

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Luzane Ruscher Souto

**O BIBLIOTECÁRIO E SUAS PRÁTICAS, A BIBLIOTECA E SEUS
SERVIÇOS NA REPRESENTAÇÃO DOS USUÁRIOS: um estudo em bibliotecas
universitárias da região metropolitana de Porto Alegre-RS**

Porto Alegre
2007

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Luzane Ruscher Souto

**O BIBLIOTECÁRIO E SUAS PRÁTICAS, A BIBLIOTECA E SEUS
SERVIÇOS NA REPRESENTAÇÃO DOS USUÁRIOS: um estudo em bibliotecas
universitárias da região metropolitana de Porto Alegre-RS**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Valdir Jose Morigi

Porto Alegre
2007

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIOGRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. José Carlos Ferraz Hennemann

Vice-Reitor: Prof. Dr. Pedro Cezar Dutra Fonseca

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Prof. Dr. Valdir Jose Morigi

Vice-Diretor: Prof. Bel. Ricardo Schneiders da Silva

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof.^a Dr.^a Iara Conceição Bitencourt Neves

Chefe-substituto: Prof.^a MSc. Marlise Maria Giovanaz

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof.^a MSc. Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Coordenadora-substituta: Prof.^a MSc. Neiva Helena Ely

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CCIP)

S728 Souto, Luzane Ruscher

O Bibliotecário e suas práticas, a biblioteca e seus serviços na representação dos usuários: um estudo em bibliotecas Universitárias da região metropolitana de Porto Alegre-RS / Luzane Ruscher Souto; orientação de Valdir Jose Morigi. – Porto Alegre: 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2007.
54 f.

1. Representações Sociais 2. Sociedade da Informação 3. Práticas profissionais – Bibliotecário 4. Bibliotecas universitárias 5. Usuário de informação I. Morigi, Valdir Jose II. Título

CDU 023.4/.5

Ficha catalográfica elaborada pela graduanda em biblioteconomia Luzane Ruscher Souto, sob a supervisão do bibliotecário Dr. Valdir Jose Morigi, CRB-10/1511.

Departamento de Ciência da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana

Porto Alegre – RS

CEP 90035-007

Telefone: (51) 3316 5146

Fax: (51) 3316 5435

E-mail: fabico@ufrgs.br

LUZANE RUSCHER SOUTO

**O BIBLIOTECÁRIO E SUAS PRÁTICAS, A BIBLIOTECA E SEUS
SERVIÇOS NA REPRESENTAÇÃO DOS USUÁRIOS: um estudo em bibliotecas
universitárias da região metropolitana de Porto Alegre-RS**

Monografia apresentada como requisito parcial
e final para a obtenção do título de bacharel em
Biblioteconomia, junto ao Departamento de
Ciências da Informação da Universidade
Federal do Rio Grande do Sul.

Porto Alegre, 28 de novembro de 2007.

Comissão Examinadora:

Prof. Dr. Valdir Jose Morigi (Orientadora)

Prof. MSc. Eliane Moro

Bacharel Magali Lippert da Silva

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

1 INTRODUÇÃO.....	6
2 OBJETIVOS.....	8
3 UNIVERSO INVESTIGADO.....	9
4 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
4.1 AS Teorias das Representações Sociais.....	11
4.2 A Sociedade da Informação.....	14
4.3 A Biblioteca e o bibliotecário universitário e os usuários: aspectos históricos e atuais.....	18
5 AS REPRESENTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE OS BIBLIOTECÁRIOS UNIVERSITÁRIOS.....	24
5.1 As Representações dos usuários alunos de graduação.....	25
5.2 As Representações dos usuários professores e alunos de pós-graduação.....	30
5.3 As Representações dos usuários visitantes.....	36
5.4 Diferenças e semelhanças nas representações dos usuários.....	40
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS.....	48
APÊNDICE – QUESTIONÁRIO.....	51

1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação, ou paradigma informacional, é a sociedade em que vivemos atualmente, em que a informação é o centro de valor na economia, na política, na cultura e em diversos âmbitos sociais. Isto porque a informação gera conhecimento que propicia o desenvolvimento tecnológico, e este requer cada vez mais informação, tornando esse processo um ciclo.

O ambiente da Internet, conseqüente do desenvolvimento tecnológico, possibilita um intenso e facilitado registro, disseminação e acesso a um grande número de informações. É fácil publicar algum registro na Internet, assim como é prático acessá-lo em qualquer lugar e em qualquer momento.

A introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) influencia as Unidades de Informação. Essas Tecnologias afetam o trabalho do bibliotecário, que conta com ferramentas tecnológicas para desenvolver suas atividades profissionais; modifica o acervo da Unidade de Informação, que passa a disponibilizar informação em novos suportes; e o uso da Internet, que faz com que o usuário possa acessar informação fora do ambiente da biblioteca, além de possibilitar novas sociabilidades, através da comunicação virtual entre o usuário e o bibliotecário. Estas mudanças ocorrem de forma mais evidente nas bibliotecas universitárias, onde o fluxo de geração do conhecimento é mais intenso.

O profissional bibliotecário dentro deste novo contexto da biblioteca, passa a ser o mediador, facilitador da informação. Indiferente do suporte em que a informação esteja registrada, o importante é que ele saiba organizar, recuperar e disseminar a informação, utilizando a flexibilidade e a velocidade que as TICs possibilitam.

O usuário é o centro da biblioteca, a razão de sua existência. Portanto, é fundamental que se conheça, diante destas intensas modificações, as representações que o usuário possui do profissional bibliotecário. Se estas vêm ao encontro das práticas já estabelecidas deste profissional. Segundo a abordagem de Moscovici (2003), adotada na presente pesquisa, as

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 que o indivíduo já possui anteriormente ao estímulo. Sendo assim, as representações sociais condicionam estas respostas. As representações são uma condição das práticas e as práticas são agentes de transformação das representações. Esta transformação ocorre através de processos dinâmicos de interação e comunicação.

Considerando que a razão da biblioteca é o seu usuário, seja ele real ou virtual, pergunta-se: como os usuários percebem os bibliotecários nesta nova realidade, no contexto da Sociedade da Informação? O objetivo da pesquisa é compreender como são construídas as representações destes usuários sobre as práticas dos bibliotecários universitários e os serviços das bibliotecas em que estes profissionais atuam, no contexto da Sociedade da Informação. O trabalho baseia-se na hipótese de que as representações sociais apresentam-se diferentemente de acordo com cada categoria de usuário, sendo estas: professores e alunos de pós-graduação, alunos de graduação e visitantes.

A metodologia da pesquisa é fundamentada em pesquisa qualitativa. O universo investigado é constituído de usuários reais de bibliotecas universitárias públicas e privadas, de Porto Alegre e região metropolitana-RS. Os instrumentos de coleta de dados utilizados são o questionário aplicado pessoalmente ou através de e-mail aos usuários em pesquisa, e a observação, durante o segundo semestre de 2007.

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

2 OBJETIVOS

O objetivo geral da pesquisa é compreender como são construídas as representações dos usuários sobre as práticas dos bibliotecários universitários e os serviços das bibliotecas em que estes profissionais atuam, no contexto da Sociedade da Informação.

Os objetivos específicos são os seguintes:

- a) identificar quais os elementos responsáveis pela construção das representações dos usuários sobre a prática dos bibliotecários;
- b) caracterizar o perfil dos usuários que freqüentam as bibliotecas universitárias;
- c) identificar quais os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias aos usuários;
- d) verificar como ocorrem as interações entre os bibliotecários e usuários nas bibliotecas universitárias;
- e) identificar como os usuários percebem os serviços prestados pela biblioteca e prática dos bibliotecários nesse contexto.

3 UNIVERSO INVESTIGADO

Este estudo, toma como referencial teórico a Teoria das Representações Sociais, o contexto da Sociedade da Informação e as mudanças tecnológicas, considera os aspectos históricos das bibliotecas, os perfis dos usuários de bibliotecas universitárias e as práticas profissionais dos bibliotecários.

A pesquisa de campo foi realizada junto aos usuários de bibliotecas universitárias a fim de verificar suas representações sociais acerca dos bibliotecários universitários, com abordagem qualitativa.

O universo investigado é constituído de 20 usuários de bibliotecas universitárias, dentre eles professores/pesquisadores, alunos de pós-graduação, alunos de graduação e visitantes. Foram escolhidos usuários de bibliotecas universitárias, situadas em Porto Alegre e região metropolitana-RS. As instituições pesquisadas foram 2 bibliotecas universitárias públicas e 3 bibliotecas universitárias privadas.

A pesquisa de campo foi realizada através de aplicação de questionários e observação. 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).

