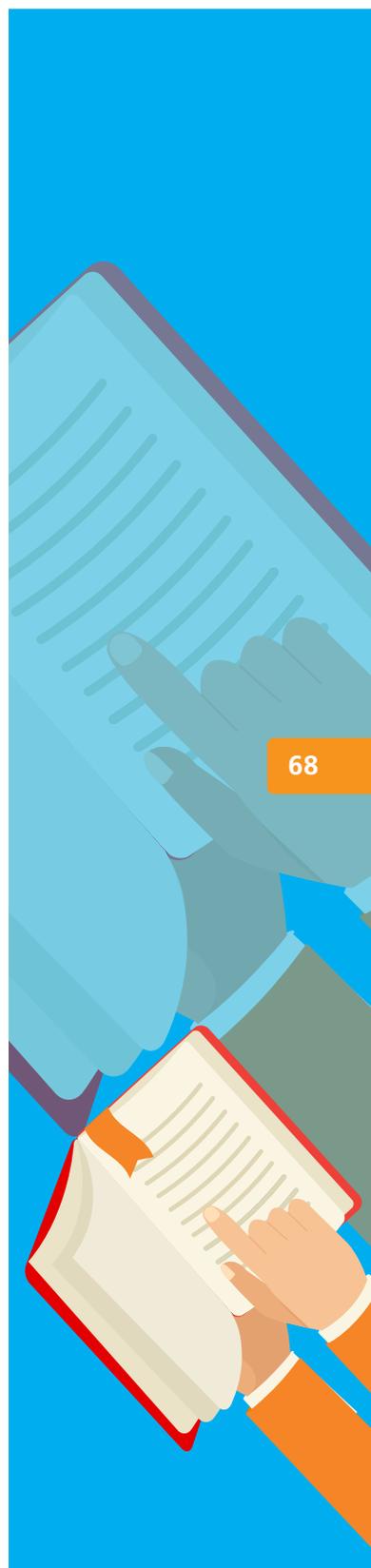
Captação de Imagem: Izabela Santos Molina

Outra atividade que rendeu críticas positivas foi a Roda de Leitura (Fotos 3 e 4), desenvolvida especialmente para os empregados do campus Santo Amaro, proporcionando um momento cultural e de lazer no ambiente corporativo.

Essa ação, realizada em abril e também em outros dois momentos de encontro com empregados ao longo do ano, possibilitou aos participantes oportunidades de reflexão e descobertas. Todos levaram até a roda dicas de livros já lidos, acompanhados das sensações e emoções sentidas no momento da leitura. Após o término do encontro, veio a ideia de repetir a ação, tornando as Rodas de Leitura um ato cotidiano na Biblioteca.

Conforme o depoimento da bibliotecária do Centro Universitário Senac, Audrey Batista Ribeiro:

Participar da Roda de Leitura foi uma experiência única, daquelas que não se esquece tão cedo. Todas as pessoas participaram da atividade e, ao dividirem suas experiências com determinado livro que marcou suas vidas, foi um passo para mergulharmos nas diversas emoções que foram proporcionadas durante cada leitura. Tive vontade de ler e sentir as mesmas sensações que cada pessoa foi relatando no decorrer da Roda de Leitura. Essas pessoas nos deram a oportunidade de dividir um pouco das suas vidas com cada um de nós. Foi maravilhoso!



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dessa forma, as atividades desenvolvidas para a Semana Senac de Leitura têm como finalidade chamar a atenção do público para a existência do acervo das bibliotecas, como também contribuir e dar oportunidade ao leitor de vivenciar momentos de expressão, reflexão e troca de informação.

Essas atividades culturais são bem-sucedidas, pois dinamizam a leitura, baseando-se na afetividade, na intuição, no humor, no movimento, na relação democrática de todos os envolvidos nos ambientes corporativo e educacional.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, Beatriz; EDNIR, Madza. **Ler e escrever, muito prazer!**. São Paulo: Ática, 2007.

FARIA, Maria Isabel; PERICÃO, Maria da Graça. **Dicionário do livro: da escrita ao livro eletrônico**. São Paulo: EDUSP, 2008.

INSTITUTO ANTÔNIO HOUAISS. **Dicionário Houaiss de sinônimos e antônimos**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2003.

MARTINS, Maria Helena. **O que é leitura**. São Paulo: Brasiliense, 1989.

Grau de satisfação de usuários com diferentes faixas etárias da



Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB

Francisca Rosimere Alves de Lima Aniceto

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba, bibliotecária da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, em João Pessoa/PB.

E-mail: rosimere.alves@pb.senac.br

RESUMO

A biblioteca é um importante espaço de preservação e disseminação do conhecimento, tendo usuários com diferentes faixas etárias e classes sociais. Entretanto, não está claro se a percepção sobre a biblioteca é diferente entre crianças/adolescentes e adultos. Assim, o objetivo do presente artigo foi comparar o patamar de satisfação entre crianças/adolescentes e adultos usuários da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa, PB. Participaram da pesquisa 53 usuários, selecionados de forma aleatória, estratificados por idade, sendo 26 crianças/adolescentes de 11 a 17 anos e 27 adultos de 18 a 48 anos. Foi aplicado um questionário com a finalidade de avaliar o patamar de satisfação dos usuários. Com base nos resultados, concluiu-se que os usuários de ambos os grupos estão satisfeitos com a biblioteca de maneira geral – infraestrutura, acervo, atendimento e horário de funcionamento.

Palavras-chave: Satisfação. Faixas etárias. Biblioteca. Usuários.

ABSTRACT

The library is an important area of preservation and dissemination of knowledge, having users from different age groups and social classes, however, it is not clear if the perception of the library is different between children-teenagers and adults. Thus, the purpose of this paper was to compare the level of satisfaction among children-teenagers and adults users of School Library Senac Don Ulrico in the city of Joao Pessoa-PB. The participants were 53 members selected randomly, stratified by age, being 26 children-teenagers aged 11-17 years and 27 adults aged from 18-48 years old. A questionnaire has been applied in order to assess the level of satisfaction of library users. Based on the results, it is concluded that users of both groups are satisfied with the library in a general way, as well as in relation to infrastructure, collections, services and hours of operation.

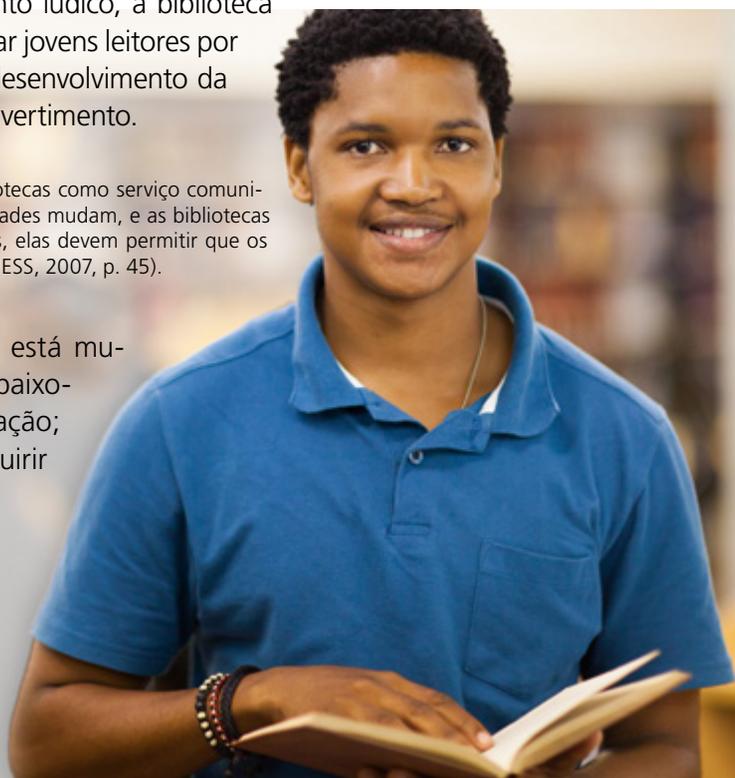
Palavras-chave: Satisfaction. Age group. Library. Users.

