



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

ANA RENATA DE SOUZA LIMA

**CONTRIBUIÇÕES DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
(TICs) NA GESTÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA:
ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA DA UNICHRISTUS**

FORTALEZA

2019

ANA RENATA DE SOUZA LIMA

**CONTRIBUIÇÕES DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
(TICs) NA GESTÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA:
ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA DA UNICHRISTUS**

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Ma. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

L896c Lima, Ana Renata de Souza.
Contribuições das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na gestão da biblioteca universitária : estudo de caso da Biblioteca da Unichristus / Ana Renata de Souza Lima. – 2019.
74 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2019.

Orientação: Profa. Ma. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra.

1. Gestão de Biblioteca. 2. Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). 3. Biblioteca Universitária. 4. Unichristus. I. Título.

CDD 020

ANA RENATA DE SOUZA LIMA

**CONTRIBUIÇÕES DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
(TICs) NA GESTÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA:
ESTUDO DE CASO DA BIBLIOTECA DA UNICHRISTUS**

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Ma. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ma. Maria Aurea Albuquerque Montenegro. (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Ma. Odete Mayra Mesquita Sales (Membro da banca)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Ma. Camila Regina de Oliveira Rabelo (membro)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Hamilton Rodrigues Tabosa (suplente)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Dedico este trabalho a Deus, à minha família e a todos que torceram por mim e contribuíram direta ou indiretamente para este trabalho e por todo o incentivo e auxílio ao longo desta jornada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por sempre estar comigo, me dando forças quando eu já não tinha para seguir em frente diante de tantos momentos difíceis vividos ao longo do caminho.

À minha família pelo apoio, compreensão e incentivo na minha profissional. É por vocês todo o esforço desta caminhada!

Aos meus amigos que sempre acreditaram e torceram por mim mesmo quando eu não acreditava. A todos que de alguma forma me ajudaram nesta caminhada.

À querida professora Áurea Montenegro pela disponibilidade, dedicação e carinho a mim concedidos, em todos os momentos em que precisei durante a minha caminhada acadêmica na UFC e especialmente na orientação para a construção deste trabalho. Obrigada por ser uma referência para a minha profissão! A você o meu agradecimento especial [...].

À profa. Mayra Mesquita e prof. Hamilton Tabosa, por quem tenho tanta admiração e carinho, e à Camila Rabelo por terem aceitado o convite para participarem da minha banca.

À Universidade Federal do Ceará, instituição na qual me orgulho de fazer parte como discente. Ao Departamento de Ciências da Informação e a todos os profissionais que dele fazem parte, pelo trabalho sério e competente que desenvolvem, especialmente pelo curso de Biblioteconomia.

Aos queridos professores que em muito contribuíram para o meu aprendizado. Obrigada por tornarem a sala de aula um aprendizado também para a vida, grata pela partilha e troca de experiências. Muito aprendemos com cada um de vocês!

Aos meus colegas de sala com quem dividi alegrias, tristezas, noites mal dormidas por conta das correrias com os trabalhos acadêmicos e muitas experiências nesse longo tempo de caminhada juntos, o que construiu e fortaleceu os nossos laços.

Uma turma que reuniu pessoas tão diferentes e com realidades tão diversas construindo uma relação linda de amizade, respeito, amor e cumplicidade. Orgulho-me por cada um de vocês por esta conquista! Conheço os esforços de cada um e aprendi muito com vocês! Tenho certeza de que serão excelentes profissionais! Tudo valeu a pena! Que essa amizade linda que nasceu ultrapasse os portões da universidade e se fortaleça a cada dia!

Agradeço à Unichristus, meu local de trabalho, por todas as contribuições e por abrir as portas para a realização deste e de muitos trabalhos desenvolvidos durante minha graduação.

Às minhas gestoras bibliotecárias e colegas de profissão que sempre me incentivaram, torceram por mim e contribuíram para o desenvolvimento deste trabalho. Amo vocês! Meu agradecimento especial à Tusnelda Barbosa Coutinho, minha maior referência como bibliotecária, que me fez despertar o amor pela Biblioteconomia. Jamais vou conseguir retribuir tudo o que você faz por mim! Grata por tudo!

“A tecnologia move o mundo.”
(Steve Jobs)

RESUMO

Este trabalho tem como finalidade analisar as contribuições das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na gestão de uma biblioteca universitária. Apresenta-se o marco conceitual das TICs e sua participação na gestão das bibliotecas universitárias a fim de identificar as competências técnicas necessárias ao bibliotecário. A pesquisa foi embasada numa abordagem qualitativa para a realização de um estudo de caso. Para a coleta dos dados, utilizou-se uma entrevista semiestruturada e observação. A entrevista foi aplicada a quatro bibliotecárias que atuam na gestão da Unichristus. Os resultados obtidos apontam para uma valorização das TICs no processo de gestão, principalmente na oferta de produtos e serviços. Aponta também que é necessário aos gestores desenvolver competências tecnológicas que favoreçam à gestão nas unidades de informação.

Palavras-chave: Gestão de Biblioteca. Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Biblioteca Universitária. Unichristus.

RESUMEN

Este trabajo tiene como finalidad hacer un análisis de las contribuciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la gestión de una biblioteca universitaria. En ello se presenta el marco conceptual de las TICs y su participación en la gestión de las bibliotecas universitarias a fin de identificar las competencias técnicas que se hacen necesarias al bibliotecario. La investigación se basó en un abordaje cualitativo para la realización de un estudio de caso. Para la recoleta de los datos, se utilizó una entrevista semiestructurada y la observación. La entrevista se aplicó con cuatro bibliotecarias que actúan en la gestión de la Unichristus. Los resultados obtenidos apuntan para una valoración de las TICs en el proceso de gestión, principalmente en la oferta de productos y servicios. Señala también que es necesario que los gestores desarrollen competencias tecnológicas que favorezcan a la gestión en las unidades de la información.

Palabras clave: Gestión de la biblioteca. Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs). Unichristus. Biblioteca Universitaria

LISTA DE QUADROS

| | | |
|------------|--|----|
| Quadro 1 – | Características da Biblioteca Digital na concepção de alguns segundo Cunha (1999)..... | 20 |
| Quadro 2 – | Contribuições das TICs quanto a produtos e serviços nas bibliotecas universitárias..... | 23 |
| Quadro 3 – | Biblioteca Unichristus..... | 34 |
| Quadro 4 – | Resumo Quantitativo dos Acervos Bibliográficos, Multimeios e Eletrônicos da Biblioteca da Unichristus..... | 36 |
| Quadro 5 – | Infraestrutura, Produtos e Serviços da Biblioteca da Unichristus..... | 37 |

SUMÁRIO

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 13 |
| 2 | GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A PARTICIPAÇÃO DAS TICs..... | 16 |
| 2.1 | OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS..... | 19 |
| 2.2 | GESTÃO DE ACERVOS E PROCEDIMENTOS..... | 23 |
| 3 | MARCO TEÓRICO-CONCEITUAL DAS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO..... | 27 |
| 3.1 | O SURGIMENTO DAS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO..... | 28 |
| 3.2 | OS IMPACTOS DAS TICs NA SOCIEDADE..... | 29 |
| 3.3 | AS TICs NAS ORGANIZAÇÕES..... | 31 |
| 3.4 | INSERÇÃO DAS TICs NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS..... | 32 |
| 4 | COMPETÊNCIAS TÉCNICAS PARA A UTILIZAÇÃO DAS TICs.. | 34 |
| 5 | METODOLOGIA..... | 39 |
| 5.1 | APRESENTAÇÃO DO CASO: BIBLIOTECA UNICHRISTUS..... | 40 |
| 5.2 | COLETA DE DADOS..... | 43 |
| 5.2.1 | Instrumentos e métodos utilizados para a coleta de dados..... | 43 |
| 5.2.2 | Realização da entrevista semiestruturada..... | 44 |
| 6 | ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS..... | 46 |
| 6.1 | PERFIL DOS ENTREVISTADOS..... | 46 |
| 6.2 | ANÁLISE DA ENTREVISTA REALIZADA COM A GESTORA E COORDENADORA GERAL DA BIBLIOTECA DA UNICHRISTUS..... | 47 |
| 6.3 | ANÁLISE DA ENTREVISTA REALIZADA COM AS BIBLIOTECÁRIAS GESTORAS DA BIBLIOTECA DA UNICHRISTUS (DOM LUIS, BENFICA E DIONÍSIO TORRES)..... | 50 |
| 6.3.1 | Visão do gestor bibliotecário quanto à utilização das TICs na biblioteca universitária..... | 56 |
| 6.3.2 | Identificação das TICs utilizadas na biblioteca universitária.... | 57 |
| 6.3.3 | Contribuições das TICs na biblioteca universitária..... | 57 |

| | | |
|-------|---|----|
| 6.3.4 | Visão do gestor bibliotecário sobre o mercado de trabalho quanto à utilização das TICs..... | 58 |
| 6.3.5 | Formação e competências profissionais quanto ao uso das TICs..... | 59 |
| 7 | CONCLUSÃO..... | 61 |
| | REFERÊNCIAS..... | 63 |
| | APÊNDICE A – Carta de Apresentação Enviada à Gestão da Biblioteca..... | 67 |
| | APÊNDICE B – Roteiro da Entrevista com a Gestora e Coordenadora Geral da Biblioteca da Unichristus..... | 68 |
| | APÊNDICE C – Roteiro da Entrevista com as Gestoras da Biblioteca da Unichristus Sede Dom Luis, Parque Ecológico, Benfica e Dionísio Torres..... | 69 |
| | ANEXO A - Biblioteca da Unichristus..... | 70 |

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias acompanharam a evolução humana ao longo da história e estão a cada dia mais presentes na sociedade contemporânea. Além de auxiliarem o homem no desenvolvimento de suas atividades, por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) passaram a ser mediadoras das relações pessoais e profissionais, provocando mudanças de paradigmas na sociedade e nas organizações, uma vez que a partir delas foram criadas novas formas de se comunicar e disseminar a informação.

A inserção e o desenvolvimento das TICs causaram grandes impactos na sociedade, passando a ser chamada Sociedade da Informação, termo caracterizado pelos impactos do avanço tecnológico. Ao adentrarem nas organizações passaram a ser fundamentais para a realização de todos os seus processos, causando transformações desde a forma de desenvolver o trabalho, quanto ao que diz respeito à comunicação e disseminação da informação.

As bibliotecas, como organizações e como colaboradoras da formação social e humana, necessitam como tal acompanhar as transformações oriundas dos anseios da sociedade. Essas transformações manifestam-se especificamente no surgimento das TICs como importante suporte para a produção de bens e serviços ofertados ao público. Cabe, portanto aos bibliotecários, como profissionais da informação e no papel de gestores da organização que é a biblioteca, anteciparem-se e atualizarem-se às novas necessidades do mercado, para não correrem o risco de não atenderem a essas demandas, nem de perderem oportunidades profissionais nas organizações. Afinal, nos dias de hoje o mercado procura por profissionais que compreendam a linguagem atual das tecnologias.

Observando o cenário histórico das bibliotecas, especificamente das bibliotecas universitárias, percebe-se que elas sempre contribuíram para a produção do conhecimento, seja através de insumos para a pesquisa ou na forma como são conduzidos seus processos administrativos. As tecnologias provocaram transformações no decorrer de sua evolução histórica que vão desde o espaço físico ao meio digital e virtual, colocando a gestão da biblioteca diante de novos desafios na busca por oferecer melhorias nos seus serviços e atender as necessidades informacionais de seus usuários. A informação, antes produzida e obtida pela utilização de suportes manuais, nos dias de hoje encontra-se acessível também em

suportes digitais pela utilização de equipamentos eletrônicos como o computador, entre outros. Isso pede da gestão das bibliotecas uma mudança em todas as dimensões, tanto na gestão dos acervos, como na gestão dos procedimentos que veiculam esse acervo. As bibliotecas e os bibliotecários tiveram que se adaptar urgentemente às mudanças para acompanhar o ritmo acelerado do crescimento tecnológico, especificamente como dito, nas bibliotecas universitárias.

A inserção das TICs exigiu do bibliotecário novas posturas e competências, a fim de saber lidar com as inovações tecnológicas, passando a ser uma condição necessária para sua atuação profissional, embora se observe ainda nos dias de hoje que elas não são absorvidas em toda sua potencialidade por algumas práticas de gestão, o que tende a ocasionar um retrocesso ou retardo em suas atividades. Muitas são suas contribuições na biblioteca universitária, uma vez que servem de apoio tanto à gestão no desenvolvimento de seus processos, quanto à comunidade acadêmica pela geração de novos produtos e serviços, contribuindo para pesquisas científicas e para o desenvolvimento das diversas áreas do conhecimento. A partir desse raciocínio, uma questão central nos inquieta: **quais as efetivas contribuições das TICs para a gestão das bibliotecas universitárias? E ainda, que ações na gestão das bibliotecas são mais visíveis à utilização das TICs?**

Essa inquietação parte da observação da resistência na utilização das TICs por parte da gestão de algumas bibliotecas, limitando sua utilização apenas à dimensão da pesquisa, numa perspectiva meramente educacional em detrimento da dimensão efetiva da gestão.

A escolha pelo tema pauta-se nos seguintes argumentos: a atuação profissional da pesquisadora em uma biblioteca universitária, o que possibilita uma observação empírica, onde se pode perceber que as TICs ainda são utilizadas de forma limitada nos processos de gestão e, conseqüentemente, impacta na agilidade e na eficácia no atendimento de demandas que influenciam a biblioteca universitária em diversos aspectos. Acrescenta-se também a sua condição de usuária, na busca por agilidade e eficácia no atendimento; a necessidade informacional; e especificamente a percepção da necessidade de adaptação aos recursos tecnológicos por parte de toda a equipe da biblioteca a fim de usufruir de uma melhor utilização das TICs.

