

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO**

Angela Morel Nitschke

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E PRÁTICAS PROFISSIONAIS NA SOCIEDADE DA
INFORMAÇÃO: estudo com usuários de bibliotecas universitárias de Porto Alegre**

Porto Alegre
2008

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO**

Angela Morel Nitschke

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E PRÁTICAS PROFISSIONAIS NA SOCIEDADE DA
INFORMAÇÃO: estudo com usuários de bibliotecas universitárias de Porto Alegre**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Comunicação e Informação.

Porto Alegre
2008

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a Dissertação “REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E PRÁTICAS PROFISSIONAIS NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: estudo com usuários de bibliotecas universitárias de Porto Alegre”, elaborada por Angela Morel Nitschke, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Comunicação e Informação.

Comissão Examinadora:

Prof. Dr. Valdir José Morigi (Orientador)

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFGRS

Profa. Dra. Ana Maria Dalla Zen

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFGRS

Profa. Dra., Ida Regina Chittó Stumpf

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFGRS

Profa. Dra. Lizandra Estabel

Escola Técnica – UFGRS

Profa. Dra. Ilza Girardi (Suplente)

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFGRS

Aos meus pais.

AGRADECIMENTO

Agradeço a todos aqueles que de alguma forma tornaram possível essa dissertação, principalmente à minha família que me serve de sustentação em todos os momentos.

Em especial, agradeço ao Prof. Dr. Valdir José Morigi, pelo apoio e profissionalismo que manifestou durante esse período de orientação.

Lembro dos amigos, daqueles que convivem comigo e daqueles que não tão próximos assim, torcem pelo meu sucesso.

Lembro também dos colegas de profissão que prontamente abriram as portas de suas bibliotecas para me receber durante a fase da coleta de dados.

Não poderia esquecer dos usuários, objetos de minha pesquisa e a razão de ser das práticas bibliotecárias.

RESUMO

As práticas profissionais dos bibliotecários têm sido influenciadas e modificadas com a introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação nas Unidades de Informação e nos meios de disseminação da informação, tornando-a facilmente acessível. Estas modificações ocorrem mais evidentemente nas bibliotecas universitárias, pois o fluxo de geração de conhecimento é mais intenso. Considerando que o usuário é a razão da existência de uma Unidade de Informação, este trabalho tem por objetivo verificar a representação social que os usuários possuem sobre as práticas dos bibliotecários universitários e dos serviços das bibliotecas universitárias no contexto da Sociedade da Informação. A pesquisa foi realizada durante o segundo semestre de 2007, em 5 bibliotecas universitárias de Porto Alegre e região metropolitana-RS, por meio de aplicação de questionários. Conclui-se que as práticas dos bibliotecários e o conceito de biblioteca estão calcados na imagem tradicional que os usuários possuem dos mesmos.

Palavras-chave: Representações Sociais e práticas profissionais. Sociedade da Informação e práticas profissionais. Bibliotecas universitárias.

ABSTRACT

The librarian's professional practices have been influenced and modified by the introduction of Information and Communication Technologies into Information Units as well as among the spreading means of information, thus making information more easily accessible. These modifications are obviously more evident at the university libraries, where the generation of knowledge is more intense. Regarding the user as the reason of being of an Information Unit, the aim of this study is to verify the social representation that the users own over the university librarians' practices as well as the work of the university libraries into the context of the Information Society. A survey was carried out over the second semester of 2007, through the application of a questionnaire in 5 university libraries from Porto Alegre and metropolitan area-RS. It was concluded that both, the librarians' practices and the concept of library are based on the traditional image that the users have about them.

Key-words: Social Representations and professional practices. Information Society and professional practices. University libraries.

SUMÁRIO

	P.
1 INTRODUÇÃO	10
2 AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E PRÁTICAS PROFISSIONAIS.....	13
3 A SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA SOB O PARADIGMA DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	18
3.1 A importância da informação para o mundo globalizado.....	20
3.2 As entidades representativas no cenário do paradigma da informação.....	23
3.3 A comunicação humana como fator imprescindível na composição da sociedade....	29
3.3.1 A evolução dos processos de comunicação humana	30
3.3.2 As redes informacionais sob o aspecto histórico.....	38
3.3.3 O surgimento da Internet	39
3.4 As transformações no processo do trabalho sob o impacto da Sociedade da Informação	47
4 A BIBLIOTECA E O BIBLIOTECÁRIO UNIVERSITÁRIOS: concepções em constante mutação.	51
4.1 As bibliotecas sob o aspecto histórico.....	52
4.2 A biblioteca e os bibliotecários universitários: suas trajetórias históricas.....	55
5 AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DOS USUÁRIOS SOBRE OS BIBLIOTECÁRIOS E SUAS PRÁTICAS PROFISSIONAIS.....	62
5.1 Estratégia da pesquisa.....	63
5.2 As Representações dos usuários alunos de graduação	65
5.3 As Representações dos usuários professores e alunos de pós-graduação.....	70
5.4 As Representações dos usuários visitantes	75
5.5 Diferenças e semelhanças nas representações dos usuários.....	79
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	84

REFERÊNCIAS	87
--------------------------	-----------

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO: Representações sociais dos usuários sobre os bibliotecários.....	91
---	-----------

1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação corresponde à sociedade em que vivemos atualmente, na qual a informação é o centro de valor na economia, na política, na cultura e nos demais âmbitos sociais. Isso porque a informação gera conhecimentos que propiciam o avanço de ciência, que requer cada vez mais informação, tornando esse processo um ciclo.

Sob a concepção de paradigma, a Sociedade da Informação, impõe o modelo social que necessita nessa época. “Paradigma significa simplesmente modelo” (MUELLER, 1998, p. 133). Esse modelo representa a percepção das coisas, da natureza, dos fenômenos sociais, segundo o qual necessitam ajustes de perspectivas. A cada novo paradigma, novos critérios e parâmetros são estabelecidos. Com isso, as aspirações, as decisões, os comportamentos e os esforços são ajustados.

Na sociedade contemporânea impera a inclusão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) em todas as situações. Com a aplicação da tecnologia, as ações foram facilitadas, tanto no âmbito da vida pessoal, como no ambiente profissional. A Internet, em especial, representa uma revolução no desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação. As redes interligadas servem de sustentação para a Sociedade de Informação, num cenário globalizado, marcado pela desterritorialização dos Estados, movidos pela alta circulação de informações.

O desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) atinge diretamente as Unidades de Informação. Essas tecnologias de informação e comunicação tornaram os usuários mais independentes. Contexto inovador para os bibliotecários, que trabalham para atender às necessidades informacionais da comunidade na qual estão inseridos. Essa preocupação foi marcante nas bibliotecas universitárias, onde o fluxo de geração do conhecimento é mais intenso.

Incorporar os recursos tecnológicos nas rotinas profissionais foi uma necessidade dos bibliotecários. As práticas bibliotecárias foram adaptadas à nova realidade. O acervo deixou de ser o cerne da biblioteca e passa para o acesso seu principal objetivo. Com isso, acervos eletrônicos surgiram, o acesso a Internet foi disponibilizado, novas sociabilidades foram estabelecidas, além do incremento das atividades técnicas.

O bibliotecário, nesse novo contexto da biblioteca, passa a ser o mediador, o facilitador do acesso à informação. Não importa o suporte em que as informações estejam registradas, o importante é que o bibliotecário saiba organizar, recuperar e disseminar esse acervo, usufruindo da flexibilidade e da velocidade que as tecnologias da informação e comunicação possibilitam. Essa postura dinâmica, muitas vezes, parece estar rompendo com papéis sociais consolidados historicamente.

O usuário é o centro da biblioteca, a razão de sua existência. Nessa perspectiva, questionam-se quais as representações sociais dos usuários das bibliotecas sobre os bibliotecários universitários em suas práticas profissionais no contexto da Sociedade da Informação?

Segundo Moscovici (2003), representações são visões, imagens, percepções que um indivíduo ou grupo tem sobre um determinado objeto ou realidade. As percepções são respostas ao estímulo do ambiente. Estas respostas são dadas com base nas representações sociais que o indivíduo já possui anteriormente ao estímulo. Sendo assim, as representações sociais condicionam estas respostas. As representações sociais são condições das práticas e estas agentes de transformação das representações. Esta transformação ocorre através de processos dinâmicos de interação e comunicação. (MOSCOVICI, 2003)

O objetivo principal dessa pesquisa é compreender como são construídas as representações sociais dos usuários sobre as práticas dos bibliotecários universitários no contexto da Sociedade da Informação. Como objetivos subjacentes pretendem-se identificar quais os elementos responsáveis pela construção das representações dos usuários sobre a prática dos bibliotecários; caracterizar o perfil dos usuários que freqüentam as bibliotecas universitárias; verificar como ocorrem as interações entre os bibliotecários e usuários nas bibliotecas universitárias; identificar como os usuários percebem a biblioteca nesse contexto.

A pesquisa trabalha com a hipótese de que as representações sociais correspondem diferentemente a cada categoria de usuário, sendo estas: professores e alunos de pós-graduação, alunos de graduação e visitantes. Quanto a sua natureza, a pesquisa é fundamentada na abordagem qualitativa que, para Minayo (2000), objetiva uma compreensão mais profunda dos fenômenos sociais, trabalhando com um universo de significados, motivos, crenças, valores e atitudes.

Para atingir os objetivos desta pesquisa, foi definida dentro do grande universo de usuários reais e potenciais das bibliotecas universitárias, uma amostra de indivíduos que pudessem representar a coletividade. Essa amostra é compreendida de usuários freqüentadores

de bibliotecas universitárias pertencentes a instituições de ensino superior de Porto Alegre e Região Metropolitana.

A partir das respostas dos usuários investigados é possível uma reflexão sobre a atual prática biblioteconômica e sobre novas posturas que o profissional pode assumir no contexto da Sociedade da Informação.

2 AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E PRÁTICAS PROFISSIONAIS

Na intenção de explicar alguns fenômenos da vida, que muitos estudiosos têm dedicado seus estudos às representações sociais. As representações são sociais porque estão no âmbito da sociedade, presentes apenas na coletividade e compreendem as percepções que os indivíduos têm sobre as experiências da vida.

Émile Durkheim foi o precursor das teorias das representações sociais trazendo este tema para a Sociologia. Durkheim (1978) denomina representações coletivas o que depois será denominado por seus seguidores de representações sociais. As representações eram consideradas formas estáveis de compreensão coletiva e não eram geradas pelos indivíduos, mas sim influenciadas pelos fenômenos sociais, através de manifestações da vida coletiva, conforme definição:

[...] o produto de uma imensa que se entende não apenas no espaço, mas no tempo; para fazê-las, uma multidão de espíritos diversos se associaram, misturaram, combinaram aqui sua experiência e saber. (DURKHEIM, 1978, p. 216).

O indivíduo do ponto de vista da teoria durkheimiana é visto como “impotente” diante do poder absoluto e sistêmico da sociedade. Segundo essa perspectiva, o conceito de representações sociais refere-se a categorias de pensamento que, através das quais, determinada sociedade elabora e expressa a sua realidade. Essas categorias não são preexistentes e nem são universais na consciência, surgem ligadas aos fatos sociais, sujeitas a transformações por elas próprias, passíveis de observação e de interpretação.

Moscovici (2003) baseou-se na teoria de Durkheim para abordar as representações sociais sob o prisma da psicologia social. Para o autor, a psicologia social está interessada nos processos pelos quais o conhecimento é gerado, transformado e projetado no mundo social; as representações sociais são visões, percepções que um sujeito ou grupo social possui de um determinado objeto ou de uma realidade. Essas “[...] têm por objetivo abstrair sentido do

mundo e introduzir nele ordem e percepções, que reproduzam o mundo de uma forma significativa.” (MOSCOVICI, 2003, p. 46).

Anteriormente à Sociologia, as representações sociais existiam como artifícios explanatórios, irredutíveis a qualquer análise posterior. Sob o foco da psicologia social, em contrapartida, existe uma preocupação com a estrutura e a dinâmica das representações sociais, que e a considera como um fenômeno o que antes era visto como conceito.

[...] no sentido clássico, as representações coletivas se constituem em um instrumento explanatório e se referem a uma classe geral de idéias e crenças (ciência, mito, religião, etc.), para nós, são fenômenos que necessitam ser descritos e explicados. São fenômenos específicos que estão relacionados com um modo particular de compreender e de se comunicar – um modo que cria tanto a realidade como o senso comum. É para enfatizar essa distinção que eu uso o termo ‘social’ em vez de ‘coletivo’. (MOSCOVICI, 2003, p. 49).

Ao contrário de Durkheim, Moscovici enfatiza o caráter dinâmico das representações. Para Moscovici (2003), as teorias coletivas sobre o real, são sistemas que têm uma lógica e uma linguagem particulares, uma estrutura de implicações baseada em valores e conceitos, e que determinam o campo das comunicações possíveis, dos valores ou das idéias compartilhadas pelos grupos e regem, subseqüentemente, as condutas desejáveis ou admitidas.

As representações sociais são produtos de processos de interação e comunicação. Por conseguinte, as representações sociais são formas de conhecimento e informação que tem por finalidade a elaboração do comportamento de indivíduos. A comunicação entre os indivíduos é dinâmica e transformadora: “[...] o homem não é um ser isolado. Ele está sempre se construindo e desconstruindo para reconstruir, num movimento dinâmico através da comunicação.” (ALEXANDRE, 2000, p. 167).

Na sociedade pensante, imaginada por Moscovici (2003), os indivíduos não são apenas processadores de informações, nem meros “portadores” de ideologias ou crenças coletivas, mas pensadores ativos que, mediante inumeráveis episódios cotidianos de interação social, produzem e comunicam incessantemente suas próprias representações sociais.

As representações sociais intervêm na atividade cognitiva do indivíduo, possuindo duas funções, conforme Moscovici (2003): de criar convenções aos objetos, às pessoas ou aos acontecimentos, definindo fronteiras, distinguindo mensagens significantes de mensagens

não-significantes, ligando cada parte a um todo e colocando cada pessoa em uma categoria distinta; e, ainda, de prescrever situações através da combinação de uma estrutura presente, muitas vezes inéditas, com a tradição, que decreta o que deve ser pensado.

Essas funções são efetivadas através de dois processos que geram as representações sociais: a ancoragem e a objetivação. A primeira trata-se de um processo que transforma algo estranho e perturbador em nosso sistema particular de categorias e o compara com características de uma categoria que consideramos ser apropriada. Desta forma, qualquer opinião que se relacione com esta categoria será aplicada a esse objeto ou idéia. A objetivação une a idéia de não-familiaridade com a de realidade, tornando-se a verdadeira essência da realidade. Objetivar é descobrir a qualidade icônica de uma idéia ou ser impreciso (MOSCOVICI, 2003).

A tradição e as convenções são uma busca natural do indivíduo pelo conhecimento do desconhecido, pela familiaridade do que não é familiar. “As representações que nós fabricamos são sempre o resultado de um esforço constante de tornar comum e real algo que é incomum (não-familiar), ou que nos dá um sentimento de não-familiaridade.” (MOSCOVICI, 2003, p. 58).

Com isso, as representações sociais são complexas, difíceis de serem definidas, porque não podem ser pensadas como um fenômeno individual por si só, mas relacional. As representações sociais estão inseridas no contexto histórico, social e cultural, num processo em que a sua formação acontece da interiorização ao coletivo. A comunicação interpessoal é necessária para a concretização desse fenômeno.

Chartier contribui nesse aspecto, comparando o campo das representações sociais como um campo de batalha, no qual as representações são constituídas por falas, narrativas que trazem as aspirações e os interesses do sujeito. Para Chartier (1996), as representações sociais resultam do sentido que os indivíduos e os grupos dão ao mundo que lhes é próprio.

As representações sociais estabelecem uma relação de simbolização e de interpretação entre um sujeito e um objeto. Essas significações resultam de uma atividade que faz das representações sociais construções e expressões do sujeito. As características do sujeito e do objeto nela se manifestam. As representações sociais são consideradas atos de modelização do objeto diretamente legível. (JODELET, 2001).

Goffman (1985) emprega o termo ‘representação’ para se referir a toda atividade de um indivíduo que se passe num período caracterizado por sua presença contínua diante de um grupo particular de observadores e que tem sobre estes alguma influência. Segundo ele o

indivíduo usa uma fachada, tendo consciência deste ato ou não, para realizar a representação do seu papel social.

Goffman cita a aparência e a maneira do indivíduo como caracteres e generalidades atribuídos ao desempenho de um determinado papel social e que acaba por gerar estereótipos sobre um papel ou prática profissional desempenhada pelos atores sociais. Assim a fachada torna-se uma representação coletiva. “Fachada, portanto, é o equipamento expressivo de tipo padronizado intencional ou inconscientemente empregado pelo indivíduo durante sua representação.” (GOFFMAN, 2007, p. 29).

Além do uso de fachadas, o indivíduo, representa o que é idealizado socialmente, ou seja, oferece aos seus observadores uma impressão que é idealizada, seu desempenho tenderá a incorporar e exemplificar os valores oficialmente reconhecidos pela sociedade. Representar o que é idealizável pela sociedade, é um comportamento em busca da aceitação social. A representação de desempenhos idealizados está presente nos fenômenos de mobilidade social, definido por Goffman (2007).

Para Dubar (1997), as representações estão no âmbito da socialização. A socialização pode ser definida com um processo descontínuo de construção coletiva de condutas sociais que integra três aspectos complementares: as regras, sob o aspecto cognitivo, representando a estrutura de uma conduta; os valores, sob o aspecto afetivo, representando o energético da conduta; e os signos, sob o aspecto expressivo ou conotativo, representando os significados da conduta.

A socialização compreende um mecanismo explicativo de um processo em que inúmeras condutas individuais sofrem uma modelagem, de acordo com as características estruturantes das culturas consideradas essenciais ao funcionamento social. Essa modelagem impera em todas as interações sociais do indivíduo, inclusive no âmbito profissional.

A construção coletiva de condutas sociais no campo profissional ocorre porque tanto na esfera das práticas profissionais como na formação do profissional existem domínios pertinentes às identificações sociais dos próprios indivíduos. Segundo Dubar (2007), a legitimação de um profissional corresponde a uma espécie de modelo de socialização profissional concebida, simultaneamente, como uma iniciação à cultura profissional e como uma conversão do indivíduo a uma nova concepção do eu e do mundo a uma nova identidade. Essa construção coletiva está sujeita a interferências diretas do cenário constituinte.

Hall (1999) considera que a construção de uma identidade é um processo em andamento, formada ao longo do tempo, através de interações sociais. Assim, o sujeito, pode se tornar fragmentado, composto não de uma única, mas de várias identidades ao seu tempo.

A realidade cambiante da pós-modernidade faz o processo de identificação ser provisório, variável e problemático. O sujeito contemporâneo é conceitualizado como um indivíduo sem uma identidade fixa, essencial ou permanente. A identidade torna-se uma “celebração móvel”, formada e transformada continuamente em relação às formas pelas quais os indivíduos são representados ou interpelados nos sistemas culturais que os rodeiam.

Para fins metodológicos, o presente trabalho seguirá a teoria das representações sociais de Moscovici, visto que esta abarca os objetivos deste estudo, que busca convencionar as concepções dos usuários sobre os bibliotecários na contemporaneidade, prescrevendo tais concepções através da fala dos pesquisados. Visto que a Sociedade da Informação, com o uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação, passa a interferir nas práticas sociais e, conseqüentemente, interfere na construção de novas representações sociais sobre o mundo do trabalho e das práticas profissionais.

3 A SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA SOB O PARADIGMA DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A Sociedade da Informação, impulsionada pelo paradigma da informação, configura um ambiente social de apropriação e de utilização da informação em grande escala. Conforme a literatura, a expressão sociedade da informação é utilizada para representar o conceito da sociedade pós-industrial, denominando o conteúdo específico da nova economia técnico-econômica, sustentada por conhecimento intensivo, associado às tecnologias de informação e comunicação, configurada por redes físicas e sistemas digitais confluindo em um mercado competitivo, dinâmico e global, que se renova a cada instante.

Castells e Himanen (2002), afirmam que a base da sociedade contemporânea é a informação, como o substrato para todas as atividades humanas, possíveis graças ao avanço das tecnologias da informação e comunicação (TIC's), organizada globalmente em redes informacionais capazes de processarem e disseminarem a informação em alta velocidade e em tempo real.

Sebastián (1999) defende também que a informação é uma premissa para o desenvolvimento social e individual do homem no decorrer de todos os processos históricos. Nos tempos atuais, é ainda mais evidente a necessidade do domínio da produção e da circulação da informação, voltada para a construção do conhecimento, de forma rápida e eficaz, indispensável para qualquer atividade social, econômica, cultural e política.

Conforme a denominação de Sebastián (1999), a sociedade mundial está dividida em países info-ricos, aqueles que dominam a produção e a circulação de informação; e os países info-pobres, aqueles que dependem da produção informacional dos primeiros. Essa divisão corresponde, respectivamente, aos países economicamente desenvolvidos, que produzem e têm acesso à tecnologia de ponta; e aos subdesenvolvidos, que não têm condições de criar seus próprios recursos informacionais.

Nesse sentido, a informação sempre teve papel fundamental para o desenvolvimento econômico da sociedade, sofrendo transformações marcantes em seu processo de transmissão, visando atender às necessidades das estruturas econômicas da época. Nos primórdios da humanidade, tudo recaía no setor primário e de subsistência: caça, agricultura, silvicultura,

mineração; com a Revolução Industrial, o setor secundário ganha força através do desenvolvimento da indústria manufatureira; seguido pela expansão do setor terciário, voltado para o comércio e para a prestação de serviço.(MOORE, 1999).