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca é um importante espaço de preservação e disseminação do conhecimento. Sua função primordial é a organização do conhecimento registrado por homens e mulheres, mas também contempla outros aspectos. Acredita-se que a biblioteca assume três grandes pilares para a sociedade: fornecer apoio à Educação, incentivar a cultura e desenvolver a ludicidade em jovens leitores. Percebe-se, nitidamente, que as três funções sociais da biblioteca estão diretamente ligadas à formação de leitores. A partir de um olhar educacional, busca-se compreendê-la como um equipamento capaz de apoiar as iniciativas da escola e das instituições de ensino – cujo objetivo é a formação de indivíduos capazes de gerar conhecimento e de se tornar cidadãos conscientes. Outra importante função é incentivar a cultura. Sabe-se que esses equipamentos sociais são, ou deveriam ser, locais de guarda e disseminação de informações literárias. Como fonte desse tipo de informação, a biblioteca oferece a oportunidade de conhecer a literatura local e a global, proporcionando uma vida culturalmente ativa para aqueles que a utilizarem como subsídio. Além disso, cada vez mais, as bibliotecas estão funcionando de forma integrada com pinacotecas, museus e outras instituições culturais, oferecendo um número maior de aportes culturais aos seus usuários. E em um direcionamento lúdico, a biblioteca assume a importância de capacitar jovens leitores por meio do incentivo à leitura, ao desenvolvimento da criatividade e da promoção do divertimento.

Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca. (MANESS, 2007, p. 45).

Assim, a imagem da biblioteca está mudando, os usuários estão mais apaixonados pela unidade da informação; dessa forma, fica mais fácil adquirir conhecimento e informação.



2 O PAPEL DA BIBLIOTECA NA FORMAÇÃO DE CRIANÇAS E ADULTOS

O papel da biblioteca na formação de crianças para a vida adulta tem sido tema de bastante discussão nas Ciências da Informação. É sabido que uma criança que frequenta uma biblioteca tem uma formação muito mais abrangente que aquelas que não frequentam. Além disso, a participação de crianças e adolescentes em bibliotecas influencia no desenvolvimento cognitivo, o que tem impacto no ambiente escolar, no dia a dia e na vida adulta.

Os usuários de biblioteca, sejam crianças, sejam adultos, tendem a melhorar seu vocabulário, sua escrita e a se comunicar de forma mais coerente com a sociedade. Para conseguir esses objetivos, a biblioteca deve ser entendida como um espaço não apenas de leitura, mas um ambiente que possa propiciar diversão, ações culturais, exposição de artes, entre outros aspectos. Dessa forma, deve se tornar um espaço atraente e, com isso, com mais procura da parte de crianças e adultos. A biblioteca, sem sombra de dúvida, tem um papel importantíssimo na vida de crianças e adultos – por meio dela, associamos um conjunto de situações positivas na educação.

73

3 MÉTODOS

Participantes

Participaram da pesquisa 53 usuários da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa, PB, selecionados de forma aleatória, estratificados pela idade, sendo 26 crianças/adolescentes de 11 a 17 anos e 27 adultos de 18 a 48 anos.

Local da pesquisa

A Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa, PB, foi inaugurada no ano de 2015. Seu horário de funcionamento é das 8h às 21h, de segunda a sexta-feira. A Biblioteca atende o público em geral da sociedade de João Pessoa, principalmente comerciantes e estudantes dos cursos oferecidos pela Unidade. Os principais serviços prestados são: visita dirigida no início de cada semestre, apoio à elaboração de currículo, suporte aos professores com relação à base



de dados, orientação na normalização de Trabalhos Acadêmicos com a utilização de normas da ABNT. Além disso, os usuários utilizam a biblioteca para realizar trabalho em grupo, leitura de obras (livros, periódicos), acesso à internet, multimeios, entre outros. Importante destacar que, com todos os serviços oferecidos, o número de atendimentos vem aumentando a cada dia.

Procedimentos de coleta de dados

74

Os usuários da Biblioteca foram convidados a responder um questionário, elaborado com perguntas abertas e fechadas, com o objetivo de avaliar o patamar de satisfação dos usuários. Para isso, eles foram questionados sobre infraestrutura, acervo, atendimento e horário de funcionamento. Caso os usuários tivessem dúvidas com relação às perguntas, estas eram esclarecidas pelos empregados da Biblioteca ou pela bibliotecária. Os usuários foram orientados a não se identificar no questionário para que não ficassem receosos em responder.

4 RESULTADOS

Os dados da presente pesquisa, realizada na Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa, PB, demonstram que mulheres frequentam mais a Biblioteca que homens, em ambos os grupos de crianças/adolescentes e adultos. Com relação à frequência dos usuários na Biblioteca, foi encontrado que o grupo de crianças/adolescentes frequenta mais (2 a 5 vezes por semana = 17; 65,4%) que o dos adultos (2 a 5 vezes por semana = 15; 55,5%) - Tabela 1.

Tabela 1 – Distribuição do sexo e frequência dos usuários à Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB

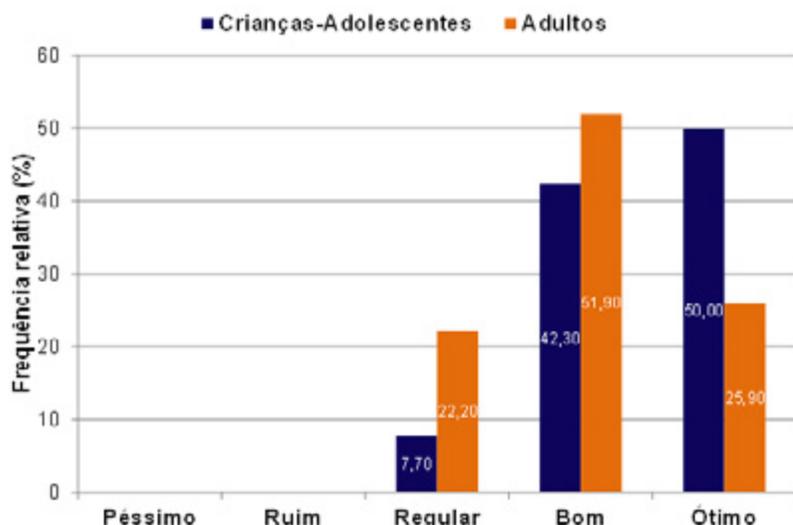
	Grupos*	
	Crianças/adolescentes (n= 26)	Adultos (n= 27)
Sexo		
Feminino	18 (69,2%)	20 (74,1%)
Masculino	8 (30,8%)	7 (25,9%)
Frequência		
2-3x/semana	8 (30,8%)	12 (44,4%)
5x/semana	9 (34,6%)	3 (11,1%)
1x/mês	9 (34,6%)	12 (44,4%)

*Valores expressos em frequência absoluta e relativa (n (%)).

Ao analisar a infraestrutura da Biblioteca, o Gráfico 1 reporta que os usuários responderam entre regular e ótimo, não sendo encontrada nenhuma resposta de péssimo e ruim, demonstrando que a unidade de informação atende aos critérios almejados pelos usuários. Além disso, no quesito infraestrutura, a maioria de crianças/adolescentes (50,00%) respondeu como ótimo enquanto a maioria dos adultos (51,90%) respondeu como bom.