A pesquisa tem como objetivo geral analisar as contribuições das TICs na gestão de bibliotecas universitárias, e objetivos específicos: relacionar as TICs e seu

uso na gestão das bibliotecas universitárias; apresentar o marco teórico-conceitual das TICs; e identificar as competências necessárias ao gestor para a utilização das TICs.

O trabalho foi desenvolvido a partir de um estudo de caso da Biblioteca da Unichristus e organizado da seguinte forma:

- O primeiro capítulo composto pela introdução, problemática e justificativa acerca da escolha pelo tema apresentado.

- No capítulo dois discorre-se sobre a gestão de bibliotecas universitárias e a participação das TICs, a oferta de produtos e serviços, e a gestão de acervos e procedimentos.

- O capítulo três apresenta o marco teórico-conceitual das TICs, por meio de breve relato sobre a evolução das tecnologias no decorrer da história até o surgimento das TICs.

- O capítulo quatro aborda as competências necessárias ao gestor para a utilização das TICs nas bibliotecas.

- No capítulo cinco apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa e a coleta dos dados.

- Segue no capítulo seis a interpretação dos dados e resultados; e mais adiante se apresentam as considerações finais e as referências utilizadas na pesquisa.

Espera-se que os resultados dessa pesquisa possam servir de orientação analítica e prática para esclarecer questões relacionadas à gestão da biblioteca universitária quanto ao uso das TICs, e em outra perspectiva, demonstrar a sua contribuição para as bibliotecas universitárias, no que diz respeito a seus processos de gestão. No âmbito acadêmico, que possam ser utilizadas como fonte de informação para outras questões relacionais às TICs e gestão da biblioteca universitária. No âmbito profissional e pessoal, acredita-se que possibilitará uma ação reflexiva e multiplicadora das contribuições e participação das TICs na gestão da biblioteca universitária e na sociedade contemporânea.

Diante do que foi exposto, observa-se a inserção das TICs nas bibliotecas universitárias como elemento fundamental no que diz respeito à otimização da sua gestão e uma condição necessária para a biblioteca como organização manter-se atuante, atual e cumpridora do seu papel na sociedade.

2 GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A PARTICIPAÇÃO DAS TICs

A gestão de bibliotecas sempre foi moldada pela Administração, inspirando-se nos modelos utilizados nas organizações. Para Lubisco (2011) o modelo de gestão da biblioteca deve estar adequado ao da instituição à qual ela está inserida, uma vez que a biblioteca está subordinada a uma gestão maior. Embora isto não diminua a autonomia do bibliotecário como gestor da organização que é a biblioteca em si.

Para Rascão (2006, p. 12):

Gerir o recurso informação representa hoje uma necessidade cada vez mais premente em qualquer negócio. As organizações do século XXI competem num meio envolvente turbulento e complexo, repleto de inter-relações que permanecem em constante estado de mutação e, nesse contexto a informação representa um recurso cada vez mais valioso, necessário para que os gestores possam compreender, interpretar e responder às mudanças do meio envolvente de modo a alcançarem ou manterem uma posição favorável no mercado.

Uma vez que todas as coisas geram em torno da informação, a gestão do recurso informacional exige muita competência e habilidade por parte dos profissionais que lidam com a informação, no empenho em tentar acompanhar o ritmo acelerado de mudanças do mundo globalizado e atender às demandas informacionais.

Diante do avanço tecnológico e com a inserção das TICs nas bibliotecas, o gestor bibliotecário, sendo o responsável pelo processo de tomada de decisões, viu-se diante de novos desafios, uma vez que as tecnologias mudaram toda a forma de ser da biblioteca. Foi preciso adaptar-se às mudanças ao seu redor e às novas formas de desenvolver seu trabalho, tanto internamente (junto à instituição e à sua equipe na realização dos processos internos), quanto externamente (na geração e administração de novos produtos e serviços).

As bibliotecas passaram por grandes transformações ao longo de sua evolução histórica, desde as primeiras civilizações até os dias de hoje, em suas formas, em sua gestão, em seus acervos, na acessibilidade de seus produtos e serviços, nos suportes de seus documentos e nas formas de disseminação do conhecimento. Se antes eram denominadas como “depósito de livros”, hoje atuam como centros informacionais, atuando no processo de mediação e disseminação da informação, principalmente a partir da inserção das TICs em seu ambiente.

Acerca dessas mudanças Leitão (2005, p. 24) afirma:

[...] durante os séculos de nossa história a biblioteca tem mudado de função. De espaço, de armazenamento dos patrimônios filosófico e científico da sociedade para as futuras gerações, preservando-os do perecimento, ela vem se transformando em local de convívio, inspiração, apoio e formação daqueles que querem conhecer o mundo, a ciência e as artes.

Conforme Silveira (2014), desde a criação das primeiras universidades o acesso ao conhecimento tornou-se essencial. As tecnologias contribuíram efetivamente para este acesso de forma ilimitada, uma vez que com a internet, romperam barreiras inclusive geográficas para o acesso informacional.

Como estão vinculadas a Instituições de Ensino Superior (IES), as bibliotecas universitárias funcionam como apoio à comunidade acadêmica no desenvolvimento das atividades de pesquisa, extensão e ensino. São de fundamental importância para a sociedade, uma vez que contribuem para o desenvolvimento das diversas áreas do conhecimento. Entre os tipos de bibliotecas, são as que mais utilizam os recursos das TICs, em virtude das necessidades e exigências de seus usuários: a comunidade acadêmica.

Para lidar com um público exigente no que diz respeito à informação, a gestão da biblioteca deve estar sempre atenta e preparada para lidar com o novo. Manter-se atualizada, tanto em relação às novidades do meio informacional, quanto em relação às inovações tecnológicas e exigências do mercado. Para isso faz-se necessário ao gestor bibliotecário:

a) quanto à atualização em relação ao meio informacional:

- buscar informação através de leituras, capacitação profissional de forma continuada, investir em cursos, treinamentos, troca de experiências com profissionais da área e de outras áreas;

b) quanto às inovações tecnológicas:

- procurar conhecer as novidades tecnológicas que o mercado oferece;
- investir em cursos, treinamentos, troca de experiências com profissionais da área e de outras áreas e respeito das novas tecnologias e sua utilidade;
- empenhar-se na aquisição de tecnologias atuais para auxiliarem ao usuário em suas buscas. Embora esse seja um fator que não depende apenas da gestão da biblioteca, mas também da gestão da instituição em

que a biblioteca está inserida, o que muitas vezes acaba sendo um desafio a ser enfrentado;

- treinar sua equipe de trabalho quanto à utilização das tecnologias disponíveis a fim de saberem explorá-las e também auxiliarem ao usuário quanto ao uso;

c) quanto às exigências do mercado:

- desenvolver novas competências e habilidades, pois o mercado atual procura profissionais que tenham um diferencial.

Uma vez motivada a respeito dessas necessidades, a gestão empenha-se em dar o seu melhor e fazer o diferencial na realização do seu trabalho. O bibliotecário deve estar sempre preparado para atender aos anseios informacionais de seus usuários, para isso não deve medir esforços. Nesse sentido, Spudeit; Viapiana; Vitorino (2010) afirmam: os bibliotecários devem atuar como mediadores do conhecimento, mantendo-se atualizados sobre a área do conhecimento em que atuam e fontes de informação relacionadas a essas áreas.

Ao compreender a importância das tecnologias e de suas contribuições para a biblioteca, conscientiza também sua equipe de trabalho quanto à importância do seu papel como mediadora da informação, e quanto à melhor utilização dos recursos das TICs disponíveis.

Para que sua equipe também absorva essa necessidade, exige-se do bibliotecário, uma postura de gestão participativa, que incentive os colaboradores da importância de seu papel na instituição, o que pode ser conferido posteriormente na obtenção dos resultados. A gestão participativa, de acordo com Chiavenato (2015, p. 88):

[...] envolve práticas do gestor em incentivar a participação de sua equipe a assumirem junto com ele a responsabilidade de alcançar os objetivos da organização, exigindo três aspectos fundamentais: envolvimento mental e emocional, motivação para contribuir e aceitação de responsabilidade.

Uma vez que a gestão e sua equipe estejam engajadas no propósito de colaborar para que a informação esteja disponível e organizada da melhor forma ao dispor do usuário, todos só têm a ganhar, tanto a biblioteca quanto o usuário. Hoje mais do que nunca as TICs contribuem para o desenvolvimento das atividades bibliotecárias, colaborando principalmente no que diz respeito à geração de novos

produtos e serviços, e à gestão de acervos e procedimentos como será mostrado adiante.

2.1 OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A inserção das TICs nas bibliotecas ampliou consideravelmente a oferta de produtos e serviços destinados ao usuário, uma vez que estes passaram a contar com uma grande variedade de recursos tecnológicos disponíveis para auxiliarem em sua busca informacional.

Com a introdução dos computadores nas bibliotecas foram criados sistemas de informação específicos para a realização de seus processos. Silva (2008, p.11) define o sistema de informação como “um conjunto de componentes inter-relacionados que coleciona ou recupera, processa e distribui informação.” Uma vez adotado pela biblioteca, o sistema deve atender às suas necessidades, pois servirá como ferramenta de auxílio ao gestor no desempenho de suas funções.

A partir da automação da biblioteca - uso das tecnologias para o desenvolvimento de tarefas que antes eram realizadas de forma manual pelo bibliotecário e sua equipe, mudou-se toda a prática bibliotecária. Desde então, processos como: criação de catálogos e fichas, aquisição de material, serviços de catalogação, indexação, inserção de itens no acervo até sua disponibilização para pesquisa e a realização de empréstimos, passaram a ser realizados pela utilização do sistema, de forma mais rápida e prática. A agilidade na realização dos processos colabora para que a informação leve menos tempo para estar disponível.

Com relação aos impactos do avanço tecnológico nas bibliotecas universitárias, pode-se afirmar que se antes elas eram restritas a um ambiente físico tendo o livro como produto, hoje sua realidade não está mais limitada ao espaço físico, uma vez que a internet possibilitou a criação de novas modalidades de bibliotecas como: as eletrônicas, digitais e virtuais, contribuindo para a geração de novos produtos e serviços e permitindo ao usuário o acesso a estes meios mesmo sem estar presente fisicamente na biblioteca, por meio da utilização de equipamentos eletrônicos como o computador, tablet, celular, entre outros desde que estejam conectados.

É válido ressaltar, conforme Krzyanowski (1997) que estas novas modalidades não substituem a biblioteca tradicional, mas acrescentam aos usuários

outras opções de acesso à informação, produtos e serviços da biblioteca, dando-lhes mais autonomia em sua busca informacional.

A respeito dessas modalidades de biblioteca, Morigi e Souto (2005, p.193) afirmam:

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

Essas mudanças nas formas da biblioteca exigiram uma nova postura da gestão frente ao uso das tecnologias. E diante da necessidade de adaptar-se a esse novo cenário da biblioteca, Mendonça (2006, p. 225) afirma:

O surgimento da biblioteca virtual proporcionou uma transformação no modus operandi das bibliotecas, principalmente no tocante ao atendimento ao público e o bibliotecário, intermediário entre o usuário e a informação, precisa dominar as técnicas bibliotecárias juntamente com as novas tecnologias, para bem desempenhar seu papel neste novo cenário.

O bibliotecário viu-se diante do desafio de aliar suas técnicas junto à utilização das novas tecnologias, como já abordado anteriormente.

Ainda em relação a essas novas modalidades de biblioteca, alguns autores consideram os termos biblioteca eletrônica, digital e virtual como sinônimos, a exemplo de Cunha (1999, p. 258): “a biblioteca digital é também conhecida como biblioteca eletrônica (termo preferido pelos britânicos), biblioteca virtual (quando utiliza os recursos da realidade virtual), biblioteca sem paredes e biblioteca conectada a uma rede.”

O quadro 1 apresenta características da biblioteca digital na concepção de alguns autores citadas por Cunha (1999).

Quadro 1 – Características da Biblioteca Digital na concepção de alguns segundo Cunha (1999)

| | Características |
|---------------------------|--|
| Biblioteca Digital | <ul style="list-style-type: none"> - acesso remoto do usuário por meio de um computador conectado a uma rede; - utilização do mesmo documento por duas ou mais pessoas simultaneamente; - inclusão de produtos e serviços de uma biblioteca ou centro de informação; - possibilidade de acesso a textos completos de documentos de coleções; - acesso a outras fontes externas de informação (bibliotecas, museus, bancos de dados, instituições públicas e privadas); - utilização de modo que a biblioteca local não necessite ser proprietária do documento solicitado pelo usuário; - utilização de diversos suportes de registro da informação: texto, som, imagem e números; - existência de unidade de gerenciamento do conhecimento, com o objetivo de ajudar na recuperação de informação mais relevante. |

Fonte: adaptado pelo autor deste trabalho com base em Cunha (1999).

Ainda sobre as bibliotecas digitais, em comparação com as tradicionais, Cunha (2000, p. 84) afirma: “Nas bibliotecas tradicionais, grande parte de suas atividades dependia do fator humano; nas digitais, essa dependência é amenizada e, como consequência, pode ocorrer maior otimização dos recursos humanos.”

Com as bibliotecas digitais aliadas às tradicionais, podem ser percebidas inúmeras vantagens a partir da criação de novos acervos compostos por documentos em formato digital.

Além da contribuição das TICs na criação das novas modalidades inseridas nas bibliotecas universitárias, pode-se citar também a criação e acesso a bases de dados relacionadas às mais diversas áreas do conhecimento. As bases de dados

são acervos digitais compostos de revistas científicas que disponibilizam o acesso do usuário ao conteúdo de suas publicações a partir de pesquisas pelo computador. Podem ser tanto multidisciplinares (englobando diversas áreas) quanto específicas de uma determinada área.