Conseqüentemente, a necessidade de circular a informação e de adquirir o conhecimento necessário para o desenvolvimento das novas atividades econômicas, fez com que a técnicas de informação e comunicação evoluíssem também. Primeiramente, tem-se a fase de oralidade, caracterizada pelas falas, gestos e sinais; praticados num cenário social composto por aldeias, vilas e comunidades pequenas sob a prática da subsistência. Sob esse contexto, a comunicação efetua-se somente com a presença do transmissor e do receptor no momento da transmissão da informação.

Posteriormente, a oralidade rendeu-se à necessidade da escrita, caracterizada pelos registros gráficos, alfabeto, imprensa e, atualmente, redes digitais de informação; numa sociedade composta pelas grandes conglomerações, de economia fragmentada e de relações comerciais em escala nacional e internacional. Nessa fase, o transmissor registra sua mensagem, independe da presença do receptor no momento do registro, contando com o avanço tecnológico em informação e comunicação, a mensagem poderá ser transmitida e decodificada posteriormente, concluindo o processo de comunicação de forma eficaz.

Castells (2002) reforça que as novas tecnologias da informação e comunicação integram o mundo em redes globais de instrumentalidade, responsáveis por significativas mudanças no âmbito econômico, político, social e cultural. A informação se torna a matéria-prima da sociedade. Por conseguinte, a difusão maciça das tecnologias da informação e comunicação surtiu efeitos significativos nos processos de trabalho, tanto na execução das tarefas, na inovação de produtos e de serviços, como na relação entre as pessoas, retratando a forma como os indivíduos interagem e interpretam o mundo atualmente.

Mattelart (2002) afirma que o paradigma por ele denominado tecnoinformacional tornou-se o pivô de um projeto geopolítico que tem como função garantir o rearranjo da economia mundial em torno dos valores da democracia de mercado e em um mundo unipolar. Para o autor, o horizonte planetário condiciona as formas e as manifestações de contestação de um mundo sem obstáculos em gestação.

A integração e a ubiqüidade são palavras-chaves. A transgressão das fronteiras é seu corolário, quer sejam elas físicas ou funcionais. O local, o nacional, e o global se interpenetram. A concepção, a produção e a comercialização são

pensadas de modo sincrônico. O recipiente e o conteúdo, o hardware e o software se englobam. (MATELLART, 2002, p. 153)

Nesse contexto, a informação assume os valores de objeto de consumo e de suporte econômico. A informação significa poder, condição que sinaliza uma problemática para a atual sociedade da informação, que se configura através da inclusão em redes informacionais que compõem o cenário globalizado da sociedade.

3.1 A importância da informação para o mundo globalizado

A informação desempenha papel fundamental na sociedade globalizada. Para entender a importância da informação para a composição da sociedade contemporânea, faz-se necessário um breve histórico sobre o processo de globalização.

Vários estudos defendem que a globalização é decorrente das transformações da economia mundial, configurada por mercados interligados e interdependentes. Para a maioria dos autores, a globalização da economia não é um movimento atual, mas sim uma nova etapa na internacionalização dos mercados, que tem sua origem nas grandes navegações, quando as nações se lançaram ao mar em busca de novos mercados, impulsionadas pelo sistema financeiro capitalista.

O capitalismo, assim, expande-se continuamente pela geografia e pela história das nações. Decorrente das grandes navegações iniciadas no século XV, até o presente, em fins do século XX, o modo econômico capitalista, provoca constantes e periódicos surtos de expansão global. Em seguida, valendo-se das novas formas de organização social da produção, graças ao avanço tecnológico, através da robotização e informatização das organizações e atividades econômicas. Por último, o capitalismo, é caracterizado pela concentração e centralização do capital, levada a cabo pelas empresas multinacionais.

Conforme Soares (1996), hoje, vive-se num capitalismo unificado, numa economia supranacional, aberta e competitiva, comandada pelas grandes corporações transnacionais. Ianni (1999, p. 35), reforça dizendo: “[. . .] em lugar de sociedades nacionais, a sociedade global [. . .] em lugar do mundo dividido em capitalismo e socialismo, um mundo capitalista, multipolarizado”. Ianni (1999) considera ainda que para compreender o processo civilizatório,

basta conhecer algumas de suas características essenciais, que demonstram o seu vínculo com o capitalismo, em seus significados históricos e teóricos.

Santos (2005) defende também que a globalização é decorrente de vários processos: econômico, político, social e cultural. Do ponto de vista econômico, a globalização é definida pela divisão internacional do trabalho, centrada numa economia dominada pelo sistema financeiro e pelo investimento em escala mundial.

Sob a perspectiva política, ocorre uma dominação pelos países considerados hegemônicos por controlarem as grandes empresas multinacionais, exercendo forte influência sobre os países periféricos e menos desenvolvidos. O Estado-nação perde suas forças de controle sobre sua própria população. Por consequência dessa dinâmica político-econômica, acentuou-se a tendência para os acordos políticos interestaduais, formando-se grandes blocos econômicos, como, por exemplo, União Européia, NAFTA, Mercosul.

Além das novas concepções política e econômica do mundo globalizado, a estrutura social está caracterizada por uma injusta distribuição de renda, marcada por desigualdades sociais muito fortes. O poder de mercado está centrado nas mãos das grandes potências econômicas, formando uma classe capitalista transnacional, que controla o modo de produção mundial. Por último, o autor, manifesta o reflexo da globalização da economia sobre o mundo da cultura, cada vez mais integrada internacional e desintegrada nacionalmente, graças à nova composição dos meios de telecomunicações e da interligação entre os povos.

Com o mesmo propósito de contextualizar o processo de globalização, Soares (1996), reforça também que é com a revolução tecnológica no campo dos recursos e dos meios de comunicação que amplia exponencialmente a capacidade de produção, acumulação e veiculação de dados e de informações. Para isso, o autor apresenta a necessidade de existir uma língua predominante, como definida a língua inglesa, que garante o intercâmbio entre as pessoas, passando a ser utilizada como idioma universal em todos os âmbitos da sociedade.

A história do capitalismo pode ser lida como a história da mundialização, da globalização do mundo. Um vasto processo histórico simultaneamente social, econômico, político e cultural, no qual se movimentam indivíduos e multidões, povos e governos, sociedades e culturas, línguas e religiões, nações e continentes, mares e oceanos, formas dos espaços e possibilidades dos tempos. (IANNI, 1999, p. 64)

Ianni (1999) apresenta uma dinâmica contemporânea e resumida da realidade do mundo globalizado, dizendo: “[. . .] tudo tende a se deslocar além das fronteiras, línguas nacionais, hinos, bandeiras, tradições, heróis, santos, monumentos, ruínas. Aos poucos, predomina o espaço global em tempo principalmente presente.”(IANNI, 1999, p. 94-95). Para o autor, vivemos num processo de desterritorialização, presente em todos os níveis da vida social, devido o deslocamento ou a dissolução de fronteiras, raízes, centros decisórios e pontos de referência, numa dinâmica cada vez mais intensa e generalizada.

Diante desse caminho traçado pela humanidade, percebe-se que a responsabilidade pela manutenção do mundo globalizado cabe à máquina mundial da informação, apresentada por Soares (1996), como um fenômeno de natureza psicossocial, próprio das relações entre os povos nos diversos tempos históricos. Por isso que, no mundo atual, a informação é considerada o fio condutor de todos os processos humanos e que impulsiona o investimento sem precedentes no avanço tecnológico por parte dos donos do poder, ou seja, das instituições representativas no cenário do capitalismo contemporâneo, para controlarem a capacidade de circulação de dados, informando, induzindo e seduzindo os demais integrantes da sociedade.

Ortiz (1994) considera que, independente de como as mudanças na sociedade são apreendidas, todas as interpretações levam a cabo a importância do desenvolvimento tecnológico no processo da produção, pois é através do avanço da técnica, mediada pelo avanço da circulação de dados, que permitem a “opção global” pelas empresas multinacionais, facilitando o surgimento das unidades dispersas pelo planeta. Para Giddens (2003), as mudanças estão sendo impelidas por uma série de fatores, alguns estruturais, outros mais específicos e históricos; contudo, não são forças da natureza. As mudanças sociais foram moldadas pela tecnologia e pela difusão cultural, assim como pelas decisões tomadas pelos governos para liberalizar e desregular suas economias nacionais.

Lastres e Ferraz (1999), afirmam que a globalização é vista como um reforço ao caráter cumulativo das vantagens competitivas dos grandes conglomerados, que vêm instalando redes de informação mundiais internas através das quais podem articular as atividades de financiamento, administração, produção e desenvolvimento, produção e marketing em escala global. As sedes das grandes empresas continuam localizadas nos grandes centros comerciais, enquanto seus campos de atuação cada vez mais globais.

Assim, o aparato tecnológico não é a causa da mudança social, mas fonte potencializadora. A sociedade contemporânea, denominada também por muitos estudiosos como sociedade capitalista, pós-moderna, pós-industrial, que se desenvolveu sob o impacto da

configuração da ciência, da tecnologia e do pensamento racional, que modela o planeta em uma rede informacional cujas partes encontram-se interligadas.

Para compreender melhor a influência das tecnologias da informação e comunicação na vida das pessoas, é necessário refletir sobre o paradigma da informação e como as entidades representativas estão se manifestando diante dessa nova realidade, norteadora da sociedade atual, e conhecer um pouco sobre a criação e a evolução das redes de informação.

3.2 As entidades representativas no cenário do paradigma da informação

A informação e o conhecimento sempre tiveram importante papel no desenvolvimento da sociedade, em todos seus aspectos: econômico, social, político e cultural; principalmente, no que define de “economia da inovação”. Todavia, com o surgimento do capitalismo, percebe-se uma valorização da informação sem precedentes, estabelecendo novas diretrizes para a sociedade, que deve se configurar sob os preceitos do paradigma da informação. Essa dinâmica compõe a Sociedade da Informação que se forma graças ao conjunto interligado de inovações em computação eletrônica, engenharia de software, sistemas de controle, circuitos integrados e telecomunicações, que reduziram os custos de armazenagem, processamento, comunicação e disseminação de informação.

As informações e os conhecimentos passaram a constar entre os bens econômicos primordiais, o que nem sempre foi verdade. Ademais, sua posição de infraestrutura – infoestrutura -, de fonte ou de condição determinante para todas as outras formas de riqueza tornou-se evidente, enquanto antes mantidos na penumbra. (LÉVY, 1998, p. 55)

Esse paradigma celebra uma nova era para a sociedade. Para Lastres e Ferraz (1999), essa nova era está caracterizada pela criação de novos setores e de novas atividades de mercado; novas formas de gerar e transmitir conhecimentos e inovações; produzir e comercializar bens e serviços; definir e implementar estratégias e políticas; organizar e operar empresas e outras instituições públicas e privadas (de ensino e pesquisa, financiamento, promoção etc.).

As novas demandas levaram instituições e profissionais a processos de capacitação e de readaptação, através dos quais novas atividades profissionais surgiram, assim como as profissões já existentes assumiram novas caracterizações. Para tais objetivos, os mesmos autores (LASTRES; FERRAZ, 1999), apresentam alguns atributos necessários:

- a) Moderna infraestrutura de tecnologias da informação e comunicação e acesso a equipamentos e aplicativos relacionados;
- b) Formatos organizacionais “reengenheiros” e enxuto;
- c) Produção flexível, customizada, horizontal e articulada, com variedade de insumos e produtos (com crescente conteúdo informacional) e fornecedores terceirizados que operam *just in time*.
- d) Novas estratégias competitivas que privilegiam a capacidade de inovação perpétua e que exigem a inserção em redes dinâmica de financiamento, informação, inovação, produção e comercialização de abrangência global, assim como sofisticados sistemas de inteligência competitiva.
- e) “Flexibilidade” e polivalência dos recursos humanos.
- f) Instrumentos e mecanismos mais rigorosos para apropriação e proteção à propriedade de conhecimentos e informações.
- g) Reformulação das funções e dos aparatos do Estado (muitas vezes entendida no sentido de sua simples redução e do atendimento a pressões para abertura de desregulação economia).

Além das atribuições apresentadas, também se destacam outras iniciativas de cunho social, político, ambiental e ético-valorativo, que são constantemente reivindicadas ao longo do processo histórico, tais como:

- a) Controle social sobre o ritmo e a orientação do crescimento econômico e da inovação, privilegiando o desenvolvimento científico e tecnológico a princípios de inclusão, equidade e coesão social, de sustentabilidade ambiental e de caráter ético com respeito a seus meios e finalidades;

- b) Subordinação dos mecanismos de apropriação privada de informações, saberes e conhecimentos à universalização do acesso daqueles de interesse público e social;
- c) Valorização do trabalho como fator de geração de conhecimento e não apenas como fator de produção;
- d) Incentivo ao aprendizado contínuo em prol do pleno exercício da cidadania e em favor de uma convivência solidário com os demais e com a natureza;
- e) Promoção do avanço do conhecimento como elemento indispensável ao desenvolvimento humano, em suas múltiplas dimensões;
- f) Revisão do papel e dos objetivos das políticas públicas e privadas, para atenderem as dimensões defendidas.

Os atributos acima mencionados têm como substrato uma nova relação entre a economia, o Estado e a sociedade, voltada para a internacionalização dos mercados. Essa dinâmica gera importantes questões políticas que vão além de tradicionais políticas comerciais, que envolvem temas sobre competência internacional e políticas estratégicas de comércio e tecnologia, sobretudo políticas de informação.

Sebastián (1999) apresenta o estudo sobre a mobilização estatal e mundial para o desenvolvimento da Sociedade da Informação. Com isso, cada país toma suas próprias iniciativas para a implantação de uma infraestrutura nacional de informação, denominada Infraestrutura de Informação Nacional (NII), através de projetos de capacitação técnica e pessoal para o contexto social emergente. Na maioria dos projetos nacionais sobre a Sociedade da Informação se destacam três elementos fundamentais:

- a) A liberalização de proventos para infraestrutura e serviços de telecomunicação;
- b) A competitividade nacional;
- c) A preocupação social.

Com a mundialização econômica, os países devem apresentar uma política de infraestrutura nacional de informação que converge com as políticas informacionais de outros países, para possibilitar a interconexão dos mercados. Essa necessidade começou a ser discutida pelo G7, formado pelos sete países mais industrializados do mundo: Estados

Unidos, Canadá, França, Alemanha, Itália, Inglaterra e Japão. Os representantes destes países se reúnem regularmente para discutirem questões sobre os principais problemas do momento, fundamentalmente de ordem econômica, monetária e de incidência mundial.

A primeira conferência do G7 sobre o desenvolvimento de uma Sociedade da Informação Mundial ocorreu em julho de 1994, em Nápoles, Itália. A reunião de 1995 foi realizada com os chefes de Estado do G7 e com forte presença dos membros da União Européia, totalizando 46 integrantes. Esses integrantes constituíam-se em representantes dos Estados e em membros responsáveis pelos setores de telecomunicações e informação, líderes do mundo dos negócios vinculados às Tecnologias e Informação e Comunicação (TIC's), tanto de iniciativa privada, como iniciativa governamental. A pauta do encontro foi especificamente sobre a necessidade de cooperação para a construção da Sociedade da Informação, que incluiu os seguintes aspectos de discussão:

- a) Colaboração: elaboração de regras e princípios comuns para a Sociedade da Informação;
- b) Política de competência e acesso ao mercado: um marco regulador e competitivo que assegura o acesso universal às infraestruturas da informação;
- c) Bases comuns sobre os aspectos sociais e culturais: identificar o que é preciso para alentar o povo sobre a necessidade de aceitar e fazer uso da Sociedade da Informação, assim como as conseqüências para uma nova organização social;
- d) Estratégias, também comuns, para o desenvolvimento de aplicações.

Ao término da reunião de Bruxelas, foi firmado acordo para o desenvolvimento de uma Infraestrutura Global da Informação (GII), que se converteria em suporte técnico da futura Sociedade Global da Informação (GIS), que defende quatro idéias concluintes sobre o tema:

- a) A cooperação entre os países como caminho da Sociedade Global da Informação;
- b) O cidadão como foco das ações da Sociedade Global da Informação;
- c) A necessidade de reformular um sistema jurídico e legal internacional;

- d) A introdução de aplicações interativas que possibilitam a troca do estilo de vida.

O desenvolvimento de uma Infraestrutura Global da Informação (GII) é possível através das seguintes condições: promoção da interconexão e da interoperatividade técnica, desenvolvimento de mercados globais para as redes, serviços e aplicações, garantia da segurança e privacidade dos dados, proteção de direitos de propriedade intelectual, cooperação de produção e desenvolvimento técnico e vigilância sobre as implicações sociais da sociedade da informação sobre os cidadãos, principalmente o impacto sobre o emprego, ao ensino, a universidade, a administração pública e os setores privados.(SEBÁSTIAN, 1999).

Para participarem da Sociedade Global de Informação, os governos de todos os países, desenvolvidos e os em desenvolvimento, devem orientar-se pelos os princípios que seguem: promoção de uma competência dinâmica, financiamento para a inversão privada, definição de um modelo regulador flexível, facilitação de acesso livre às redes, garantia do acesso e serviço universal, promoção da igualdade de oportunidades aos cidadãos, fomento à diversidade de conteúdos, incluindo a diversidade lingüística e cultural, reconhecimento da necessidade de cooperação mundial dando atenção especial aos países menos desenvolvidos.

Além da regulação para a criação da GII, durante a conferência de 1995, o G7 em conjunto com os membros da União Européia, identificaram diversos projetos nos quais a cooperação internacional seria um aspecto imprescindível, tais como:

- a) Inventário global de informações relevantes para o desenvolvimento de uma Sociedade da Informação, através de vias eletrônicas e de fácil acesso;
- b) Interoperatividade global das redes de banda larga;
- c) Educação e formação transcultural, dirigido ao ensino de idiomas;
- d) Bibliotecas eletrônicas, através da digitalização de uma ampla coleção de conhecimento da humanidade, disponibilizada nas redes de acesso remoto. Também, a criação de uma rede mundial capaz de interconectar as bibliotecas eletrônicas locais;
- e) Museus e Galerias eletrônicas, através da digitalização multimídia dos acervos dos museus que permita ao público seu acesso pela rede, como fundamental recurso didático em escolas e em universidades;

- f) Gestão do meio ambiente e recursos naturais, através do aumento da conexão e integração das bases de dados distribuídas com informação sobre o meio ambiente;
- g) Gestão de situações de emergência globais, através da criação de uma rede de informação mundial;
- h) Aplicações na área da saúde global, desenvolvimento de tecnologias telemáticas para a telemedicina e demais suportes técnicos que contribuam para a prática da medicina e para a gestão da saúde pública;
- i) Administração online, integração das informações de interesse à administração pública, a empresa privada e aos cidadãos;
- j) Mercado global para as Pequenas e Médias Empresas, criação de serviços de informação de interoperatividade para as pequenas e médias empresas;
- k) Sistemas de Informação Marítima, fomentar a competitividade industrial nas atividades marítimas mediante às tecnologias de informação e comunicação, incluindo aplicações nos campos da segurança e meio ambiente.

Contudo, devido às condições díspares entre os povos e entre países desenvolvidos e países subdesenvolvidos, Sebastián (1999), também faz uma reflexão sobre os riscos que a sociedade mundial está sujeita, podendo ser palco de um novo cenário social, dividido entre os info-ricos, que têm acesso às tecnologias de informação e comunicação, e os info-pobres, desprovidos dos recursos informacionais. Esse novo cenário pode se configurar dentro de um único país, dependendo do engajamento do Estado em prol da sua política informacional e das questões de inclusão dos cidadãos na sociedade de informação.

No Brasil, segundo Takahashi (2000), ao longo da década de 90, registraram-se avanços na formulação e implementação do Programa Sociedade da Informação no Brasil. A internet nacional teve grande impulso, primeiramente para a comunidade científica, posteriormente aberta para o setor privado e comercial. Todo o sistema brasileiro de telecomunicação sofreu privatização, assim como foi criada a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), fatores que permitem maior acessibilidade aos meios de comunicação.

As atividades comerciais e as aplicações de governo no Brasil tiveram grande impacto com a tecnologia. Existe no país uma sofisticada base tecnológica e um considerável contingente de recursos humanos qualificado, abarcando desde pesquisa e desenvolvimento até fomento a empreendimentos. As atividades que se valem da Internet estão sendo

desenvolvidas com sucesso, levando a um grande número de usuários, de transações e negócios, proporcionando uma melhoria na eficiência interna de funcionamento como na prestação de serviços ao cidadão. (TAKAHASHI, 2000).

O mesmo autor apresenta que o Programa Sociedade da Informação no Brasil busca contribuir para a construção de uma sociedade mais justa, visando à preservação de nossa identidade cultural diversificada; a sustentabilidade de um padrão de desenvolvimento que respeite as diferenças e proporcione o equilíbrio regional; e a ampla participação social, promovendo iniciativas de inclusão em grande escala da sociedade nas redes avançadas de informação, garantindo a democracia política do país.

Nesse sentido, com a interconexão global tem-se um progresso econômico sólido, democracias fortes, melhores soluções para as questões ambientais tanto no âmbito local como mundial, melhorias no cuidado com a saúde, assim como um sentimento de administração compartilhada para o mundo. A globalização da informação simboliza o triunfo da economia de mercado e a liberalização do comércio internacional. Assim como, a inovação, a competência e a cooperação são essenciais, dentro de um contexto que através do qual o processo de trocas é persistente.

Essa dinamicidade global só é possível graças às redes de interconexão, que permitem o fluxo de dados entre os povos. Neste sentido, torna-se oportuno conhecer a evolução do processo de comunicação humana, que corresponde a um fator decisivo na história da humanidade, por ser responsável em transformar a cultura e em reorganizar as configurações sociais no decorrer da história.

3.3 A comunicação humana como fator imprescindível na composição da sociedade

O homem é um ser que vive em sociedade e, para a composição de uma sociedade, ele deve manter relacionamento com outros indivíduos, fazendo uso de sua capacidade de comunicar-se. Estudos definem, resumidamente, comunicação como o processo através do qual um indivíduo, denominado emissor, emite uma mensagem a outro indivíduo que a recebe, denominado receptor. Todavia, essa dinâmica deve acontecer num meio que garanta a efetividade do processo que é a transmissão da informação de maneira compreensível aos indivíduos envolvidos.

