

USO DA INTERNET EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS: proposta para estabelecimento de política para o usuário (Primeira fase)¹

THE USE OF INTERNET IN ACADEMIC LIBRARIES: a proposal for establish policies for its use (first phase)

Maria Imaculada Cardoso Sampaio

Marcia Elisa Garcia de Grandi

Daisy Pires Noronha

Cybelle de Assumpção Fontes

Angela Maria Belloni Cuenca

Maria Cristina Olaio Villela

Cecilia Moraes

Roberto Barsotti²

1 Introdução

As mudanças que a Internet vêm provocando nas atividades de ensino e pesquisa influenciaram definitivamente o comportamento do usuário da informação e, cada vez mais, as pessoas adotam este instrumento em seus ambientes de estudo e trabalho. À medida que aumenta a demanda pelos novos recursos, novos caminhos para a disponibilização de informação na rede são descobertos e, imediatamente, colocados em operação, agregando valores incalculáveis ao maior e mais importante veículo de comunicação e transmissão de informação de todos os tempos.

A pesquisa acadêmica, por envolver diretamente o processo de criação e transmissão do conhecimento, aparece como a atividade que maiores benefícios pode retirar dessa tecnologia emergente. Espera-se de uma universidade uma postura de vanguarda na utilização e disponibilização dos recursos da tecnologia da informação, garantindo as condições para que alunos, professores e pesquisadores adquiram informações atualizadas e com rapidez, pois é a informação o insumo básico na geração do novo conhecimento.

Enquanto suporte essencial às atividades de ensino e pesquisa, as bibliotecas devem ter postura pró-ativa diante das inovações tecnológicas, uma vez que, pela natureza do seu trabalho, encontra-se nesse epicentro tecnológico.

Diversas características tornam a Internet fonte única e complexa, trazendo novas possibilidades e conseqüências decorrentes do seu uso. De acordo com Gomes (1998), vários

¹ Parte de trabalho apresentado no XI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, Florianópolis, 2000

² Grupo de Estudos de Usuários da Informação do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI) da Universidade de São Paulo (USP)

recursos encontram-se disponíveis na rede, tais como: a) recursos informacionais: bases de dados e catálogos de bibliotecas, conjugados com serviços de comutação para solicitação de texto completo; textos completos (periódicos, anais, livros, teses), catálogos de livrarias, calendário de eventos; b) recursos de Interação entre pesquisadores: salas de conversação (*chat*), correio eletrônico (*e-mail*), listas de discussão e fóruns eletrônicos (*news*). Pode-se acrescentar à relação da autora o acesso a sistemas de hipertexto e hiperímídia, via WWW, acesso remoto a outros computadores (*telnet*), transferência de arquivos (*FTP*) e os ambientes virtuais.

À medida que o uso da Internet se expande para todos os setores da sociedade, incluindo-se as universidades e suas bibliotecas, surgem dois pontos principais de análise: como se dá a utilização da Internet e para que é utilizada. É nesse sentido que os estudos sobre o estabelecimento de políticas e formas de utilização da Internet e seus recursos ganham relevância.

2 Políticas de Uso da Internet em Bibliotecas

O uso da Internet vem sendo norteado por políticas de uso, que buscam, também, resguardar as instituições ou empresas de questões legais, ou mesmo, controlar o uso desses recursos. Essas políticas estão presentes tanto em ambientes empresariais como no meio acadêmico e nas bibliotecas.

A questão de regulamentação do uso da Internet nas bibliotecas também tem sido tema de ampla discussão, principalmente nos Estados Unidos, onde a preocupação maior concentra-se no acesso a material considerado “obsceno” para crianças.

Kessler (1999a) oferece bibliografia sobre o assunto, relacionando também as políticas adotadas nas bibliotecas de diferentes Estados (Kessler, 1999b), que variam desde a restrição ao uso dos computadores para correio eletrônico e bate-papo até à utilização de processadores de texto ou manutenção de páginas na Internet; outras adotam o uso de programas de filtros ou bloqueio a alguns sites. A maioria, no entanto, esclarece a natureza da Internet e delega aos usuários a responsabilidade pelo material acessado, comunicando, que a biblioteca não restringirá o acesso a nenhum tipo de material, a pedido de grupos ou pessoas.

Grande parte dessas bibliotecas busca seguir as diretrizes da *American Library Association* (ALA). Em 1996, essa associação baseou-se em sua “Declaração dos Direitos das Bibliotecas” - *Library Bill of Rights* - para estabelecer a política de “Acesso a Informações Eletrônicas, Serviços e Redes” - *Access to Electronic, Information, Services, and Networks* (ALA 1999a,b). Dentre outros itens, ficaram explícitos os direitos de acesso à informação ou fontes de informação e à privacidade a todos os usuários, delegando (especialmente aos pais e responsáveis por crianças) a responsabilidade pela orientação quanto ao acesso à informação.