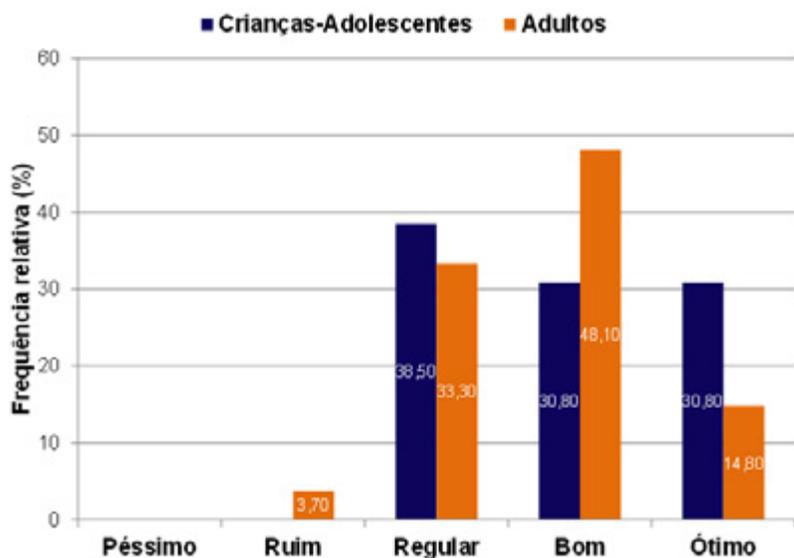


Gráfico 1 – Grau de satisfação dos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação à infraestrutura da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB



No Gráfico 2, pode-se observar que 38,50% de crianças/adolescentes responderam que a Biblioteca tem um acervo regular; entretanto, 48,10% dos adultos percebem que está bom o acervo. Importante destacar que nenhum grupo respondeu péssimo nesse quesito.

Gráfico 2 – Grau de satisfação dos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação ao acervo da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB



Quanto ao atendimento da Biblioteca, a maioria dos usuários percebe que está bom (55,60%) e ótimo (80,80%), respectivamente, para os adultos e crianças/adolescentes (Gráfico 3). Nesse mesmo sentido, o Gráfico 4 mostra que o horário de funcionamento da Biblioteca foi avaliado como ótimo pela maioria dos usuários, tanto pelo grupo de crianças/adolescentes (76,90%) como pelo dos adultos (55,60%).

Gráfico 3 – Patamar de satisfação dos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação ao atendimento da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB

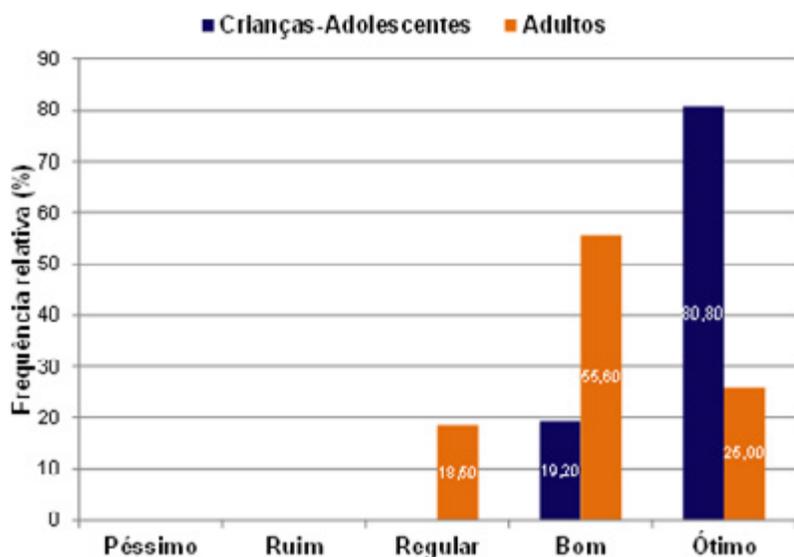
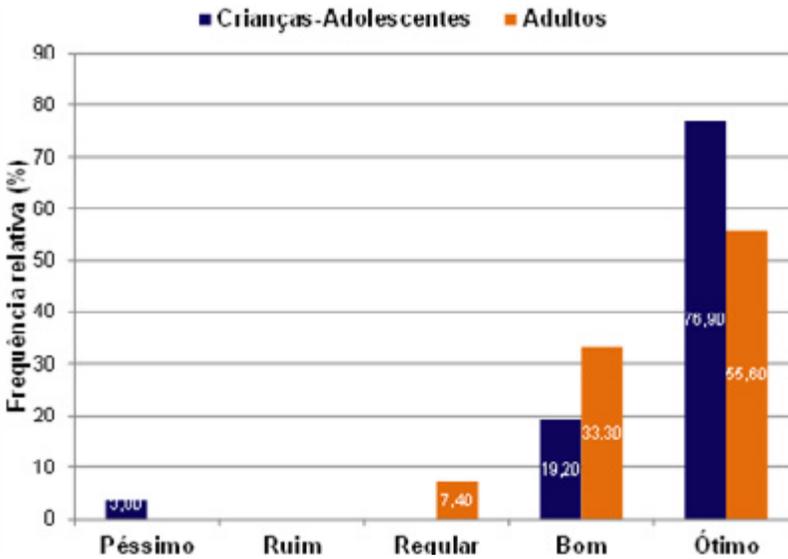
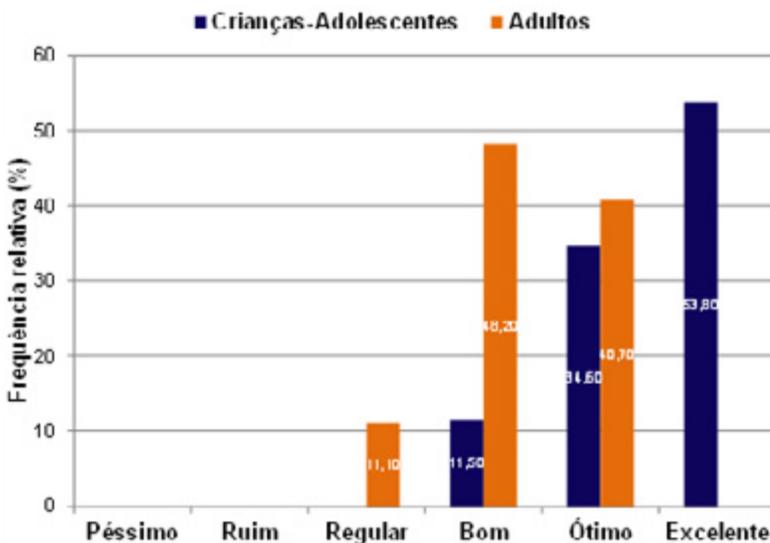


Gráfico 4 – Grau de satisfação dos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação ao horário de funcionamento da Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB



Quando os usuários foram questionados sobre que nota dariam à Biblioteca, percebe-se que a maioria de crianças/adolescentes (53,80%) respondeu excelente e o grupo dos adultos (48,20%) respondeu bom. Vale salientar que nenhum usuário atribuiu conceito péssimo ou ruim (Gráfico 5).

Gráfico 5 – Conceito atribuído pelos usuários crianças/adolescentes e adultos com relação à Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados encontrados, conclui-se que as mulheres frequentam mais a Biblioteca que os homens, o que demonstra que as primeiras estão buscando mais informações para inserção na sociedade. Adicionalmente, percebe-se que o grupo de crianças/adolescentes está mais satisfeito com a Biblioteca quando comparado aos adultos, desde a infraestrutura até o atendimento. Possivelmente, esses resultados sejam explicados pela maior criticidade dos adultos.