Baitello Júnior (2005) confirma que a comunicação é uma construção de vínculo entre os seres, devido à necessidade de interagir e de transmitir informações aos outros indivíduos, visando a construção e a disseminação de conhecimentos que servirão para a sobrevivência da própria sociedade. O autor define comunicação como uma “[. . .] ponte entre dois espaços distintos.” (BAITELLO JÚNIOR, 2005, p.70).

No decorrer da história percebe-se que o processo de comunicação humana sofreu significativas e incessantes alterações. Alguns estudos defendem que a história do homem é a história dos seus processos comunicacionais. Assim, para compreender a composição das redes de informação eletrônica da sociedade contemporânea, precisa-se resgatar a evolução dos processos de comunicação, desde as primeiras formas de interação entre os indivíduos, analisando principalmente os recursos utilizados.

3.3.1 A evolução dos processos de comunicação humana

As diferentes formas de comunicação humana refletiram diretamente na evolução cultural e na configuração da sociedade, podendo ser dividida em diferentes fases. Carpenter e McLuhan (1980) dividem a sociedade em duas grandes fases, “pré-letrada” e “letrada”, tendo como critério classificatório a alfabetização dos indivíduos. Barreto (2005), mais específico, classifica a sociedade conforme a tecnologia aplicada no processo de comunicação em cada fase, dividindo-a em sociedade apócrifa, escrita, impressa e digital.

Baitello Junior (2005) considera que a investigação sobre a comunicação humana passa por uma explosão similar à explosão informacional na sociedade, defendendo que apenas com uma visão transdisciplinar poderá se enxergar o fenômeno plurifacetado que é o processo comunicativo do homem. Em seu estudo, Baitello Júnior (2005), classifica os processos de comunicação conforme os meios (mídias) utilizados para a transmissão da mensagem, denominando-os de mídias primárias, mídias secundárias e mídias terciárias, destacando o caráter de complementariedade entre tais processos, dizendo:

Considerando-se que estamos falando de um sistema (comunicação humana) e sua complexificação, não é difícil compreender que a cumulatividade é um de seus princípios fundamentais [...]. Assim, o advento da mídia secundária não suprime nem anula a mídia primária [...]. A mídia terciária também não

elimina a primária nem a secundária, mas apenas acrescenta uma etapa às anteriores. (BAITELLO JÚNIOR, 2005, p. 82)

A fase apócrifa (BARRETO, 2005), ou fase dos pré-letrados (CARPENTER e McLUHAN, 1980), correspondente à Pré-história, na qual a comunicação se dava apenas através da oralidade e do uso de inscrições e pinturas rupestres nas paredes das cavernas. A história era guardada pela memória, organizada e salvaguardada pelos grupos. “Nas sociedades sem escrita existiram os chamados ‘homens-memória’, que eram os próprios guardiões da história objetiva e ideológica [...] eram eles idosos chefes de famílias, bardos ou sacerdotes.” (BARRETO, 2005, p. 116).

Para Baitello Júnior (2005) todo o processo comunicativo tem suas origens em uma demarcação espacial chamada corpo. O autor considera que a mídia primária é o corpo, sendo ele a origem e o destino de toda comunicação. A mensagem passa de um corpo a outro(s) corpo(s) sem o auxílio de suportes extras, definindo o nascimento como o momento inaugural de toda a comunicação social. A dinâmica de se comunicar pelo tato é também referida como comunicação tátil, pois “a pele serve de receptor e transmissor de mensagens, algumas das quais estão culturalmente definidas [...] constitui uma forma de comunicação fundamental” (CARPENTER, McLUHAN, 1980, p.21). Baitello Júnior (2005), corroborando as fases dos autores supramencionados, indica a mídia secundária, caracterizada pelo autor como a fase incipiente de presença de um aparato mediador entre o emissor e o receptor.

A mídia primária, a fase pré-letrada ou fase apócrifa, têm como sua principal forma de linguagem as manifestações do corpo, tais como: movimentos dos membros, os sons, a fala, os gestos, os odores, a respiração, as expressões faciais, e outras reações físicas que de alguma forma transmitam uma mensagem a um receptor. “É com o corpo, gerando vínculos, que alguém se apropria de seu próprio espaço e de seu próprio tempo de vida, compartilhando-os com outros sujeitos”. (BAITELLO JÚNIOR, 2005, p. 71).

Com o passar dos tempos, a tradição oral torna-se insuficiente e percebe-se a necessidade de uma nova forma de comunicação, que permitisse comunicar-se através do tempo e do espaço (BARRETO, 2005). As informações deveriam apresentar características como durabilidade e clareza. Para isso, surgem os primeiros inscritos em suportes físicos que garantiriam a permanência das informações neles registradas à disposição daqueles que necessitassem ler posteriormente o que se pretendia transmitir. Começa-se existir uma preocupação de transmissão social do conhecimento, perpetuando a cultura de um povo.

Essa fase é o início do que é denominado por Baitello Júnior (2005) de mídia secundária, que representa o uso de ferramentas comunicativas com a finalidade de ampliar suas mensagens no tempo, no espaço e na intensidade. Fase caracterizada pela utilização de cores e pinturas corporais, máscaras e vestimentas festivas, adornos e outros objetos com a função de acrescentar ao corpo uma informação. O uso de materiais, ferramentas e instrumentos dos mais diversos permitiu também o surgimento das inscrições e pinturas rupestres nas paredes das cavernas, que representavam, através de figuras, a natureza, as crenças, as celebrações, entre outros acontecimentos pertinentes para um registro duradouro. Em vista disso, Barreto (2005) defende que os registros do pensamento provocaram profundas mudanças na memória coletiva.

O avanço no uso de artefatos mediadores que facilitassem a criação e a transmissão de mensagens abriu portas para o surgimento da escrita e seus desenvolvimentos posteriores, como o livro, o jornal, os cartazes, etc. Com esse progresso, a sociedade passa para a fase denominada como letrada, por Carpenter e McLuhan (1980); e também, correspondente à sociedade da escrita, por Barreto (2005). Para Baitello Júnior (2005) com a escrita pode-se vencer a morte, não a morte do corpo, mas morte da memória, que pode ser preservada, dando início a era da virtualidade, dizendo: “a escrita é a presença virtual de um corpo e de uma vida associados à sua história.” (BAITELLO JÚNIOR, 2005, p. 72).

Ainda na Antigüidade, conforme Campos (1994), diversas civilizações desenvolveram formas complexas para registrar suas manifestações culturais. Os sumérios criaram a primeira forma de escrita, através de sinais semelhantes a cunhas, a escrita denominada cuneiforme, registrada sobre lajotas de barro. Os egípcios, por sua vez, que viveram na mesma época que os sumérios, tinham sua própria escrita, denominada escrita hieroglífica, composta pelos hieroglifos, proveniente do grego *hieros*, sagrado, e *glyphein*, gravar, donde escrita sagrada. A escrita egípcia é caracterizada pelo uso de ideogramas que representavam os objetos de forma figurativa, rica em ilustrações, detalhes e cores, denominadas iluminuras.

Os suportes utilizados para a escrita egípcia foram, primeiramente, o pergaminho, feito de couro animal (bois, carneiros, cavalos, porcos, veados) e, seguidamente, o papiro, originada da fibra da planta chamada *parucca*. Ambos os suportes eram processados e armazenados em formato de rolos e cada rolo era denominado de *volumen*. Nessa época, a sociedade egípcia contava com o trabalho do escriba, profissional responsável pela redação dos textos oficiais, burocráticos, religiosos e laudatórios, assim como a redação de obras literárias. A atividade dos escribas tornava-os membros fundamentais na comunicação entre os faraós, os sacerdotes e o povo na medida em que estado egípcio se desenvolvia.

Os chineses também contribuíram para a história da escrita, principalmente no que se refere aos materiais utilizados no processo. Entre os primeiros suportes de escrita utilizados pelos chineses foi o bambu, tanto como base para o registro dos textos, no formato de tiras, denominadas de “fichas de bambu” que unidas formavam o livro, como para a função de caneta, que se utilizava uma pequena vara da planta. Paralelamente ao bambu, os chineses usaram pedaços de seda e tabuinhas entalhadas como suportes da escrita.

Foi na China também que se originou o papel. A matéria-prima do papel era proveniente dos refugos da seda, considerada muito cara que, em seguida, foi substituída pelo uso de restos de produtos feitos com fibras vegetais, avançando rapidamente a um processo técnico na sua manufatura, devido seu uso generalizado. Foram os chineses também quem inventaram a imprensa. Segundo vestígios históricos, Campos (1994), eram utilizadas as remotas tabuinhas entalhadas no processo de impressão em grande escala, dando origem à denominada impressão tabular. As mensagens talhadas nas tabuinhas eram formadas por gravuras, ou xilogravuras, de representações sociais, classificando-se como impressão xilográfica.

O processo de impressão sofreu aperfeiçoamentos pelos próprios chineses, que criaram os tipos móveis, pequenos utensílios feitos de argila, ferro e madeira que formavam isoladamente um símbolo. A reunião desses tipos compunha a página a ser impressa, sobre o papel com o auxílio de uma espécie de tinta à base de resina, cera e cinzas.(CAMPOS, 1994).

A etapa seguinte é a escrita fonética, na qual o som é o objeto de representação. Nessa etapa, os sinais deixam de representarem os objetos como os são fisicamente para expressarem o som correspondente a denominação desses objetos. Sendo que, cada som recebe seu próprio símbolo. Depois da etapa fonética, segue-se a etapa alfabética, caracterizada pela simplificação do uso dos símbolos, originando o alfabeto, composto por um conjunto de letras, as quais representam sua fonética separadamente. Além do alfabeto, surgiram os números e os sinais gráficos.

No século XV, os indivíduos já se preocupavam em preparar e reproduzir os livros através da técnica de copiar, a mão, os livros já existentes. Essa atividade era exercida por monges, denominados copistas. Caberia aos conventos abrigar a produção literária da Antigüidade, pois se acreditava que o estudo e a cópia dos antigos textos – sagrados ou profanos – colaborariam para o aperfeiçoamento da vida monacal. (CAMPOS, 1994).

Apesar da fechada sociedade européia durante a Idade Média, o processo da escrita não parou de evoluir, devido sua relação direta com as atividades comerciais, que exigiam uma comunicação fácil entre os comerciantes através de uma leitura simples e universal. Com

o comércio cada vez forte, o sistema feudal entra em decadência, causando a quebra do monopólio dos monges sobre a reprodução textual e, concomitantemente, o avanço da impressão. Esse contexto fez com que disseminasse a alfabetização em todas as direções, despertando o interesse pela leitura e pelo estudo.

Para Barreto (2005), a leitura é a forma mais importante na aquisição das informações, que processadas pelo receptor constituem-se o conhecimento. O autor apresenta uma reflexão sintética sobre a evolução do processo de comunicação:

A oralidade criou os ritos e os mitos para a transferência da informação e fixação da memória; a escrita retirou a memória do corpo e a transferiu para um suporte material; o alfabeto universalizou a digitação da escrita e a imprensa reproduziu tecnicamente o alfabeto e as imagens.

[. . .]

Leitura ainda é a ação que vai garantir o acesso às informações escritas, em qualquer suporte material nos quais elas se encontrem. (BARRETO, 2005, p.116).

Em 1450, o alemão Johann Gutenberg aperfeiçoou o sistema de impressão, inventado pelos chineses, utilizando tipos móveis de metal. O aperfeiçoamento da técnica de impressão representou uma verdadeira revolução nas comunicações; pois, conforme Guizzo (1999), tornava-se possível a reprodução de textos em grande quantidade e com rapidez. O primeiro livro impresso por Gutenberg foi a Bíblia.

Além da imprensa, outras formas de comunicação foram criadas ainda no Séc. XV; como os correios, que impulsionaram a transmissão e a disseminação de informações através de correspondências, que até então estava sob o domínio dos nobres. Com o desenvolvimento do sistema de correios, a troca de cartas tornou-se acessível a uma grande parte da população.

Sobretudo, com a perda da força dos mosteiros sobre a cultura e com a abertura dos feudos para o comércio, a sociedade européia tradicional cede às pressões de um novo período histórico, o Renascimento. Nesta nova fase da história, existiu um afastamento do ocultismo e uma centralização no homem, na razão, na ciência e no comércio, além do crescimento populacional.

Esse cenário foi caracterizado pela valorização do conhecimento que, conseqüentemente, impulsionou a criação de meios mais eficazes, rápidos, simplificados e abrangentes de comunicação e que, principalmente, rompessem com as barreiras do espaço e do tempo, garantindo uma maior circulação da informação. Os processos históricos,

concomitantemente, avançam para o desenvolvimento industrial e o capitalista em que vivemos até hoje. Sob esse prisma Baitello Júnior (2005) relata:

O desenvolvimento da comunicação humana exigido pela expansão de seus limites e fronteiras, provocada pela sofisticação e complexificação das sociedades humanas, trouxe consigo a busca de novas e mais eficientes tecnologias. (BAITELLO JÚNIOR, 2005, p. 75).

Guizzo (1999) também estuda a evolução dos meios de comunicação. Inicialmente, para atender às novas exigências de circulação de informação em grande escala, foi criado o jornal, em 1609, impresso na Holanda e na Alemanha, que logo se espalhou por toda a Europa. Em 1837, o americano Samuel Morse inventou o telégrafo elétrico, que transmitia mensagens por pulsos elétricos através de um único fio. O telégrafo foi muito utilizado durante a Guerra de Secessão dos Estados Unidos.

Alexander Graham Bell inventou o telefone, em 1876, nos Estados Unidos. Em 1877, Thomas Alva Edison, o também inventor da lâmpada elétrica, inventou o fonógrafo, instrumento de gravação e de reprodução do som. O físico alemão Heirich Hertz, em 1887, descobriu a existência de ondas eletromagnéticas, que possibilitam a transmissão de informações pelo ar. O rádio foi criado pelo engenheiro italiano Guglielmo Marconi, em 1896.

O engenheiro escocês John Logie Baird foi quem inventou a televisão, em 1926. A primeira transmissão pública de televisão foi na Inglaterra, em 1927. Em 1957, a antiga União Soviética lançava ao espaço o primeiro satélite artificial produzido pelo homem. Atualmente, satélites de comunicação são colocados em órbita com enorme frequência. Esses satélites recebem, amplificam e retransmitem informações de volta a Terra, provendo conexão de televisão, rádio e dados.

Os estudos e as inovações em tecnologia de informação e comunicação são incessantes, como relata Castells (2002, p. 75-76): “[. . .] devido ao ritmo acelerado dessa revolução, qualquer relato torna-se obsoleto”. Sob o aspecto histórico, Castells (2002), apresenta que foi durante a Segunda Guerra Mundial e no período seguinte que se deram as principais descobertas tecnológicas em eletrônica: o primeiro computador programável e o transistor, fonte da microeletrônica. O transistor é um dispositivo de dimensões pequenas e de baixo custo que possibilita o processamento de impulsos elétricos em velocidade rápida e que

permite a codificação da lógica e a interação com a máquina e a comunicação com outras máquinas. O transistor é atualmente conhecido como “chips”.

Os computadores foram desenvolvidos com objetivos bélicos, ferramentas que auxiliassem nas atividades militares, como o Colossus britânico (1943) para decifrar códigos inimigos e o Z-3 alemão (1941) para auxiliar nos cálculos das aeronaves. O primeiro computador digital totalmente eletrônico e de uso geral, foi construído em 1946, na Universidade da Pensilvânia pelo engenheiro John Presper Eckert e pelo físico John William Mauchly. Esse computador era capaz de realizar cinco mil operações por segundo, possuía 70 mil resistores, 18 mil válvulas eletrônicas, 30 toneladas, de alto consumo de energia, ocupava uma imensa sala e necessitava de dezenas de funcionários que trabalhassem continuamente nele.

Em 1971 houve um significativo avanço na difusão da microeletrônica, quando um engenheiro da Intel, Ted Hoff, inventou o microprocessador (computador em um único chip). Desde então, os microcomputadores têm aumentado exponencialmente sua capacidade de integração, de memória e de velocidade. A miniaturização, a maior especialização e a queda dos preços dos chips de capacidade cada vez maior, possibilitaram sua utilização em máquinas usadas em nossa rotina diária. (CASTELLS, 2002).

Os computadores inicialmente foram usados praticamente só por governos, universidades e grandes empresas, devido suas dimensões físicas grandes e pesadas e, sobretudo, devido seu valor elevado. No início da década de 80, foi criado o microcomputador, genericamente conhecido como “Computador Pessoal” (PC), computadores pequenos, de grande capacidade e de baixo custo, acessíveis para a maioria dos consumidores. A produção dos microcomputadores em grande escala fomentou a indústria de *hardware*, desenvolvidora de equipamentos e periféricos em eletrônica (impressores, monitores, cabos, etc.); e de *software*, desenvolvidora de programas de computadores (sistemas operativos, protocolos, etc.), que atualmente representam uma parcela significativa no mercado.

Com o aperfeiçoamento da técnica, em meados dos anos 80, os microcomputadores deixam de ser concebidos isoladamente, eles devem atuar com mobilidade cada vez maior, através do compartilhamento com outras máquinas. Essa dinâmica só seria possível através da intercomunicação das máquinas, formando uma rede eletrônica. A versatilidade possibilitaria o aumento da memória e dos recursos de processamento, mudando decisivamente a era dos computadores na década de 90. O processamento e o armazenamento de dados passam a ser centralizados em um sistema compartilhado e interativo de computadores em rede.

Castells (2002) considera que o desenvolvimento de redes só se tornou possível graças às importantes inovações, tanto das telecomunicações, quanto das tecnologias de interação de computadores, dizendo: “[. . .] cada grande avanço em um campo tecnológico específico amplifica os efeitos das tecnologias da informação conexas. (CASTELLS, 2002, p. 82). A maior rede de comunicação de dados criada até hoje foi a Internet.

Sob a classificação de Baitello Júnior (2005), a variedade de equipamentos eletrônicos e a formação das redes de telecomunicações a serviço do processo de comunicação humana, marcados pela contemporaneidade, correspondem à mídia terciária. “A grande mídia terciária do nosso tempo é a eletricidade, o mediador de todas as outras possibilidades de geração, transmissão e conservação de mensagens.” (BAITELLO JÚNIOR, 2005, p. 84).

Na mídia terciária necessita-se, então, do uso de um aparato emissor e codificador da mensagem e um outro aparato receptor e decodificador; ou seja, a mídia terciária transporta impulsos que se transformam em mensagens perceptíveis no aparato receptor, o qual tornará essas mensagens legíveis. Por exemplo, o cinema, a televisão, o rádio, o telefone, os discos, as fitas de vídeos, os meios eletrônicos, os computadores, os cd’s, os dvd’s, entre outros. A mídia terciária provocou uma aceleração do tempo e das sincronizações sociais, devido à capacidade de ultrapassar as barreiras do tempo e do espaço através desses recursos.

Nesse contexto, a informação assume valores indispensáveis, como objeto de consumo e como suporte para as atividades sociais, sejam econômicas, políticas ou culturais. A informação, independente do suporte no qual está registrada, significa poder, associada ao conceito de riqueza e de pobreza informativa. A condição de acesso ou não à informação, sinaliza uma problemática importante na sociedade da informação, que se estabelece através da possibilidade ou não de interação entre as sociedades.

Por isso, fazem parte da evolução histórica os diversos meios de comunicação criados para facilitarem o intercâmbio de informações entre os indivíduos. Esses meios são compostos por utensílios e equipamentos, denominados de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC’s), objetivam estender a capacidade comunicativa do homem. McLuhan (2003) faz uma analogia sobre o impacto das TIC’s na vida das pessoas, como segue:

Os novos meios e tecnologias pelos quais nos ampliamos e prolongamos constituem vastas cirurgias coletivas levadas a efeito no corpo social com o mais completo desdém pelos anestésicos. Se as intervenções se impõem, a inevitabilidade de contaminar todo o sistema tem de ser levada em conta. Ao se operar uma sociedade com uma nova tecnologia, a área que sofre a incisão

não é mais afetada. A área da incisão e do impacto fica entorpecida. O sistema inteiro é que muda. (McLUHAN, 2003, p. 84).

Contudo, a evolução das tecnologias de informação e comunicação ocorreu de forma gradativa, de acordo com os recursos de cada época. Hoje, diante de uma riqueza em tecnologia eletrônica e em serviços de telecomunicações, vive-se num cenário composto por redes informacionais de alta capacidade, capitaneada pela Internet, que possibilita conexões em qualquer tempo e lugar. Para entender a importância da Internet e sua influência na vida das pessoas, torna-se oportuno conhecer mais especificadamente seu processo de criação.

3.3.2 A importância das redes informacionais

A conjunção entre os recursos em eletrônica e em telecomunicações é pré-requisito para uma sociedade desenvolvida baseada na informação. Originalmente, as telecomunicações apenas transmitiam informações, e os computadores as processavam. Atualmente, com os sistemas de comunicação de dados conectados a computadores, é possível o processamento das informações e a transmissão de dados de forma instantânea. Neste sentido, a base da sociedade da informação está nas redes de telecomunicações.

Sebastián (1999) sustenta que a infra-estrutura da sociedade da informação está apoiada nas redes de telecomunicações, compostas pelos meios de transmissão de dados (satélites, cabos, rádios, etc.), meios de recepção (telefones, televisão, etc.), tipos de conteúdos transmitidos (audiovisual, multimídia, textual) e pelos objetivos que impulsionaram a transmissão da mensagem (pesquisas, negócios, entretenimento, etc.). Ademais, objetivo principal para a criação das redes de telecomunicações é tornar facilitado o acesso a informações por parte do usuário, sendo este o responsável pelo cenário que é composto a cada evolução tecnológica.