Das contribuições das TICs na biblioteca universitária na geração de produtos e serviços pode-se citar: (Quadro 2)

Quadro 2 – Contribuições das TICs quanto a produtos e serviços nas bibliotecas universitárias

| TICs | Produtos | Serviços |
|-------------------------|---|--|
| Computador / Internet | Internet | -a acessibilidade às tecnologias; - rede sem fio/acesso remoto; |
| | Biblioteca digital | - acesso a acervos digitais compostos por livros digitais (e-books) e periódicos eletrônicos; |
| | Repositórios digitais | - acesso a trabalhos acadêmicos, teses e dissertações em formato digital; |
| | Bases de dados | - acesso a publicações de revistas científicas das mais diversas áreas do conhecimento; em formato digital |
| | Redes sociais, correio eletrônico (emails), blogs | - novas formas de comunicação e informação |
| | Comutação entre bibliotecas | - acesso digital de outras bibliotecas |
| Máquina de reprografia, | Documentos | - serviços de reprografia, impressão e digitalização de |

| | | |
|--------------------------|--|---------------------------|
| impressoras, scanners | reprografados (cópias), impressos e digitalizados | documentos, entre outros. |
|--------------------------|--|---------------------------|

Fonte: elaborado pelo autor (2019).

Ainda nesse contexto, Ribeiro (2012, p. 44) afirma:

Com o uso das TICs as bibliotecas inovaram produtos e serviços, a noção de valor agregado a informação ganha corpo, as bibliografias foram substituídas por bases de dados, os levantamentos bibliográficos feitos através da cópia xerográfica das fichas catalográficas são realizadas em poucos minutos em catálogos digitais, os boletins ou listas de novas aquisições agora são elaborados com ferramentas do software (sistema) de gerenciamento da biblioteca e disponibilizados pelo próprio sistema, a consulta ao catálogo, livros e periódicos eletrônicos podem ser feitos de qualquer lugar que tenha acesso a internet, suprimindo assim a distância entre a informação e seu usuário.

Entre suas contribuições, é válido ressaltar também que as TICs tornaram as bibliotecas mais interativas no que diz respeito à relação entre o bibliotecário e o usuário, em consequência dos diversos canais de comunicação que a biblioteca passou a oferecer. Essa aproximação permitiu ao bibliotecário conhecer melhor o usuário e identificar sua necessidade informacional, afinal, essa é a finalidade da biblioteca: atender a essa necessidade.

2.2 GESTÃO DE ACERVOS E PROCEDIMENTOS

Com a inserção das TICs e conseqüentemente com a geração de novos produtos e serviços na biblioteca, a gestão viu-se diante do desafio de reorganizar seu acervo, uma vez que as bibliotecas passaram a dispor de uma variedade de documentos apresentados nas formas impressa e também digital além de uma variedade de mídias.

Gomes (1983 apud LIMA, 2012, p. 27) diz que: “A evolução sociopolítica da humanidade exigiu mudanças no comportamento administrativo das bibliotecas, obrigando-as a alterar suas políticas internas, sua forma de organizar e armazenar o saber.”

Com a evolução das bibliotecas ao longo dos anos seus acervos passaram por muitas mudanças em seus tipos e suportes dos documentos, principalmente com a evolução das tecnologias, uma vez inseridas em seu meio. Além disso, tornaram-se mais acessíveis ao usuário, que a partir do uso do computador e outros

meios eletrônicos passaram a ter mais autonomia no acesso às consultas de suas pesquisas e demais serviços da biblioteca tanto presencial como também online.

Quanto ao desenvolvimento do acervo, Vergueiro (1989, p. 20) diz que as bibliotecas universitárias

Devem atender aos objetivos da instituição, a saber, o ensino, a pesquisa e a extensão à comunidade. Isto vai exigir, quase que necessariamente, uma coleção com forte tendência ao crescimento, pois atividades de pesquisa exigem uma grande gama de materiais para que o pesquisador possa ter acesso a todos os pontos de vista importantes ou necessários.

Em outras palavras, a formação e o desenvolvimento do acervo da biblioteca universitária deve atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica à qual a biblioteca encontra-se inserida. Dessa forma, para a organização do acervo, faz-se estritamente necessário que a gestão bibliotecária esteja atenta a investigar e identificar essas necessidades através de estudos de usuários, para que a composição do acervo esteja coerente com o que a comunidade procura.

Uma vez organizado o acervo, é importante também que a gestão da biblioteca acompanhe sua evolução e esteja atenta à sua atualização e crescimento, visando atender o que as exigências do conhecimento científico. Além disso, cabe a atenção também quanto ao controle das perdas e substituições dos itens do acervo, uma vez que é um risco que se corre, sejam por fatores ambientais, à má conservação ou por perdas, danos ou furtos (lembrando que nos dias de hoje as bibliotecas dispõem de modernos equipamentos de segurança eletrônicos que protegem os acervos).

No Centro Universitário Christus (Unichristus), a formação do acervo é feita a partir da bibliografia dos projetos pedagógicos dos cursos de graduação, pós-graduação, onde são apontadas as bibliografias básicas e complementares a serem adotadas nos cursos. A seleção dos itens que irão compor o acervo é feita em conjunto com os coordenadores e docentes dos cursos e as bibliografias são enviadas então para a gestão da biblioteca, para que dê início ao processo de aquisição dos itens.

O processo de aquisição dos itens que irão compor o acervo é feito a partir das seguintes etapas:

- a) a bibliotecária faz um levantamento de orçamentos junto a editoras e fornecedores, levando em conta um menor preço;

- b) é elaborado um relatório com o orçamento para aquisição para a análise e autorização da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração;
- c) após autorização, é feita a solicitação para compra junto aos fornecedores.

Além disso, a biblioteca conta também com outras formas de atualização e expansão do acervo como:

- a) solicitação de itens para aquisição pela coordenação dos cursos e docentes;
- b) solicitação feita por discentes por meio do site da instituição;
- c) solicitação por meio de estatística de demanda (reservas);
- d) solicitação para atualização de material.

Com a finalidade de retirar do acervo itens desatualizados, danificados e ociosos, a biblioteca realiza anualmente um levantamento a partir da emissão de um relatório estatístico de empréstimos e de uma revisão do acervo. Os itens retirados do acervo, perdidos ou furtados, são identificados a partir da realização de um inventário anual.

Quanto à aquisição de periódicos, dá-se da seguinte forma: a Pró-Reitoria de extensão consulta os coordenadores e professores de cada curso para que apontem os periódicos mais relevantes de cada área, após esta etapa é repassada uma lista para a biblioteca para o processo de realização da assinatura do periódico. Anualmente é feita uma avaliação por coordenadores, professores e bibliotecária, quanto à renovação ou substituição dos periódicos.

Todo o processo realizado na gestão de acervos e procedimentos da biblioteca da Unichristus é feito a partir do uso dos recursos das TICs. A partir da automatização da biblioteca, a gestão de acervos é feita utilizando o sistema Autobib 3.0, seja na realização dos inventários, nos orçamentos para novas aquisições, controle de assinaturas de periódicos, emissão de relatórios gerais da biblioteca servindo como base para as exigências das visitas do MEC para avaliação dos cursos.

Observando a realização dos procedimentos relacionados à prática da gestão de acervos da biblioteca da Unichristus, percebe-se a importância da atuação das TICs em seus processos, uma vez que elas devem ser aliadas da prática bibliotecária, principalmente em se tratando da realidade das bibliotecas universitárias.

Para Santos e Andrade (2008), as bibliotecas universitárias devem ter seus padrões pautados no “novo” e no “flexível”, portanto tanto a gestão quanto sua equipe devem fazer uso das ferramentas tecnológicas disponíveis de forma adequada, com o objetivo de fornecer informação científica de qualidade à comunidade acadêmica.

É válido ressaltar a importância do papel do gestor bibliotecário nos processos de mudanças que as bibliotecas enfrentaram durante sua evolução no decorrer da história. Sendo ele o responsável para que todo o processo funcione bem e gere resultados satisfatórios. Por esta razão, é fundamental que ele esteja aberto às mudanças, e consciente de sua necessidade em desenvolver novas competências profissionais a fim de lidarem com as inovações trazidas pelas tecnologias.

3 MARCO TEÓRICO-CONCEITUAL DAS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

As tecnologias sempre existiram, acompanhando o homem em sua evolução do no decorrer da história. A palavra 'Tecnologia' é originada no grego antigo, a partir da junção de "tekhne" (que significa técnica, arte, ofício) e "logia" (estudo, saber.) Existem muitos conceitos para o termo, uma vez que as tecnologias estão presentes nas mais diversas áreas do conhecimento.

Veloso (2011, p. 3) em uma análise mais superficial conceitua Tecnologia como: "tudo aquilo que, não existindo na natureza, o ser humano inventa para expandir seus poderes, superar suas limitações físicas, tornar seu trabalho mais fácil e sua vida mais agradável." As tecnologias são invenções do homem criadas para irem além de suas limitações com o objetivo de auxiliá-lo no desenvolvimento de suas atividades e facilitar a sua vida.

No decorrer da história inúmeras tecnologias foram criadas, enquanto outras inovadas a partir de necessidades da sociedade a qual foram inseridas. Conforme o pensamento do sociólogo Manuel Castells, "a tecnologia não determina a sociedade", mas:

A sociedade é que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias. Além disso, as tecnologias de comunicação e informação são particularmente sensíveis aos efeitos dos usos sociais da própria tecnologia (CASTELLS, 2005, p. 17).

Como as necessidades do homem são diferentes a cada tempo, novas tecnologias vão surgindo enquanto outras já existentes são inovadas com a finalidade de atender a essas necessidades. O mesmo ocorre nas organizações, a partir da inserção das tecnologias em seus produtos e serviços, estas vão sendo moldadas a partir das necessidades da instituição em que estão inseridas.

A evolução histórica das tecnologias pode ser percebida a partir das primeiras invenções como a descoberta do fogo, seguida de outras invenções como a roda, a escrita, a prensa móvel, tecnologias militares entre tantas outras que surgiram com o passar dos anos e a partir da globalização, quando surgem as Tecnologias da Informação e Comunicação. As TICs expressam significadamente o avanço tecnológico diante da explosão informacional, uma vez que se exigiram novas formas de comunicação e organização da informação.

Para melhor compreensão da atuação das TICs nos processos de comunicação, organização e disseminação da informação, conceitua-se o termo “comunicação” e identifica-se a relação das TICs nesse processo com a informação.

Para Santos (2002, p. 103), uma vez que o contorno da economia se define pela quantidade de informação possuída, veiculada e disseminada, a informação é identificada como “matéria-prima do mundo contemporâneo, juntamente com as tecnologias disponíveis.”

O conceito de comunicação tem sua origem no latim *communicare* – tornar comum, trocar opiniões, compartilhar. Para que ocorra a comunicação, faz-se necessário pelo menos um emissor (aquele que transmite a mensagem) e um receptor (aquele que recebe a mensagem) a fim de que a informação seja transmitida. A respeito das TICs, pode-se falar que são tecnologias criadas e usadas para mediação nos processos de comunicação e disseminação da informação entre esses indivíduos (emissores e receptores).

3.1 O SURGIMENTO DAS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

As Tecnologias de Comunicação e Informação - TICs - surgiram por volta do século XX a partir da Terceira Revolução Industrial e Revolução Informacional com a explosão informacional a partir da globalização. Conforme Pinochet (2014, p. 2) elas são baseadas no estudo, desenvolvimento e práticas de sistemas de computadores apoiada por redes de comunicação, responsável por avanços tecnológicos.

Entre os anos de 1960 e 1970 podia-se resumir a informática a computadores e programas voltados para as empresas. Com a invenção dos microcomputadores por volta de 1980 foram criados também programas de uso pessoal. A partir do surgimento da internet na década de 60 e sua difusão mais expressiva e popularização na década de 90, as TICs tornaram-se acessíveis à sociedade, passando a serem utilizadas em todas as áreas através dos diversos recursos e canais de comunicação que a internet oferece. O termo TICs foi usado pela primeira vez no ano de 1997 por Dennis Stevenson, do governo britânico, em sua obra *Information and Communications Technology in UK Schools – an independent inquiry*. Desde então o termo passou a ser utilizado em tudo que diz respeito às tecnologias relacionadas à comunicação e informação.

3.2 OS IMPACTOS DAS TICs NA SOCIEDADE

A partir dos avanços tecnológicos, as TICs provocaram transformações e mudanças de paradigmas na sociedade e nas organizações de um modo geral, contribuindo de forma significativa nas mais diversas áreas no que diz respeito aos processos ligados à informação e à comunicação. Para Gouveia (2004, p. 1): “[...] essas tecnologias não transformam a sociedade por si só, mas são utilizadas pelas pessoas em seus contextos sociais, econômicos e políticos, criando uma nova comunidade local e global: a Sociedade da Informação.”

O termo Sociedade da informação passou a ser utilizado para definir essa sociedade originada a partir da influência das tecnologias e do uso das TICs. Gouveia (2004, p. 1), diz ainda que a sociedade da informação é: “[...] baseada nas tecnologias de informação e comunicação que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios eletrônicos como rádio, televisão, telefone, computadores, entre outros.”

Uma característica específica dessa sociedade se manifesta no uso das tecnologias em todos os contextos sociais, aproveitando as vantagens que ela proporciona, sendo o principal elemento as relações pessoais e organizacionais.

As tecnologias colocaram a sociedade diante de um mundo digital, mudando seus costumes, culturas, linguagens e comportamentos. As TICs romperam barreiras geográficas, colocando a informação ao acesso de todos pelo uso do computador e dos recursos que a internet fornece como redes sociais, correio eletrônico, blogs, páginas da web, entre tantos. Por estes meios, o usuário da informação passou de mero consumidor a também produtor de informação.

Além disso, as TICs foram e são responsáveis por grandes avanços científicos e trouxeram muitas contribuições nessa área, uma vez que possibilitaram a divulgação de pesquisas e produções científicas pela utilização dos canais da internet, publicações científicas, bases de dados e pela agilidade na troca de experiências entre os profissionais da área.