Para a coleta de dados, os questionários foram aplicados pessoalmente pelo pesquisador, ou através de e-mail, caso isso não fosse possível. Neste momento a acadêmica explicava ao usuário a natureza e o objetivo da pesquisa e do instrumento de pesquisa. A coleta foi realizada durante os meses de setembro e outubro de 2007, em Porto Alegre e região metropolitana-RS.

Foi adotada a seguinte estratégia de pesquisa: foi feito contato com o bibliotecário da biblioteca universitária, para que a acadêmica 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.

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 uma vez que a maioria dos alunos de pós-graduação pesquisados era também professores na instituição.

Os dados referentes ao perfil dos usuários – como sexo, idade, nível de formação, entre outros. – 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, tratadas como as narrativas dos sujeitos pesquisados. As narrativas foram selecionadas conforme a significação de seu conteúdo. No estudo, as narrativas são identificadas por nomes fictícios, para manter a privacidade dos usuários pesquisados.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Para embasamento teórico desta pesquisa, foi realizado um estudo sobre as Teorias das Representações Sociais; a Sociedade de Informação, como contexto das TICs e de novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias; e os serviços da biblioteca e a prática profissional dos bibliotecários.

4.1 As Teorias das Representações Sociais

Representações sociais são visões, percepções que um sujeito ou grupo social possui de um determinado objeto ou de uma realidade. Elas “[...] 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). “As representações sociais possuem um caráter transformador, ao mesmo tempo em que nos vinculam, enquanto sujeitos coletivos, a um grupo, que é assim nominado exatamente por compartilhar um pensar e um agir comuns.” (GRAMSCI, 1986 *apud* MARTINI, 2001, p. 166).

Émile Durkheim foi o precursor das teorias das representações sociais trazendo este tema para a Sociologia em 1898. Durkheim denomina representações coletivas o que depois será chamado 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: “[...] la conciencia colectiva transcende a los individuos como una fuerza coactiva y que puede ser visualizada em los mitos, la religión, las creencias y demás productos culturales colectivos.” (MORA, 2002, p. 6).

Moscovici (2003) baseou-se na teoria de Durkheim para abordar as representações sociais sob o prisma da psicologia social. A psicologia social está interessada nos processos através dos quais o conhecimento é gerado, transformado e projetado no mundo social.

Anteriormente a Sociologia via as representações sociais como artifícios explanatórios, irredutíveis a qualquer análise posterior. Simplesmente existiam no mundo social. Ninguém se interessava por sua estrutura e dinâmica interna. A psicologia social, em contrapartida preocupa-se com a estrutura e dinâmica das representações 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. Segundo Moscovici (1978, p. 51 *apud* MARTINI, 2001, p. 171) as representações sociais podem ser entendidas como:

Teorias coletivas sobre o real, 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.

A representação social é produto de processos de interação e de comunicação. Esta comunicação gera o conhecimento e a informação. Portanto, a representação social é uma forma de conhecimento e informação que tem por finalidade a elaboração de 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).

Segundo Moscovici (2003, p. 30): “[...] nós percebemos o mundo tal como é e todas nossas percepções são respostas a estímulos do ambiente físico ou quase-físico, em que vivemos.” Estas respostas (práticas) são dadas com base nas representações que o indivíduo já possui anteriormente a este estímulo. O indivíduo se apropria destas representações de que é portador, a ponto de ficar persuadido de fazer, incessantemente, com que delas derivem seus atos. As representações sociais não determinam estas respostas, mas as condicionam. Elas são uma condição das práticas e as práticas são um agente de transformação das representações. E esta transformação se dá através de processos interativos e comunicativos (ROUQUETTE, 1998).

As representações intervêm na atividade cognitiva do indivíduo, possuindo duas funções (MOSCOVICI, 2003): elas *convencionalizam* os objetos, pessoas ou acontecimentos, definem suas fronteiras, distinguem mensagens significantes de mensagens não-significantes, ligam cada parte a um todo e colocam cada pessoa em uma categoria distinta; e, ainda, são *prescritivas* por imporem-se com uma força que é a combinação de uma estrutura que está presente antes mesmo que se comece a pensar e de uma tradição que decreta o que deve ser pensado.

Estas 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, 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).

Outros autores contribuíram para a teoria das representações sociais. Erving Goffman (1985) usa 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 esteriótipos sobre um papel ou prática profissional desempenhada pelos atores sociais. Assim a fachada torna-se uma representação coletiva. (MORIGI; SILVA, 2005).