Rowley (2002) apresenta os componentes essenciais para todos os sistemas de telecomunicação: o transmissor que envia a mensagem, o receptor que a aceita, o meio de transmissão através do qual a mensagem trafega, os sinais e códigos que representam a mensagem e os controles de rede que garantem a chegada da mensagem no destino. A indústria de tecnologia dispõe de uma variedade desses componentes, e os fatores que

determinam os mais apropriados é a demanda de informação na rede: volume de tráfego e a capacidade, velocidade, fidelidade e custo.

Existem redes de telecomunicações locais e redes de longa distância. As redes locais interligam estações de trabalho dentro de um nicho determinado, por exemplo, microcomputadores ligados à impressora. Já, as redes de longa distância, possibilitam o acesso universal dos serviços de informação, independente da localidade, do tempo e da distância entre o emissor e o receptor. A maior rede de longa distância criada foi a Internet, definida por Rowley (2002, p. 187), como o “conjunto de redes de computadores, interligados, ou seja, uma rede de redes.”

Existem também redes denominadas intranets e extranets. As intranets são redes corporativas que utilizam os mesmos programas e equipamentos da Internet, porém só podem ser acessadas por pessoas integrantes de uma companhia determinada, que controla o fluxo e o acesso às informações, restritas as necessidades daquele contexto. Duas intranets interligadas, formam uma extranet.

3.3.3 O surgimento da Internet

A criação e o desenvolvimento da Internet, ao término do século XX, foi conseqüência da fusão da estratégia militar, da cooperação científica, da iniciativa tecnológica, na área de redes por “comutação de pacotes”. Pesquisadores tinham como objetivo construir de uma ampla rede de comunicação, que permitisse fácil acesso a dados e programas, trabalho em grupo a distância e compartilhamento de recursos. Essa iniciativa corresponde ao início da estruturação do que se entende hoje como Sociedade de Informação.

Em 1958, o Departamento de Defesa dos Estados Unidos criou a ARPA (Advanced Research Projects Agency), com o objetivo de desenvolver pesquisa científica e tecnológica no campo militar. Em 1962, a ARPA apresenta o projeto de construção da rede uma de transmissão de dados por “comutação de pacotes”. Essa uma nova técnica para transmissão de informação que consistia em fragmentar uma informação em partes menores (pacotes), enviar essas partes ao seu destino e então reagrupá-las, recuperando a informação completa.

Para Castells (2002), os empreendimentos da ARPA em tecnologia de transmissão de informação mudaram a história da tecnologia e anunciaram a chegada da “Era da Informação”. A finalidade era criar um sistema de comunicação invulnerável aos ataques

nucleares. Assim, com base na tecnologia de comunicação de troca de pacotes, o sistema tornava a rede independente de centros de comando e controle, para que a mensagem procurasse suas próprias rotas ao longo da rede. “Com a mobilização intensa dos recursos científicos, as máquinas inteligentes ganham impulso durante a Segunda Guerra Mundial.” (MATTELART, 2002, p. 55).

O desenvolvimento da técnica levou à universalidade da linguagem digital que, com a lógica das redes de comunicação, criaram as condições tecnológicas para a comunicação global. Além disso, a comutação de pacotes apresentava outras vantagens, como: a permissão para que diversos usuários compartilhassem o mesmo canal de informação, a facilidade na correção de erros e a aceleração para transmitir dados compactados.

A primeira rede de computadores sob a nova tecnologia da transmissão de dados surgiu em 1969 e se chamava ARPANET. Essa nova rede estava aberta aos centros de pesquisa que colaboravam com o Departamento de Defesa dos EUA. A enorme utilidade da rede ficou evidente, expandindo seu uso para trocas de informações científicas, até conversas pessoais dos pesquisadores. Logo, os acervos, os bancos de dados e os recursos computacionais das grandes universidades estavam compartilhando informações graças ao novo sistema de interligação.

Devido o crescimento no uso da ARPANET, foi necessária uma reestruturação da rede. Foram criadas novas redes para separarem as pesquisas militares (MILNET) das pesquisas acadêmicas (ARPANET). Apesar da divisão das redes, manteve-se uma interligação entre elas, denominada ARPA-INTERNET, que servia de espinha dorsal do sistema de comunicação entre as redes e que passou a ser chamada apenas de INTERNET. As redes locais não deixaram de existir, mas foram interligadas entre si, formando uma enorme teia. “Por isso que a Internet não é apenas uma rede de computadores, mas uma rede de redes ou um emaranhado de redes”. (GUIZZO, 1999, p. 31).

Ademais, para os computadores se comunicarem era necessário que tivessem a mesma linguagem, denominada protocolo. Durante anos, pesquisadores trabalhavam no aperfeiçoamento de protocolos, até que em 1983, os pesquisadores e Robert Kahn e Vinton Cerf, criaram o TCP/IP, utilizado até hoje na interligação dos diferentes tipos de redes. O TCP/IP é um protocolo desenvolvido para atender ao conceito de arquitetura aberta, isto é, um protocolo capaz de interligar diferentes tipos de redes, não importando que tecnologia essas redes empregam em sua comunicação (ondas de rádio, satélite, Arpanet, etc.). Foi assim também que surgiu a concepção de “interconnected networks” (redes interconectadas), ou abreviadamente, “internets”.

Apesar da Internet ser fruto de estudos militares norte-americanos, com o auxílio de pesquisadores de universidades dos Estados Unidos, possui como característica original não estar sob o controle de nenhuma entidade. A Internet foi operada pela National Science Foundation até 1995, quando não mais resistiu às pressões comerciais e ao crescimento de redes de empresas privadas e de redes cooperativas sem fins lucrativos, pronunciando sua total privatização.

A partir daí, conforme Castells (2002), diversas instituições e mecanismos improvisados, criados durante todo o desenvolvimento da Internet, assumiram alguma responsabilidade informal pela coordenação das configurações técnicas e pela corretagem de contratos de atribuição de endereços da Internet. Essas instituições têm representantes de todos os segmentos da sociedade – empresas, universidades, governos, usuários, etc.

Com isso, a rede manteve seu crescimento exponencial, tornando-se o maior sistema de comunicação do mundo. Na Internet não existem fronteiras para a comunicação, porque, por meio da rede, milhões de pessoas podem se comunicar e compartilhar um imenso acervo de informações, recursos e serviços em escala global.

a) As características da Internet

A Internet é composta por uma variedade de recursos em telecomunicações conjuntos com recursos de informática. Esses recursos determinam as características técnicas e estruturais da rede, dependendo dos tipos de equipamentos eletrônicos utilizados e os suportes operacionais adotados.

Todavia, a Internet possui também traços de caráter subjetivo que correspondem ao delineamento que a sociedade contemporânea está assumindo, oriundos da própria concepção de Sociedade da Informação. Esses traços representam a essência das redes de comunicação, alicerçadas na sociedade atual, e foram detalhadas por Delarbre (2006), como segue:

Desigualdade: decorrente da desigualdade econômica da sociedade contemporânea, que garante o acesso aos recursos eletrônicos aos ricos e que mantém a população menos privilegiada na condição de excluída. Essa realidade é acentuada pela ausência de políticas públicas que garantam um maior acesso aos recursos informáticos pela comunidade.

Exuberância: vasta quantidade de dados e conteúdos disponíveis na rede, assim como o caráter temático infinito.

Irradiação: disponibilidade de recursos que implicam na composição e sustentação da rede ao alcance de todos, como o correio eletrônico.

Onipresença: possibilidade de estar presente em qualquer lugar, devido a capacidade estreitar fronteiras, como os serviços de telefonia e de transmissão de televisão.

Ubiquidade: possibilidade de estar concomitantemente em todos os lugares, por exemplo, as informações disponíveis nos sites podem ser acessadas por mais de um usuário ao mesmo tempo.

Velocidade: rapidez com que se acessam as informações modifica as formas de socialização e apropriação cultural. Ao passo que se dispõe de uma variabilidade de documentos, acarretando no consumo superficial dos conteúdos.

Imaterialidade: peculiaridades físicas de apoio e de transmissão dos dados, ocorridos num cenário à margem da realidade, devido ao ambiente virtual de sua existência.

Atemporal: a rede não depende de tempo para acontecer e/ou existir, está à disposição em tempo integral para ser acessada, durante 24 horas por todos os dias do ano.

Inovação: atualização constante de informações, dados e conteúdos; assim como possibilita a aplicação de novidades em recursos tecnológicos.

Volatilidade: fragilidade no arquivamento de informações, pois não existe nenhum repositório que garanta a integridade das informações dispostas na rede. Assim como as informações podem estar disponíveis, estão sujeitas a sinistros que comprometem seu acesso.

Multilateral: capacidade de recuperar informações de todas as origens, independentes do lugar de origem e o lugar de busca.

Liberdade: possibilidade dos usuários interagirem livremente na rede, através de buscas, de envio de mensagens, de consumo de informações, de registro de opinião em meios de discussão, entre outros.

Interatividade: possibilidade de interação entre o emissor e o receptor, através da diversidade de intercambio e diálogo, podendo ocorrer em tempo real.

Convergência: capacidade de convergir várias mídias num único suporte multifuncional, de codificar e decodificar mensagens híbridas, como rádio por Internet, transmissão de programas de televisão, a câmara fotográfica, relógio em todos os suportes, entre outros.

Heterogeneidade: diversidades de atitudes, opiniões, pensamentos, inquietudes e circunstâncias existentes na vida real também circulam na rede.

Multilinearidade: as informações na rede não circulam em linha reta. Tecnologia e conteúdos, usos e interesses, se entrecruzam constantemente para produzir os artefatos e mensagens híbridas que acentuam a concepção de convergência na Sociedade da Informação.

Mascaramento: possibilidade de dissimular sob uma aparência enganadora, ocultando a verdadeira identidade. Frequente em serviços de troca de mensagens com outros usuários.

Cooperação: a utilização das novas tecnologias de informações e comunicação requer uma atitude mais intensa e mais participativa que com os meios tradicionais. A construção de redes de telecomunicações objetiva novas formas de cooperação que proporcione maior acesso a informações, visando o crescimento intelectual dos indivíduos.

Cidadania: direito ao acesso a informações, à circulação em diversos sítios, ao intercâmbio de dados, a trocas de mensagens, a busca de documentos e conteúdos de forma direta e gratuita, possibilitando uma postura cosmopolita do indivíduo.

Conhecimento: resultado de todos os elementos anteriores. A vasta quantidade de informação disponível atualmente, a capacidade de propagá-la e cotejá-la, assim como as condições de processá-la para a elaboração intelectual, cultural e científica, permitem a produção e expansão do conhecimento.

Delarbre (2006) faz ainda algumas metáforas da Internet, comparando a rede, por sua extensão, a um insondável oceano; por sua diversidade, a um caleidoscópio; por seu conteúdo e capacidade, a uma inesgotável biblioteca. O autor ressalta, contudo, que nenhuma das figuras de comparação consegue representar suficientemente bem a variedade infinita de possibilidades que se pode encontrar nos novos espaços de informação e comunicação.

As características da Internet revelam a essência da rede que influenciam diretamente a vida das pessoas, tanto de cunho prático, como psicológico, porque permitem ao indivíduo viver experiências muitas vezes impossibilitadas na vida real, devido a circunstâncias de ordens técnicas, físicas e sociais. Isso leva a busca generalizada e frenética dos recursos disponibilizados no ambiente virtual, para diferentes fins: profissionais, acadêmicos e lazer.

b) Os serviços disponíveis na Internet

Os serviços da Internet empregam um conjunto de protocolos e de programas que permitem aos usuários utilizar a rede de diferentes modos, permeados pelas características da própria rede. Existem os serviços próprios da Internet, como os serviços oferecidos pelos sites remotos. Todavia, Rowley (2002, p. 189) alerta que “[. . .] os recursos disponíveis na Internet mudam constantemente, de modo que qualquer indicação que se faça está sujeita à rápida obsolescência”. Seguem, então, alguns serviços disponíveis na Internet:

Correio eletrônico: *e-mail*, correio-e ou ainda *email*; é um método que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas eletrônicos de comunicação. O termo *e-mail* é aplicado tanto aos sistemas que utilizam a Internet, como aqueles sistemas conhecidos como intranet, que permitem a troca de mensagens dentro de uma empresa ou organização apenas.

World Wide Web: web ou www; que significa "rede de alcance mundial", é um sistema de documentos em hipermídia interligados e executados na Internet. Os documentos podem estar na forma de vídeos, sons, hipertextos e figuras. Para visualizar a informação, deve-se usar um programa de computador, “navegador”, para descarregar informações, “páginas”, de servidores web, "sites", e mostrá-los na tela do usuário. Através das páginas web, milhares de pessoas possuem acesso instantâneo a uma vasta gama de informação online. O hipertexto é

um texto suporte não-linear que acopla outros recursos, como imagens, documentos e outros textos, esses recursos poderão ser acessados através de links responsáveis pela composição de sentido do texto principal.

Motores de busca ou motores de pesquisa: correspondem a serviços de recuperação de páginas web e de documentos eletrônicos disponível na Internet. Cada serviço de busca possui uma orientação, um modo de selecionar o documento a ser recuperado, uma linguagem de pesquisa e uma interface próprias. Os motores de busca mais utilizados são: Google, Yahoo!, Lycos, WebCrawler, OpenText, Alta Vista, Inktomi, InfoSeek e Magellan.

Acesso remoto: corresponde à possibilidade de conectar-se a outros computadores, mesmo estando em localidades distantes. Esse acesso pode ser feito de forma segura, com autenticação e criptografia de dados. Criptografia de dados, é uma técnica empregada para codificar dados, tornando-os acessíveis somente àqueles que possuem uma senha pré-determinada, “chave eletrônica”.

Transmissão de mídia: consiste na transmissão de áudio e vídeo em tempo real, por exemplo, as transmissões de canais de televisão e o uso de webcam (câmera digital conectada no computador).

Compartilhamento de arquivos: é a atividade de tornar arquivos disponíveis para outros usuários através de download pela Internet e também em redes menores.

Rowley (2002) também apresenta algumas informações e serviços disponíveis em sítios remotos:

Servidores de listas e grupos de discussão (newsgroups): serviço de troca de informações atuais e travar conversas entre pares sobre uma ampla variedade de temas.

Bases de dados temáticas: instituições, principalmente acadêmicas estão disponibilizando na rede bases de dados sobre temas de suas especialidades. Podem existir bases de dados de

acesso livre, que disponibilizam as informações de forma gratuita, como bases de dados comerciais de informação, que cobram pelo acesso.

Informação comunitária: comunidades estão disponibilizando acesso a dados locais, como informações turísticas, informações demográficas, catálogos de serviços à comunidade, etc.

Recursos de governos: tanto governos municipais, estaduais, quanto nacionais estão fornecendo informações à população sobre a administração pública.

Catálogos de bibliotecas: uma quantidade cada vez maior está disponibilizando ao público seus catálogos na Internet, estreitando os laços com os usuários.

Transações comerciais ou comércio eletrônico: a Internet possui um grande potencial comercial, devido seu alto índice de acesso, configurando uma abrangência significativa de usuários, se tornando um importante canal de divulgação de serviços e de produtos. Podendo ser realizadas também as transações comerciais de compra e de venda de produtos entre empresas, comerciantes e consumidores através da troca de correspondências pela rede.

Fornecimento de documentos: várias bibliotecas e agências de fornecimento de documentos também oferecem os serviços de localização e de fornecimento de documentos através da Internet. O fornecimento de documentos pode ser na mídia impressa, como na mídia digital.

Apesar da rede ter sido utilizada inicialmente apenas por cientistas, pesquisadores e professores de universidades e departamentos do governo, a Internet cresceu rapidamente, graças à sua variedade de recursos, invadindo o mundo do comércio, do entretenimento, da comunicação numa dinâmica sem precedentes. Essa abrangência tecnológica interfere em todos os aspectos da vida das pessoas, inclusive no trabalho.

A adoção de uma nova tecnologia para a prática profissional pode causar alterações consistentes no processo de trabalho, podendo até levar a extinção de uma profissão. Em contrapartida, o desenvolvimento e a aplicação de novas tecnologias, sobretudo, as tecnologias de informação e comunicação, podem gerar tantas outras atividades profissionais.

3.4 As transformações no processo do trabalho sob o impacto da Sociedade da Informação

O processo de trabalho situa-se no cerne da estrutura social e segue os preceitos do sistema econômico regido em cada fase histórica. Os sistemas econômicos ditam as regras de mercado, definem a natureza e os fins dos produtos e serviços que serão desenvolvidos, assim como os modos de produção. A sociedade contemporânea vive sob o sistema capitalista pós-industrial, estabelecido principalmente no período pós-guerra, sob o contexto da economia globalizada.

O capitalismo pós-industrial é caracterizado pela concentração e centralização do capital, por uma dinâmica econômica supranacional, aberta e competitiva, centrada na prestação de serviços. E a economia de mercado é atualmente capitaneada pelas empresas multinacionais, espalhadas pelo mundo inteiro, alicerçadas numa rede de negócios que se desenvolve graças à aplicação dos recursos de tecnologia de informação e comunicação. Nessas condições, consagra-se a interdependência da força de trabalho em escala global por intermédio do impacto do comércio internacional, do método de gerenciamento flexível e do desenvolvimento tecnológico em grande escala.

Vários foram os fatores que contribuíram para a transformação do processo de trabalho, ocorrida principalmente na década de 1990, não ocasionalmente, segundo Castells (2002). Com a evolução da tecnologia da computação, as tecnologias de rede de telecomunicações, a Internet e suas aplicações, e a concorrência global promoveram uma corrida tecnológica e administrativa por parte das empresas de todo o mundo.

Conforme alguns estudos, a organização empresarial vigente no capitalismo pós-industrial, na prática, é uma constelação articulada e interativa de grandes, médias e pequenas empresas fabris, comerciais, financeiras e mercadológicas, distribuídas à volta do mundo, através das quais se divide o trabalho, tendo como espinhal dorsal uma companhia central que domina as marcas, as tecnologias aplicadas e as decisões estratégicas de produto e de processo. Cabe a essa companhia coordenar todo o sistema que a ela se subordina, por meio de modernas e velozes redes de tratamento e transmissão da informação. (DANTAS, 1999).

Nesse cenário, informações contendo imagens, textos, logotipos, contratos, dados sobre estoques e depósitos, movimentações financeiras, etc. circulam através das redes de comunicação interligadas. Centenas de empresários, milhares de empregados e outros milhares de profissionais autônomos, distribuídos por dezenas de países, contribuem para a

realização de apenas um produto. Por exemplo, “[. . .] administradores de fundos, bancos, empresas, assim como milhões de investidores individuais, podem transferir vastas quantidades de capital de um lado mundo para o outro ao clique de um mouse”. (GUIDDENS, 2003).

Essa dinâmica forma o que Dantas (1999) define de corporações-redes. Com isso, elementos como horizontalidade, transparência, fluidez, flexibilidade, autonomia dos atores e civismo estão nitidamente presentes nessas corporações, como comenta Mattelart (2002):

O credo da empresa-rede, de fronteiras porosas e difíceis de apreender, declina os novos valores de gerenciamento. A estabilidade das formas de organização e de direção e a perenidade da localização geográfica do poder se desvanecem diante do imperativo da adaptabilidade constante e da tendência a tudo deslocalizar. O poder se torna proteiforme e entra em metamorfose permanente. (MATTELART, 2002, p. 153).

Evidentemente que o uso maciço das novas tecnologias de informação e comunicação no contexto econômico causa forte efeito no campo do trabalho. Novas relações de trabalho se estabelecem, outras acabam; assim como, antigas ocupações cedem lugar a novas atividades; outras extinguem, devido à substituição da força de trabalho humana pela mecanização. Mattelart (2002) afirma que a rede mundial de informação conduz à formação de elites profissionais internacionais, pois a interdependência obriga a pensar o mundo como uma unidade interconectada, na qual a força pura torna-se obsoleta. Castells (2002, p. 306), complementa: “o trabalhador atuante na rede é o agente necessário à empresa em rede.”

O mercado de trabalho caracteriza-se, então, por jornadas de trabalhos flexíveis, estabilidade no emprego regido por tarefas, realização da atividade profissional fora do local de trabalho, aplicação generalizada dos recursos de tecnologias de informação e comunicação, incentivo da parceria e da cooperação entre profissionais especializados, estabelecimento de contrato social entre o empregador e o empregado. Castells (2002) destaca um traço fundamental no mercado de trabalho nas últimas décadas, que foi a incorporação maciça da força de trabalho feminino remunerado.

Castells (2002) relata, inclusive, que as atividades rotineiras e repetitivas tendem a desaparecer com a automação, porque podem ser pré-codificadas e programadas para que máquinas as executem. Em contrapartida, atividades que requerem capacidade de análise, decisão e reprogramação em tempo real, poderão contar apenas com o auxílio da tecnologia

para simplificar o processo, porque correspondem a atividades que somente o cérebro humano pode dominar.

[. . .] o trabalho e os trabalhadores mudaram da produção direta para a indireta, do cultivo, da extração e fabricação para o consumo de serviços e trabalho administrativo e de uma estreita gama de atividades econômicas para um universo profissional cada vez mais diverso.” (CASTELLS, 2002, p. 293).

Essa nova organização do trabalho visa administração descentralizadora, trabalho individualizante e mercados personalizados e, com isso, segmenta o trabalho e fragmenta as sociedades. As organizações seguem os preceitos do paradigma da Sociedade da Informação, centralizando-se na lógica das redes, na flexibilidade em suas ações e na constante atualização profissional. “Assim, ao encadeamento rígido e contínuo das engrenagens e das máquinas da revolução industrial se opõe a auto-regulação dos sistemas flexíveis na automação.” (LOJKINE, 1995, p. 73).