Na área de ensino e aprendizagem, as contribuições das TICs podem ser observadas a partir da inserção das tecnologias em salas de aula como: computadores, vídeos, projetores, equipamentos de TV e som, servindo de apoio tanto a formadores, quanto aos alunos no desenvolvimento de suas atividades. Além disso, pode-se citar como importante contribuição nessa área, a criação da

modalidade de ensino à distância (EAD) de grande valia para pessoas que não tem disponibilidade de tempo ou se encontrem impossibilitadas de participar de aulas ou cursos presenciais. Esta modalidade abrange tanto a área educacional quanto a formação profissional. A respeito das TICs no cenário da EAD, Dantas (2019, *online*) afirma:

A apropriação das mídias e Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), no cenário da EAD faz ressignificar o conceito de conhecimento. É através das ferramentas tecnológicas, a partir de mediações atuantes que as potencialidades se afloram, o tempo e espaço, já não são mais problemas, proporcionando uma educação sem distância, sem tempo, levando o sistema educacional a assumir um papel, não só de formação de cidadãos pertencentes aquele espaço, mas a um espaço de formação inclusiva em uma sociedade de diferenças.

Com mudanças acontecendo a cada instante no meio informacional, as TICs colaboram efetivamente para atender a demanda da sociedade, contribuindo para que a informação esteja disponível e acessível com agilidade, organização e eficiência. A respeito da importância das tecnologias para a sociedade, Castells (2003, p. 7) afirma que:

A tecnologia da informação é hoje o que a eletricidade foi na Era Industrial. Em nossa época, a Internet poderia ser equiparada tanto a uma rede elétrica quanto ao motor elétrico, em razão da sua capacidade de distribuir a força da informação por todo o domínio da atividade humana.

Confirmando a afirmação de Côrte (1999, p. 54) que diz: “são inegáveis os benefícios do avanço tecnológico, das facilidades promovidas pelo processo de comunicação entre as pessoas e inúmeras suas contribuições nas mais diversas áreas”.

É indiscutível o valor que as TICs têm para a sociedade, pode-se até dizer que são fundamentais, uma vez que estão presentes praticamente em todas as áreas e na realização de todos os processos sociais, seja nas formas de comunicação, seja nas relações entre pessoas e entre organizações, no desenvolvimento de atividades, nas práticas de ensino e profissionais, ou até mesmo nas opções de lazer.

3.3 AS TICs NAS ORGANIZAÇÕES

Quanto à participação das TICs nas organizações, pode-se dizer que nos dias de hoje praticamente todo o processo relacionado ao ambiente organizacional envolve seu uso. Tornaram-se essenciais para o desenvolvimento de praticamente todas as atividades laborais, uma vez que colaboram para o alcance de resultados, proporcionando maior agilidade nos processos, redução de custos e satisfação do usuário/consumidor mediante a geração de novos produtos e serviços como a criação de canais da internet que buscam identificar e atender as suas necessidades.

As TICs conquistaram seu espaço nas organizações, além de contribuírem para avanços consideráveis na comunicação empresarial, colaborando para a valorização do profissional e para maior interação com o consumidor de seus serviços a partir de canais de comunicação e atendimento online, realizado através de chats, contato via telefone ou email através da página da organização na internet, e das redes sociais.

Além disso, as TICs têm também um papel importante no desenvolvimento de suas atividades através da utilização de sistemas de computadores criados com a finalidade de atenderem às necessidades da organização. Dessa forma, contribuem com a gestão para os processos organizacionais, tomadas de decisão e alcance dos objetivos.

O avanço tecnológico abriu também portas para novas oportunidades profissionais a partir da criação de novas formas de trabalho utilizando ambientes digitais. A exemplo disso pode-se citar as atividades profissionais que antes eram realizadas exclusivamente no ambiente da empresa e hoje podem ser desenvolvidas também em domicílio, como é o caso do home Office, uma expressão inglesa usada para designar o tipo de trabalho desenvolvido em casa. Outro exemplo são os blogueiros e youtubers que utilizam as redes sociais para divulgação de produtos e serviços das organizações.

Para Corrêa (2009), a relação entre a organização, tecnologias digitais e a comunicação, tem como um dos pontos mais delicados a adequação da rapidez da inovação digital e as diferenças em sua absorção e implementação por parte da organização e seu público, exigindo das organizações e dos profissionais, novas posturas, habilidades e competências.

Cabem às organizações investirem cada vez mais em inovações tecnológicas, uma vez que estas só têm a ganhar com a utilização das TICs, pois permitem alcançar um público muito mais abrangente na divulgação de seus produtos e serviços, devido à divulgação feita pelos canais de comunicação da internet, alcançando mais produtividade a um custo mais baixo.

Em resumo às contribuições das TICs para as organizações pode-se citar:

- a) agilidade nos processos, a partir da substituição dos serviços manuais pela utilização de recursos tecnológicos;
- b) aumento da produtividade, proporcionada pela agilidade na execução dos processos;
- c) redução de custos, uma vez que com a rapidez no desenvolvimento das tarefas proporciona menos gastos.
- d) benefícios para a comunicação empresarial, uma vez que as novas formas de comunicação possibilitam uma interação maior nas relações entre a gestão com o público interno e externo;
- e) canais de comunicação com o usuário/consumidor de seus produtos. Através dos novos canais de comunicação, permitiu-se conhecer melhor o público-alvo, investindo no atendimento às suas necessidades específicas.

3.4 INSERÇÃO DAS TICs NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias surgiram na Europa, a partir do surgimento das universidades. Sendo durante muito tempo restritas ao clero, hoje as bibliotecas possuem autonomia visando atender as necessidades informacionais da sociedade. Lück (2000, p. 2) define a biblioteca universitária como:

[...] a instância que possibilita à universidade atender às necessidades de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação.

As TICs passaram a ser utilizadas nas bibliotecas por volta de 1950 a partir da inserção de computadores e de outros equipamentos eletrônicos para a realização de seus processos. De acordo com Briquet de Lemos (1998 apud MENDONÇA, 2006), elas ampliaram consideravelmente a qualidade de produtos e

serviços disponíveis ao usuário. contribuindo posteriormente para o surgimento das primeiras bases de dados seguidas por publicações digitais como e-books e revistas eletrônicas.

O avanço tecnológico teve grande significado para as bibliotecas a partir do uso das TICs e das novas demandas informacionais, como afirma Mercadante (1995, p. 34):

[...] 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 da 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 se saiu das escolas.

As TICs provocaram mudanças em seus ambientes, e mudaram o conceito da biblioteca a partir das novas formas de mediação da informação e da nova demanda do mercado informacional, exigindo uma nova postura da gestão diante da necessidade de saber lidar com o “novo”.

A cada momento o ambiente informacional, campo de trabalho do bibliotecário, é “bombardeado” de novas informações, colaborando para que surjam novas invenções tecnológicas visando atender essas demandas. Para que essas informações estejam disponíveis e acessíveis de forma organizada ao usuário, entra em ação o papel do bibliotecário, e faz-se necessário que ele saiba fazer uso das invenções tecnológicas disponíveis, para que tirem o máximo de proveito dos seus recursos. Para isso deve desenvolver novas competências e habilidades, investindo em cursos de capacitação profissional, uma vez que são exigências do mercado atual. Como dito antes, as organizações hoje exigem profissionais que sejam dinâmicos, criativos e inovadores. Exige também gestores que realizem um trabalho diferenciado, pois se ficarem paralisados diante do progresso tecnológico tendem a perder oportunidades.

4 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS PARA A UTILIZAÇÃO DAS TICs

Com as transformações no ambiente informacional e inovações tecnológicas surgindo a todo vapor e sendo inseridas nas organizações, os profissionais da informação precisam estar atentos, uma vez que precisam estar aptos quanto à sua atuação e na prestação dos serviços de informação. Nesse sentido faz-se fundamental que se empenhem em acompanhar os impactos das mudanças causadas pelas inovações tecnológicas e as necessidades dos usuários diante delas.

Diante da necessidade de estarem preparados para atender às demandas do mercado informacional, uma vez que se exige a aquisição de tecnologias atuais, e de profissionais que saibam manuseá-las, tornou-se essencial ao gestor bibliotecário e sua equipe de trabalho buscar capacitação e desenvolver novas competências e habilidades.

Este capítulo abordará algumas competências necessárias ao profissional da informação diante de um novo cenário originado a partir da inserção das TICs no meio informacional, especificamente nas bibliotecas universitárias. Lembrando que por se tratar de um tema bastante amplo e constantemente discutido por profissionais da informação a fim de que se possa melhor compreendê-las, será discutido aqui através de breves considerações.

Para que melhor compreensão acerca do assunto consideram-se conceitos de competência:

O termo competência tem origem no latim na palavra *competens* que significa “o que vem com”, “o que é adaptado” (MOURA *et al.*, 2009, p. 78).

Na visão organizacional, a competência pode-se ser definida como a eficiência na realização de uma determinada tarefa. Fleury e Fleury (2001) relacionam o conceito de competência a: saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes (múltiplos e complexos), saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidades e ter visão estratégica.

No que se refere à participação das TICs nas bibliotecas acadêmicas ou universitárias, a definição de competência pode partir das necessidades de conhecimento acerca dos serviços de informação disponíveis a partir de sua introdução nas bibliotecas. Porém não deve estar limitada a apenas ter conhecimentos acerca das tecnologias disponíveis da biblioteca, ou a um

conhecimento superficial acerca dessas tecnologias, mas refere-se a ter domínio de conhecimentos quanto à utilização e exploração dos recursos tecnológicos e de suas potencialidades no meio informacional, dispondo de todos os recursos que elas oferecem.

Porém, ao levarem-se em conta os desafios da gestão bibliotecária, perante as transformações ocorridas no ambiente informacional e nas bibliotecas, e as exigências do mercado informacional atual, o conceito de competência não pode se restringir a saber utilizar as tecnologias. A respeito das competências necessárias ao profissional da informação em um sentido mais amplo, pode-se enfim dizer que se trata de uma mistura das competências e habilidades profissionais com competências e habilidades técnicas, como afirmam Bueno e Messias (2013).

Diante dessa conceituação, Ribeiro (2012) enfatiza que o profissional bibliotecário precisa ir além de sua formação acadêmica, investindo em treinamentos e cursos de capacitação a fim de desenvolver novas competências tanto profissionais quanto também técnicas quanto ao uso das novas tecnologias.

Bueno e Messias confirmam:

Com um mercado competitivo cada vez mais focado no domínio de tecnologias e conhecimentos, os profissionais precisam se reinventar e aprimorar técnicas e conteúdos muitas vezes não adquiridos na universidade. Em conseqüência têm sido crescente o número de profissionais com múltiplas formações atuando em áreas multidisciplinares (MESSIAS; BUENO, 2013, p. 2).

O mercado de trabalho atual está cada vez mais exigente e competitivo, exigindo profissionais que façam um diferencial na profissão. É preciso que desenvolvam Hoje se procuram profissionais que sejam dinâmicos, criativos e inovadores e que tenham uma visão estratégica a fim de saberem lidar com as mudanças.

Valentim (2002) cita que para falar de competências e habilidades do profissional de informação, exige-se uma reflexão sobre o que é específico no local a se trabalhar e a sua relação com as demandas sociais.

Com relação às competências e habilidades profissionais exigidas do profissional da informação, Valentim (2002) cita uma discussão de profissionais da área em um encontro, onde foram definidas e enumeradas a partir das categorias:

- a) **competências de comunicação expressão:** formular e gerenciar projetos de informação; aplicar técnicas de marketing, liderança e relações

públicas; capacitar e orientar os usuários para um melhor uso dos recursos informacionais disponíveis nas unidades de informação; elaborar produtos de informação; entre outras;

- b) **competências técnico-científicas:** desenvolver e executar o processamento de documentos em diferentes suportes; selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação; elaborar produtos de informação; utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos informacionais em diferentes suportes; reunir e valorar documentos e proceder ao arquivamento; preservar e conservar os materiais armazenados em unidades de informação; selecionar e avaliar todo material para as unidades de informação; buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais; etc.;
- c) **competências gerenciais:** dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas e serviços de informação; formular e gerenciar projetos de informação; buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais; assessorar no planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor; etc.;
- d) **competências sociais e políticas:** fomentar uma atitude aberta e interativa com os diversos atores sociais (políticos, empresários, educadores, trabalhadores e profissionais de outras áreas, instituições e cidadãos em geral); contribuir para definir, consolidar e desenvolver o mercado de trabalho da área, etc.

Diante da infinidade de competências e habilidades profissionais discutidas, pode-se dizer que o mercado de trabalho atual exige profissionais multifacetados, com um conhecimento amplo e condições favoráveis para desempenhar atividades mais diversas áreas, criando novas oportunidades e campos de trabalho. Nos dias de hoje, o profissional bibliotecário não limita mais sua atuação ao ambiente físico de uma biblioteca, mas além de utilizar-se também do ambiente digital, tem oportunidades de trabalho em outros tipos de organizações como museus, centros informacionais, jornais, editoras, emissoras de TV, livrarias, agências de publicidade, escritórios jurídicos, hospitais, etc.

Quanto às competências técnicas necessárias ao profissional da informação para utilização das TICs, pode citar de um modo geral:

- a) ter noções básicas de computação para conhecimento da linguagem da programação;
- b) ter fluência no conhecimento das tecnologias disponíveis, saber o que as tecnologias oferecem de “novo”;
- c) ter cultura digital – implica em ter conhecimentos sobre o ambiente digital, sabendo onde encontrar informações, ferramentas e sistemas ao realizar determinada tarefa;
- d) domínio de outros idiomas, pois alguns softwares e ferramentas não dispõem informações em português.