Mesmo com os resultados promissores encontrados no presente estudo, a Biblioteca-escola Senac Dom Ulrico, na cidade de João Pessoa/PB, vem, a cada dia, atualizando-se nos serviços prestados, bem como melhorando seu acervo para atender às necessidades dos usuários de diferentes faixas etárias.

REFERÊNCIAS

JESUS, Paulo Sérgio de. O papel da biblioteca escolar na formação do leitor crítico. **Revista da Faculdade Eça de Queirós**, São Paulo, n.17, p. 8-9, fev. 2015.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MARTINS, Ana Rita. Recanto do saber. **Nova Escola**, São Paulo, n. 221, p. 76-79, abr. 2009.

ENTREVISTA



O papel social das Bibliotecas no Amazonas

As Bibliotecas do Senac no Amazonas são espaços de pesquisa, interação e inclusão digital. O papel do Serviço de Documentação é o de curadoria da memória histórica da Instituição no estado, enquanto o das Bibliotecas é principalmente social. Elas prestam atendimento a alunos do Senac e, em uma das Unidades, os serviços são estendidos à comunidade da Zona Norte, tentando suprir a carência na região de espaços culturais e de bibliotecas. "O espaço é aberto ao público quando são realizadas atividades de cunho socioeducativo, visando incluir a população." É o que relata à *Senac.DOC: revista de informação e conhecimento* a bibliotecária Rozineide Lima de Amorim, encarregada das Bibliotecas da Rede no estado.

Senac.DOC – Relate a evolução das Bibliotecas do Senac no estado do Amazonas.

Rozineide Lima de Amorim – Por meio de relatos, sabemos do início de funcionamento da Biblioteca do Senac no estado antes do ano de 1989. Porém, os registros datam a partir desse ano (1989), com a criação de um Centro de Documentação, com o objetivo de preservar a memória institucional, em paralelo aos serviços de biblioteca, destinados, na ocasião, exclusivamente ao público interno. Houve a aquisição piloto de 800 novos títulos e a contratação de bibliotecária. A partir daí, foi dado início ao tratamento técnico das informações, com a assessoria técnica do Departamento Nacional (DN), que passou a traçar diretrizes para os Regionais, com a visão futura de um Sistema de Bibliotecas e informatização dos serviços. Até 1994, a catalogação era feita em fichas datilografadas, seguindo as normas adaptadas do AACR – Código de Catalogação Anglo-Americano.



Em 1994, foi realizado o primeiro treinamento para informatizar o Centro, utilizando o *software* MicroISIS, na versão DOS. Todos os padrões foram reavaliados e passamos a formar a base de dados do Senac no Amazonas.

Em 1999, o DN reuniu em Natal (RN) todos os bibliotecários do Senac, foi inédito. Nessa oportunidade, foi realizado treinamento para mudança do Sistema MicroISIS em DOS para Windows, o que para nós, bibliotecários, foi um grande avanço. Pouco depois, aqui em Manaus, já pensávamos em uma rede corporativa, pois nossos usuários cobravam uma forma de receber a informação em suas mesas de trabalho. Foi então que, em parceria com a equipe de Informática, conseguimos incluir nossa base de dados no servidor, alimentada com um *backup* mensal de atualização, resultando em mais qualidade aos serviços de divulgação da informação e mais visibilidade ao nosso trabalho.

Em 2000, o DN reuniu novamente todos os bibliotecários no Rio de Janeiro para apresentação e implantação do Sistema de Informações e Conhecimentos do Senac (Sics), e o lançamento da Base

**Em 1999, o
DN reuniu em
Natal todos os
bibliotecários do
Senac, foi inédito**

Mercúrio – Base de dados formada pelas Bibliotecas de todos os Regionais –, possibilitando a consulta ao acervo completo pela Internet. A Base fica hospedada no servidor do DN e é atualizada todos os meses. Foi um novo marco para o Serviço de Documentação no Amazonas, pois fazíamos parte de uma Rede de Bibliotecas nacional, e o intercâmbio entre as bibliotecas se fortaleceu.

Senac.DOC– Fale sobre sua trajetória profissional como bibliotecária do Senac.

Rozineide Lima de Amorim– Iniciei no Senac como estagiária em 1991. Na época, o Centro de Documentação funcionava no Centro de Educação Profissional (CEP) Pequeno Franco. Minhas atividades eram de apoio à bibliotecária no horário da noite. Foi nessa época que se iniciou o trabalho de reconstrução da memória histórica do Senac. Eu registrava as publicações em livro de tomo e datilografava as fichas catalográficas para formar o catálogo com entradas para autor, título, assunto e sistemático.

**Frequentavam
nossa Biblioteca
jovens que se
preparavam para o
vestibular, pessoas
desempregadas
que buscavam
informações**

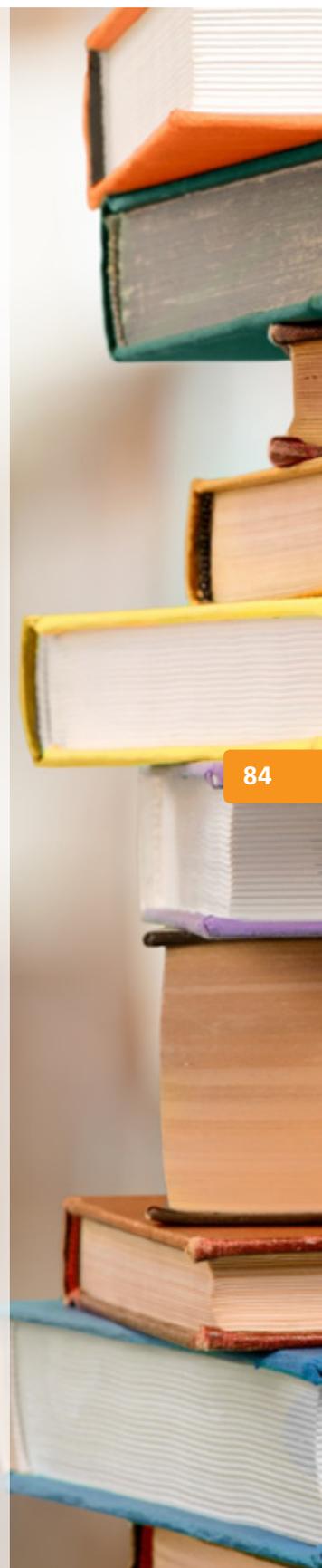
Em 1992, já formada, fui chamada para ministrar as disciplinas de Arquivo e Protocolo e Auxiliar de Escritório aos alunos Patrulheiros-mirins. Em junho desse ano, fui contratada como bibliotecária diante da saída da titular. Em seguida, passei a compor a equipe da Diretoria de Educação Profissional e o Centro de Documentação passou a denominar-se Serviço de Documentação da DEP (Sedoc). Assumi as atribuições técnicas e administrativas do setor, com apoio de uma estagiária de Biblioteconomia.

Em 1993, com o advento da construção da Sede Administrativa, o Sedoc mudou para o Centro de Informática e, em 1994, para a sede nova da Administração, onde ficou até o ano 2000. Nesse período, passamos por várias transformações: informatização, mudança de DOS para Windows para funcionamento em Rede. Foi o *boom* da tecnologia, o que exigiu muito estudo diante do desafio que se apresentava. A partir de 1998, como já dito, o Departamento Nacional começou a realizar Encontros com todos os bibliotecários do Senac, quando lançou o Sics e a Base Mercúrio. Em 2000, o Sedoc voltou para o CEP Pequeno Franco, com a proposta de atender também o público externo. Foi uma experiência ímpar, pois recebíamos alunos com todos os perfis, o que me levou a observar o papel social dessa Biblioteca.