Para Takahaski (2002) tornar-se preponderante a exigência de trabalhadores em contínua atualização e desenvolvimento de habilidades e competências, de modo a atender aos novos requisitos exigidos pelo mercado e fim de aumentar sua empregabilidade. Essa postura refere-se ao que Lojkine (1995) define de polifuncionalidade: “A polifuncionalidade remete simultaneamente à organização dos meios de trabalho e à organização dos homens.” (LOJKINE, 1995, p. 73).

Sobre isso, Lévy (1998) afirma que o trabalhador contemporâneo tende a vender não mais sua força de trabalho, mas sua competência, ou seja, sua capacidade de permanecer alimentando-se de novos conhecimentos, numa dinâmica imprevisível de contextos variáveis. “A transparência crescente de um mercado cada vez mais diferenciado e personalizado permite aos produtores ajustar-se em tempo real às evoluções e à variedade da demanda”, (LÉVY, 1998, p. 63).

Sobretudo, políticas públicas e privadas dos agentes de mercado devem ser desenvolvidas em prol das novas exigências profissionais. Iniciativas de capacitação profissional devem ser aplicadas em todas as áreas, desde a formação de novos profissionais, até a requalificação dos profissionais atuantes no mercado, inclusive àquelas que dependem diretamente das tecnologias de informação e comunicação. Por exemplo, incentivar empresas fabricantes de equipamentos tecnológicos, provedoras da infra-estrutura de redes de

telecomunicação de uso comercial, prestadoras de serviços de informação e conhecimento, sobretudo, empresas que oferecem soluções com o uso econômico da Internet. Lévy (1998) comenta:

Com efeito, dois caminhos se abrem aos investimentos para aumentar a eficácia do trabalho: ou a reificação da força de trabalho pela automatização, ou a virtualização das competências por dispositivos que aumentem a inteligência coletiva. Num caso, pensa-se em termos de substituição: o homem, desqualificado, é substituído pela máquina. No caminho da virtualização, em troca, concebe-se o aumento de eficácia em termos de coevolução homem-máquina, de enriquecimento das atividades, de acoplamentos qualificadores entre as inteligências individuais e a memória dinâmica dos coletivos. (LÉVY, 1998, p. 61).

O bibliotecário encontra-se, por sua vez, no segmento que mais prospera atualmente, o da informação. E a biblioteca, devido sua natureza, corresponde a uma unidade de tratamento e de disseminação da informação. Sob o impacto das novas tendências de mercado, o bibliotecário assume, por conseguinte, posturas profissionais que podem estar reconfigurando sua concepção na sociedade.

4 A BIBLIOTECA E O BIBLIOTECÁRIO UNIVERSITÁRIOS: concepções em constante mutação

Os avanços tecnológicos, principalmente na área das tecnologias de informação e comunicação (TIC's), ocorridos mais expressivamente no período pós-guerras, permitiram a consagração do mundo globalizado e a celebração da Sociedade da Informação. O desenvolvimento tecnológico causou mudanças significativas na sociedade em todos seus aspectos, políticos, sociais, culturais e, sobretudo, econômicos.

Novas estruturas de mercado se estabelecem graças à formação das redes de telecomunicação e a criação da Internet. Dinamicidade, flexibilidade e transparência compreendem à nova ordem empresarial, voltada para a prestação de serviços a uma clientela cada vez mais exigente, bem informada e independente.

Para atender a essas exigências, o processo de trabalho sofreu consideráveis mudanças. A competência, a capacidade de adaptação e a formação continuada são alguns dos critérios decisivos para que o profissional contemporâneo consiga se manter ativo no mercado de trabalho. Esses critérios privilegiam não mais a força de trabalho, mas sim a capacidade intelectual do trabalhador, e recaem especialmente sobre os profissionais da informação, inclusive, sobre o bibliotecário.

É inegável que, hoje, estamos passando por um processo de mudanças em todas as áreas da sociedade. O impacto das tecnologias de informação e comunicação (TICs) é sentido sobre toda a vida social, seja no trabalho, no lazer e nas relações entre os indivíduos, principalmente na maneira com que se comunicam. (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 117)

A atividade do bibliotecário é diretamente influenciada pela instituição que historicamente lhe corresponde o local de sua prática profissional, a biblioteca. E, como ela, precisou se adaptar às mudanças exigidas durante sua existência. Por isso, para contextualizar a atividade bibliotecária é providencial conhecer sobre a história das bibliotecas.

4.1 As bibliotecas sob o aspecto histórico

A Biblioteca tem sua origem com os registros dos conhecimentos humanos e com o interesse de armazená-los. Sua definição etimológica origina-se do grego, *biblion* (livro) e *teke* (caixa, depósito), ou seja, depósito de livros. Assim, biblioteca, denomina o local no qual são armazenados livros.

Entretanto, nem sempre foram livros os materiais presentes nos acervos. Historicamente, os acervos foram compostos pelos suportes de registros existentes em cada época. Primeiramente os registros eram feitos sobre tabletas de argila, seguidas pelo papiro, pergaminho até o papel, que tem compartilhado seu espaço atualmente com os recursos eletrônicos. Milanesi (2002) fala sobre a essência do surgimento das bibliotecas:

O homem registra para reter, e o registrado e não encontrável, na prática, é igual ao inexistente. [. . .] Aí está a idéia mais primitiva da biblioteca: o resultado do desejo e da necessidade quase que instintiva de poder utilizar várias vezes uma informação que pudesse ser significativa. (MILANESI, 2002, p. 21)

As bibliotecas da Antigüidade se assemelham às bibliotecas da Idade Média, tanto na composição, quanto na organização, na natureza e no funcionamento. A diferença se dá pelos suportes de informação armazenados: tabletas de argila, rolos de papiro e o pergaminho, até o suporte mais semelhante ao livro, o códice.

As bibliotecas antigas reuniam os escritos de intelectuais gregos, romanos e egípcios. Possuíam sistemas precários de recuperação e acesso à informação. A maior e mais famosa biblioteca surgida nesse período, foi a Biblioteca de Alexandria, criada há mais de 22 séculos, e que ficou para a história como uma das mais importantes de todos os tempos, conforme Campos (1994). A Biblioteca de Alexandria ostentava a singularidade de possuir manuscritos únicos de grandes obras da Antigüidade, cerca de setecentos mil volumes, exterminada por sucessivas invasões de inimigos e incêndios avassaladores. Sobre a importância histórica da Biblioteca de Alexandria, Milanesi (2003) relata:

Essa Biblioteca juntava a inteligência da época em torno dos rolos de papiro para escrever, discutir, copiar, reescrever, num processo complexo e contínuo, sem-fim, entrelaçamento de idéias, bifurcando reflexões no cipoal próprio quando há liberdade de pensamento. [. . .] Os sábios lá se reuniam não apenas para obter informações, mas para criar novas. (MILANESI, 2003, p. 78)

No período medieval, a Igreja detinha o poder sobre a vida social, política e econômica da sociedade. Nesse contexto, as bibliotecas estavam sob comando do clero e eram de difícil acesso para a população. As bibliotecas medievais representavam o poder do conhecimento e ficavam no interior dos mosteiros e conventos. Foi nesse período que surgiu a Biblioteca do Vaticano. Para Milanesi (2003), essas coleções encerravam o relicário do pensamento que se queria preservar ou que, pelo menos, não se desejava destruir. A atividade do bibliotecário era exercida por monges, considerados os guardiões do conhecimento. O controle também se estendia ao trabalho dos escribas, copistas leigos, que se ocupavam com a transcrição de manuscritos clássicos.

A biblioteca foi assim, desde os seus primeiros dias até os fins da Idade Média, o que o seu nome indica etimologicamente, isto é, um depósito de livros, e mais o lugar onde se esconde o livro do que o lugar de onde se procura fazê-lo circular ou perpetuá-lo. (MARTINS, 2002, p. 71).

Nesse sentido, McGarry (1999, p. 111), relembra a “[. . .] forte e mutuamente sustentável relação entre a informação e poder sobre o outros, e o poder sobre os outros em geral (se não sempre) implica privar alguém dos frutos ilimitados do intelecto humano”.

A Idade Média também foi marcada pelo surgimento de bibliotecas particulares, principalmente no Oriente, mantidas por imperadores e grandes senhores e que, curiosamente, eram carregadas em suas viagens como parte de sua bagagem. As bibliotecas particulares posteriormente, por força de uma evolução natural, se tornaram oficiais e públicas. McGarry (1999) faz uma reflexão sobre o desejo de construir uma biblioteca particular:

A formação e a construção de uma biblioteca podem resultar de muitas intenções, conscientes e inconscientes. As coleções particulares dos ricos e poderosos eram às vezes acumuladas por exibicionismo ou amor aos livros como objetos físicos. Às vezes era um autêntico amor à cultura e ao estudo. (McGARRY, 1999, p. 113)

Ainda na Idade Média, já em direção a Renascença, surgiram as primeiras universidades, junto a elas as primeiras bibliotecas universitárias, ambas ainda sob a tutela de ordens religiosas. Essas bibliotecas, segundo Milanesi (2002) carregavam, fortemente, a atmosfera religiosa em sua arquitetura e nas ações de seus freqüentadores. Em contrapartida, as bibliotecas pré-renascentistas já se direcionavam para novas práticas que deram para a biblioteca seu caráter de espaço de liberdade e de conhecimento.

O Renascimento traz a ‘luz’ à Idade das Trevas. A religião e o obscurantismo deram lugar à ciência e à razão. A universidade, por sua vez, extrapola a doutrina e parte em busca de novos conhecimentos. A laicização, a democratização, a especialização e a socialização das bibliotecas ocorreram lenta e continuamente. As bibliotecas começam adquirir o seu sentido moderno. (MARTINS, 2002).

Nas universidades, a necessidade de livros para os estudantes tornou-se um problema premente. [. . .] Era o início da função de referência e empréstimo e das relações tradicionais entre a academia e o comércio de livros. A partir da universidade de Paris surgiu a universidade de Oxford e daí o complexo de bibliotecas universitárias e de faculdades que temos hoje. (McGARRY, 1999, p. 114).

Nessa época, segundo Milanesi (2003), os livros e a religião rompem seus vínculos, despertando nos indivíduos o sentimento de necessidade social sobre o livro. Por conseguinte, a figura do bibliotecário começa a conquistar seu espaço na sociedade. O surgimento do papel e a imprensa, por Guttenberg, encerraram a concepção de livro como um tesouro. Os textos foram reproduzidos em grande escala, de forma mais rápida e a um custo menor. Com isso, houve um incremento na circulação de idéias.

A proliferação de obras impressas determinou, também, a criação e ampliação de bibliotecas. Surgiram, na Europa, grandes bibliotecas que logo buscaram novas formas de organizar seus acervos. Antigamente, os manuscritos, eram separados por língua, posteriormente, os impressos, iniciam o ordenamento por assunto. No decorrer da história das bibliotecas outras iniciativas foram tomadas para controlar a explosão editorial, como a criação de uma bibliografia universal, seguida da atividade de resenhistas, que pretendia evitar que os leitores perdessem tempo com obras pouco significativas. “Afinal, surgiram mais obras do que o homem era capaz de ler,” (MILANESI, 2002, p. 27).

O desenvolvimento da ciência fomentava cada vez mais a prática de pesquisa. Com isso, apesar da aceleração do processo gráfico e da dispersão dos livros, não seria mais possível aos pesquisadores esperar o tempo do processo de editoração, para divulgar os novos descobrimentos. Revistas e publicações periódicas surgiram a serviço da divulgação dos resultados das pesquisas, como uma possibilidade de manter os especialistas atualizados. (CAMPELLO; CALDEIRA, 2000).

Continuamente, a produção de impressos, livros e periódicos cresce de forma exponencial, superando a capacidade de armazená-los e organizá-los. As publicações corriam um sério risco de perder-se no chamado “caos bibliográfico”. Para evitar este caos, as bibliotecas tomaram a iniciativa de especializarem-se. Na intenção de ser o mais abrangente possível, o conhecimento era fracionado, formando acervos especializados para uma demanda também especializada.

A criação da microforma foi outra tentativa para a solução da alta produção de textos. Um livro poderia estar contido numa ficha. Esse suporte resolveria o problema de espaço, mas não o de acesso, porque necessitava de mecanismos de busca mais eficientes, tanto para as formas convencionais como para as microformas, de forma a recuperar o que realmente seria útil. Foi com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) que ocorreu uma revolução da organização e no acesso da informação. (MILANESI, 2002).

A informatização das bibliotecas estreita a distância entre a produção bibliográfica e os usuários, aproxima o bibliotecário dos usuários estende a biblioteca para além dos espaços físicos modifica as práticas bibliotecárias, assim como a altera a percepção do bibliotecário na sociedade. A biblioteca tradicional acaba com seus catálogos impressos, digitaliza seus acervos, derruba suas paredes e migra para o ambiente virtual, onde os limites são quase inexistentes. Essa nova realidade virtual se faz presente, inclusive, nas bibliotecas universitárias.

4.2 A biblioteca e os bibliotecários universitários: suas trajetórias históricas

O surgimento das bibliotecas acompanha o surgimento dos registros escritos. Sua essência está sob a responsabilidade de armazenar os registros escritos para doravante servir para tantas pesquisas quantas forem necessárias fazer a esses documentos. Os suportes da

escrita mudaram com o passar dos tempos, e as bibliotecas também acompanharam essa evolução, alterando o perfil de seu acervo.

Sobretudo, as bibliotecas, mesmo sob as influências das mudanças históricas, sempre mantiveram sua natureza de depositárias do que McGarry (1999) denomina de memória externa da humanidade. Para McGarry “uma biblioteca é uma coleção de materiais organizados para o uso [. . .] as formas externas desses materiais são suportes para a memória externa da humanidade; mas armazenamento implica recuperação e recuperação implica acesso.”(McGARRY, 1999, p. 111).

Diante do crescimento editorial, proporcionado pela imprensa e pela proliferação dos livros, fomentado pela necessidade acadêmica, oriunda do surgimento das universidades, ao final da Idade Média, pouco antes do Renascimento; buscaram-se novas formas de organizar os acervos. Com isso, aparece a figura do bibliotecário como um profissional especializado para atuar em bibliotecas.

Surgiram diferentes tipos de bibliotecas, classificadas basicamente conforme a natureza, a finalidade da instituição a qual está inserida e o tipo de usuário que atende. Contudo, McGarry (1999), salienta que a classificação das bibliotecas não é nítida nem fixa, podendo sofrer adaptações para melhor servir a sua função. Assim como, uma única biblioteca pode assumir mais de uma classificação, devido sua natureza.

Conforme McGarry (1999) existem *bibliotecas governamentais* ou *oficiais*, que fornecem informações para a ordem estabelecida pelo Estado; *bibliotecas nacionais*, depositárias da publicação bibliográfica do país que pertence; *bibliotecas públicas*, pertencem administração pública, atendendo a comunidade que está inserida, oferecendo seus serviços de forma gratuita; *bibliotecas particulares*, pertencem a um proprietário particular, não estando disponíveis ao público; *bibliotecas especializadas*, compõem seus acervos de documentos de uma área específica do conhecimento, atendendo usuários interessados especificamente nesse assunto, seja pelo interesse pessoal, seja pelo envolvimento em pesquisa ou formação profissional; *bibliotecas escolares*, pertencem a escolas de ensino básico; *bibliotecas universitárias*, pertencem a instituições de ensino superior, seja privado ou público. Esta última, universo de pesquisa no presente trabalho, merece maior atenção.

As bibliotecas universitárias, como as demais bibliotecas, no princípio estavam ligadas às ordens religiosas, vigentes no período medieval, porém começaram a ampliar o conteúdo temático para além da religiosidade. Seus acervos eram compostos por manuscritos que registravam o conhecimento dos sábios e eruditos do período clássico. A reprodução desses

textos era praticada por escribas leigos. O controle do acervo e do trabalho dos escribas era realizado por rígidos monges.

As mudanças, advindas da Renascença, atingiram fortemente as bibliotecas universitárias. A criação da imprensa, explosão da produção bibliográfica e a acessibilidade de livros aumentaram o interesse pelas letras e a pela construção do conhecimento, expandindo o campo para novos estudos. Morigi e Souto (2005) afirmam que esse ciclo cresceu, aumentando a relação entre a universidade, a biblioteca e os seus usuários. “A biblioteca universitária nada mais é que uma universidade em si mesma.”(PRADO, 2003, p.13).

Juntamente com a especialização das bibliotecas universitárias, surge o profissional bibliotecário. Da Renascença até meados do século XIX, o bibliotecário é um profissional contratado por instituições particulares, sem formação especializada, quase sempre um erudito ou um escritor a quem se oferecia essa oportunidade de realizar a sua obra sem preocupações; a partir de meados do século XIX, o Estado reconhece o bibliotecário como representante de uma profissão socialmente indispensável. (MARTINS, 2002)

Durante a Idade Média, a ocupação com os livros ainda é infra-social, não aparece para o público: está latente, secreta, pode-se dizer, intestina, confinada no recinto secreto dos mosteiros. Nas universidades não se destacava essa prática. [...] Nelas guardavam-se livros necessários à prática do ensino. Ser guardião dos livros não era algo especial. Somente no alvorecer do Renascimento é que começa a delinear-se dos outros tipos genéricos de vida, a figura do bibliotecário. (ORTEGA Y GASSET, 2006, p. 18)

O primeiro curso de Biblioteconomia no Brasil começou a funcionar junto à Biblioteca Nacional, em 1915. O curso ocorria em um ano e compreendia as disciplinas de bibliografia, paleografia, diplomática, iconografia e numismática. A Biblioteconomia, em sua evolução, foi incorporando algumas características de outras profissões, como a criação de associações profissionais, legislação profissional, elaboração do código de ética da profissão, elaboração de currículo acadêmico, etc.

[...] sabe-se que não adianta mudar a denominação de uma classe profissional sem que mude, de fato, a postura e a atuação de seus profissionais. Além disso, um grupo profissional precisa possuir uma história e uma tradição para poder ser reconhecido pela sociedade e

garantir sua identidade como classe profissional. Entretanto, esse comportamento não descarta a oportunidade de aprender e de adaptar-se ao novo – como às tecnologias. (LOUREIRO; JANNUZZI, 2005, p. 142)

As bibliotecas universitárias modernas foram favorecidas pela grande produção científica e pela facilidade de sua divulgação, através do incremento das publicações periódicas, das obras de referências, dos sistemas de comunicação científica, entre outras, assim como os incentivos estatais para as pesquisas. Em contrapartida, nesse período surgiram problemas referentes a espaço e acesso que atingiam principalmente as bibliotecas universitárias, devido ao crescimento assombroso de suas coleções.

Prado (2003) faz referência ao trabalho recíproco entre a universidade e a biblioteca. A biblioteca universitária deve assumir uma postura ativa para contribuir com o compromisso da universidade. “A biblioteca universitária deve funcionar como um verdadeiro serviço de documentação, não só conservando, mas também difundindo os documentos.” (PRADO, 2003, p. 13).

Nesse sentido, existem elementos essenciais para um bom desempenho de uma biblioteca universitária, como recurso para ensino, pesquisa e extensão; competente corpo administrativo e executivo; espaço e equipamentos adequados; organização eficiente do acervo; integração da biblioteca com os demais dirigentes da universidade; integração da biblioteca com associações de bibliotecários; apoio financeiro e plano de direção para a realização do trabalho na biblioteca. A biblioteca não pode se tornar um agente neutro dentro da instituição.

Os desenvolvimentos tecnológicos, ao final da Segunda Guerra Mundial, trouxeram a informática e o computador, primeiramente ignorados pelas bibliotecas. Com o avanço da tecnologia, o computador diminuiu de tamanho, aumentou em potência e reduziu seu custo, saindo dos laboratórios para a casa das pessoas. A criação da Internet revolucionou a comunicação, diminuindo barreiras de acesso à informação.

Milanesi (2002) afirma que depois da popularização dos computadores que as bibliotecas perceberam que seu valor não está no armazenamento e na organização do acervo, mas sim na disponibilização e disseminação da informação ao usuário independente de seu suporte. Somente no mundo contemporâneo que ocorreu a introdução das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas, inclusive, nas bibliotecas universitárias.

As atividades bibliotecárias tradicionais mudam seu aspecto. Surge a catalogação cooperativa, empréstimo entre bibliotecas, o aumento de acesso à informação pelo usuário, novos suportes da informação e a comunicação virtual.

Os bibliotecários necessitam trabalhar dentro das equipes nas organizações, evitando isolar os que pensam daqueles que executam. Para as organizações contemporâneas a maior riqueza está centrada no conhecimento acumulado e no potencial de inovação de seus trabalhadores. Com o crescimento da aplicação das novas tecnologias, os elementos que diferenciam uma organização de outra são os recursos humanos, o talento e a ética. (BLATTMANN, RADOS, 2000, p. 48).

Sob esse contexto, o acervo da biblioteca universitária deve atender as exigências do programas de graduação, pós-graduação e de trabalhos de pesquisa, através da disponibilização de acervo qualificado e da oferta de serviços que atendem as necessidades do universo acadêmico. O profissional bibliotecário, independente dos suportes em que a informação esteja registrada, deve “[. . .] saber organizar, recuperar e disseminar a informação utilizando a flexibilidade e velocidade que as novas tecnologias da informação possibilitam.” (BLATTMANN, RADOS, 2000, p. 45).

Além disso, a biblioteca universitária tem o compromisso, segundo Monfasani e Curzel (2006), de capacitar seus usuários – professores, alunos e pesquisadores – fazerem uso das coleções. Este serviço de formação de usuários é atualmente denominado como “alfabetização em informação”. Com a “alfabetização em informação” o usuário assume uma postura mais autônoma, decorrente de sua capacitação para resolver seus problemas de informação através do uso das fontes de informação e recursos tecnológicos, responsabilizando-o pelo seu próprio aprendizado ao longo de sua vida acadêmica e profissional. (MONFASANI; CURZEL, 2006)

A biblioteca deixa de ser percebida como um “depósito de livros” para, atualmente, serem consideradas “unidade de informação”. Os serviços passaram a ser automatizados, serviços de referência à distância, obras digitalizadas, acesso a catálogos, a bases de dados *on line*, serviços de comutação bibliográficas. “Com a tecnologia abriu-se a possibilidade dos usuários acessarem os documentos e catálogos de suas próprias casas.” (MORIGI, SOUTO, 2005, p. 194).