Chartier contribui neste aspecto considerando o campo das representações sociais como um campo de batalha, em que as representações são constituídas por falas, narrativas que trazem as aspirações e interesses do sujeito (MORIGI; SILVA, 2005). Para fins metodológicos, o presente trabalho seguirá a teoria das representações sociais de Moscovici, visto que esta abarca os objetivos deste estudo.

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.

4.2 A Sociedade da Informação

Atualmente vive-se em uma sociedade em constante transformação. Em cerca de meio século, pôde-se vivenciar drásticas mudanças na economia, política, cultura, entre outros. que antes ocorriam em um período mais prolongado, com mais tempo para reflexão sobre a nova realidade. Passamos de uma sociedade industrial para a chamada Sociedade da Informação, ou paradigma da informação. Esta é caracterizada pela evolução tecnológica e pela valorização do conhecimento.

Durante a Segunda Guerra Mundial se deram as principais descobertas tecnológicas em eletrônica: o primeiro computador programável e o transistor. Em 1971 houve um gigantesco avanço na difusão da microeletrônica, quando um engenheiro da Intel 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 (lava-louças, microondas, carros, entre outros) (CASTELLS, 2005).

Desde meados de 80 os microcomputadores atuam em rede, com mobilidade cada vez maior. Essa versatilidade extraordinária e a possibilidade de aumentar a memória e os recursos de processamento ao compartilhar a capacidade computacional de uma rede eletrônica, mudaram decisivamente a era dos computadores na década de 90, ao transformar o processamento e armazenamento de dados centralizados em um sistema compartilhado e interativo de computadores em rede (CASTELLS, 2005).

Estas inovações acrescidas ao avanço das telecomunicações (transmissão por fibra ótica e laser) são a base da Internet. A criação e desenvolvimento da Internet nas últimas três décadas do século XX foram resultado da fusão de estratégia militar, grande cooperação científica, iniciativa tecnológica e inovação contracultural. Segundo Mattelart (c2002, p. 62): “Em 1958 [...] o Pentágono cria uma agência de coordenação de contratos de pesquisas federais: DARPA (Defense Advanced Research Projects Agency). Dez anos depois, a fim de facilitar os intercâmbios entre as diferentes equipes contratantes, essa agência inaugura a Arpanet, ancestral da Internet.” A Internet facilitou o processamento e disseminação da informação em escala global. Disponibiliza uma gigantesca quantidade de informação podendo ser acessada por vários usuários em tempo real.

De acordo com Kumar (1997, p. 29): “[...] com o aumento da automação, a extração da mais-valia (lucro) depende agora da ‘economia da inovação perpétua’, cujo recurso fundamental é o conhecimento.” Na Sociedade da Informação a economia e a política voltam-se para a informação como fonte de desenvolvimento tecnológico. Portanto:

O processamento da informação é focalizado na melhoria da tecnologia do processamento da informação como fonte de produtividade, em um círculo virtuoso de interação entre as fontes de conhecimentos tecnológicos e a aplicação da tecnologia para melhorar a geração de conhecimentos e o processamento da informação. (CASTELLS, 2005, p. 54).

Segundo Castells (2005) o paradigma tecnológico pode ser representado através de cinco características:

- a) a primeira característica do novo paradigma é que a informação é sua matéria-prima. São tecnologias para agir sobre a informação;
- b) o segundo aspecto refere-se à penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias. Considerando a informação como parte integral de toda atividade humana, todos os processos de nossa existência individual e coletiva são diretamente moldados pelo novo meio tecnológico;
- c) a terceira característica situa-se a acerca da lógica de redes, empregada em qualquer sistema ou conjunto de relações, usando as novas tecnologias da informação;
- d) em quarto lugar, o paradigma da tecnologia da informação é baseado na flexibilidade. O que distingue o novo paradigma é sua capacidade de reconfiguração, um aspecto decisivo em uma sociedade caracterizada por constante mudança e fluidez organizacional;
- e) uma quinta característica é a crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema amplamente integrado, no qual trajetórias tecnológicas antigas ficam literalmente impossíveis de se distinguir em separado.