Para exemplificar algumas competências técnicas na biblioteca universitária, cita-se a partir de uma pesquisa realizada por Bueno e Messias (2014) na Biblioteca da Universidade Estadual Paulista – Unesp no campus de Bauru, algumas Tecnologias de Comunicação e Informação inseridas e as competências técnicas exigidas do bibliotecário para sua utilização:

- a) **sistema de autoatendimento** – requer conhecimento técnico acerca da utilização do software de modo que possa instruir o usuário quanto à realização dos processos que envolvem sua utilização;
- b) **sistemas de gestão de periódicos** - o bibliotecário também atua como consultor de editores de revistas que usam softwares livres de gestão de periódicos. Requer habilidade técnica para operacionalização do software, além de compreensão do ramo editorial e experiências em bases de dados;
- c) **site e redes sociais online** - Para atuar no gerenciamento dessas plataformas o profissional precisa desenvolver uma série de habilidades que vão desde a simples operacionalização dos recursos disponíveis na mídia, passando por técnicas de comunicação e escrita, criatividade aguçada, disposição pra aprender, atualização contínua e capacidade para negociar.

Vê-se, pois que o uso das TICs nas bibliotecas universitárias exige tanto da gestão quanto de sua equipe, conhecimento e preparo técnico necessário para sua utilização. Pois uma vez inserida uma nova tecnologia ou recurso informacional na biblioteca faz-se necessária capacitação profissional através da realização de cursos e treinamentos com profissionais qualificados para orientação sobre como utilizá-las.

Para tanto, é preciso que tanto a gestão quanto a sua equipe estejam motivadas, uma vez que se exige esforços já que envolve novas técnicas de trabalho.

Nesse sentido, muitas vezes encontram-se empecilhos e/ou resistência de muitos profissionais em se dedicarem ao aprendizado, seja pelas dificuldades encontradas, pelo comodismo, ou falta de interesse ou por questões pessoais por parte de alguns ou até mesmo por falta de incentivo financeiro.

As tecnologias tornaram-se necessárias e essenciais para a realização de toda a prática bibliotecária, como afirmam Carvalho e Silva (2009, p.128):

De forma prática, é facilmente perceptível como as tecnologias digitais já fazem parte do cotidiano das bibliotecas, seja no uso do catálogo on-line, das bases de dados especializadas e de forma mais recente através de páginas virtuais de serviços, disponibilizadas através de endereços eletrônicos, onde o usuário pode fazer um passeio virtual pelo acervo, consultar itens, fazer reservas e renovação de empréstimo, só para citar alguns exemplos.

Hoje é difícil imaginar as bibliotecas, principalmente as universitárias, sem fazer uso das TICs. Embora muitas contribuições sejam atribuídas a estas, a gestão também lida com muitos obstáculos no intuito de proporcionar o melhor para o usuário. Como exemplo da falta de interesse e de investimentos financeiros de mantenedoras, quanto à aquisição de recursos tecnológicos atualizados, o que limita a ação da gestão bibliotecária quanto a atender os anseios da busca informacional do usuário, contando apenas com os recursos que têm a seu dispor.

Analisando o mercado de trabalho do bibliotecário hoje, percebe-se uma grande evolução impulsionada pelas inovações tecnológicas. As tecnologias tornaram-se grandes aliadas da gestão bibliotecária no desenvolvimento de suas atividades, embora ainda nos dias de hoje se encontrem profissionais resistentes quanto a explorar sua potencialidade, acostumados ao antigo formato das bibliotecas, o que prejudica seu crescimento do profissional e impõe limitações ao usuário no acesso à informação.

Diante das considerações, percebe-se que se por um lado surgem dificuldades diante dos desafios a serem enfrentados e superados, por outro lado as tecnologias digitais proporcionam uma valorização e expansão do mercado de trabalho do bibliotecário, a partir das novas competências desenvolvidas pelo uso das TICs.

5 METODOLOGIA

Apresenta-se o método e os procedimentos utilizados na realização da pesquisa. Este trabalho trata-se de um estudo de caso da Biblioteca da Unichristus, com a finalidade de apresentar as contribuições das Tecnologias da Informação e Comunicação na gestão da biblioteca universitária.

O estudo de caso é definido por Yin (2001, p. 32) como "uma investigação empírica que permite a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos." O método pode ser usado para lidar com condições contextuais.

A pesquisa foi realizada a partir de uma abordagem **qualitativa**, que tem como foco "compreender e aprofundar os fenômenos que são explorados a partir da perspectiva dos participantes em um ambiente natural e em relação ao contexto." (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p. 376).

Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa **exploratória**, que tem como objetivo desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores, de acordo com Gil (2008); e **descritiva**, conforme Vergara (2016) expõe características de uma população ou fenômeno.

Quanto aos meios de investigação foram utilizados, conforme Vergara (2016):

- a) **pesquisa bibliográfica**: com base no levantamento bibliográfico de periódicos científicos, livros especializados e bases de dados relacionados ao tema da pesquisa;
- b) **pesquisa de campo**: investigação empírica realizada na Biblioteca da Unichristus com a colaboração das bibliotecárias gestoras das respectivas unidades a partir de entrevistas acerca das contribuições na utilização das TICs na gestão da biblioteca;
- c) **estudo de caso**: descrição ou análise de uma situação ou fenômeno particular, no caso desta pesquisa, as contribuições das TICs na gestão da biblioteca da Unichristus, onde foi investigado a partir da observação in loco, entrevistas com as gestoras, coleta e análise de dados, sobre o tema da pesquisa: as contribuições das Tecnologias da Informação e Comunicação na gestão da biblioteca universitária, como confirma Gil

(2008, p. 57), o estudo de caso é “caracterizado pelo estudo profundo ou exaustivo de um ou poucos objetos.”

5.1 APRESENTAÇÃO DO CASO: BIBLIOTECA UNICHRISTUS

A primeira biblioteca do Centro Universitário Christus (Unichristus) foi criada em 1995, ano em que a instituição foi fundada. Na época atendendo a usuários (corpo docente, discentes e funcionários) dos cursos de Administração e Pedagogia. Ao longo dos anos, com o crescimento da instituição e inserção de uma diversidade de cursos de diferentes áreas, a biblioteca dividiu-se em quatro unidades para atender a demanda dos cursos e diversidade de usuários localizados nos campus: Dom Luís, Parque Ecológico, Benfica e Dionísio Torres, conforme se vê no quadro 3.

Quadro 3 – Biblioteca Unichristus

| | CAMPUS | CURSOS |
|-------------------------------|------------------|---|
| BIBLIOTECA UNICHRISTUS | DOM LUIS | Administração, Arquitetura e urbanismo, Direito, Engenharia de Produção, Engenharia Civil |
| | PARQUE ECOLÓGICO | Biomedicina, Gastronomia, Enfermagem, Fisioterapia, Medicina, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Radiologia |
| | BENFICA | Biomedicina, Enfermagem, Odontologia |
| | DIONÍSIO TORRES | Ciências Contábeis e Sistemas de informação |
| | | |

Fonte: elaborado pelo autor a partir de informações colhidas do site da Unichristus.

A biblioteca atua como órgão suplementar vinculado à diretoria-geral da instituição, mantendo um relacionamento sistêmico com os demais setores, o que a constitui como ferramenta de apoio às atividades fins de ensino, pesquisa e extensão. Atualmente disponibiliza seus produtos e serviços a toda a comunidade acadêmica, composta de usuários dos cursos de graduação presencial, graduação à distância (EAD) e pós-graduação da Unichristus, acompanhando continuamente a

inserção dos recursos tecnológicos em seus ambientes e procurando manter-se atualizada e capacitada em função da diversidade dos perfis de usuários que atende.

O acervo da biblioteca é composto em sua totalidade por quase 30 mil itens distribuídos em coleções de obras de referência, obras raras, obras gerais, publicações periódicas, e demais materiais distribuídos em publicações monográficas, publicações periódicas e multimídias, além ter à disponibilidade do usuário o acesso a bases de dados e periódicos eletrônicos. Esses números encontram-se em permanente projeção, devido a permanente aquisição de novos títulos e exemplares, sendo que o plano de expansão da biblioteca visa ainda à aquisição de várias outras obras e manuais acadêmicos (Quadro 4).

Quadro 4 - Resumo Quantitativo dos Acervos Bibliográficos, Multimeios e Eletrônicos da Biblioteca da Unichristus

| BIBLIOTECA UNICHRISTUS | LIVROS | | PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS | | TRABALHOS ACADÊMICOS | | DVDS | | FITAS DE VÍDEO | | FOLHETOS | |
|-------------------------|--------------|---------------|------------------------|--------------|----------------------|-------------|------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
| | Títulos | Exs | Títulos | Exs | Títulos | Exs | Títulos | Exs | Títulos | Exs | Títulos | Exs |
| CAMPUS DOM LUIS | 21014 | 73109 | 635 | 35814 | 3732 | 5887 | 193 | 193 | 534 | 534 | 68 | 157 |
| CAMPUS PARQUE ECOLÓGICO | 6510 | 45102 | 326 | 15609 | 666 | 666 | 73 | 118 | 124 | 135 | 77 | 103 |
| CAMPUS BENFICA | 932 | 6370 | 12 | 101 | 23 | 23 | 3 | 3 | 0 | 0 | 12 | 12 |
| CAMPUS DIONÍSIO TORRES | 1314 | 6140 | 23 | 287 | 490 | 720 | 2 | 2 | 18 | 20 | 1 | 3 |
| TOTAL GERAL | 29770 | 130721 | 996 | 51811 | 4911 | 7296 | 271 | 316 | 676 | 689 | 158 | 275 |

Fonte: elaborado pelo autor. Dados colhidos da instituição referentes ao ano de 2018.

Todo o acervo se encontra informatizado pelo sistema de automação de Bibliotecas – AUTOBIB. O sistema permite o acesso do usuário por meio da pesquisa em terminais instalados nas bibliotecas, além do acesso via internet na página da Unichristus - <https://unichristus.edu.br/bibliotecas/acesso-ao-acervo/>- a outros serviços como: renovação de itens emprestados, solicitação e acompanhamento de reservas de livros, campo para contato com a biblioteca para sugestões, reclamações ou solicitações (UNICHRISTUS, 2018).

A biblioteca oferece ao usuário como produtos e serviços: acesso à internet; consulta ao acervo por pesquisa local e online; serviços de reprografia, plotagem e impressão de documentos; empréstimo domiciliar; reservas de itens; acesso a computadores equipados com software de leitura para pessoas portadoras de deficiência; acesso a base de dados e periódicos físicos e eletrônicos; comutação bibliográfica e serviços de atendimento online.

Quanto à infraestrutura, a biblioteca fornece um ambiente de estudos com amplo espaço físico climatizado composto por: amplo salão com mesas para estudo; sala para estudo individual; salas para estudo em grupo; guarda-volumes; rampas de acesso e banheiros adaptados; videoteca; setor de atendimento ao usuário; sala de reprografia impressão, plottagem; setor de periódicos; sala para preparo técnico e administração (Quadro 5).

Quadro 5 – Infraestrutura, Produtos e Serviços da Biblioteca da Unichristus

| | |
|---|--|
| <p>Infraestrutura da Biblioteca</p> | <p>Salão com mesas para estudo; sala para estudo individual; salas para estudo em grupo; guarda-volumes; rampas de acesso e banheiros adaptados; videoteca; setor de atendimento ao usuário; sala de reprografia, impressão plottagem; setor de periódicos; sala para preparo técnico e administração.</p> |
| <p>Produtos e serviços ofertados pela Biblioteca</p> | <p>Acesso à internet; consulta ao acervo por pesquisa local e online; serviços de reprografia, plotagem e impressão de documentos; empréstimo domiciliar; reservas de itens; acesso a</p> |

| | |
|--|---|
| | computadores equipados com software de leitura para pessoas portadoras de deficiência; acesso a base de dados e periódicos físicos e eletrônicos; comutação bibliográfica e serviços de atendimento online. |
|--|---|

Fonte: elaborado pelo autor a partir de informações colhidas pela gestão da biblioteca.

O ambiente de estudos da biblioteca possui condições adequadas tanto pela área física, como acervo de livros, periódicos especializados, DVD, fitas de vídeo e CD-ROM, quanto pela gestão moderna e informatizada do acervo, pautada em políticas de atualização e expansão, além de acesso às redes de informação (UNICHRISTUS, 2018).

A biblioteca atende à comunidade acadêmica e disponibiliza seu espaço também para usuários externos para estudo local mediante autorização solicitada com antecedência à supervisão.

A partir da inserção das TICs em seu ambiente, a biblioteca conta com a disponibilização do sistema (Autobib) - que é utilizado presencialmente também online, possibilitando ao usuário o acesso aos serviços da biblioteca também em domicílio ou de qualquer lugar desde que esteja conectado à internet. O acesso remoto possibilita ao usuário pesquisar itens do acervo selecionando a unidade para pesquisa, além de renovar itens, realizar reservas e renovações online.

A comunicação entre gestor e usuário através de contato via telefone, email, ou em um campo direcionado disponibilizado na página oficial da instituição na internet em campo direcionado à biblioteca, utilizando-se do envio de emails a fim de comunicar aos usuários acerca de débitos, auxílio em pesquisas, tirar dúvidas e atender sugestões e/ou reclamações.

5.2 COLETA DE DADOS

5.2.1 Instrumentos e métodos utilizados para a coleta de dados

Os métodos utilizados para a coleta de dados foram: a observação sistemática baseada nos objetivos da pesquisa; e entrevistas semiestruturadas

elaboradas a partir de um roteiro composto por perguntas abertas aplicadas à coordenadora e gestora responsável pela biblioteca em sua totalidade, e às bibliotecárias gestoras das quatro unidades da biblioteca distribuídas pelos campi Dom Luis, Parque Ecológico, Benfica e Dionísio Torres. (Ver apêndices B e C).