No contexto da Sociedade da Informação, o bibliotecário, assim como a biblioteca e o usuário, sofrem transformações devido ao uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs). A biblioteca é entendida como uma organização em que as TICs são um instrumento para aperfeiçoar e facilitar as atividades profissionais, aproveitando-se de sua flexibilidade e velocidade.

A utilização das novas tecnologias abre novos campos de trabalho para os profissionais da informação. Valentim (2000) faz uma análise das alternativas de mercado de trabalho para o bibliotecário, podendo atuar em unidades tradicionais (bibliotecas, arquivos, museus) e em mercados informacionais existentes e não-ocupados (editoras, livrarias, empresas privadas, provedores de Internet, bancos e bases de dados), que exigem necessariamente uma atuação profissional alicerçada nas tecnologias de informação e comunicação.

Para isso, o profissional da informação deve buscar a educação continuada, atualização e especialização a fim de acompanhar o desenvolvimento tecnológico para o desenvolvimento de suas competências profissionais. O profissional deve tratar a informação como fator de competitividade organizacional, contribuindo para tomada de decisão. Deve ser mais observador, empreendedor, atuante, flexível, dinâmico, ousado, integrador e pró-ativo (VALENTIM, 2000).

Neves (2005) indica outro campo de atuação: a gestão do conhecimento. “Por gestor do conhecimento, compreendem-se todos os profissionais que utilizam o conhecimento para realizar seu trabalho, seja criando, organizando, capturando ou disseminando esse conhecimento.” (NEVES, 2005, p. 58). Para a autora, o bibliotecário pode assumir a posição de gestor do conhecimento em organizações, pois administrar o capital intelectual das organizações vem se tornando uma das tarefas mais importantes do mercado contemporâneo.

A introdução das tecnologias de informação e comunicação modificou a forma de interação entre os agentes da biblioteca. Por exemplo, o correio eletrônico, que representa uma forma de comunicação interativa e dinâmica entre as pessoas, podendo ser utilizados para a disponibilização de serviços para os usuários das bibliotecas. (MORIGI; PAVAN, 2004).

Deste modo, o bibliotecário passa a se comunicar com seus usuários através de meios virtuais, além de comunicar seus serviços para usuários potenciais, que não necessariamente utilizam o ambiente físico da biblioteca. Segundo Cury, Ribeiro e Oliveira (2001, p. 8) “[. . .] o usuário remoto possui uma independência de recursos tecnológicos e conhecimentos suficientes que lhe permitem ter acesso à informação desejada.”

Diante deste contexto, o bibliotecário faz a interface entre o usuário e tecnologias de informação e comunicação, com o objetivo de facilitar o acesso do usuário a informações confiáveis adequadas à sua busca (CURY; RIBEIRO; OLIVEIRA 2001). O bibliotecário ao se colocar na posição de mediador das tecnologias para o acesso das informações pelos usuários, transforma sua imagem diante dos usuários.

O avanço das tecnologias de informação e comunicação e suas aplicações em diversas áreas, inclusive nas bibliotecas, possibilitou uma relação direta e interativa dos usuários da informação, tornando-os mais autônomos em relação aos serviços mediados pelos bibliotecários no processo de busca da informação. (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 121)

Conforme Moscovici (2003), as representações sociais se concretizam através de processos dinâmicos de interação e comunicação entre os indivíduos, sujeitas a transformações decorrentes do contexto no qual estão inseridas. E a introdução das TIC's na interação entre o bibliotecário e o usuário e nas atividades do bibliotecário interfere na concepção que o usuário tem do bibliotecário e suas práticas. Da mesma forma, as práticas são agentes de transformação das representações. Portanto as práticas profissionais do bibliotecário condicionam as representações sociais que os usuários possuem das mesmas.

5 AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DOS USUÁRIOS SOBRE OS BIBLIOTECÁRIOS E SUAS PRÁTICAS PROFISSIONAIS: busca empírica

A introdução das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) em unidades de informação tem alterado as práticas profissionais dos bibliotecários, os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas e a quantidade de informações disponíveis aos usuários. Estas transformações são mais evidentes nas bibliotecas universitárias, visto que estas unidades de informação recebem e disponibilizam resultados de pesquisas e estudos que vêm a desenvolver o conhecimento científico. Com o uso das TIC's, as bibliotecas universitárias, aceleram e facilitam o registro e o acesso às informações.

As bibliotecas universitárias investigadas neste trabalho fazem uso das TIC's em suas rotinas, como: catálogo eletrônico, acesso à Internet e bases de dados, além de oferecer o acervo de material bibliográfico, conforme análise de Morigi e Pavan (2004, p. 122): “como a implantação das tecnologias de informação e comunicação ainda é recente, essas unidades de informação disponibilizam as informações armazenadas em suporte impresso e em suporte eletrônico, dando um caráter ‘híbrido’ ao seu acervo.”

A finalidade da biblioteca universitária é atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários (OLIVEIRA, M., 2005). As bibliotecas pesquisadas neste estudo recebem a frequência de aproximadamente 500 usuários ao dia em seu espaço físico.

O uso das TIC's alterou o conceito de usuário:

Nas antigas bibliotecas existiam leitores que passavam horas lendo e refletindo dentro da biblioteca. Hoje, este leitor tornou-se um usuário por não buscar somente livros, mas vídeos, CD-ROMs, reproduções sonoras, materiais iconográficos, microfilmes, etc. Os usuários podem acessar o acervo e entrar em contato com o bibliotecário através da Internet. A comunidade de usuários, portanto, não se restringe somente ao espaço físico onde a biblioteca está inserida [...]; ela é formada por qualquer pessoa no mundo que tenha acesso à Internet. (MORIGI; SOUTO, 2005, p. 198).

Com isso surge uma nova forma de comunicação mediada pelos meios tecnológicos que proporciona dinamismo e rapidez na busca e na transferência de informações (MORIGI; PAVAN, 2004). O usuário pode se comunicar com o bibliotecário sem, necessariamente, estar fisicamente com este na biblioteca. Em contrapartida, a Internet oferece um grande número de informações que o usuário pode acessar sem o auxílio de um profissional da informação.

Diante desse contexto, é imprescindível que se conheça o usuário a quem as bibliotecas universitárias dedicam seus serviços e produtos de informação. “O conhecimento do usuário é a base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas.” (DIAS, 2004, p. 7).

Assim, com o avanço da tecnologia de informação e comunicação invadindo cada vez mais a vida das pessoas, se torna importante conhecer como está sendo percebido esse novo cenário, no qual novas atividades surgem, novos meios de contato são estabelecidos e instituições tradicionais precisam se readaptar. As bibliotecas universitárias estão inseridas nesse contexto, tendo em vista que trabalham com no ramo de atividade que mais se diversifica atualmente, a informação.

5.1 Estratégia da pesquisa

Na realização dessa pesquisa foram utilizados como procedimentos metodológicos os métodos indicados por Vergara (2004), que qualifica as pesquisas em dois critérios básicos: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, optou-se pela pesquisa descritiva, que, conforme o autor, expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno, podendo também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza, método muito utilizado em pesquisas de opinião, como nessa proposta. Quanto aos meios, foi utilizada pesquisas de campo. A pesquisa de campo foi realizada através de aplicação de questionários e observação.

Diante a população de usuários existentes das unidades de informação, foi necessário delimitar uma amostra, para se ter um universo possível de ser trabalhado. Conforme Bauer e Aarts (2007) a amostra pretende representar a população, garantindo eficiência na pesquisa ao fornecer uma base lógica para o estudo de apenas partes da população, mesmo podendo existir fatores que comprometem os resultados devido à abrangência da amostra. O critério adotado foi o não probabilístico, selecionado por acessibilidade, definido por Vergara (2004, p. 51):

“[...] longe de qualquer procedimento estatístico, seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles”.

Assim, a amostra se constituída por 20 usuários de bibliotecas universitárias, dentre eles professores/pesquisadores, alunos de pós-graduação, alunos de graduação e visitantes. Foram escolhidos usuários de 5 bibliotecas universitárias públicas e privadas, situadas em Porto Alegre e Região Metropolitana.

As bibliotecas universitárias públicas pesquisadas foram: Biblioteca da Escola de Engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. As bibliotecas universitárias privadas pesquisadas foram: Biblioteca Martinho Lutero da Universidade Luterana do Brasil, Biblioteca Dr. Romeu Ritter dos Reis do Centro Universitário Ritter dos Reis e Biblioteca Central Guilherme Mylius do Centro Universitário Metodista IPA..

Os usuários pesquisados foram divididos em três categorias: professores e alunos de pós-graduação, alunos de graduação e visitantes. Para fins de análise dos dados, os dois tipos de usuários da primeira categoria citada foram unidos, porque a maioria dos alunos de pós-graduação pesquisados eram também professores na instituição. É importante ressaltar que nem todos os usuários pesquisados responderam a todas as questões. A partir dos dados coletados através do questionário (APÊNDICE) foi possível traçar o perfil de cada tipo de usuário e investigar suas representações sobre os bibliotecários.

Os dados referentes ao perfil dos usuários – como sexo, idade, nível de formação, etc. – foram tratados quantitativamente, com o objetivo de caracterizar o perfil dos usuários. As respostas às questões fechadas foram quantificadas e analisadas qualitativamente. As respostas às perguntas abertas foram analisadas de forma qualitativa, selecionadas conforme a significação de seu conteúdo.

O questionário foi estruturado com 4 questões fechadas a fim de traçar o perfil do usuário, além de 9 perguntas abertas e 2 questões fechadas formuladas para verificar as representações dos usuários sobre as práticas dos bibliotecários e da biblioteca e seus serviços (APÊNDICE). A coleta de dados foi realizada durante o segundo semestre de 2007. A escolha desse instrumento deve-se ao fato de que permite maior liberdade de expressão e riqueza de elementos nas respostas.

As respostas obtidas na coleta de dados foram consideradas como narrativas dos sujeitos pesquisados que, através das quais foram identificadas as percepções dos pesquisados sobre o objeto de estudo. Segundo Gancho (2007), narrativas são textos que contam, de modo direto ou indireto, um acontecimento real ou imaginário. Com a finalidade de preservação da

privacidade dos entrevistados os nomes que aparecem nas narrativas foram propositalmente substituídos por nomes fictícios.

Foi adotada a seguinte estratégia de pesquisa: foi feito contato com o bibliotecário da biblioteca universitária, para que a pesquisadora se identificasse e apresentasse o trabalho, assim como sua intenção de realizar a pesquisa com usuários daquela biblioteca. Com isto, o bibliotecário pôde indicar os usuários que de fato utilizam os serviços da biblioteca.

Foram realizadas pesquisas-piloto, aplicadas a três usuários que não participavam do universo pesquisado, para que se pudesse testar o questionário antes de aplicá-lo aos demais usuários. Com isso, foi possível realizar alterações que qualificaram o instrumento e, conseqüentemente, o resultado da pesquisa.

5.2 As representações dos usuários alunos de graduação

Segundo Cunha (2000), os universitários de hoje são membros de uma geração digital, que gastaram boa parte da vida rodeados de mídias eletrônicas e computadores pessoais. Os universitários, diferentemente da maioria daqueles que foram criados em uma era de meios de comunicação passiva, esperam e tem desejos de maior interação. A geração mais jovem de estudantes está habituada ao uso das tecnologias de informação e comunicação em suas atividades pessoais e acadêmicas.

Os alunos de graduação usuários da biblioteca totalizaram o número de 11 pessoas. O perfil da categoria de usuários alunos de graduação investigados é identificado como:

- a) maioria sexo masculino;
- b) mais da metade tem entre 21 e 30 anos de idade;
- c) os alunos freqüentam a biblioteca de uma a cinco vezes por semana;
- d) são alunos de Direito, Matemática Aplicada à Informática, Química Industrial, Engenharia Civil, Engenharia Mecânica, Administração de Empresas, Nutrição e Letras;
- e) a maioria encontra-se na metade ou término do curso.

Portanto, os usuários graduandos pesquisados são jovens, na maioria do sexo masculino, com significativa freqüência na biblioteca e de cursos de distintas áreas do

conhecimento. A categoria de alunos de graduação é a que mais deixou de responder completamente as perguntas do questionário (APÊNDICE).

Os usuários graduandos consideram a biblioteca um local físico onde é possível estudar e encontrar informações. A biblioteca desempenha o papel de suporte às atividades acadêmicas constantes nos programas das disciplinas dos cursos, através do material bibliográfico específico de alguma área. Seguem alguns relatos de como estes usuários definem a biblioteca:

Para mim uma biblioteca é um espaço onde as pessoas freqüentam para estudar e ter acesso aos livros. (Lúcia, graduanda).

[Defino biblioteca] como um ambiente de estudo e muito conhecimento. (Maria, graduanda).

[Biblioteca é] um lugar que possua as obras constantes no programa do curso e que estejam disponíveis para consulta. (Carlos, graduando).

Os usuários graduandos, ao buscar por informação na biblioteca, costumam primeiramente realizar pesquisa no catálogo automatizado da unidade de informação. Após, vão até ao acervo a fim de recuperar o material encontrado na pesquisa. Caso o graduando não tenha obtido sucesso na busca da informação, ele recorre a outras bibliotecas (36%) ou a um funcionário ou bibliotecário (36%). Os graduandos fazem referência ao uso da Internet, mas não como a principal ou primeira alternativa para a busca da informação não encontrada na unidade. Apenas dois usuários graduandos mencionaram a figura do bibliotecário em seu processo de busca de informação.

Pesquisa no catálogo on-line e depois nos corredores afins ao tema pesquisado. (Roberto, graduando).

[Pesquisa] no computador. Quando não conheço ou não entendo o sistema, peço ajuda à bibliotecária. (Joana, graduanda).

Pesquisa em outra biblioteca e mesmo sem sucesso, pesquisa na Internet. (Roberto, graduando).

Um usuário aluno de graduação afirma recuperar informação menos formal na Internet. Infere-se que é na biblioteca que se encontra a informação mais formal e séria, confiável para o uso efetivo para um motivo relevante e importante, enquanto que a Internet pode assumir o papel de distração e passatempo. Apenas um graduando mencionou o uso da tecnologia como fonte de informação (Internet e revistas científicas eletrônicas).

Os usuários estudantes de graduação não diminuíram sua frequência à biblioteca devido ao uso da Internet. Segundo eles, existem informações nos livros que não existem na Internet. Estas são mais confiáveis. Alguns indicaram que não gostam de ler no computador. Para 36% dos usuários graduandos, a Internet diminuiu sua frequência à biblioteca, pois é uma fonte com grande número de informação, com acesso rápido e prático. Um usuário aluno de graduação mencionou a disponibilidade de livros e teses gratuitos e a possibilidade de fazer uso de informação menos formal através da Internet. Abaixo, alguns relatos de como estes usuários percebem o uso das tecnologias de informação e comunicação na busca da informação:

De forma alguma, existem informações nos livros que não existem na Internet, ou se existem não são fontes seguras. (Maria, graduanda).

Não. Não gosto de ler nada no computador. Além disso, nada mais confiável que um livro, se compararmos com as fontes da Internet. (Joana, graduanda).

Sim, a Internet também possui um grande acervo de informações e sua busca é mais rápida e prática. (Roberto, graduando).

Segundo Dias (2004, p. 6) “[...] acessibilidade e facilidade são fatores determinantes no uso de serviços de informação e dos canais de informação [...]”. Isto pode justificar o uso da Internet pelos usuários graduandos que diminuíram sua frequência à biblioteca. Em um estudo realizado por Morigi e Souto (2005) com bibliotecários universitários, as TICs são percebidas como um auxílio aos usuários no processo de busca das informações e do conhecimento, tornando-os mais autônomos.

Na concepção dos alunos de graduação investigados, sobre as atividades do profissional, os bibliotecários organizam o acervo e orientam o usuário sobre a recuperação da informação e do livro no acervo. Esta categoria de usuário faz pouca menção às atividades específicas do profissional da informação. Os graduandos são os usuários que menos

conhecem o bibliotecário de sua unidade de informação e que menos recorrem a eles para pedirem ajuda. A falta de familiaridade com as práticas dos bibliotecários explica a descrição de atividades do atendente da biblioteca ao relatar as atividades de bibliotecários. Seguem alguns relatos de como estes usuários percebem o bibliotecário em suas práticas:

Conhece os livros, organiza-os e ajuda as pessoas que necessitam de informações. (Maria, graduanda).

Informa onde estão os livros que você deseja consultar. Coloca em ordem os livros consultados, zela para que a biblioteca esteja em boas condições de uso, tanto no ambiente de estudo quanto de pesquisa. (Carlos, graduando).

Procura, cataloga, cuida da conservação, organiza, põe no lugar, cuida da entrada e saída. (Maurício, graduando).

Em relação à caracterização do perfil do bibliotecário, segundo seus atributos físicos, o bibliotecário é representado pelos usuários da categoria alunos de graduação como: mulheres, senhoras esguias, de cabelo curto, poucos acessórios e de óculos. Os atributos psicológicos e comportamentais conferidos aos bibliotecários pelos graduandos são: conhecedor do acervo, discreto, zeloso, possuidor de uma cultura geral ampla e consistente, competente, inteligente, flexível, organizado, simpático, responsável, calmo, tranquilo, gosto pela leitura, bom relacionamento com o público, detalhista, paciente, educado e disponível. Seguem alguns relatos de como estes usuários definem o bibliotecário sob aspectos físicos, psicológicos e comportamentais:

Conhecimento das obras, localização e informação sobre os diferentes autores. Deve ser discreto e zeloso sobre o correto comportamento dele e dos usuários do local. (Carlos, graduando).

Uma pessoa organizada, com bom relacionamento com o público, detalhista, paciente. (José, graduando).

Mulheres calmas e tranquilas. Só se exaltam quando você faz algo de errado no ambiente em que trabalham. (Joana, graduanda).

As narrativas dos alunos de graduação pesquisados revelam a imagem de vínculo das atividades dos profissionais da informação ao ambiente da biblioteca. O bibliotecário retrata a

formalidade do ambiente físico da biblioteca concebida pelos usuários graduandos. As características relatadas remetem a antiga imagem do bibliotecário ‘guardião dos livros’, erudito e intelectualizado que zelava pelo acervo de sua biblioteca.

Os alunos de graduação não imaginam o bibliotecário atuando profissionalmente fora do recinto de uma biblioteca. Apenas um usuário considera possível a atuação em pesquisas históricas e outro não diz onde o profissional poderia atuar. Seguem alguns relatos destes usuários sobre a possibilidade do bibliotecário atuar fora de uma biblioteca:

Não imagino e não conheço. (Roberto, graduando).

Sim, acho que o ‘bibliotecário’ é um termo ultrapassado, o correto deveria ser ‘gerenciados de informações produtivas’. (Daniel, graduando).

Os atributos associados aos bibliotecários assinalados na questão 10 do questionário (APÊNDICE) pela maioria dos usuários alunos de graduação foram: detalhista, inteligente, necessário, rotineiro, culto, atuante, preparado, interessado, seguidor, conservador, crítico, eficiente, introvertido, educado, responsável, útil, sociável, organizado e paciente. Poucos ou nenhum marcaram os atributos: tolo, desnecessário, inculto, despreparado, desinteressado, líder, inovador, ineficiente, rude, irresponsável, inútil, arredo, desorganizado e impaciente.

Os atributos destacados revelam a imagem de um profissional preocupado e interessado pela sua atividade profissional, porém que possui uma postura passiva, exercendo práticas rotineiras e sem espírito de liderança.

A respeito da questão 11 (APÊNDICE) sobre os conhecimentos que os bibliotecários devem ter em sua formação, os usuários alunos de graduação destacaram os conhecimentos em: Biblioteconomia (à exceção de um usuário), Administração, Informática, ferramentas de busca da informação e atendimento ao público. Isto demonstra a representação que o graduando possui do bibliotecário como um profissional que, além de possuir conhecimentos específicos de Biblioteconomia, deve dominar os recursos oferecidos pela Informática e ferramentas de busca da informação, assim como saber tratar com as pessoas.

Os alunos de graduação demonstraram que as representações que possuem sobre os bibliotecários não têm como base experiências específicas e marcantes. A imagem foi construída a partir de experiências cotidianas. Dois usuários relataram que os filmes e a

televisão os levaram a representação atual sobre o estereótipo do profissional, que é apresentado nestas mídias como uma pessoa “retrograda”.

5.3 As representações dos usuários professores e alunos de pós-graduação

O especialista é o cliente de serviços de informação que mais sabe o que quer. Primeiramente, porque ele tem domínio da bibliografia, distinguindo o que interessa e o que deve ser descartado. O profissional da informação com perfil mais adequado para trabalhar com estes usuários é aquele que está familiarizado com o assunto de sua especialidade (MILANESI, 2002).

Segundo Sanz Casado (1994) estudos de pós-graduação precisam, em geral, de informações bastante específicas, inclusive informações que parecem ser irrelevantes não devem ser dispensadas. Aos estudantes de pós-graduação interessa tudo o que é publicado no campo em está sendo realizada a pesquisa. Nesse sentido, tanto os professores como os estudantes de pós-graduação possuem necessidades informacionais motivados pela atualização de seus conhecimentos, desenvolvimento de pesquisas e publicação de artigos técnico-científicos (GARCEZ; RADOS, 2002).