Todas as características mencionadas levam ao atual cenário da Sociedade da Informação. O meio tecnológico interfere em todo aspecto da vida humana, inclusive o trabalho. As organizações centralizam-se na lógica das redes, na flexibilidade em suas ações e na constante atualização profissional. “A flexibilidade também dá fundamento às expectativas de contínua adaptação de trabalhadores e consumidores, produtores e usuários, o que coloca o contínuo aperfeiçoamento intelectual e técnico como requisito da sociedade da informação.” (WERTHEIN, 2000, p. 73).

A introdução das TICs no campo do trabalho tem feito com que antigas ocupações cedam lugar a novas relacionadas com a geração e desenvolvimento de informação. Surgem profissões administrativas e especializadas, pelo fim do emprego rural e industrial.

Na sociedade contemporânea tendem a prevalecer e a ampliarem-se os sectores de actividade onde o trabalho não é rotineiro mas complexo exigindo níveis de educação elevados, autonomia e capacidade de resolução de problemas, actividades cuja expansão está ligada ao desenvolvimento das diversas áreas científicas. (KOVÁCS, 2002, p. 16-17).

A mesma autora cita Reich (1993) que chama o segmento de trabalho com informação de serviços simbólico-analíticos. As aptidões básicas do analista simbólico são a capacidade de abstração, pensamento sistêmico, experimentação e colaboração. Este segmento representa mais da metade do emprego nas economias mais avançadas. Vale dizer que apesar de a maior parte dos empregos na sociedade informacional advir dos serviços, em contraposição à indústria, este fato ocorre principalmente nos países desenvolvidos, visto que no terceiro mundo, a indústria ainda é grande fonte de emprego.

O bibliotecário encontra-se, portanto, no segmento que mais prospera atualmente, o da informação. E a biblioteca como centro para disseminar informação.

A introdução da informática, as facilidades de telecomunicações e a aceleração do uso de meios eletrônicos no acesso e tratamento da informação mudaram o conceito de biblioteca, criaram necessidades de novas formas de mediação para obtenção e transferência de informação e documentos, e passaram a exigir um profissional com perfil um tanto diferente daquele com o qual sai das escolas. (MERCADANTE, 1995, p. 34).

Atualmente a biblioteca não se limita apenas a oferecer livros, mas também materiais em outras mídias (CD, DVDs, microfilme, etc.), além de acesso à Internet e bases de dados especializadas. O profissional bibliotecário defronta-se com outras formas de se relacionar com os usuários, visto que estes não necessitam estar na biblioteca para recuperar informações. Para Barreto (2005), os novos processos comunicacionais além de acelerarem o

acesso às informações, permitem novas formas de trocas de experiências e relacionamentos no mundo dos negócios, da política, do lazer e da própria relação entre pessoas.

As dimensões de tempo e espaço são simultâneas. As informações disponíveis na Internet, por exemplo, podem ser acessadas por um usuário da América e outro da Europa ao mesmo tempo, sendo que estes usuários podem vir a discutir e gerar conhecimento à distância. “As alterações nos tempos sociais apontam para outros tipos de relações entre sujeitos, outro tipo de cultura, a cibercultura, caracterizada pela rapidez e pela lógica utilitária.” (BARRETO, 2005, p. 118).

Vale ressaltar a real importância da informação e do conhecimento:

A democratização da informática é [...] um meio para um fim maior, dado que os recursos computacionais e telemáticos são apenas ferramentas que podem potencializar a disseminação da informação, ao eliminar velhas barreiras espaciais e temporais que limitavam o fluxo informacional entre sociedades até a segunda metade do século XX. (FERREIRA, 2003, p. 39).

A biblioteca e o bibliotecário têm por função disseminar a informação de forma democrática, a fim de que a sociedade possa contribuir para a geração do conhecimento e para exercer suas atividades de forma cidadã.

Os novos meios de comunicação e transferência de informação disponíveis na sociedade da informação, interferem nas relações pessoais e no mundo do trabalho. As novas práticas profissionais geram novas representações sobre as mesmas. Para realizar uma análise sobre as representações sociais que os usuários possuem acerca dos serviços da biblioteca e das práticas do bibliotecário, é necessário considerar a história das bibliotecas.

4.3 A Biblioteca e o bibliotecário universitário e os usuários: aspectos históricos e atuais

A Biblioteca tem sua origem com os registros dos conhecimentos humanos e com o interesse de armazená-los. As bibliotecas da Antiguidade se assemelham às bibliotecas da

Idade Média. A diferença se dá pelos suportes da informação: das tabletas de argila, passando pelo papiro e pergaminho, até o suporte mais semelhante ao livro, o códice.