Para Ludke e André (1986) a observação é um dos instrumentos básicos para a coleta de dados na investigação de uma pesquisa qualitativa. Trata-se de uma técnica que utiliza os sentidos para colher o máximo de informações de uma determinada realidade. Conforme Gil (2008), a observação sistemática tem como finalidade a descrição precisa dos fenômenos, permitindo ao pesquisador saber quais os aspectos são significativos para alcançar os objetivos pretendidos e elaborar previamente um plano de observação.

Gil (2008) define a entrevista como a técnica em que o entrevistador se apresenta frente ao entrevistado e dirige-lhe perguntas previamente formuladas no intuito de obter dados para a investigação. A entrevista semiestruturada segundo Triviños (1987) tem como característica questionamentos básicos apoiados em teorias e hipóteses relacionados ao tema da pesquisa. Embora siga um roteiro previamente elaborado, este tipo de entrevista permite ao entrevistador a liberdade de acrescentar mais questões durante a entrevista, caso julgue necessário, motivo este pelo qual optei por este tipo de entrevista.

5.2.2 Realização da entrevista semiestruturada

Para a realização das entrevistas, foi feito um planejamento prévio quanto à escolha dos entrevistados, visto que fossem pessoas com conhecimento necessário acerca do tema. Foram elaborados dois roteiros de entrevistas baseados nos objetivos propostos neste trabalho, sendo um questionário composto por 10 questões abertas direcionadas à bibliotecária geral e gestora da biblioteca (Apêndice B); e outro composto por 6 questões abertas direcionadas às gestoras das quatro unidades em que a biblioteca da Unichristus atua: Dom Luis, Parque Ecológico, Benfica e Dionísio Torres (Apêndice C).

As entrevistas foram agendadas previamente e realizadas nas referidas unidades de atuação das gestoras. Foram entregues previamente a cada participante uma carta de apresentação do tema explicando da importância de suas respostas

para a pesquisa. Além das visitas às referidas unidades, foram realizados contatos via email e telefone.

O método utilizado para a análise dos dados foi a Análise de Discurso, um método qualitativo que, de acordo com Gerhardt *et al.* (2009), trabalha com o sentido que é manifestado o discurso (linguagem) e não o conteúdo do texto.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Esta etapa tem como objetivo apresentar os resultados da pesquisa por meio da análise dos dados que foram coletados durante a pesquisa. Para André e Lüdke, “a análise está presente em vários estágios da investigação, tornando-se mais sistemática e mais formal após o encerramento da coleta de dados.” (ANDRÉ; LÜDKE, 1986, p. 45).

Os dados foram analisados e sistematizados em categorias:

- a) identificação do perfil dos entrevistados;
- b) identificar as TICs utilizadas na biblioteca universitária;
- c) visão do gestor bibliotecário quanto à utilização das TIC na biblioteca universitária;
- d) contribuições das TICs na biblioteca universitária.
- e) visão do gestor bibliotecário sobre o mercado de trabalho quanto à utilização das TICs;
- f) formação e competências profissionais quanto ao uso das TICs;

6.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

As entrevistas seriam realizadas com as 5 bibliotecárias gestoras da biblioteca da Unichristus, sendo que uma bibliotecária (campi Parque Ecológico) não respondeu ao convite para a entrevista. Foram então entrevistadas o total de 4 bibliotecárias gestoras da biblioteca da Unichristus, sendo: 1 bibliotecária geral e gestora da Biblioteca como um todo e 3 bibliotecárias dos campi Dom Luis, Benfica Dionísio Torres onde a biblioteca está situada. As entrevistas foram realizadas seguindo um roteiro elaborado a partir do tema da pesquisa: **as contribuições das TICs na gestão da biblioteca universitária.**

A entrevista da gestora geral foi analisada à parte. Para a análise das entrevistas das demais gestoras das respectivas unidades em que a biblioteca atua, adotaram-se as letras A, B e C sendo uma letra correspondente a cada unidade.

6.2 ANÁLISE DA ENTREVISTA REALIZADA COM A GESTORA E COORDENADORA GERAL DA BIBLIOTECA DA UNICHRISTUS

Em um primeiro momento analisou-se a entrevista realizada com a Gestora e Coordenadora Geral da Biblioteca da Unichristus acerca de seu tempo de atuação e desempenho da função na instituição; sua visão sobre as TICs; utilização e contribuições das TICs para a biblioteca universitária e a sua visão quanto ao mercado de trabalho. Contando com uma longa experiência tanto com a biblioteca escolar quanto com a universitária, na qual atua há mais de 30 anos, acompanhou a evolução da biblioteca e os impactos causados pelas TICs; e teve que se adaptar às mudanças que a biblioteca enfrentou a partir da sua inserção e uso.

Acerca do tema da pesquisa, foram feitas dez (10) perguntas abertas durante a entrevista explicitadas juntamente com as respostas no quadro a seguir:

Entrevista Semiestruturada realizada com a Gestora e Coordenadora Geral da Biblioteca da Unichristus

| Perguntas | Respostas |
|--|--|
| Questão 1: Há quanto tempo você desempenha sua função como gestora desta instituição e como você acompanhou as mudanças na biblioteca a partir do avanço tecnológico? | “Estou nessa função na Unichristus há 30 anos mais ou menos, uma vez que já fazia parte da coordenação das bibliotecas dos colégios. Com o uso das TICs em nossa profissão tivemos que nos adaptar o mais rápido possível às ferramentas que nos eram apresentadas sob pena de sermos abolidos do mercado. A saída era ler muito e ir tentando ver o que já existia no mercado mais precisamente nas regiões Sul e Sudeste, onde tudo chega primeiro.” |
| Questão 2 - Como você vê a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas bibliotecas | “São vitais. Obviamente o livro impresso ainda tem lugar de rei, mas os livros eletrônicos, os softwares específicos de determinadas áreas, os periódicos eletrônicos, portais de periódicos e bases de dados são materiais indispensáveis nas |

| | |
|--|---|
| universitárias hoje? | bibliotecas universitárias hoje.” |
| <p>Questão 3: Quanto ao uso dos recursos tecnológicos, que produtos e serviços a biblioteca oferece ao usuário?</p> | <p>“Além do acervo totalmente informatizado, oferecemos serviço de pesquisa, consulta e renovação online, acesso remoto de todos os periódicos online e bases de dados assinadas pela IES e estamos montando agora nosso repositório digital, onde será possível consultas as monografias, dissertações e teses produzidas por nossos alunos e/ou professores.”</p> |
| <p>Questão 4: Quais as TICs que você utiliza com frequência em seu local de trabalho no desenvolvimento de suas atividades relacionados à gestão?</p> | <p>“Cadastro de todo material bibliográfico adquirido; levantamento bibliográfico através da emissão de relatórios quando solicitado; Inventário anual de todo o acervo; Treinamentos online oferecidos pelas editoras e/ou proprietários de bases de dados, etc.”</p> |
| <p>Questão 5: A partir das TICs, como é feita a gestão de acervos e procedimentos?</p> | <p>“Desde a solicitação de materiais por professores e/ou coordenadores dos cursos, passando por cotações de preços, inserção do material adquirido em nosso banco de dados até o empréstimo, renovação, devolução e reserva dos itens, entre outros.”</p> |
| <p>Questão 6: Como é feita a formação da equipe de trabalho quanto ao uso das TICs? Existe algum treinamento ou formação direcionada aos colaboradores a fim de melhor utilizarem os recursos tecnológicos existente na biblioteca?</p> | <p>“Os treinamentos são feitos por nossos supervisores e quando se trata de um material novo adquirido, a própria equipe da empresa realiza treinamentos com a equipe.”</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Questão 7: Do seu ponto de vista, quais as contribuições das TICs para a biblioteca?</p> | <p>“São inúmeras, difíceis até de elencar. Não conseguimos mais pensar nas práticas antigas quando se levava horas até colocar o material a disposição do usuário. Desde livros até publicações online que pode ser acessado na IES ou em qualquer local que o usuário se encontre e tenha acesso à internet.”</p> |
| <p>Questão 8: Como você vê o mercado de trabalho hoje quanto ao uso das TICs? Qual a sua postura diante dessa questão?</p> | <p>“Acredito que embora existam pessoas que pensem que as TICs acabem tomando seu lugar no mercado, na verdade se forem usadas como aliadas na disseminação da informação e como facilitadoras nas práticas diárias, elas vieram para mostrar que uma profissão que era considerada obsoleta, hoje é sem dúvidas uma profissão de ponta.”</p> |
| <p>Questão 9: Diante das constantes inovações tecnológicas, o que você faz para manter-se atualizado?</p> | <p>“Leitura, leitura e mais leitura. Pesquisa, pesquisa e mais pesquisa. Devemos aproveitar tudo que cai em nossas mãos para nos mantermos sempre informados do que rola pelo mundo sobre o assunto.”</p> |
| <p>Questão 10: Que conselho você daria para um bibliotecário em formação quanto ao uso das TICs?</p> | <p>“Que esteja sempre ligado às novas formas e técnicas da área. Que participe de grupos online sobre o assunto; e que procure ver na web cursos na área. A palavra é: INOVAÇÃO. Seguida de CURIOSIDADE = <u>ter</u> e <u>saber!</u>”</p> |

Fonte: elaborado pelo autor a partir de informações coletadas durante a pesquisa (2019).

Apesar de dar ênfase à importância do livro impresso, a gestora considera as TICs como vitais para as bibliotecas universitárias hoje. A partir do uso das TICs, a biblioteca ampliou consideravelmente os produtos e serviços ofertados ao usuário: pesquisa, consulta e renovação online, acesso remoto de todos os periódicos online e bases de dados assinadas pela IES e a implantação de um repositório digital, onde será possível consultas as monografias, dissertações e teses. A gestão de acervos e procedimentos utiliza as TICs em todos os processos descritos. Quanto à formação

da equipe de trabalho para utilização dos recursos tecnológicos, o treinamento é realizado por supervisores e quando se trata de um material novo adquirido, a própria equipe da empresa realiza treinamentos com a equipe.

A gestora diz ainda que são inúmeras as contribuições das TICs e difíceis até de elencar e imaginar as práticas antigas quando se levava horas até colocar o material a disposição do usuário. E cita que as contribuições vão desde livros digitais até publicações online onde o usuário pode ter acesso em qualquer local que se encontre e tenha acesso à internet. Ela analisa o mercado de trabalho quanto ao uso das TICs e diz que a profissão do bibliotecário que antes era considerada obsoleta só tem a ganhar com as inovações tecnológicas

Para manter-se atualizada ela cita bastante leitura e pesquisa e a importância de saber o que tem de novidade pelo mundo a fora. E deixa um conselho para os novos profissionais: Que procurem estudar sempre e mantenham-se atualizados quanto ao que surge na área da Biblioteconomia, e também procurar aprender com a experiência de colegas de profissão participando de discussões e cursos online, pois o momento é de inovações e para inovar é necessário ter curiosidade e vontade em aprender.

6.3 ANÁLISE DA ENTREVISTA REALIZADA COM AS BIBLIOTECÁRIAS GESTORAS DA BIBLIOTECA DA UNICHRISTUS (DOM LUIS, BENFICA E DIONÍSIO TORRES)

A seguir, foram analisadas as entrevistas realizadas com as bibliotecárias gestoras da Biblioteca da Unichristus (Dom Luis, Benfica e Dionísio Torres), acerca do tema, onde foram feitas seis (6) perguntas abertas durante a entrevista e explicitadas juntamente com as respostas no quadro 6. Lembrando que para a análise das entrevistas das demais gestoras das respectivas unidades em que a biblioteca atua, adotaram-se as letras A, B e C, sendo uma letra correspondente a cada unidade que a biblioteca atua.

Entrevista semiestruturada realizadas com as bibliotecárias gestoras da Biblioteca da Unichristus (Dom Luis, Benfica e Dionísio Torres)