Os professores e alunos de pós-graduação usuários da biblioteca totalizaram o número de 6 pessoas. O perfil desta categoria de usuários é identificado como:

- a) maioria sexo masculino;
- b) quase a totalidade tem mais de 41 anos de idade, exceto por um usuário que cursa apenas pós-graduação;
- c) freqüentam a biblioteca de uma a duas vezes por semana;
- d) atuam nas áreas de Engenharia, Psicologia, Educação, Arquitetura, Administração e Design;
- e) trabalham na instituição de 9 a 12 anos.

Esta categoria é composta por 2 usuários professores que apenas lecionam, 2 professores que também estão vinculados a um programa de pós-graduação e 1 aluno de pós-graduação apenas.

Os usuários professores e alunos de pós-graduação definem a biblioteca como um local que armazena, organiza e disponibiliza acervo bibliográfico, para a obtenção de informações que gerem novos conhecimentos. Esta categoria apresenta maior informação sobre as atividades do bibliotecário por descrever o tratamento conferido ao acervo para sua organização. Apenas um usuário professor faz referência ao uso da tecnologia no espaço da biblioteca. Seguem alguns relatos de como estes usuários definem a biblioteca:

Um local calmo, organizado e cheio de materiais, onde se pode fazer buscas de bibliografias para consultas em pesquisas. (Gustavo, professor e pós-graduando).

Uma biblioteca é um local onde podemos encontrar livros, revistas e mais modernamente podemos ter acesso a livros digitais. (João, professor).

Acervo de material bibliográfico e documental, catalogado, classificado por áreas do conhecimento. (José, pós-graduando).

Os usuários professores e pós-graduandos procuram pela informação desejada por meio do catálogo eletrônico da unidade de informação ou com auxílio de atendentes. Alguns usuários resistem ao uso do catálogo eletrônico pela dificuldade de manuseio do equipamento e suas condições de uso, recorrendo diretamente a um atendente. A familiaridade do usuário com o ambiente da biblioteca faz com que ele se dirija diretamente às estantes das áreas de interesse no acervo, atalhando algumas etapas no processo de busca da informação. Abaixo, alguns relatos destes usuários no caminho percorrido na busca da informação:

Como conheço a biblioteca [...], costumo ir direto às prateleiras. Eventualmente faço uma pesquisa num computador. Não é o processo mais eficiente, mas permite ter uma visão sobre obras relacionadas com o nosso assunto de interesse. (João, professor).

Direto no terminal de consulta junto a um funcionário, previamente consultado na Internet. (Patrícia, professora).

Peço aos atendentes. Não gosto de usar os terminais multimídia, sem mouse. (Gustavo, professor e pós-graduando).

Segundo pesquisa realizada por Garcez e Rados (2002) junto a professores e alunos de pós-graduação de educação a distância, os meios mais utilizados para recuperar informação são as bibliotecas convencionais, bases de dados em CD-ROM e bases de dados on-line. O uso de bibliotecas convencionais pode ser verificado nas narrativas apresentadas acima. Os professores e alunos de pós-graduação investigado não mencionam o uso de tecnologia fora da biblioteca para solucionar suas necessidades de informação.

No caso dos professores e alunos de pós-graduação utilizarem os serviços da biblioteca e não conseguirem encontrar a informação desejada, estes usuários procuram a ajuda através de alguma pessoa que trabalhe na unidade de informação como atendentes ou estagiários. Dois usuários desta categoria dizem procurar o auxílio de um bibliotecário. Os professores e alunos de pós-graduação não fazem referência ao uso da Internet para solucionar o problema.

Procuo a bibliotecária e solicito auxílio. (Patrícia, professora).

Quando possível, pedindo ajuda aos funcionários responsáveis. (José, pós-graduando).

Os usuários professores e alunos de pós-graduação não diminuíram sua frequência à biblioteca, frente ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação. Segundo eles a Internet é mais uma possibilidade de fonte de informação, mas que não substitui a utilização da biblioteca. Observa-se que alguns usuários desta categoria diminuíram sua frequência na biblioteca devido ao acesso a periódicos especializados do Portal da Capes e a renovação e pesquisa dos livros que pode ser realizada pelo catálogo on-line. Porém eles salientam que a Internet é uma fonte de consulta que não dispensa o uso da biblioteca, visto que as informações que disponibiliza não apresentam reflexão crítica nem conteúdos completos. Abaixo, alguns relatos de como estes usuários percebem o uso das tecnologias de informação e comunicação na busca da informação:

Não, é apenas mais uma possibilidade. Mas nada substitui o material impresso (livros, revistas, etc.). (Alberto, professor e pós-graduando).

Não. A Internet muitas vezes facilita a procura de artigos científicos, mas não dispensa a biblioteca. (Patrícia, professora).

Sim, porque há várias revistas especializadas que estão disponíveis no site da CAPES. (João, professor).

Os professores e pós-graduandos investigados vêem o bibliotecário como o responsável pela organização da biblioteca e com a função de liderança da equipe. Mencionam atividades específicas do profissional como seleção, aquisição, classificação, catalogação, indexação e referência, demonstrando maior conhecimento sobre a prática do profissional bibliotecário. Segundo Marquetis (2005, p. 96): “Mesmo através das atividades meio de uma unidade de informação, tais como catalogação, indexação, que os usuários não vêem, eles percebem a importância delas e a existência do bibliotecário no desempenho dessas atividades.”. Os usuários desta categoria conhecem o responsável pela unidade de informação que freqüentam, sabendo identificá-los. Seguem alguns relatos destes usuários de como percebem o bibliotecário em suas práticas:

Lidera uma equipe, concebe a organização da biblioteca, realiza compra de acervo e zela por sua integridade e retorno dos empréstimos. (Gustavo, professor e pós-graduando).

Organiza e disponibiliza todo o material bibliográfico e orienta também a pesquisa. Ele é o intermediário entre o pesquisador e as fontes. (Alberto, professor e pós-graduando).

Comanda a equipe no sentido de catalogar, organizar, arquivar o acervo. Controla o acervo, busca atualizá-lo constantemente. (Patrícia, professora).

As características físicas atribuídas ao perfil do bibliotecário pelos usuários professores e pós-graduandos são: ótima aparência, elegância, óculos e são mulheres. Os atributos psicológicos e comportamentais conferidos aos bibliotecários por esta categoria de usuários são: pessoa educada, culta, discreta, gosto pela leitura, paciente, organizada, metódica, detalhista, calma, atenciosa, solícita, compenetrada, reservada, centrada, disponível, atenta e intelectual. Apenas um usuário menciona a importância do profissional bibliotecário dominar a tecnologia aplicada à unidade de informação. Abaixo, alguns relatos de como os usuários identificam física, psicológica e comportamentalmente os bibliotecários:

Creio que um bibliotecário deve ter um bom senso de organização, ter conhecimento dos programas que são úteis a sua profissão. E sem dúvida deve gostar muito de livros. (João, professor).

São organizados, discretos, educados, elegantes, usam óculos [...], lêem muito, têm boa memória e são muito solícitos. (Gustavo, professor e pós-graduando).

É alguém cujo perfil se ajusta ao ambiente: centrada, disponível, atenta e sempre disposta a ajudar na busca do que se precisa. (Alberto, professor e pós-graduando).

Geralmente são pessoas ‘super’ organizadas, e não admitem o inverso, uma vez que disso depende o sucesso de seu trabalho. São metódicos, maioria do sexo feminino, reservados. (Patrícia, professora).

As duas últimas narrativas revelam que a imagem do bibliotecário está vinculada ao espaço físico da biblioteca. A biblioteca constitui o cenário onde atua o profissional da informação, conseqüentemente a partir dele forma-se a imagem do bibliotecário. A biblioteca e, fundamentalmente, o modo de atuação dos seus profissionais é o responsável pela construção das representações sociais em torno do profissional de Biblioteconomia. (MORIGI; SILVA, 2005).

A última narrativa acima apresenta o bibliotecário como uma pessoa controladora que exige organização em seu ambiente de trabalho e dos usuários que ali estejam. A organização é o atributo mais recorrente em todas as narrativas a respeito do perfil do bibliotecário.

A maioria dos usuários da categoria de professores e alunos de pós-graduação não imagina o bibliotecário atuando profissionalmente fora do local da biblioteca. Apenas dois usuários consideram esta possibilidade, porém um deles não especifica em qual lugar e o outro descreve atividades bibliotecárias tradicionais realizadas fora da biblioteca.

Os atributos associados aos bibliotecários assinalados na questão 10 do questionário (APÊNDICE) pela maioria dos usuários professores e alunos de pós-graduação foram: detalhista, desenvolto, inteligente, necessário, culto, atuante, preparado, interessado, líder, crítico, analítico, eficiente, educado, responsável, útil, superficial, sociável, organizado e paciente. Poucos ou nenhum marcaram os atributos: generalista, tímido, tolo, desnecessário, inculto, acomodado, despreparado, desinteressado, não-crítico, ineficiente, rude, irresponsável, inútil, desorganizado, impaciente. Alguns dos atributos relativos ao profissional bibliotecário são paradoxais como crítico e superficial. Os atributos destacados apresentam o bibliotecário como um profissional com postura pró-ativa e preparado para seu trabalho.

Em pesquisa realizada por Marquetis (2005), com professores, pós-graduandos e pesquisadores usuários de bibliotecas universitárias, verificou-se que a maioria dos usuários vê o bibliotecário como um profissional importante e fundamental para o funcionamento de uma biblioteca e para o desenvolvimento científico e tecnológico, apesar de estes profissionais tornarem-se ainda mais importantes quando o usuário não encontra a informação desejada por si só. Na presente pesquisa é possível perceber que o usuário professor e pós-graduando conferem importância à atividade do bibliotecário e que contam com seu auxílio para a busca de informação.

Em relação à questão 11 (APÊNDICE) sobre os conhecimentos que os bibliotecários devem ter em sua formação, todos os conhecimentos listados foram significativamente importantes para os usuários professores e alunos de pós-graduação. Os conhecimentos listados são: Biblioteconomia, Administração, Informática, área do conhecimento que a biblioteca atende, universo documental, ferramentas de busca da informação, línguas estrangeiras, atendimento ao público e cultura geral. Portanto os professores e pós-graduandos pesquisados esperam que o profissional possua um amplo conhecimento sobre diversas áreas, que vem a qualificar sua prática profissional.

Os usuários da categoria de professores e alunos de pós-graduação demonstraram que a imagem que possuem sobre o bibliotecário e suas atividades na biblioteca foi construída cotidianamente, sem experiências pontuais e específicas. As experiências cotidianas que os usuários desta categoria tiveram com profissionais da informação mostraram-se sempre positivas.

5.4 As representações dos usuários visitantes

A universidade baseia seus princípios em três elementos: ensino, pesquisa e extensão. Ela tem como objetivos formar profissionais habilitados e cidadãos, fomentar o desenvolvimento da pesquisa e com isso melhorar a realidade do contexto em que está inserida. Portanto a biblioteca universitária deve ter seu espaço aberto a pessoas da comunidade que necessitem ou se interessem por informação e conhecimento.

As unidades de informação, como espaços documentais e informacionais e agentes catalisadores da cultura das comunidades nas quais estão inseridas, precisam ser efetivamente reconhecidas e utilizadas como instrumentos para a construção e a apropriação coletiva do conhecimento, atuando

constritamente como um nó em uma rede que possibilita a formação, a interação e a integração social, cultural, política, tecnológica e mesmo individual, contribuindo assim para o desenvolvimento de um amplo plano social. (SANTOS, 2002, p. 108)

Os visitantes, porém, não costumam ser pessoas da comunidade em geral, como os usuários de bibliotecas públicas. Eles estão em busca de informação especializada, assim como os usuários que estão vinculados à instituição e à biblioteca universitária.

Os visitantes usuários das bibliotecas universitárias investigadas totalizaram o número de 3 pessoas. O perfil desta categoria de usuários é identificado como:

- a) maioria do sexo masculino;
- b) dois tem idade acima de 41 anos e um tem entre 31 e 40 anos;
- c) freqüentam a biblioteca de uma a duas vezes por semana;
- d) identificam-se como ex-aluno e professor de outra instituição.

A biblioteca é definida pelos usuários visitantes como um local para consulta e pesquisa de obras sobre diversos assuntos, organizadas para o acesso pelos usuários. Seguem alguns relatos de como estes usuários definem biblioteca:

É o local onde encontramos obras sobre os mais variados assuntos. (Pedro, visitante).

Defino uma biblioteca como um lugar para pesquisas, tendo um conjunto de livros, revistas, jornais [...] que esteja catalogado e organizado de modo a facilitar a pesquisa. (Marcos, visitante).

Os visitantes pesquisados costumam buscar a informação desejada através do catálogo eletrônico da biblioteca ou pelo auxílio de atendentes. Um usuário faz referência ao uso de ferramentas tradicionais para recuperar materiais do acervo da unidade de informação. Caso estes usuários não obtenham sucesso na busca da informação voltam a pesquisar por assuntos mais abrangentes ou buscam outras fontes. Os usuários visitantes tendem a necessitar de alguma pessoa para a realização da busca da informação, deixando de recorrer às tecnologias de informação e comunicação. Seguem alguns relatos destes usuários sobre qual o caminho percorrido na busca da informação:

Costumo procurar as informações primeiramente por via de arquivos (de computador) ou fichários e após solicitando ajuda de um funcionário. (Marcos, visitante).

Procuro pesquisar por assuntos que podem estar relacionados ou por uma área mais abrangente que me permita a pesquisa mais específica posteriormente. (Pedro, visitante).

Busco outras fontes, como outra biblioteca. (Rafael, visitante).

Para a maioria da categoria de usuários visitantes o uso da Internet diminuiu sua frequência à biblioteca. Os visitantes relatam que a Internet disponibiliza informações com acesso rápido e prático e que podem realizar a leitura na tela do computador. Porém, muitas vezes, preferem a leitura no suporte impresso, devido à confiabilidade e a integridade do texto.

Sim, uma vez que muitas informações podem ser obtidas através de internet de modo mais prático e rápido, mas sem uma confiabilidade de origem da informação, de modo que muitas vezes somos obrigados a procurar outras fontes mais confiáveis. (Marcos, visitante).

Sim, pois com frequência descubro leituras que gostaria de fazer e então as faço no micro. Mas ainda assim acho mais agradável ler um livro. (Pedro, visitantes).

Os visitantes investigados não conhecem o responsável pela biblioteca em que estavam visitando. Para um visitante isto se deve a uma falha própria, interessando-se em conhecê-lo, e outro diz conhecer o responsável pela biblioteca a que está vinculado. O visitante que afirma conhecer o responsável pela unidade de informação, relata que não costuma ter contato freqüente com este.

Para os usuários da categoria de visitantes, as atividades de um bibliotecário em uma biblioteca consistem em: organização do acervo, orientação aos usuários, liderança da equipe e catalogação. Os visitantes percebem as atividades dos bibliotecários relacionadas com o acervo físico da unidade de informação e com o serviço de referência ao usuário. Abaixo alguns relatos destes usuários sobre como percebem as práticas dos bibliotecários:

Um bibliotecário é o responsável pela biblioteca, devendo coordenar a equipe de funcionários, catalogar e organizar o local dos livros de modo a facilitar a pesquisa. (Marcos, visitante).

Além da organização do serviço, deve servir de orientador. (Rafael, visitante).

Os visitantes pesquisados vêem o bibliotecário como uma pessoa educada, culta, discreta, que tenha gosto pela leitura, paciente, organizada, metódica, detalhista, calma, atenciosa, solícita, compenetrada e do sexo feminino. Esta categoria de usuários percebe o bibliotecário como um profissional exemplar e correto em sua conduta. Seguem alguns relatos dos usuários de como percebem a postura física, psicológica e o comportamento dos bibliotecários:

É uma pessoa muito educada, culta, discreta. Deve ter uma boa bagagem de leitura. Deve ter paciência e saber tomar atitude quando necessário para manter um bom ambiente de leitura. Higiênico, é uma pessoa que se traja adequadamente e mantém ótima aparência. (Pedro, visitante).

Nesta narrativa é possível perceber o tradicional aspecto do bibliotecário como ‘guardião dos livros’, no sentido de que ele deve ser autoritário quanto à postura dos usuários dentro da biblioteca, conferindo restrições a este local.

Os visitantes não imaginam o bibliotecário atuando profissionalmente fora de uma biblioteca. Apenas um usuário imagina este profissional trabalhando em editoras de livros ou outra área que necessite o processamento técnico de informações.

Não, não imagino. Vejo sempre esse profissional dentro de seu ambiente de trabalho. Deve existir é claro, como qualquer outro profissional, mas não conheço. (Pedro, visitante).

Os atributos associados aos bibliotecários assinalados na questão 10 do questionário (APÊNDICE) pela maioria dos usuários desta categoria foram: detalhista, desenvolto, inteligente, necessário, criativo, culto, atuante, preparado, interessado, líder, inovador, crítico, sintético, eficiente, introvertido, independente, educado, responsável, útil, profundo, sociável,

organizado e paciente. Nota-se que os visitantes pesquisados consideram o bibliotecário uma pessoa dinâmica, atuante e pró-ativa em suas atividades.

Com relação à questão 11 (APÊNDICE) sobre os conhecimentos que os bibliotecários devem ter em sua formação, todos os conhecimentos listados foram assinalados como importantes por todos os visitantes. Apenas um usuário visitante não considerou relevante o conhecimento de Administração na formação do profissional bibliotecário.

Os relatos sobre as representações que os visitantes usuários de bibliotecas universitárias pesquisados possuem sobre as práticas dos bibliotecários se fundam nas experiências específicas, cotidianas quase sempre associadas a experiências positivas.

5.5 Diferenças e semelhanças nas representações dos usuários

As categorias de usuários pesquisados apresentaram diferenças e semelhanças em suas representações a respeito das questões aplicadas no questionário (ANEXO). As diferenças e semelhanças estão presentes na forma como compreendem a biblioteca, os serviços oferecidos na biblioteca, o perfil do bibliotecário e suas práticas profissionais.

Todos os usuários investigados definem a biblioteca como um local onde são armazenados e disponibilizados materiais bibliográficos sobre diversos assuntos. A biblioteca é percebida como um repositório do conhecimento, visto que neste lugar o usuário poderia encontrar obras sobre qualquer área do conhecimento humano. Esta representação contradiz as concepções que os próprios bibliotecários possuem sobre a biblioteca, apresentado por Morigi e Silva (2005), no qual os profissionais da informação descrevem seu ambiente de trabalho como um centro de informação, um local dinâmico, um espaço interativo entre os sujeitos.

Apesar das vantagens que uso das tecnologias de informação e comunicação oferece para os indivíduos em todos seus aspectos, como: acadêmicos, lazer, profissionais e sociais; os usuários pouco mencionam o uso das tecnologias de informação e comunicação como fonte de informação na biblioteca. Além disso, para os usuários graduandos, a biblioteca é um lugar para estudo e que desempenha apenas a função de suporte às suas atividades acadêmicas.

A estratégia de busca da informação na biblioteca, realizada pelos usuários pesquisados consiste em utilizar o terminal eletrônico contendo o catálogo automatizado

como intermédio para a recuperação do material impresso, pedir ajuda ao atendente da unidade de informação e buscar o material diretamente no acervo. Os professores, alunos de pós-graduação e visitantes fazem referência ao uso de ferramentas tradicionais de recuperação da informação como fichas catalográficas. Estes mesmos usuários tendem mais a procurar o auxílio de um atendente ou bibliotecário durante a busca da informação.

Todos os usuários vêm à biblioteca a fim de atender uma demanda de informação específica e predeterminada, não se tratando de uma busca por lazer e entretenimento. Isto revela o valor utilitário da biblioteca para usuários investigados. Dias (2004) considera este aspecto como uma necessidade de informação em função da ação (valor prático ou instrumental). Esta é uma necessidade derivada de necessidades materiais exigidas para realizar atividades humanas, profissionais e pessoais. Sendo assim, a informação permanece sendo o meio para desencadear uma ação com objetivo.

No caso dos usuários não obterem sucesso na busca da informação, eles recorrem a atendentes ou vão a outra unidade de informação. Apenas quatro usuários de todo universo investigado (20 usuários) mencionaram a figura do bibliotecário como agente na busca da informação. Os graduandos procuram menos o auxílio de pessoas, indo a outras instituições ou pesquisando pela informação desejada na Internet. Esta categoria de usuários é a única que faz referência à utilização da tecnologia de informação e comunicação como fonte de informação.

A maioria dos usuários pesquisados (60%) declara que o uso da Internet não diminuiu sua frequência à biblioteca, destacando as seguintes questões sobre as informações disponibilizadas na rede, em ordem de ocorrência nas respostas: falta de confiabilidade e consistência da informação, ausência dos documentos desejados na íntegra na versão eletrônica, desconforto na leitura, preferência pelo manuseio do material impresso e disponibilidade de acesso à Internet dentro do recinto da biblioteca. Os alunos de graduação enfatizam o desconforto na leitura de textos na tela do computador. Esta categoria de usuários prefere a leitura e o contato de materiais impressos.

A diminuição da frequência à biblioteca pela minoria dos usuários (40%) deve-se à grande quantidade de informações disponíveis na Internet, a praticidade e rapidez na recuperação da informação e a existência de entidades representativas no fomento a construção do conhecimento que disponibilizam resultados de pesquisas através da Internet. A categoria dos visitantes, ao contrário dos professores, pós-graduandos e alunos de graduação, diminuiu sua frequência à biblioteca devido ao uso da Internet. Porém os visitantes admitem preferência pela leitura no suporte impresso.

A metade do universo investigado conhece o responsável pela unidade de informação, apenas um usuário conhece o responsável, mas não sabe seu nome. Outra metade não conhece o bibliotecário responsável, alegando falta de iniciativa própria em conhecer o responsável pela biblioteca, falta de divulgação que poderia estar sinalizada em painéis informativos e pouco contato com o bibliotecário, relacionando-se mais com os atendentes. Percebe-se uma confusão em saber quem é o bibliotecário, sendo este confundido com os atendentes. Os professores e alunos de pós-graduação conhecem mais o responsável da biblioteca, em relação aos graduandos. Nesta última categoria, de onze usuários, apenas três disseram conhecer o bibliotecário; enquanto que na categoria dos professores e pós-graduandos, dos seis usuários pesquisados, apenas um declarou não conhecer o responsável por sua biblioteca.