No período medieval, a religião ditava leis e dogmas que eram respeitados e obedecidos pela sociedade. O clero detinha o poder político. Com isso, as bibliotecas, que representavam o poder do conhecimento, ficavam dentro dos mosteiros e conventos. A biblioteca era um depósito de livros que não estavam disponíveis ao público leigo e o bibliotecário era o guardião do conhecimento. “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, 1957, p. 74).

O Renascimento traz a ‘luz’ à Idade das Trevas. A religião e o obscurantismo deram lugar à ciência e à razão. A laicização, a democratização, a especialização e a socialização possibilitaram a formação das universidades. A biblioteca, que passa a atuar com esta nova instituição, torna-se leiga e civil (MARTINS, 1957). O surgimento do papel e da imprensa, por Guttenberg, aumentou o número e a natureza dos livros.

Nas universidades:

A necessidade de livros para milhares de 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).

Diante desta nova perspectiva do conhecimento juntamente com a imprensa e a proliferação dos livros, buscaram-se novas formas de organizar os acervos. Com isso, aparece a figura do bibliotecário como um profissional especializado para atuar em bibliotecas.

A especialização fraciona o conhecimento em partes cada vez menores, permitindo aos acervos e aos serviços atenderem à demanda especializada. Segundo Milanesi (1983, p. 69): “A biblioteca universitária deveria ser a concretização mais imediata de uma das características da instituição à qual serve: a atualização permanente do conhecimento. Cabe à universidade atuar no sentido de estar nas fronteiras do conhecimento para poder ampliá-lo.”.

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. Na América Latina, este período é ainda mais tardio: apenas em 1912 é que se iniciam no México os cursos de Biblioteconomia, que constituem o reconhecimento definitivo das novas sociabilidades (MARTINS, 1957).

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, entre outros.

O bibliotecário erudito, guardião e preocupado com problemas culturais, formado segundo os padrões da Biblioteca Nacional cedeu lugar [...] ao profissional técnico, voltado para o desempenho de atividades técnicas para o trabalho interno de organização da biblioteca, mas despreparado para o trato de problemas de cultura e de auxílio aos leitores. (OLIVEIRA, Z., 1983, p. 6).

No contexto da Sociedade da Informação, o bibliotecário, assim como a biblioteca e o usuário, sofrem transformações devido ao uso das 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. As atividades tradicionais mudam seu aspecto. Surge a catalogação cooperativa, empréstimo entre bibliotecas, aumento de acesso à informação pelo usuário, novos suportes da informação e comunicação virtual. As três funções básicas de uma unidade de informação sofrem impactos (OLIVEIRA, M., 2005):

- a) formação e desenvolvimento de coleções: reduções do tamanho do acervo e aumento das verbas disponíveis para o acesso à informação demandada. O formato das coleções

deve mudar no sentido de diversificação e o bibliotecário será o especialista em hiperligações para mapear os recursos informacionais externos;

- b) dinamização da informação: os serviços de referência deverão capacitar os usuários para utilizar serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas. Esta questão exige do bibliotecário um posicionamento pró-ativo, ou seja, faz-se necessária uma postura de antecipação às necessidades de informação do usuário;
- c) gerenciamento: atuar profissionalmente no contexto da Sociedade da Informação exige uma postura de criatividade, de renovação constante e de disposição para enfrentar desafios diários.

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, 2000, p. 48).

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, 2000, p. 45). Segundo Santos (2002, p. 107) “[...] apenas o bom uso da tecnologia não é o suficiente. É preciso o seu domínio para definir sua utilização estratégica como instrumento de uma integração efetiva [...]”.

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).

A utilização das novas tecnologias abre novos campos de trabalho para os profissionais da informação. Valentim (2000) divide o mercado de trabalho do bibliotecário em três grupos: mercado informacional tradicional (bibliotecas, arquivos, museus), mercados informacionais existentes e não-ocupados (editoras, livrarias, empresas privadas, provedores

de Internet, bancos e bases de dados) e mercado informacional-tendências, que exige necessariamente uma atuação do profissional alicerçada no paradigma da informação.

Neves (2005) indica ainda 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). O bibliotecário pode assumir a posição de gestor do conhecimento em organizações pelo fato de ocupar cargos de chefia, conhecer recursos informacionais e trabalhar com informação.