| Perguntas | Respostas |
|--|---|
| <p>Questão 1: Como você vê a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas bibliotecas universitárias hoje?</p> | <p>A - “São indispensáveis. Nas pesquisas científicas, por exemplo, antes tínhamos apenas os periódicos impressos, hoje com os periódicos eletrônicos temos a informação mais rápida, atual e eficaz.”</p> |
| | <p>B - “A maioria das bibliotecas já possui o seu acervo de livros físicos automatizados, o que permite ao usuário uma busca e localização rápida da informação através do acesso pelo computador, celulares, tablets. Não parando por aqui, já existem as bibliotecas digitais, que permitem o acesso às obras ali armazenadas a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo. As TICs estão presentes, diariamente, nas bibliotecas universitárias: se antes o usuário tinha que se deslocar até uma biblioteca para ter acesso ao conteúdo de um determinado livro, hoje a biblioteca vai até ele.”</p> |
| | <p>C - “No contexto atual vivemos em um mundo globalizado, com amplo acesso aos meios de informação, acho essencial que as bibliotecas universitárias acompanhem a evolução tecnológica introduza e estabeleça as TICs no ambiente acadêmico com o intuito de facilitar a pesquisa científica, o aperfeiçoamento intelectual dos estudantes e professores e o desenvolvimento do processo educacional de forma holística.”</p> |
| | <p>A - “Utilizando o nosso sistema de automação AUTOBIB, realizamos cadastro de livros e periódicos, assim como o</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Questão 2: Quais as TICs que você utiliza com frequência em seu local de trabalho no desenvolvimento de suas atividades relacionados à gestão?</p> | <p>cadastro de usuários, realizamos empréstimos, renovações e devoluções, reservas de livros. Temos livros com acesso on line e manuais da área de saúde e bases de dados, nas quais realizamos treinamento com os usuários para utilizarem.”</p> |
| | <p>B – “No meu dia a dia preciso me comunicar o tempo todo, e para isso faço uso constantemente das TICs, tais como: computador, pendrive, telefone fixo, celular – grupos whatsapp -, e-mail, google drive, internet, websites, scanner, chat dos e-mails, entre outros. Por meio das TICs tornou-se possível o processo de implantação de um portal institucional para automação do fluxo editorial de 02 periódicos científicos da instituição a qual trabalho. Realizamos o remanejamento de revistas científicas, antes em formato impresso, para inclusão em um portal eletrônico de periódicos científicos a ser acessado a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo. Disseminar os trabalhos acadêmicos para toda a comunidade científica, através de uma plataforma rápida, dinâmica e atual é uma das muitas possibilidades que as TICs tornam possíveis.”</p> |
| | <p>C – “Usamos software de gerenciamento de bibliotecas, catálogo online, Sistema gerador de ficha catalográfica, bases de dados, bibliotecas digitais de acesso livre e restrito, repositórios institucionais, portal de periódicos, livros eletrônicos, ferramentas de elaboração de referências, rede wifi etc.”</p> |
| | <p>A - “As contribuições são muitas. Com a utilização das TICs podemos ter uma visão mais profunda do acervo, acesso a</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Questão 3: Do seu ponto de vista, quais as contribuições das TICs para a biblioteca?</p> | <p>relatórios, diminuindo o trabalho manual, além de agilizarem o atendimento ao usuário.”</p> |
| | <p>B – “As TICs chegaram trazendo agilidade nas tarefas da biblioteca. Utilizamos a internet como aliada para realizarmos todo o processamento técnico através de sistema automatizado, que também possibilita aos alunos, de modo remoto, a pesquisa, a consulta, e renovação online. Minimizar esforço e tempo no que se refere ao registro de dados, facilitando o acesso à comunidade científica a qual se destina é uma das grandes vantagens do uso das TICs. Percebemos um novo patamar quando se fala em instalações físicas: se antes era necessário disponibilizar determinado local para a guarda de livros, documentos, etc., hoje temos a possibilidade de reduzir significativamente espaços físicos, pois por meio das TICs já dispomos de ambientes virtuais que abrigam livros (biblioteca digital EAD); repositório institucional que armazena e dissemina toda a produção científica e intelectual de toda a comunidade acadêmica da instituição; muitas revistas que antes eram assinadas e chegavam até aqui em forma impressa, hoje são disponibilizadas online. As TICs estão proporcionando uma diminuição de espaço físico, além de reduzir os gastos com publicações impressas promovendo assim à sustentabilidade.”</p> |
| | <p>C – “A principal contribuição é um melhor atendimento ao usuário/leitor que se beneficiará com a presteza dos serviços oferecidos pela biblioteca. Outras contribuições são possibilitar um amplo acesso aos conteúdos informacionais, otimização do tempo do bibliotecário e conseqüentemente da espera de resposta do usuário/leitor.”</p> |
| | <p>A - “O mercado exige cada vez mais profissionais qualificados. É</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Questão 4: Como você vê o mercado de trabalho hoje quanto ao uso das TICs? Qual a sua postura diante dessa questão?</p> | <p>preciso acompanhar as atualizações.”</p> <p>B - “O que vemos é uma era de pessoas conectadas. Vivemos em uma sociedade em que a informação é poder, e quem se advém dela sai na frente do concorrente. As TICs agem diretamente no aumento da produtividade. Constantemente são criadas ferramentas, softwares, máquinas que automatizam processos, antes realizados manualmente, a fim de minimizar custos, atingir um público maior, aperfeiçoar suas atividades fins e conseqüentemente obter o lucro. Saber lidar com a tecnologia tornou-se uma obrigação dos tempos atual!”</p> <p>C – “Não existe espaço na biblioteca universitária para quem não acompanha as novas tecnologias, a tendência é que ambiente da biblioteca fique cada vez mais conectado com as TICs. A sociedade em rede mudou o perfil dos usuários nas bibliotecas, com isso os profissionais precisam mudar junto e acompanhar essa evolução para atender um novo tipo de demanda e utilizando novos suportes digitais que surgem a cada momento no mundo globalizado.”</p> |
| <p>Questão 5: Diante das constantes inovações tecnológicas, o que você faz para manter-se atualizado?</p> | <p>A – “Procuro ler sobre o assunto, buscar dicas com colegas de profissão cursos na área.”</p> <p>B - “A tecnologia tem favorecido bastante a capacidade de aprimoramento de técnicas profissionais. Por meio dela, busco investir em cursos de capacitação online relacionados às minhas atividades diárias, tendo como exemplos alguns que já realizei: Curso de capacitación en Marcación XML JATS para revistas científicas; Curso SEER- Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas; Curso Base de dados Compendex, ScienceDirect e</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Scopus. Faço uso das redes sociais para acompanhar perfis que abordam assuntos relacionados a minha área; participo de webconferências; assisto palestras gratuitas; troco ideias com profissionais de outras áreas, invisto em curso de especialização, etc.”</p> |
| <p>Questão 6: Que conselho você daria para um bibliotecário em formação quanto ao uso das TICs?</p> | <p>C – “Tento me atualizar lendo artigos, acompanhando sites da área, conversando com colegas de profissão, palestras, treinamentos e capacitações.”</p> <p>A - “Aproveitem ao máximo o curso e busquem se atualizar continuamente, para não se tornarem profissionais obsoletos.”</p> <p>B – “Participe de todos os cursos, congressos, seminários e quaisquer outros eventos de capacitação profissional durante e após a sua formação. É necessário acompanhar as inovações tecnológicas e desenvolver novas competências, do contrário você sofrerá grandes riscos de ser ultrapassado por seus concorrentes.”</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>C – “Se o bibliotecário for trabalhar em biblioteca universitária é interessante sempre acompanhar publicações, treinamentos online, congressos etc. Sempre ler e se atualizar com as novas tendências, a primeiro momento achamos distantes da nossa realidade, mas com o tempo se torna a regra, como empréstimos de e-readers ou tablets, sistema de autoempréstimo e autodevolução, tecnologias assistivas, setores de referência que usam ferramentas síncronas de atendimento ao usuário/leitor, como chats ou webconferências, uso de redes sociais para interagir com a comunidade acadêmica e infinitas novidades que uma hora ou outra chegarão para todos.”</p> |
|--|--|

Fonte: elaborado pelo autor a partir de informações coletadas durante a pesquisa (2019).

A análise das entrevistas deu-se pelas categorias descritas nos próximos tópicos.

6.3.1 Visão do gestor bibliotecário quanto à utilização das TICs na biblioteca universitária

Questão 1: Como você vê a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas bibliotecas universitárias hoje?

A partir da análise das entrevistas percebe-se pela fala das entrevistadas o quanto as TICs são indispensáveis na biblioteca universitária hoje, uma vez que permitem ao usuário a busca e rápida localização da informação. Sendo essencial que as bibliotecas universitárias acompanhem a evolução tecnológica, introduza e estabeleça as TICs no ambiente acadêmico no intuito de facilitar a pesquisa científica, o aperfeiçoamento intelectual dos estudantes e professores e o desenvolvimento do processo educacional.

6.3.2 Identificação das TICs utilizadas na biblioteca universitária

Questão 2: Quais as TICs que você utiliza com frequência em seu local de trabalho no desenvolvimento de suas atividades relacionados à gestão?

De acordo com o relato das entrevistadas, com base nas respostas à questão citada, as TICs são identificadas na biblioteca a partir da utilização do sistema de automação AUTOBIB, onde a realizam-se cadastro de livros e periódicos, cadastro de usuários, realização de empréstimos, renovações e devoluções, reservas de livros, etc., além do acesso online a manuais e bases de dados das diversas áreas.

Uma das entrevistadas utiliza constantemente as TICs no desenvolvimento do seu trabalho no que diz respeito à comunicação: computador, pendrive, telefone fixo, celular – grupos whatsapp -, e-mail, google drive, internet, websites, scanner, chat dos e-mails, entre outros. Acrescenta que meio delas tornou-se possível o processo de implantação de um portal institucional para automação do fluxo editorial de 02 periódicos científicos da instituição, onde são realizados por meio da gestão da biblioteca o remanejamento de revistas científicas do formato impresso para inclusão em um portal eletrônico de periódicos científicos, podendo ser acessado a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo. Pelo repositório digital, as TICs também tornarão possível a disseminação dos trabalhos acadêmicos para toda a comunidade científica, através de uma plataforma rápida, dinâmica e atual.

Além do software de gerenciamento de bibliotecas (AUTOBIB) como já foi citado, uma das entrevistadas citou também: o acesso ao catálogo online, o sistema gerador de ficha catalográfica, as bases de dados, bibliotecas digitais de acesso livre e restrito, repositórios institucionais, portal de periódicos, livros eletrônicos, ferramentas de elaboração de referências, rede wifi etc.

6.3.3 Contribuições das TICs na biblioteca universitária

Questão 3: Do seu ponto de vista, quais as contribuições das TICs para a biblioteca?

A partir dos relatos das entrevistas, percebe-se que são muitas as contribuições das TICs na biblioteca universitária. Sua utilização permite uma visão mais ampla e profunda do acervo através do acesso a relatórios, diminuindo

consideravelmente que o trabalho seja desenvolvido de forma manual, contribuindo para melhor atender as necessidades dos usuários.

Uma das entrevistadas cita que a internet tornou-se uma aliada para a realização todo o processamento técnico através de sistema automatizado, que também possibilita aos usuários, de modo remoto, a pesquisa, a consulta, e renovação online. E que uma das maiores vantagens das TICs é a minimização de tempo e esforços no que se refere ao registro de dados, facilitando o acesso a comunidade científica a qual se destina. Cita também outra vantagem percebida em relação às instalações físicas: se antes era necessário disponibilizar determinado local para a guarda de livros, documentos, etc., hoje esses espaços podem ser reduzidos significativamente por meio das TICs nos ambientes virtuais que abrigam livros digitais, como é o caso das bibliotecas digitais (EAD); do repositório institucional que armazena e dissemina toda a produção científica e intelectual de toda a comunidade acadêmica da instituição; e dos periódicos online (muitas revistas que antes eram assinadas e chegavam à biblioteca em formato impresso, hoje são disponibilizadas também online). Ou seja, além de reduzir a acomodação dos itens em espaço físico, as TICs proporcionam a redução de gastos com publicações impressas, promovendo também a sustentabilidade.

Outra entrevistada acrescenta que a principal contribuição das TICs é a satisfação do usuário, usufruindo de um melhor atendimento e melhor utilização dos serviços oferecidos pela biblioteca. Cita também outras contribuições como: são possibilitar um amplo acesso aos conteúdos informacionais, otimização do tempo do bibliotecário e conseqüentemente da espera de resposta do usuário/leitor.”

6.3.4 Visão do gestor bibliotecário sobre o mercado de trabalho quanto à utilização das TICs

Questão 4: Como você vê o mercado de trabalho hoje quanto ao uso das TICs? Qual a sua postura diante dessa questão?

Percebe-se que o mercado de trabalho do bibliotecário hoje exige cada vez mais do profissional, no que diz respeito à qualificação profissional. Com as exigências de uma sociedade em que as pessoas passam maior parte do tempo conectadas às tecnologias cabe ao profissional investir em capacitação e qualificação.

No que diz respeito à realidade das bibliotecas universitárias, cada vez mais é imprescindível o uso das tecnologias. Uma vez que as mesmas mudaram o perfil de seus usuários, os profissionais precisam mudar junto e acompanhar essa evolução para atender a um novo tipo de demanda com a utilização de novos suportes tecnológicos que surgem a cada momento no mundo globalizado.

6.3.5 Formação e competências profissionais quanto ao uso das TICs

Nessa categoria, consideraram-se respostas as seguintes perguntas para a análise das entrevistas:

Questão 5: Diante das constantes inovações tecnológicas, o que você faz para manter-se atualizado?

Questão 6: Que conselho você daria para um bibliotecário em formação quanto ao uso das TICs?

De acordo com a fala de uma das entrevistadas, a tecnologia tem favorecido bastante a capacidade de aprimoramento de técnicas profissionais. Ela possibilita o investimento em cursos de capacitação online relacionados à área, além do acesso às redes sociais para acompanhar perfis que abordam assuntos relacionados; webconferências; palestras gratuitas; e a comunicação com profissionais da biblioteconomia e de outras áreas.

Outras entrevistadas responderam que procuram manter-se atualizadas pela leitura de artigos, acompanhando sites da área, conversando com colegas de profissão, palestras, treinamentos e capacitações.”

Concluindo a entrevista, as entrevistadas deixaram um conselho no que diz respeito à utilização das TICs para os bibliotecários em formação:

Que aproveitem ao máximo o aprendizado acadêmico e busquem se atualizar continuamente, para não se tornarem profissionais obsoletos; que participe de cursos, congressos, seminários e quaisquer outros eventos de capacitação profissional durante e após a sua formação, uma vez que se faz necessário acompanhar as inovações tecnológicas e desenvolver novas competências, ou sofrerá grandes riscos de ser ultrapassado por seus concorrentes.

Para o bibliotecário da biblioteca universitária: acompanhar publicações, cursos, treinamentos online, congressos etc.; ler e se atualizar com as novas

tendências do mercado informacional; utilizar as redes sociais para interagir com a comunidade acadêmica e profissionais da área, e ter acesso às novidades tecnológicas.

7 CONCLUSÃO

Este trabalho de pesquisa foi desenvolvido motivado por uma questão sobre quais as contribuições das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para a gestão das bibliotecas universitárias, e que ações são mais visíveis na gestão das bibliotecas quanto à sua utilização. Ao iniciar a pesquisa, constatou-se que muitas gestões de biblioteca fazem uso dos recursos das TIC de forma limitada, deixando de explorar sua potencialidade e de usufruir dos benefícios que elas proporcionam, por isso viu-se a necessidade de abordar o assunto.

Diante disso, a pesquisa teve como objetivo geral analisar as contribuições das TICs na gestão de bibliotecas universitárias. Constata-se que o objetivo foi atendido uma vez que respondeu ao problema proposto, ao serem elencadas as contribuições das TICs a partir do estudo de caso da biblioteca da Unichristus, assim como as ações visíveis da gestão da biblioteca quanto à sua utilização, com a geração de novos produtos e serviços destinados ao usuário, oriundos das inovações tecnológicas.