O bibliotecário é considerado pelos usuários investigados como o responsável pela organização do acervo e orientação ao usuário. O bibliotecário zela pela integridade e conservação da coleção. Estes aspectos reforçam a confusão, por parte do usuário, em saber quem é o bibliotecário, devido ao contato direto com os atendentes e, com isso, perceberem as atividades por eles desenvolvidas. A atividade de orientação ao usuário é bastante recorrente nas narrativas dos usuários. Segundo Cury, Ribeiro e Oliveira (2001) o bibliotecário é o “[...] mediador entre o usuário e o material bibliográfico. Atualmente ele se vê fazendo a interface entre o usuário e a informação oriunda da parafernália tecnológica e disposta nas novas mídias.”.

Os professores, pós-graduandos e visitantes são maiores conhecedores das atividades desenvolvidas pelos bibliotecários, fazendo referência à responsabilidade do profissional sobre a equipe, assim como às atividades específicas do bibliotecário. Os usuários desta categoria são os que mais mencionam o auxílio do bibliotecário no processo de busca da informação. Os graduandos fazem pouca menção às atividades específicas do profissional, descrevendo os bibliotecários apenas como responsáveis pela organização e orientação sobre a localização da informação no acervo. Os graduandos são os usuários que menos conhecem o bibliotecário e que menos recorrem a eles para pedirem auxílio.

As características físicas, psicológicas e comportamentais atribuídas ao bibliotecário pela maioria dos usuários investigados descrevem uma pessoa: do sexo feminino, culta, discreta, paciente, organizada, gosta de livros e leitura, educada, detalhista, calma, disponível e inteligente. Na maioria das narrativas dos usuários pesquisados, as características dos bibliotecários são descritas no sexo feminino. Percebe-se que os usuários vinculam a seriedade e formalidade do ambiente físico de uma biblioteca com o comportamento e

aparência do bibliotecário. Os graduandos indicam também características como simpatia e bom relacionamento com o público, revelando a interação com o profissional.

Os atributos associados aos bibliotecários assinalados na questão 10 do questionário (APÊNDICE) pela maioria dos usuários do universo pesquisado foram: detalhista, inteligente, necessário, culto, atuante, interessado, crítico, eficiente, educado, responsável, organizado e paciente. Poucos ou nenhum marcaram: generalista, desnecessário, inculto, despreparado, desinteressado, não-crítico, ineficiente, irresponsável, inútil, arredo, desorganizado e impaciente. Os professores, pós-graduandos e visitantes possuem visão do bibliotecário como uma pessoa mais dinâmica, atuante e pró-ativa do que a visão apresentada pelos graduandos.

Em pesquisa realizada por Oliveira (1983), junto a bibliotecários com o objetivo de investigar sua auto-imagem, destacam-se características que estes profissionais atribuem a suas atividades.

Negando que seu trabalho seja rotineiro, monótono, não-crítico e inútil, os bibliotecários exprimem sua crença na natureza intelectual e na utilidade da atividade bibliotecária. [...] Essa auto-estima, traduzida no gosto e no respeito que os bibliotecários possuem de si mesmos como profissionais, baseia-se em valores ocupacionais tais como inovação, independência, cultura, profundidade, criatividade, desenvoltura, espírito liberal e liderança. [...] Entretanto, a profissão carece ainda de valores como autoridade, consciência de classe, senso de progressão e competição, considerados indispensáveis à identificação da biblioteconomia como profissão. (OLIVEIRA, Z., 1983, p. 68-70).

Estes valores também não são identificados pelos usuários como características do perfil do profissional bibliotecário. Assim como os atributos de inovação, independência, cultura, profundidade, criatividade, desenvoltura e liderança não são destacados pelos usuários investigados.

Os conhecimentos que os usuários consideram importantes na formação do profissional da informação são: Biblioteconomia, Informática, ferramentas de busca da informação e atendimento ao público. Os usuários graduandos consideram menos importantes os conhecimentos em línguas estrangeiras e cultura geral. Isto revela que para o profissional é importante, além de suas práticas específicas da Biblioteconomia, dominar os recursos tecnológicos para facilitar o acesso à informação pelos usuários.

A maioria dos usuários do universo pesquisado não imagina o bibliotecário atuando profissionalmente fora de uma biblioteca. Nenhum usuário faz referência à atividade do

bibliotecário vinculada à tecnologia fora deste local. Poucos usuários pesquisados, inclusive, mencionam o uso das tecnologias de informação e comunicação dentro do ambiente da biblioteca, como fonte de informação.

Os usuários que imaginam o bibliotecário atuando fora de uma biblioteca, indicam áreas de trabalho como editora, pesquisa, treinamento de usuário em sala de aula e docência em Biblioteconomia. Segundo Neves (2005) o profissional da informação não procura por outras possibilidades de trabalho fora da biblioteca, que requeiram suas habilidades, por se sentir inseguro. Ao profissional falta conscientizar-se de suas aptidões e ocupar os espaços de trabalho disponíveis.

Os usuários do universo pesquisado construíram suas representações sobre as práticas dos bibliotecários e serviços da biblioteca com base nos acontecimentos específicos, a partir das experiências positivas que vivenciaram cotidianamente com estes profissionais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As representações sociais dos usuários pesquisados, acerca das práticas dos bibliotecários e dos serviços da biblioteca, são formadas a partir das interações sociais e comunicacionais com os agentes envolvidos na unidade de informação. Os usuários demonstram que a imagem que têm do bibliotecário é construída a partir de uma interação pessoal, face a face entre eles, visto que não mencionam a utilização de tecnologias para a comunicação com o profissional. Com isso, verifica-se que as representações dos usuários estão calcadas nas práticas tradicionais da profissão do bibliotecário e na visão de biblioteca.

A hipótese levantada neste trabalho de que as representações sociais apresentam-se diferentemente de acordo com cada categoria de usuário pôde ser confirmada no decorrer da análise dos resultados. Os usuários alunos de graduação possuem pouco contato com os bibliotecários. Estes usuários pertencem à categoria que menos conhece o responsável de sua unidade de informação e que menos descreve atributos do profissional. As práticas descritas pelos graduandos como atividades profissionais do bibliotecário, na realidade são práticas que configuram aos demais integrantes das unidades: técnicos, auxiliares e atendentes de biblioteca.

O perfil e as representações dos usuários visitantes são bastante semelhantes aos dos professores e alunos de pós-graduação. Estas duas categorias de usuários possuem mais conhecimento a respeito do trabalho do bibliotecário, descrevem de forma mais completa os atributos do profissional, além de declararem que possuem mais contato com o profissional da informação, identificando-o como o responsável pela biblioteca.

Os alunos de graduação do universo pesquisado são mais autônomos no processo de busca de informação. Enquanto os visitantes, professores e pós-graduandos recorrem a pessoas (atendentes e bibliotecários) na biblioteca ao encontrar dificuldade na busca de informação, o usuário graduando pesquisa a informação não encontrada através da Internet.

Pode-se afirmar que o núcleo central das representações do profissional bibliotecário é muito semelhante entre as categorias de usuários investigadas nessa amostra, com algumas diferenciações em cada grupo. Ressalva-se que a pesquisa faz uso de uma pequena amostra, selecionada pela acessibilidade, que pode apresentar diferenciações em relação à população existente de usuários de bibliotecas universitárias.

Para os usuários, o bibliotecário é uma figura do sexo feminino, organizada, educada, inteligente e afeita aos livros. Percebe-se que esta imagem do bibliotecário está distante do perfil profissional exigido pelo paradigma informacional. O bibliotecário no contexto da sociedade da informação deve apresentar os seguintes requisitos: dinamicidade, flexibilidade, conhecimentos de gestão e conhecimentos técnicos para tratar, disseminar e recuperar as informações em qualquer suporte, entre outros.

Da mesma forma, as representações sociais de biblioteca pelos usuários estão ligadas ao aspecto físico do acervo de materiais bibliográficos. Todos os usuários percebem a biblioteca como um espaço de cultura e conhecimento onde se encontram os registros impressos do conhecimento humano. A formalidade e a seriedade da biblioteca configuram a imagem do perfil do bibliotecário. As características do profissional estão vinculadas ao ambiente no qual trabalha, tradicionalmente na biblioteca. Os usuários não imaginam o bibliotecário atuando profissionalmente fora deste espaço.

Os usuários pouco mencionam a utilização das tecnologias de informação e comunicação como fonte de informação no ambiente da biblioteca e como ferramenta de trabalho do bibliotecário. As TIC's aparecem nas narrativas dos usuários apenas na questão da busca da informação, como meio para recuperar o material impresso. Os usuários não percebem a inserção da biblioteca e do bibliotecário atuantes no contexto da sociedade da informação.

Observa-se que o próprio usuário de informação possui melhor relacionamento com o formato impresso do que com o formato eletrônico. A Internet não diminuiu a frequência do usuário à biblioteca, pois este prefere a leitura de material impresso, devido à confiabilidade das informações ali contidas e ao conforto de ler neste formato. Apesar de declararem que a Internet torna o acesso a informações mais rápido e prático, esta não substitui o uso da biblioteca.

O estudo de usuários é um instrumento fundamental para o profissional da informação, pois permite avaliar como está sendo percebida sua prática profissional, ajudando a refletir sobre a atuação no contexto da sociedade da informação. O papel do bibliotecário na sociedade da informação é fazer com que os usuários consigam acessar as informações desejadas, mesmo que elas não estejam no ambiente da biblioteca. O profissional da informação está inserido no contexto das novas áreas profissionais que as TIC's possibilitam fora da biblioteca, com o objetivo de facilitar o acesso do usuário a informações em formato digital.

Os resultados verificados nesta pesquisa referem-se somente ao universo pesquisado por esta. A análise dos resultados traz subsídios para reflexões a respeito do profissional da informação e do conceito de biblioteca. Por exemplo, a significativa vinculação da imagem do bibliotecário à formalidade do ambiente da biblioteca, mesmo diante do avanço das tecnologias de informação e comunicação, é um fator que leva a questionar sobre a conduta do profissional diante dos novos recursos. Demais questões podem ser desenvolvidas em novos estudos.

REFERÊNCIAS

- ALEXANDRE, Marcos. O Saber popular e sua influência na construção das representações sociais. **Comum**: publicação das Faculdades Integradas Hélio Alonso, Rio de Janeiro, v. 5, n. 15, p. 161-171, ago./dez. 2000.
- BAITELLO JUNIOR, Norval. **A era da iconofagia**: ensaios de comunicação e cultura. São Paulo: Hacker, 2005.
- BARRETO, Ângela Maria. Informação e conhecimento na era digital. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 2, p. 111-122, maio/ago. 2005.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George (Ed.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.
- BLATTMANN, Ursula; RADOS, Gregório J. Varvakis. Bibliotecários na sociedade da informação: mudança de rótulos, funções ou habilidades? **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 5, n. 5, p. 42-54, 2000.
- CAMPELLO, Bernardete ; CALDEIRA, Paulo da Terra (Orgs.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005. (Coleção Ciência da Informação, v. 1).
- CAMPOS, Arnaldo. **Breve história do livro**. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1994. (Revisão; 40)
- CARPENTER, Edmund; McLUHAN, Marshall. **Revolução na comunicação**. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.
- CASTELLS, Manuel; HIMANEN, Pekka. **La sociedad de la información y el Estado del bienestar**: el modelo finlandês. Barcelona: Alianza, 2001.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002. v. 1
- CHARTIER, Roger. **El mundo como representación**: estudios sobre historia cultural. Barcelona: Gedisa, 1996.
- CUNHA, Murilo Bastos da. **Construindo o futuro**: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.
- CURY, Maria Catarina; RIBEIRO, Maria Solange Pereira; OLIVEIRA, Nirlei Maria. Bibliotecário universitário: representações sociais da profissão. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 11, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://www.informacoesociedade.ufpb.br>>. Acesso em: 21 jul. 2007.

DANTAS, Marcos. Capitalismo na era das redes: trabalho, informação e valor no ciclo da comunicação produtiva. In: LASTRES, H.; ALBAGLI, S. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 216-261.

DELARBRE, Raúl Trejo. **Viviendo em el aleph**: la sociedade de la información y sus laberintos. Barcelona: Gedisa, 2006.

DIAS, Maria Matilde Kronka. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUBAR, Claude. **A socialização**: construções das identidades sociais e profissionais. Porto, Pt: Porto, 1997.

DURKHEIM, Émile. **Educação e sociologia**. São Paulo: Melhoramentos, 1978.

GANCHO, Cândida Vilares. **Como analisar narrativas**. 9. ed. São Paulo: Ática, 2007. (Princípios ; 207).

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002.

GOFFMAN, Erving. **A Representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

GUIDDENS, Anthony. **Mundo em descontrole**. 3. ed. Rio de Janeiro, 2003.

GUIZZO, Érico. **Internet: o que é, o que oferece, como conectar-se**. São Paulo: Ática, 1999.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

IANNI, Octavio. **A sociedade global**. 8. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

JODELET, Denise . Representações sociais: um domínio em expansão. In: JODELET, Denise (Org.). **As representações sociais**. Rio de Janeiro: Eduerj, 2001. p. 17-44.

LASTRES, Helena Maria Martins; FERRAZ, João Carlos. Economia da informação, do conhecimento e do aprendizado. In: LASTRES, H.; ALBAGLI, S. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 27-57.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Ed. 34, 1998. (Coleção Trans)

LOJKINE, Jean. **A revolução informacional**. São Paulo: Cortez, 1995.

LOUREIRO, Mônica de Fátima ; JANNUZZI, Paulo de Martino. Profissional da informação: um conceito em construção. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 17, n. 2, p. 123-151, maio/ago. 2005.

McGARRY, Kevin. **O Contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória.** Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

McLUHAN, Marshall. **Os meios de comunicação: como extensões do homem.** 13. ed. São Paulo, 2003.

MARQUETIS, Eliana Marciela. O Profissional da informação sob o ponto de vista do usuário: algumas reflexões. In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **O Profissional da informação em tempos de mudanças.** Campinas: Alínea, 2005. p. 83-98.

MARTINS, Wilson. **A Palavra escrita.** São Paulo: Anhembi, 1957.

MATTELART, Armand. **História da sociedade de informação.** São Paulo: Edições Loyola, 2002.

MILANESI, Luís. **Biblioteca.** Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2002.

MILANESI, Luís. **A casa da invenção: biblioteca e centro cultural.** 4. ed. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. et al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 17. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

MONFASANI, Rosa Emma ; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuarios de la información: formación y desafíos.** Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

MOORE, Nick. A sociedade da Informação. In: A INFORMAÇÃO: tendências para o novo milênio. Brasília: MCT, 1999. p. 94-108.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004.

MORIGI, Valdir José; SILVA, Magali Lippert da. Paradigma tecnológico e representações sociais dos bibliotecários sobre seu perfil e suas práticas no contexto da sociedade da informação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://www.informacoesociedade.ufpb.br>>. Acesso em : 6 maio 2007.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, 2005.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais: investigações em psicologia social.** Petrópolis: Vozes, 2003.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Novo paradigma para os profissionais da informação. **Comunicação & Informação**, Goiânia, v. 1, n. 1, p. 133-141, jan./jun. 1998.

NEVES, Elisabete da Cruz. Profissional da informação: reflexões sobre sua atuação na gestão do conhecimento. In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **O Profissional da informação em tempos de mudanças**. Campinas: Alínea, 2005. p. 55-68.

OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005.

OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de. **O Bibliotecário e sua auto-imagem**. São Paulo: Pioneira, 1983.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.
ORTIZ, Renato. **Mundialização e cultura**. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

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

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

SANTOS, Plácida L. V. Amorim da Costa. As Novas tecnologias na formação do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lúcia (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 103-116.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SEBÁSTIAN, Mercedes Caridad (Org.). **La sociedad de la información: política, tecnología e industria de los contenidos**. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999.

SOARES, Ismar de Oliveira. **Sociedade da informação ou da comunicação?** São Paulo: Cidade Nova, 1996.

TAKAHASKI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: MCT, 2000.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. Atuação e perspectivas profissionais para o profissional da informação. In: _____. **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p. 135-152.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO **Representações sociais dos usuários sobre os bibliotecários**

QUESTIONÁRIO
Representações sociais dos usuários sobre os bibliotecários

Prezado(a) Usuário(a),

Este questionário tem por objetivo identificar os elementos responsáveis pela construção da imagem dos usuários sobre os bibliotecários e os impactos que o avanço da tecnologia faz sobre a prática desse profissional no contexto da Sociedade da Informação.

Solicitamos que responda ao questionário de forma seqüencial, não intercalando as questões, para que as perguntas subseqüentes não interfiram nas respostas das questões anteriores, comprometendo o objetivo do instrumento. As respostas devem manifestar as concepções mais imediatas do seu imaginário em cada questão. Os dados deste questionário serão utilizados de forma agregada, sem identificação dos respondentes.

Sua colaboração é extremamente valiosa para a realização desse trabalho, motivo pelo qual agradecemos antecipadamente pela colaboração. O tempo estimado para responder às questões é de **10 minutos** e não existem respostas certas ou erradas, pois o importante é a sua opinião.

QUESTÕES ESPECÍFICAS

1 Como você definiria uma biblioteca?

2 Quando você vem à biblioteca, como procura as informações desejadas?

3 Quando você utiliza os serviços da biblioteca e não consegue encontrar a informação que deseja como você resolve este problema?

4 A Internet diminui a sua frequência à biblioteca?

5 Você sabe quem é o responsável pela biblioteca que frequenta? Você sabe o nome dele?

6 Na sua concepção, o que um bibliotecário faz em uma biblioteca?

7 Diga quais os elementos que, segundo sua percepção, caracterizam um bibliotecário, levando em consideração atributos físicos (estereótipos), psicológicos e comportamentais do profissional?

8 Você imagina um profissional bibliotecário atuando fora do recinto de uma biblioteca? Conhece alguém e onde trabalha?

9 Relate, se houver, uma experiência que você teve e que levou a sua opinião sobre a imagem dos bibliotecários:

10 Marque, segundo sua percepção, quais os atributos que podem ser associados aos bibliotecários.

- | | | |
|---|----|--|
| <input type="checkbox"/> Detalhista | ou | <input type="checkbox"/> Generalista |
| <input type="checkbox"/> Desenvolto | ou | <input type="checkbox"/> Tímido |
| <input type="checkbox"/> Tolo | ou | <input type="checkbox"/> Inteligente |
| <input type="checkbox"/> Necessário | ou | <input type="checkbox"/> Desnecessário |
| <input type="checkbox"/> Rotineiro | ou | <input type="checkbox"/> Criativo |
| <input type="checkbox"/> Culto | ou | <input type="checkbox"/> Inculto |
| <input type="checkbox"/> Acomodado | ou | <input type="checkbox"/> Atuante |
| <input type="checkbox"/> Preparado | ou | <input type="checkbox"/> Despreparado |
| <input type="checkbox"/> Desinteressado | ou | <input type="checkbox"/> Interessado |
| <input type="checkbox"/> Líder | ou | <input type="checkbox"/> Seguidor |
| <input type="checkbox"/> Conservador | ou | <input type="checkbox"/> Inovador |
| <input type="checkbox"/> Crítico | ou | <input type="checkbox"/> Não-crítico |
| <input type="checkbox"/> Sintético | ou | <input type="checkbox"/> Analítico |
| <input type="checkbox"/> Ineficiente | ou | <input type="checkbox"/> Eficiente |
| <input type="checkbox"/> Extrovertido | ou | <input type="checkbox"/> Introverso |
| <input type="checkbox"/> Independente | ou | <input type="checkbox"/> Dependente |
| <input type="checkbox"/> Rude | ou | <input type="checkbox"/> Educado |
| <input type="checkbox"/> Responsável | ou | <input type="checkbox"/> Irresponsável |
| <input type="checkbox"/> Útil | ou | <input type="checkbox"/> Inútil |
| <input type="checkbox"/> Superficial | ou | <input type="checkbox"/> Profundo |
| <input type="checkbox"/> Sociável | ou | <input type="checkbox"/> Arredio |
| <input type="checkbox"/> Organizado | ou | <input type="checkbox"/> Desorganizado |
| <input type="checkbox"/> Paciente | ou | <input type="checkbox"/> Impaciente |
| <input type="checkbox"/> Outros | | |
- (Quais?): _____

11 Na sua opinião quais conhecimentos que os bibliotecários devem ter em sua formação?

- Conhecimento específico de Biblioteconomia
 Conhecimento de Administração
 Conhecimento de Informática
 Conhecimento da(s) área(s) do conhecimento que a biblioteca atende
 Conhecimento do universo documental
 Conhecimento de ferramentas específicas de busca da informação
 Conhecimento de línguas estrangeiras
 Conhecimento de atendimento ao público
 Conhecimento de cultura geral
 Outros. Especifique: _____
-

QUESTÕES SOBRE O PERFIL DO USUÁRIO

1 Idade: menos de 20 21-30 anos 31- 40 anos acima de 41 anos

2 Sexo: Feminino Masculino

3 Categoria do respondente:

Aluno de graduação:

Em qual curso está matriculado? _____

Em qual período do curso se encontra? início metade término

Aluno de pós-graduação:

Em qual programa está matriculado? _____

Qual a linha de pesquisa a que está vinculado? _____

Em qual período do curso se encontra? início metade término

Professor:

Se estiver vinculado em alguma pesquisa, em qual linha de pesquisa está vinculado? _____

Há quanto tempo trabalha na instituição? _____

Funcionário da instituição (exceto professor):

Setor: _____

Visitante:

Procedência: _____

Outro. Especifique: _____

4 Quantas vezes por semana você frequenta a biblioteca? _____