Administrar o capital intelectual das organizações vem se tornando uma das tarefas mais importantes para os que querem ganhar mercado. O que se percebe é que realmente a Gestão do Conhecimento agrega valor financeiro à empresa. O conhecimento torna-se, então, tanto a matéria-prima como o produto (NEVES, 2005).

A introdução das TICs modificou a forma de interação entre os agentes da biblioteca. Como exemplo: o correio eletrônico é uma nova forma de comunicação interativa e dinâmica que proporciona novos meios de relacionamento, diferentes dos tradicionais. Porém não é um substituto apenas dos meios existentes, e sim uma alternativa facilitadora para comunicação entre as pessoas. (SILVA, 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. “La literatura corriente ha definido dos grupos de usuarios de la información: los potenciales, que son los que necesitan información pero no están conscientes de ello, y los reales, que también la necesitan, no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan frecuentemente.” (MONFASANI, 2006, p. 47-48). Segundo Cury (2001, p. 8) “[...] o usuário remoto possui uma independência de recursos tecnológicos e conhecimentos suficientes que lhe permitem ter acesso à informação desejada.” (2001, p. 8).

Diante deste contexto, o bibliotecário faz a interface entre o usuário e as TICs, com o objetivo de facilitar o acesso do usuário a informações confiáveis adequadas à sua busca (CURY, 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.

A transformação das representações sociais acontece através de processos dinâmicos de interação e de comunicação. A introdução das TICs na interação entre o bibliotecário e o usuário e nas atividades do bibliotecário interfere neste processo. As representações que os usuários possuem sobre os bibliotecários são condicionadas pelas práticas destes profissionais. 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 DOS USUÁRIOS SOBRE A BIBLIOTECA, OS BIBLIOTECÁRIOS E SUAS PRÁTICAS

A introdução das TICs 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. As TICs em bibliotecas universitárias aceleram e facilitam o registro e acesso às informações.

As bibliotecas universitárias investigadas neste trabalho possuem TICs, catálogo eletrônico, acesso à Internet e bases de dados, além de oferecer o acervo de material bibliográfico. “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.” (MORIGI; PAVAN, 2004, p. 122). 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 TICs 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 deste 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).

Os usuários pesquisados no presente trabalho constituem-se de alunos de graduação, alunos de pós-graduação, professores e visitantes. Os usuários foram divididos em três categorias: alunos de graduação; alunos de pós-graduação e professores; e visitantes. Os usuários foram reunidos desta forma pois a maior parte dos alunos de pós-graduação investigados era também professores. 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.

5.1 As Representações dos usuários alunos de graduação

Os alunos de graduação são constituídos de pessoas que estão recebendo aulas em algum curso de nível superior. 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 têm desejos de maior interação. A geração mais jovem de estudantes está habituada ao uso das TICs 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) 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 dos Cursos 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 no término do curso.

Portanto, os usuários graduandos pesquisados são jovens, em grande parte do sexo masculino, com significativa freqüência à 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.

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 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 os graduandos não tenham obtido sucesso na busca da informação, eles recorrem 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 diz 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.

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 diminuiram 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.

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 alunos de graduação como: mulheres, pessoas “engomadinhas”, 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.

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 tranqüilas. 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 usuários 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.

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 usuários 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 “retrógrada”.

5.2 As Representações dos usuários professores e alunos de pós-graduação

Os professores e alunos de pós-graduação pesquisam e estudam uma área mais específica do conhecimento, em relação aos alunos de graduação. Eles especializam-se em sua formação. 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, p. 38): “Este sector precisa, en general, información muy exhaustiva y poco elaborada, incluso aquella información que puede parecer irrelevante no debe ser desechada. A estos usuarios les interesa todo lo que se publica en el campo donde estén realizando sus investigaciones.”. Os professores e 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) 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 usuários professores que apenas lecionam, professores que também estão vinculados a um programa de pós-graduação e 1 aluno de pós-graduação. Dois professores também são pós-graduandos. Eles são da área da Educação e da Administração.

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.

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.

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 investigados 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 TICs. 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.

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 frequentam, sabendo identificá-los.

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.

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)¹.

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

¹ Documento eletrônico.

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 vêm 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.

5.3 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) 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.

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.

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

Procuo pesquisar por assuntos que podem estar relacionados ou por uma área mais abrangente que me permita a pesquisa mais específica posteriormente. (Marcos, 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 frequente 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.