Os objetivos específicos foram alcançados partindo da apresentação do marco conceitual das TICs e sua participação na gestão das bibliotecas universitárias, identificando as competências técnicas necessárias ao bibliotecário para sua melhor utilização. Buscou-se respostas a essas questões a partir de consultas à bibliografia existente sobre o tema da pesquisa; na observação a partir do estudo de caso da Biblioteca da Unichristus, e de entrevistas semiestruturadas realizadas com a coordenadora e gestora da biblioteca e com as gestoras das unidades que compõem a biblioteca. A pesquisa tem uma abordagem qualitativa, descritiva e exploratória. Entre as dificuldades encontradas para sua realização pode-se citar a falta de tempo das gestoras em responder à solicitação e agendamento para a pesquisa, uma vez que estavam empenhadas em outras atividades ligadas à biblioteca.

Diante disso, durante o trabalho verificou-se os seguintes resultados:

Percebe-se que mesmo conscientes quanto à importância das TICs para a biblioteca universitária, seja na realização de seus processos ou na oferta de novos produtos e serviços, as TICs ainda são absorvidas de forma limitada pela gestão de bibliotecas. Percebe-se ainda que se façam necessárias por parte da gestão práticas

que envolvam mais o uso das TIC na divulgação dos produtos e serviços que a biblioteca oferece ao usuário.

Identificou-se a necessidade do profissional bibliotecário em manter-se sempre atento às novidades tecnológicas e buscar capacitação para desenvolver novas competências e habilidades profissionais, para não ficarem estagnados no mercado de trabalho.

Constatou-se que mesmo diante das inúmeras contribuições das tecnologias para as bibliotecas, elas vieram para somar, acrescentar, e não para substituir a biblioteca tradicional.

Os resultados podem ser aplicados na biblioteca uma vez que venham a colaborar para suas práticas e ações relacionadas ao uso das TICs.

Concluiu-se, portanto, a partir deste trabalho que as TICs são essenciais na prática bibliotecária e faz-se necessário uma melhor utilização dos seus recursos e exploração do seu potencial visando usufruir dos benefícios que elas proporcionam à gestão da biblioteca contribuindo para a satisfação de seus usuários.

Espera-se que este trabalho possa trazer contribuições no sentido de esclarecer algumas questões relacionadas à gestão da biblioteca universitária quanto ao uso das TICs e favorecer a sua contribuição para as bibliotecas universitárias. Que possa servir de fonte de informação para outras questões acerca das TICs e da gestão da biblioteca universitária, e que sirvam de base para uma ação reflexiva sobre a biblioteca universitária e as contribuições das TICs na sociedade contemporânea. E enfim, que abra possibilidades para novas pesquisas sobre o tema, a fim de colher informações sob outros pontos de vista, como por exemplo, sob a percepção do usuário de informação quanto o uso das TIC nas bibliotecas ou em outros locais.

Analisando o caso em questão, a biblioteca da Unichristus, percebe-se que a gestão da biblioteca empenha-se em desenvolver formas para melhor utilização das TICs em seu ambiente, mesmo ainda com algumas limitações. Existe por parte das gestoras, uma preocupação em atender os anseios informacionais de seus usuários, procurando manterem-se atualizadas quanto à introdução de inovações tecnológicas em seus ambientes, participando de discussões nas redes sociais, investindo em cursos de capacitação e realizando treinamentos com a equipe de trabalho.

REFERÊNCIAS

- BUENO, A. F. C.; MESSIAS, L. C. S. As novas tecnologias e os impactos nas bibliotecas: habilidades do profissional bibliotecário na atualidade. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 25, 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos** [...]. Florianópolis: FIBA, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1325>. Acesso em: 20 jun. 2019.
- CARVALHO, L. M.; SILVA, A. M. Impacto das tecnologias digitais nas bibliotecas universitárias: reflexões sobre o tema. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 125-132, set./dez. 2009. Disponível em: http://repositorio.ufrn.br:8080/jspui/bitstream/1/3121/1/2009Art_impactotecnologias_LucianaMC.pdf. Acesso em: 2 dez. 2017.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em Rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.
- CASTELLS, Manuel. A Sociedade em Rede: do conhecimento à política. *In: CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (org.). A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Ação Política*. Belém: Imprensa Nacional, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**. 5. ed. Barueri: Manole, 2015.
- CORRÊA, Elisabeth Saad. Comunicação digital e novas mídias institucionais. *In: KUNSCH, Margarida M. M. K. (org.). Comunicação Organizacional*. São Paulo: Saraiva, 2009. p.317-335.
- CÔRTE, A. R. Resenha: Ecologia da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 4, n.1, p. 53-58, jan./jun. 1999.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a3.pdf>. Acesso em: 01 dez. 2018.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-80, jan./abr. 2000.
- DANTAS, Tiago. "As Tic's no contexto da ead: limites e possibilidades"; **Brasil Escola**. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/educacao/as-tics-no-contexto-ead-limites-possibilidades.htm>. Acesso em: 23 jun. 2019.
- FLEURY, M. T.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. especial, 2001. Disponível em: <https://rac.anpad.org.br/index.php/rac/article/view/152/156>. Acesso em: 15 fev. 2019.
- GERHARDT, Tatiana Engel. A construção da pesquisa. *In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 43-64.

Gil, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOUVEIA, Luís Manuel Borges. **Sociedade da Informação**: notas de contribuição para uma definição operacional. 2004. Disponível em: http://homepage.ufp.pt/lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf. Acesso em: 2 dez. 2017.

KRZYZANOWSKI, Rosaly Fávero. Ações para a construção de uma biblioteca virtual: relato de experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP. **Revista USP: Informática/Internet**, São Paulo, n. 35, set./nov. 1997.

LEITÃO, B.J.M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**: grupos de foco. Niterói: Intertexto, 2005.

LIMA, I. F. **Bibliotecas digitais**: modelo metodológico para avaliação de usabilidade. 2012. 220 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2012.

LUBISCO, Nídia M. L. (org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: Edufba, 2011.

LÜCK, E. H. *et al.* A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 11., 2000, Florianópolis, **Anais** [...]. Florianópolis, 2000. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc>. Acesso em: 24 mar. 2019.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. Serviço de referência digital. *In: MARCONDES, Carlos H. et al.* (orgs.). **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. 2. ed. Salvador, BA: EDUFBA; Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2006.

MERCADANTE, Leila M. Z. Novas Formas de Mediação da Informação. **Transinformação**, v. 7, n. 1/2/3, p. 33-40, jan./dez. 1995. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1635/1606>. Acesso em: 15 nov. 2018.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez. 2005. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432>. Acesso em: 13 nov. 2017.

MOURA, Dora Leão et al. Competências requeridas no mercado globalizado. *In: FISCHER, André Luiz; DUTRA, Joel Souza; AMORIM, Wilson Aparecido Costa de* (org.). **Gestão de pessoas**: desafios estratégicos das organizações contemporâneas. São Paulo: Atlas, 2009. p. 77-93.

PINOCHET, Luis Hernan Contreras. **Tecnologia da Informação e comunicação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

RASCÃO, José Poças. **Da gestão estratégica à gestão estratégica da informação**: como aumentar o tempo disponível para a tomada de decisão estratégica. Rio de Janeiro: EPapers, 2006.

RIBEIRO, R. M. A tecnologia da informação e comunicação (tic): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 10, n. 1, p. 41-48, 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1909>. Acesso em: 1 jun. 2019.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Ana Rosa dos; ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. Padrões espaciais em bibliotecas universitárias no contexto da sociedade do conhecimento: revendo para adequar. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo: UNICAMP, 2010. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/467/1/Santos%2C%20Ana%20Rosa-Padrees%20espaciais%20em%20bts-Evento-2012.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2019.

SANTOS, Plácida L. V. A. C. As novas tecnologias na formação do profissional da informação. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p.103-116.

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de Informação em Bibliotecas: O comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 1-24, jan./jun. 2008.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 69-76, jan./jun., 2014.

SPUDEIT, D. F. A. O.; VIAPIANA, N.; VITORINO, E. V. Bibliotecário e educação à distância (EAD): mediando os instrumentos do conhecimento. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 54-70 jan./jun. 2010. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/695>. Acesso em: 20 jun. 2019.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNICHRISTUS. **Site institucional**. Disponível em: <http://unichristus.edu.br>. Acesso em: 30 maio 2018.

VELOSO, Renato. **Tecnologias da informação e da comunicação**: desafios e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2011.

VALENTIM, Marta Lgia Pomim. Formao: competncias e habilidades do profissional da informao. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Formao do profissional da informao**. So Paulo: Polis, 2002. p.117-132.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatrios de pesquisa em administrao**. 16. ed. So Paulo: Atlas, 2016.

VERGUEIRO, W. **Desenvolvimento de coleoes**. So Paulo: Polis, 1989.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e mtodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A – Carta de Apresentação Enviada à Gestão da Biblioteca

Prezado(a) Bibliotecário(a),

No intuito de estudar sobre a situação do uso de recursos digitais na biblioteca universitária, decidi fazer a minha monografia abordando o tema: **CONTRIBUIÇÕES DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) NA GESTÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.**

Preciso da sua contribuição respondendo a esta entrevista a fim de conhecer sua opinião quanto à utilização das TICs a partir do uso computador e outros recursos da Internet como ferramentas de apoio à gestão da biblioteca universitária.

Agradeço por sua colaboração e atenção destinadas a este trabalho.

Ana Renata de Souza Lima

APÊNDICE B – Roteiro da Entrevista com a Gestora e Coordenadora Geral da Biblioteca da Unichristus

Perfil do (a) entrevistado (a):

1. Há quanto tempo você desempenha sua função como gestora desta instituição e como você acompanhou as mudanças na biblioteca a partir do avanço tecnológico?
2. Como você vê a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas bibliotecas universitárias hoje?
3. Quanto ao uso dos recursos tecnológicos, que produtos e serviços a biblioteca oferece ao usuário?
4. Quais as TICs que você utiliza com frequência em seu local de trabalho no desenvolvimento de suas atividades relacionados à gestão?
5. A partir das TICs, como é feita a gestão de acervos e procedimentos?
6. Como é feita a formação da equipe de trabalho quanto ao uso das TIC? Existe algum treinamento ou formação direcionada aos colaboradores a fim de melhor utilizarem os recursos tecnológicos existente na biblioteca?
7. Do seu ponto de vista, quais as contribuições das TICs para a biblioteca?
8. Como você vê o mercado de trabalho hoje quanto ao uso das TICs? Qual a sua postura diante dessa questão?
9. Diante das constantes inovações tecnológicas, o que você faz para manter-se atualizado?
10. Que conselho você daria para um bibliotecário em formação quanto ao uso das TICs?

APÊNDICE C – Roteiro da Entrevista com as Gestoras da Biblioteca da Unichristus Sede Dom Luis, Parque Ecológico, Benfica e Dionísio Torres

Perfil do(a) entrevistado(a):

1. Como você vê a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas bibliotecas universitárias hoje?
2. Quais as TICs que você utiliza com frequência em seu local de trabalho no desenvolvimento de suas atividades relacionadas à gestão?
3. Do seu ponto de vista, quais as contribuições das TIC para a biblioteca?
4. Como você vê o mercado de trabalho hoje quanto ao uso das TIC? Qual a sua postura diante dessa questão?
5. Diante das constantes inovações tecnológicas, o que você faz para manter-se atualizado?
6. Que conselho você daria para um bibliotecário em formação quanto ao uso das TICs?

ANEXO A - Biblioteca da Unichristus

Fotos: registros da autora

Salão de estudos



Acervo



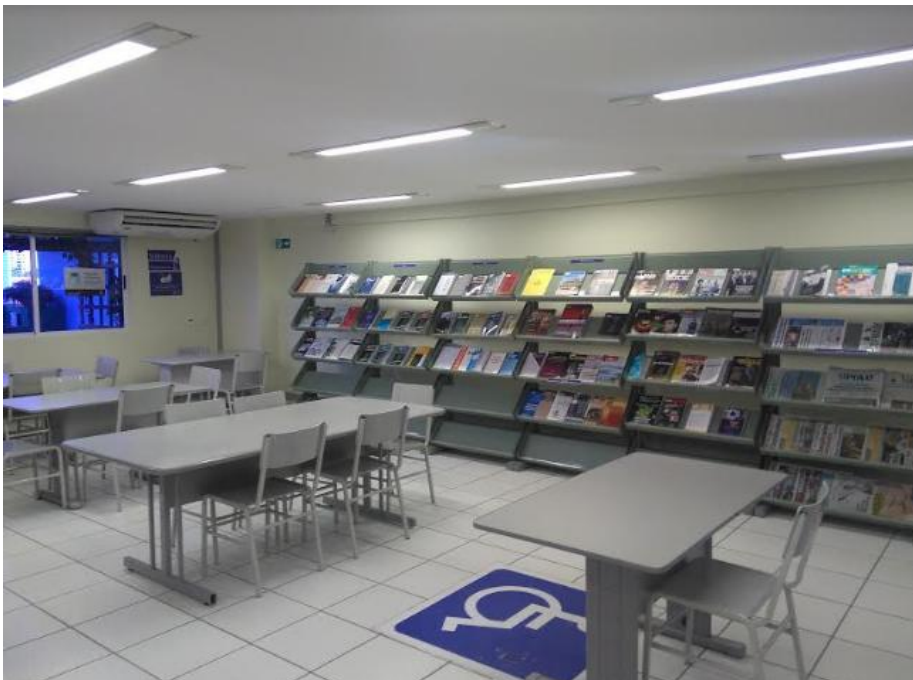
Salas para estudo em grupo



Sala para estudo individual



Setor de periódicos



Setor de impressão e reprografia