Frequentavam nossa Biblioteca jovens que se preparavam para o vestibular, pessoas desempregadas que buscavam informações em classificados de jornais ou queriam apenas ler uma revista, idosos. Alguns visitantes deixavam depoimentos com agradecimentos pela oportunidade de se atualizar. Naquela época, Internet era privilégio de poucos, e foi então que iniciamos um serviço comercializado de acesso à Internet.

Por meio do Senac, obtive a oportunidade da Educação Continuada, e sempre busquei me qualificar. Fiz vários cursos em diversas áreas, pós-graduação, apresentei palestras e, graças ao empenho e amor pelo que faço, sinto-me reconhecida no ambiente corporativo e nos lugares aonde vou.

Sou muito feliz por ter construído uma carreira, não foi nada fácil, mas foi desafiador. Estou há 25 anos no Senac e me sinto produtiva e com planos, com vontade de inovar e crescer. Já contribuí com a formação de muitos estagiários que, hoje, são bibliotecários e contam, com orgulho, sobre o aprendizado no Senac. É uma alegria saber que participei, de algum jeito, na formação desses profissionais.



Senac.DOC – Quais projetos em que atuou mais diretamente contribuíram para o desenvolvimento das Bibliotecas do Senac no AM?

Rozineide Lima de Amorim – Durante esse tempo, alguns projetos tiveram início na Biblioteca e ficarão como legado. Por exemplo, a Semana de Meio Ambiente, que hoje faz parte do calendário pedagógico da Instituição. Tivemos vários resultados como: substituição de copos descartáveis por canecas; diminuição do uso do papel, aproveitando o verso das folhas; conscientização para não desperdiçar água; oficinas de reaproveitamento de materiais; separação de papéis e venda para reciclagem.

Outros projetos se destacam como O Dia do Estudante, comemorado nas Unidades de Ensino com atividades diversas; o Projeto Troca de Livros, cujo objetivo é incentivar a leitura entre empregados, corpo docente e discente; a normalização dos documentos institucionais, seguindo o que é estabelecido pelo Sics e visando dar qualidade técnica aos documentos; e a Semana da Biblioteca, mais um exemplo bem-sucedido. Desenvolvemos inúmeras atividades culturais, muitas vezes, com lançamentos dos Centros Editoriais Senac.

Uma das principais conquistas foi a criação de uma Biblioteca de referência por Unidade com a coordenação técnica do Sedoc. Essas Unidades de Bibliotecas Setoriais realizam o atendimento a alunos e promovem a interação por meio de atividades de apoio ao projeto pedagógico.

Senac.DOC – Quantas Bibliotecas integram a Rede no AM?

Rozineide Lima de Amorim – Hoje, a Rede de Bibliotecas do Senac no



Amazonas é composta por três bibliotecas na capital e cinco nos municípios. Ainda há uma em fase de construção, além dos acervos descentralizados em Unidades como a Balsa-escola. Temos também uma Biblioteca Universitária na Faculdade do Senac, especializada em cursos tecnológicos.

Em 2002, com a reforma do prédio do Centro de Informática, a Unidade foi a primeira a ser contemplada com uma Biblioteca. Inicialmente, o acervo era especializado. Hoje, tornou-se generalizado, de acordo com as demandas de cursos oferecidos. A segunda Unidade foi a do CEP Matheus Penna Ribeiro, no município de Parintins, em 2004, com acervo voltado para cursos em Comércio, Serviços e Turismo.

Senac.DOC – Sabe-se que na região existem diversas localidades de difícil acesso. Como ocorreu o processo de criação da Biblioteca em Parintins?

Rozineide Lima de Amorim – O Senac no Amazonas tem um papel fundamental no desenvolvimento do Comércio e na formação de mão de obra. O crescimento populacional nos municípios gerou a necessidade de formação de pessoas para o mercado de trabalho, e o município de Parintins, com aproximadamente 103 mil habitantes, tem um dos principais atrativos turísticos da região, o Boi-Bumbá, recebendo, no mês de junho, turistas nacionais e internacionais.

O Senac inaugurou sua sede, que contempla uma Biblioteca para atendimento aos públicos interno e externo. A logística de transporte é fluvial e aérea; porém, para levar o acervo, é utilizado o meio fluvial. Os livros são catalogados em Manaus e enviados por barco, levando em torno de 24 horas para chegar.

Para nós, do Senac, é muito gratificante contribuir, levando, por meio da Instituição, informação a uma população que convive com as dificuldades geográficas. Acreditamos que, por meio da educação, haverá também mudança na vida das pessoas e no modo de enxergar o mundo.

Senac.DOC – Ainda sobre a dificuldade de acesso, a solução encontrada para levar a informação e a educação a toda a população do estado foi a balsa-escola. Essa balsa, além das salas de aula, comporta um pequeno acervo. Como é gerenciado esse acervo e qual seu objetivo?

Rozineide Lima de Amorim – A Balsa-escola leva os cursos do Senac aos locais mais distantes, sem acesso por vias terrestres. Para subsidiar as atividades pedagógicas e os cursos oferecidos, disponibilizamos um pequeno acervo de livros e DVDs, utilizado por professores e alunos conforme a atividade. Esse material é todo catalogado no Sedoc em Manaus, e está disponível para consulta no Portal da Biblioteca, compondo o acervo geral do Senac no Amazonas.

Senac.DOC – Em 2016, o Senac comemorou seu 70º aniversário. O Departamento Regional do Senac no Amazonas e a Biblioteca desenvolveram algum projeto para comemorar a data?

Rozineide Lima de Amorim – Sim, desde o início do ano estavam previstas em nosso calendário pedagógico diversas atividades em comemoração aos 70 anos, além daquelas sinalizadas pelo Departamento Nacional. Distribuição de brindes e camisas alusivas à data, homenagens a colaboradores que fizeram e fazem parte desta história, além de exposições em *shopping* e Bibliotecas.