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.

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.

5.4 Diferenças e semelhanças nas representações dos usuários

As categorias de usuários pesquisados apresentaram diferenças e semelhanças em suas representações a respeito dos serviços da biblioteca e das práticas do bibliotecário. Todos os usuários investigados definem a biblioteca como um local onde estão armazenados e disponíveis 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 não vem ao encontro das representações que os próprios bibliotecários possuem sobre a biblioteca. Segundo Morigi e Silva (2005), os profissionais da informação descrevem seu ambiente de trabalho como um centro de informação, um local dinâmico, um espaço interativo entre os sujeitos.

Os usuários pouco mencionam o uso das TICs como fonte de informação na biblioteca. Além disso, para os usuários graduandos, a biblioteca é um lugar para estudo e que desempenha o papel 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 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 das TICs 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 à 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. Observa-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 (2001)² 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

² Documento eletrônico.

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 Zita 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 TICs 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 os 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 a profissão de auxiliar ou atendente 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.

As representações do profissional bibliotecário são muito semelhantes entre todas as categorias de usuários investigadas. 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 ter os seguintes atributos: dinâmico, flexível e preparado para tratar, disseminar e recuperar a informação em qualquer suporte, e não apenas no suporte impresso.

Da mesma forma, as representações de biblioteca pelos usuários está ligada 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 seriedade da biblioteca, configuram a imagem do perfil do bibliotecário. As características do profissional estão vinculadas ao ambiente em que este trabalha, a biblioteca. Os usuários não imaginam o bibliotecário atuando profissionalmente fora deste espaço.

Os usuários pouco mencionam a utilização das TICs como fonte de informação no ambiente da biblioteca e como ferramenta de trabalho do bibliotecário. As TICs 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 atuando de forma ativa no contexto da sociedade da informação.

Observa-se que o próprio usuário de informação possui melhor relacionamento com o formato impresso em relação ao 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 as representações dos usuários a cerca de seu perfil e das práticas na biblioteca ajuda 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 TICs 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. Demais questões podem ser desenvolvidos 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.

BARRETO, Angela Maria. Informação e conhecimento na era digital. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 2, p. 111-122, maio/ago. 2005.

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.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**: v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

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.informacaoesociedade.ufpb.br>>. Acesso em: 21 jul. 2007.

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

FERREIRA, Rubens da Silva. A Sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, jan./abr. 2003.

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: Vozes, 1985.

KOVÁCS, Ilona. **As Metamorfoses do emprego**: ilusões e problemas da sociedade da informação. Oeiras: Celta, 2002.

KUMAR, Krishan. **Da Sociedade pós-industrial à pós-moderna**: novas teorias sobre o mundo contemporâneo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

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.

MARTINI, Jussara Gue. As Representações sociais: teorias e práticas. **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 37, n. 158, p. 153-185, 2001.

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

MATTELART, Armand. **História da sociedade de informação**. São Paulo: Edições Loyola, c2002.

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

MERCADANTE, Leila M. Z. Novas formas de mediação da informação. **Transinformação**, v. 17, n. 1/2/3, p. 33-40, jan./dez. 1995.

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

MILANESI, Luís. **O Que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

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

MORA, Martín. La Teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. **Athenea Digital**, n. 2, otoño, 2002. Disponível em: <<http://antalya.uab.es/athenea/num2/mora.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2007.

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.informacaoesociedade.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. **A Representação social da psicanálise**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

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

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.

REICH, Robert. **O Trabalho das nações**. Lisboa: Quetzal, 1993.

ROUQUETTE, Michel-Louis. Representações e práticas sociais: alguns elementos teóricos. In: MOREIRA, Antonia Silva Paredes; OLIVEIRA, Denize Cristina de (Org.). **Estudos interdisciplinares de representação social**. Goiânia: AB, 1998. p. 39-46.

SANTOS, Plácida L. V. Amorim da Costa. As Novas tecnologias na formação do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia (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 Ruiperéz, 1994.

SILVA, José Fernando Modesto da. O Impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário. In: VALENTIM, Martha Lígia Pomim (Org.). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 83-96.

VALENTIM, Marta Lígia 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.

WERTHEIN, Jorge. A Sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

**APÊNDICE –
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 freqüência à biblioteca?

5 Você sabe quem é o responsável pela biblioteca que freqüenta? 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 teve e que te levou a essa 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 Formação acadêmica:

() 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?