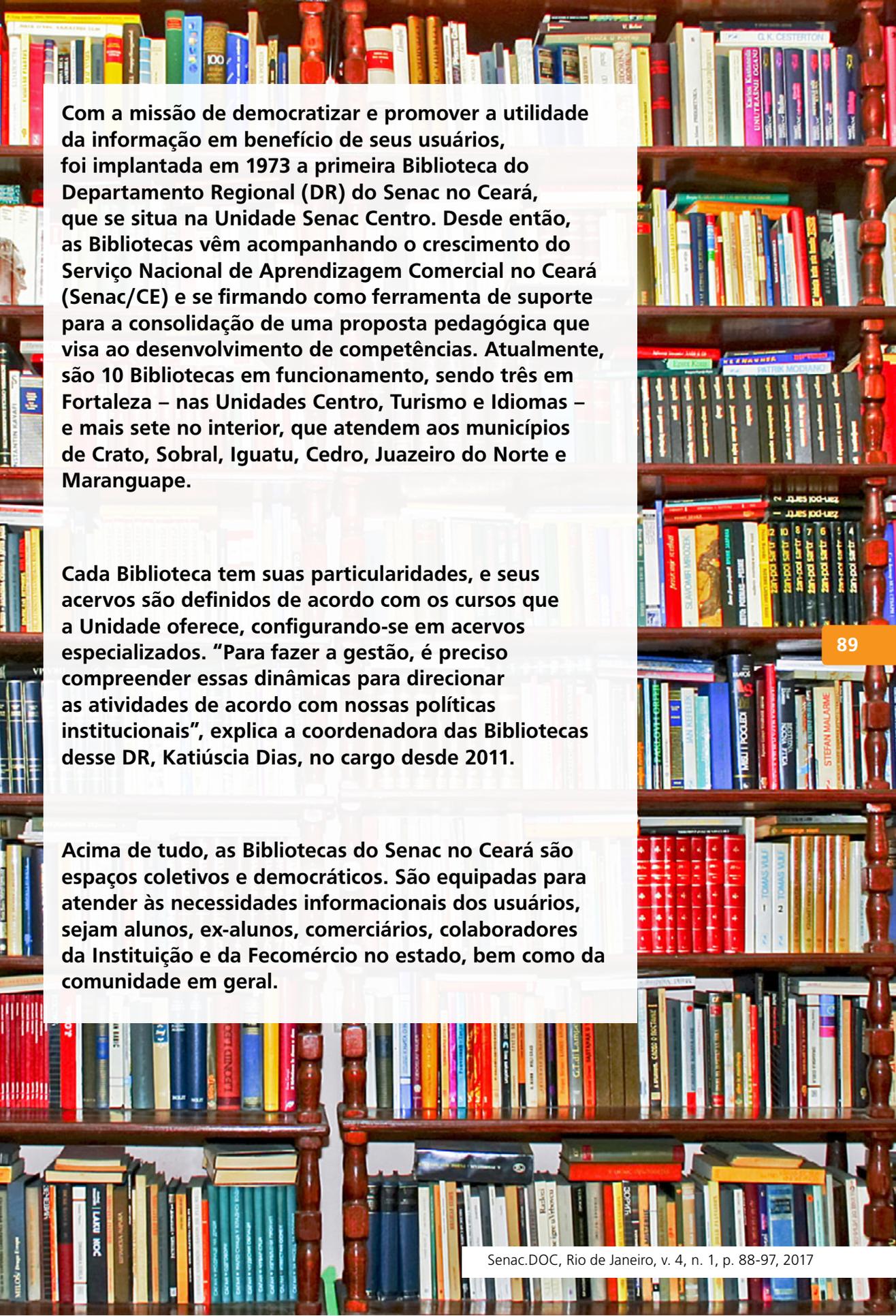
A exposição de fotos antigas do Senac no Amazonas foi tema do projeto integrador da Aprendizagem, que também homenageou colaboradores mais antigos, contou a história das logomarcas, a evolução dos cursos e das profissões em Manaus. Assim, resgatamos a história em documentos em nosso Regional que datam a partir de 1946.



Reportagem

Bibliotecas do Senac no Ceará: 43 anos de democratização da informação

88



Com a missão de democratizar e promover a utilidade da informação em benefício de seus usuários, foi implantada em 1973 a primeira Biblioteca do Departamento Regional (DR) do Senac no Ceará, que se situa na Unidade Senac Centro. Desde então, as Bibliotecas vêm acompanhando o crescimento do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial no Ceará (Senac/CE) e se firmando como ferramenta de suporte para a consolidação de uma proposta pedagógica que visa ao desenvolvimento de competências. Atualmente, são 10 Bibliotecas em funcionamento, sendo três em Fortaleza – nas Unidades Centro, Turismo e Idiomas – e mais sete no interior, que atendem aos municípios de Crato, Sobral, Iguatu, Cedro, Juazeiro do Norte e Maranguape.

Cada Biblioteca tem suas particularidades, e seus acervos são definidos de acordo com os cursos que a Unidade oferece, configurando-se em acervos especializados. “Para fazer a gestão, é preciso compreender essas dinâmicas para direcionar as atividades de acordo com nossas políticas institucionais”, explica a coordenadora das Bibliotecas desse DR, Katiúscia Dias, no cargo desde 2011.

Acima de tudo, as Bibliotecas do Senac no Ceará são espaços coletivos e democráticos. São equipadas para atender às necessidades informacionais dos usuários, sejam alunos, ex-alunos, comerciários, colaboradores da Instituição e da Fecomércio no estado, bem como da comunidade em geral.

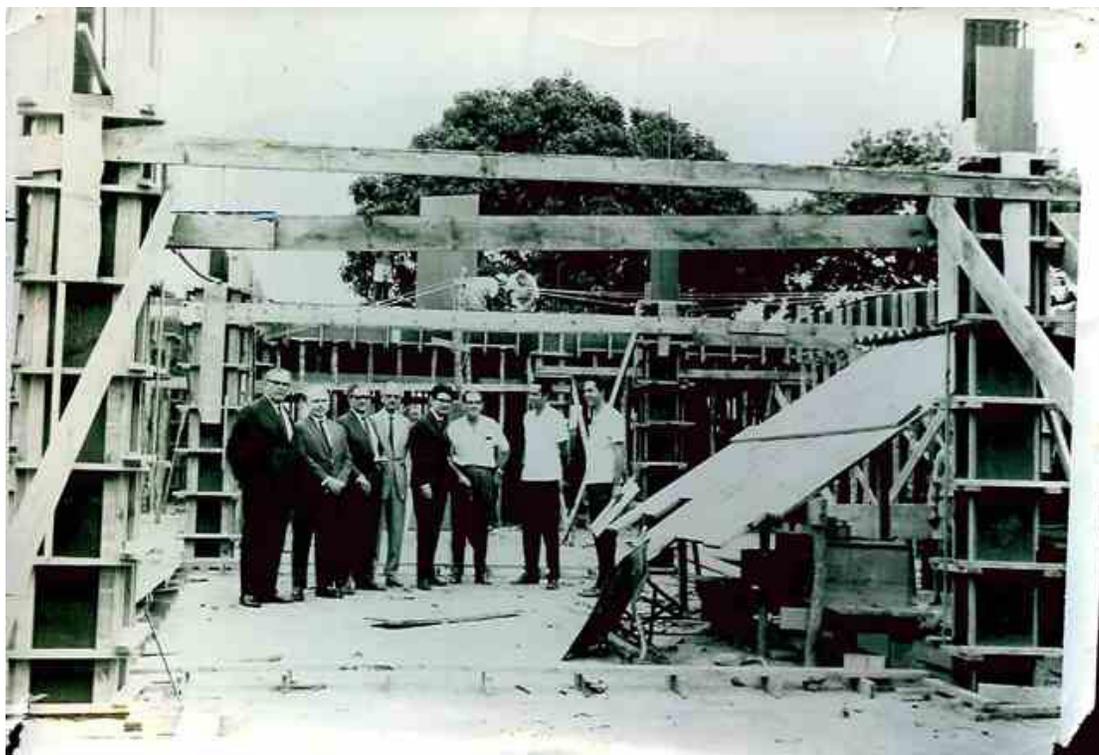
Foto 1- Inscrição para curso. Fila iniciando na Av. Tristão Gonçalves, estendendo-se a outras três ruas



Fonte: Acervo Fotográfico Senac CE

Foto 2 - Obras para construção da Unidade Senac Centro

90



Fonte: Acervo Fotográfico Senac CE



Foto 3 - Coordenadora das Bibliotecas do Senac CE, Katiúscia Dias
Foto: JR Panela - Senac CE

Biblioteca Senac Centro

Situada na maior Unidade do Senac no Ceará, tanto em estrutura como em oferta de cursos, a Biblioteca do Senac Centro é naturalmente a maior desse DR, com acervo composto por mais de 17 mil exemplares distribuídos em 11 mil títulos de bibliografias básicas e complementares de cursos técnicos.

São publicações nos mais variados suportes, entre livros, revistas, periódicos, CDs, DVDs, audiolivros e edições em braille, nos eixos e segmentos em que o Senac atua. São estes: Ambiente e Saúde; Desenvolvimento Educacional e Social; Gestão e Negócios; Turismo, Hospitalidade e Lazer; Infraestrutura; Produção Cultural e Design, Informação e Comunicação; Produção Alimentícia; e Segurança. “Ter o acervo automatizado e disponível para consulta *on-line* de qualquer lugar confere agilidade e qualidade no atendimento de nossos usuários”, garante a coordenadora.

Além dos suportes tradicionais, os usuários contam com cinco computadores com acesso à Internet para pesquisas e acesso às redes sociais. A estrutura

“Cabe a todos nós que nelas atuamos percebê-las para além do ambiente de busca, acesso e consulta, pois a biblioteca é lugar de efervescência do pensar, é troca, discussão e debate. Só assim contribuiremos para o desenvolvimento do pensamento crítico em nossos usuários”, destaca Katiúscia

dispõe ainda de uma sala para estudo individual e em grupo e uma sala de vídeo. “As tecnologias são o grande atrativo em nossa Biblioteca, que chega a ter 95 circulantes por dia em horários de pico nos turnos da manhã e da tarde”, destaca Katiúscia.

Na Unidade do Senac Centro são realizados, em média, 2 mil atendimentos mensais, entre empréstimos locais e domiciliares, renovações, consultas ao acervo, pesquisas na Internet, orientações de formatação de trabalhos, levantamento bibliográfico, reprografia. Para tanto, a Biblioteca conta com uma equipe composta por duas auxiliares, dois estagiários e duas bibliotecárias. Essa equipe está dividida em horários estrategicamente planejados para viabilizar o funcionamento diário, das 8h às 21h, para atender alunos, colaboradores e à comunidade.

“Sendo assim, recebemos usuários com diversos graus de conhecimento, que vão desde os que estão iniciando a utilizar as novas

Foto 4 - Setor de Atendimento da Biblioteca da Unidade Centro



92

Fonte: Acervo Fotográfico Senac CE

Foto 5 - Aluno no birô de leitura



Fonte: Acervo Fotográfico Senac CE

tecnologias até os altamente antenados com Internet e seus aplicativos. Há também os que já possuem o hábito de frequentar bibliotecas e alguns que entram pela primeira vez; os que amam estar entre os livros e os que aprendem a amar a Biblioteca por meio do trabalho que realizamos”, relata a coordenadora.

93

Diálogos com o usuário e ampliação do conhecimento

Para atrair estudantes, público-alvo das Bibliotecas do Senac no Ceará, são realizadas visitas guiadas a cada início de uma nova turma dos cursos de Educação Profissional. O instrutor leva os alunos para conhecer o espaço e os colaboradores realizam a apresentação dos produtos e serviços. Demonstram ainda atividades de pesquisa no acervo e na base de dados *on-line*, o BNPortal, ressaltando a importância da biblioteca como espaço de ampliação do conhecimento adquirido em sala de aula e nas horas de lazer.

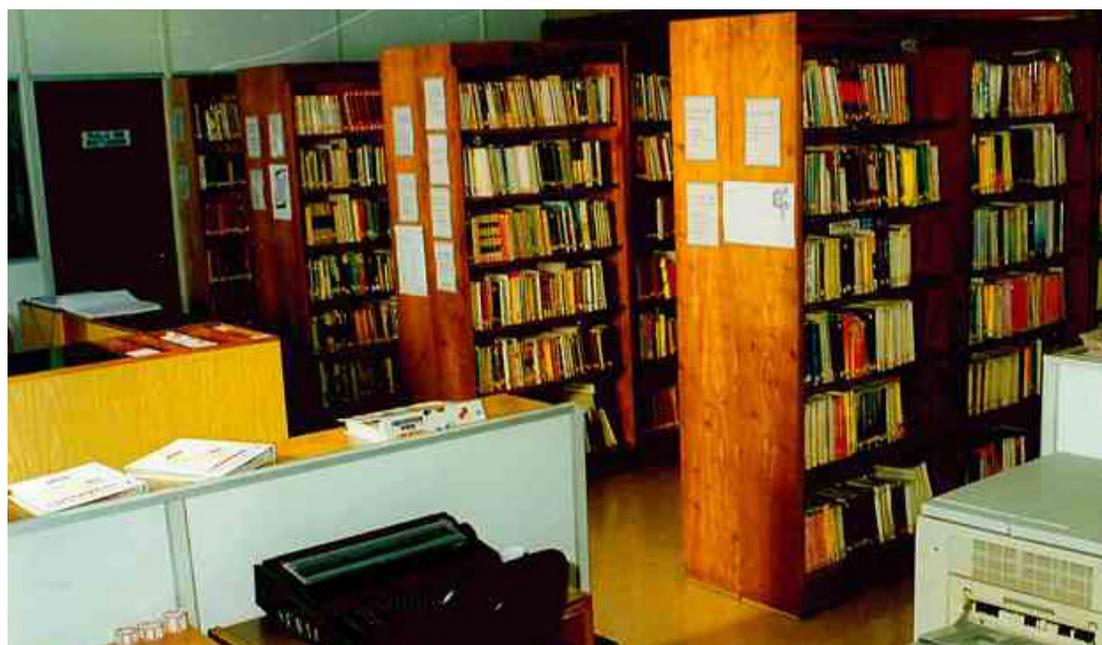
A orientação institucional é a de que todas as Bibliotecas atuem alinhadas com a supervisão pedagógica e com os instrutores, para o desenvolvimento de ações que promovam a leitura, a pesquisa e

a produção intelectual. De acordo com Katiúscia, “a leitura é uma das oportunidades mais democráticas e acessíveis de desenvolvimento pessoal e profissional. É um processo de expansão de si mesmo, e um dos objetivos da Biblioteca é promover estratégias e condições para que o crescimento individual do leitor ocorra, despertando seu interesse, sua aptidão e sua competência”.

Dessa forma, as Bibliotecas participam da culminância de projetos desenvolvidos pelas turmas de Aprendizagem, como a troca solidária de livros durante a Semana do Meio Ambiente, no Senac Centro. A cada doação de livro, feita por alunos, empregados e colaboradores, era dada em troca uma moeda social. Durante a semana, todos os que receberam a moeda foram até a mesa expositora e a trocaram por outro livro. Por meio dessa ação, a equipe da Biblioteca Senac Centro teve como objetivo estimular nos participantes uma reflexão sobre o conceito de consumo consciente, sustentável e colaborativo.

Outra ação de incentivo à leitura é a estante expositora, que divulga as novas aquisições e sugestões de leitura. “Buscamos com essas ações integrar os alunos ao ambiente da Biblioteca para que se sintam à vontade para usufruir de nossa infraestrutura e desenvolver ainda mais suas capacidades informacionais”, reforça a coordenadora.

Foto 6 - Área de Atendimento da Biblioteca Unidade Centro



Fonte: Acervo Fotográfico Senac CE

Foto 7 - Coordenadora Liana Lima com usuários



Fonte: Acervo Fotográfico Senac CE

Patrimônio documental

A Unidade Senac Centro, na capital cearense, disponibiliza um acervo com mais de 5 mil fotografias que registram a história da Instituição no Ceará, desde a sua fundação em 1948 até meados de 2005. Essas imagens (algumas apresentadas aqui) apresentam inúmeras perspectivas da trajetória de sucesso do Senac e também do desenvolvimento da capital e de cidades do interior do estado.

O acervo fotográfico está dividido por sede, segmentos, personalidades e eventos, cuidadosamente acondicionado em dois arquivos em aço, com pastas suspensas, bolsões próprios para fotografias e papel-cartão com pH neutro.

“Esse foi um dos primeiros projetos em que me envolvi aqui no Ceará”, lembra o diretor de Educação Profissional, Rodrigo Leite. Segundo ele, “o cuidado no armazenamento e no manejo se faz necessário por se tratar de um importante registro da trajetória do desenvolvimento da Educação Profissional no estado e, como tal, constitui-se em um patrimônio documental a ser preservado”.

Por ser frequentemente requisitado em trabalhos e pesquisas de resgate histórico, foi iniciado o processo de digitalização desse acervo

95



Foto 8 - Diretor de Educação Profissional do Senac no Ceará, Rodrigo Leite

Foto: JR. Panela - Senac-CE

com o objetivo de disponibilizar para consulta, em breve, no BNPortal, garantindo maior agilidade na localização das imagens, além de preservar as fotografias dos efeitos do contato físico.

Treinamento e integração da equipe

Quando um novo colaborador é incorporado à equipe, o treinamento é realizado na Unidade mais próxima de onde ele irá atuar. Assim, ele tem a oportunidade de aprender suas atividades com a Biblioteca em pleno funcionamento e absorver melhor as orientações.

“Também criamos grupos de *e-mail* e de Whatsapp com todos os colaboradores da Biblioteca e disponibilizamos o Lync (bate-papo corporativo) e o suporte remoto por telefone. Além desse atendimento virtual, são programadas duas visitas técnicas ao ano em todas as Unidades para realizar a avaliação dos colaboradores, obtendo assim o *feedback* de suas atividades na Biblioteca e as oportunidades de melhorias”, explica Katiúscia Dias.

Bibliotecas do Senac no Ceará

Em Fortaleza

Senac Centro – Av. Tristão Gonçalves, 1.245 – Centro.

Tel.: (85) 3270-5400.

Maior biblioteca da Instituição no estado, foi inaugurada em 1973. Seu acervo hoje é composto por mais de 17 mil exemplares distribuídos em 11 mil títulos de bibliografias básicas e complementares de cursos técnicos.

Senac Idiomas – Av. Rui Barbosa, 1.630 – Aldeota.

Tel.: (85) 3452-7920.

Para atender às demandas dos alunos e da comunidade, a Biblioteca dessa Unidade abriu as portas em 2007, oferecendo acervo especializado. Possui hoje 1.367 exemplares em língua estrangeira como inglês, espanhol, francês e em libras.

Senac Turismo – Rua Tibúrcio Cavalcante, 1.750 – Aldeota.

Tel.: (85) 3433-3884.

Inaugurada em 2013, a Biblioteca dessa Unidade possui acervo especializado com 1.689 publicações, que contemplam as áreas de Gastronomia, Turismo, Hospitalidade e Lazer, Eventos, Alimentos e Bebidas.

No interior

Senac Crato – Praça da Sé, 596

Tel.: (88) 3513-1990.

Inaugurada em 1993, o acervo dessa Biblioteca conta com 6.161 exemplares voltados para as áreas em que o Senac atua, com destaque para o acervo em braile e o atendimento às pessoas com deficiência visual e auditiva.

Senac Iguatu – Rua 13 de Maio, 1.134

Tel.: (88) 3582-7750.

Existente desde 2005, foi reinaugurada em 2010 e hoje dispõe de 5.083 publicações para consulta e pesquisa.

Senac Juazeiro do Norte – Rua São Luís, s/n São Miguel

Tel.: (88) 3566-4790.

Inaugurada em 1988, a Biblioteca dessa Unidade possui acervo com 4.651 exemplares especializados nas áreas de Gastronomia, Estética, Beleza e Saúde.

Senac Juazeiro do Norte - Anexo - Rua Vicente Patu, 782 – Centro

Tel.: (88) 3566-4790.

Entrou em funcionamento 2016 e já possui 1.916 publicações especializadas, focando principalmente nas áreas de Gestão, Moda, Informática, Eventos e Turismo.

Senac Sobral – Rua Dr. João do Monte, 980

Tel.: (88) 3677-4750.

A Biblioteca dessa Unidade foi aberta em 1986 para subsidiar as ações e os cursos desenvolvidos pelo Senac na região. Hoje, oferece um acervo especializado composto por 5.741 exemplares.

Senac Cedro – Rua Dr. João do Monte, 980

Tel.: (88) 3677-4750.

Inaugurada em dezembro de 2015, o acervo é composto por 751 publicações nas áreas/eixos de atuação do Senac no Ceará.

Senac Maranguape – Rua Coronel Manuel Paula, 175 – Centro

Tel.: (85) 3270.5424.

A mais nova biblioteca foi aberta ao público em agosto de 2016, começando suas atividades com cerca de 1.000 exemplares.

O Departamento Nacional do Senac agradece a colaboração da Gerência de Desenvolvimento e Tecnologia Educacional da Unidade Senac Centro/CE e da Gerência de Marketing do Departamento Regional do Ceará na produção desta reportagem.

Texto: Helena Félix

Fotos atuais: JR.Panela

Fotos antigas: Acervo Fotográfico Senac CE

Andréa Cristina Pring Marinho

Responsável técnica da Gerência de Documentação do Departamento Nacional do Senac, Especialista em Gestão da Informação e Inteligência Competitiva (Estácio de Sá) e Análise, Projeto e Gerência de Sistemas (PUC-Rio).

SPUDEIT, Daniela (Org.). **Empreendedorismo na biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Agência Biblioio, 2016. 224 p.

Empreender é agregar valor, saber identificar oportunidades e transformá-las em um negócio criativo. O empreendedor tem como característica básica o espírito criativo e pesquisador. Ele está constantemente buscando novos caminhos e novas soluções, sempre tendo em vista as necessidades das pessoas.

Como empreendedor, o bibliotecário, profissional preparado para lidar com a informação, busca novos horizontes e descortina uma série de novos campos de atuação ainda não explorados.

A obra resenhada reúne 13 artigos cujo objetivo é subsidiar potenciais iniciativas de bibliotecários que desejem abrir seu negócio e empreender na área de Serviços de Informação. São eles: O Empreendedorismo na Biblioteconomia; Empreendedorismo: conceitos, evolução histórica, tipologia e características; Empreendedor: perfil, habilidades, comportamento ético e atitudes empreendedoras; Intraempreendedorismo no contexto das unidades de informação; Abertura de uma empresa: aspectos legais e gerenciais; Planejamento de um negócio; A formação do bibliotecário empreendedor com foco na gestão de serviços de informação; Oportunidades de negócios e novos cenários para o mercado na área de informação; Serviço de informação em memória: um modelo de negócio; Modelo de negócios para criação de uma empresa na área de Gestão de Documentos; Modelo de negócio na área de gestão de informação; Cooperativismo: uma estratégia para bibliotecários empreendedores; Empresa de captação de recursos para projetos culturais. Traz ainda os anexos: CANVAS; Fontes de Informações para empreendedores; Autoavaliação: perfil empreendedor; Exemplos de empresas criadas por bibliotecários.



Os autores da publicação foram alunos que participaram do projeto de extensão intitulado “Empreendedorismo na Biblioteconomia: ensino, formação e atuação”, realizado no curso de Licenciatura em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (Unirio) e da disciplina “Gerenciamento de Projetos e Empreendedorismo”, ministrada no Curso de Pós-graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc). Ambos, projeto e disciplina, fomentaram a criação e a manutenção do Portal EmpreendeBiblio, cuja função é disseminar boas práticas, experiências e informações pertinentes ao empreendedorismo na Biblioteconomia.

A organizadora Daniela Spudeit é bacharel em Biblioteconomia e licenciada em Pedagogia. Mestre em Ciência da Informação, atua como professora no curso de graduação em Biblioteconomia e no Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação na Udesc.