O conteúdo das informações não é o maior problema enfrentado. Wessies & Wales (1999) apontam que os terminais nas áreas de referência das bibliotecas têm sido usados para outras atividades, além da pesquisa, tais como: jogos, “bate-papos”, envio de mensagens e outros. Após levantamento realizado em bibliotecas acadêmicas de médio porte dos Estados Unidos, foi verificado que cerca de metade dessas bibliotecas tinham políticas escritas sobre o uso da Internet.

No Brasil, por tratar-se de evento recente, as bibliotecas universitárias são as que mais se desenvolveram na automação de serviços e uso da Internet. São poucos os trabalhos publicados no contexto brasileiro sobre a análise específica de usuários de Internet nas bibliotecas acadêmicas. O trabalho de Gomes (1998), é um que mostra o uso da Internet em bibliotecas universitárias.

3 A Internet na Universidade de São Paulo

Na *Universidade de São Paulo* (USP), o acesso à Internet está disponível desde 1991, via USPNet – Rede de Serviços da USP - (*Universidade de São Paulo*, 1999a,b). Buscando regulamentar o uso de seus computadores e de sua rede, a USP, em 1995, através do *Centro de Computação Eletrônica* (CCE), estabeleceu as “Normas para Usuários do CCE/USP” (*Universidade de São Paulo. Centro de Computação Eletrônica*, 1995). Essas normas advertem sobre a necessidade de se observar o *copyright* das informações da rede e a proibição da divulgação de material considerado ofensivo e abusivo. Em 1997, foi publicada uma Portaria (GR3082), estabelecendo como "direitos básicos" a "privacidade" e o "acesso adequado aos recursos computacionais compartilhados", na USP. Apesar de determinar o uso de recursos e equipamentos, a portaria aponta algumas questões de uso da rede, como a identificação do remetente nas mensagens enviadas (inciso III) e o caráter confidencial de todo o tráfego na rede (inciso IV), determinando ainda o uso desses recursos em atividades de ensino, pesquisa e extensão (inciso X).

Em consonância com os objetivos da Universidade, o *Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo* (SIBi/USP) instituiu, em outubro de 1997, a Rede de Serviços do SIBi/USP (SIBiNet), tornando possível o acesso através da Internet ao Banco de Dados Bibliográficos da USP – DEDALUS e outros serviços de informação. Na mesma época, através de projetos financiados pela *Fundação de Amparo de Pesquisa do Estado de São Paulo* (FAPESP), as Bibliotecas da USP equiparam-se com parque tecnológico e estrutura de rede tornando possível acesso à Internet durante o período de funcionamento das bibliotecas.

Com a crescente utilização da Internet e a virtualização dos serviços oferecidos pelo Sistema, torna-se necessário a definição de critérios sistêmicos para o uso da Internet pela comunidade, dentro das Bibliotecas.

Nesse sentido, o Grupo de Estudos Usuários da Informação do SIBi/USP se propõe a conhecer os critérios adotados para o uso da Internet nas bibliotecas da USP, e propor critérios sistêmicos para essa finalidade. Nesta primeira fase, pretende-se, com o presente trabalho, mostrar o comportamento atual das Bibliotecas frente ao uso da Internet por seus usuários.

4 Objetivo

O presente estudo, de caráter exploratório, visa, nesta primeira fase, identificar o perfil das bibliotecas do Sistema, conhecer os critérios adotados pelas bibliotecas quanto à utilização da Internet pelos seus usuários e definir a metodologia empregada na definição da amostra piloto a ser utilizada na 2ª fase do trabalho.

5 Método

O universo da pesquisa foi constituído do conjunto das 38 bibliotecas do SIBi/USP. As bibliotecas foram categorizadas dentro das três grandes áreas do conhecimento, adotando-se os princípios estabelecidos pela USP: Ciências Biológicas, Ciências Exatas e Ciências Humanas. Para a definição do perfil das bibliotecas foram levantados dados quanto ao acervo (tipo de

acesso e volume), área destinada aos usuários, número de horas reservadas para o atendimento, número de usuários inscritos e computadores disponíveis. Os dados referentes ao número de horas reservadas para o atendimento, volume do acervo e número de usuários inscritos foram obtidos diretamente do Anuário USP-1998. Quanto ao tipo de acesso ao acervo, área destinada aos usuários, número de computadores disponíveis, os dados foram fornecidos pelas bibliotecas.

Para se conhecer os critérios estabelecidos para o uso da Internet pelas bibliotecas foi encaminhado questionário aos 38 diretores de bibliotecas do SIBi/USP. O questionário* procurou abordar dados sobre os procedimentos que vêm sendo adotados pelas bibliotecas em relação ao uso da Internet, assim como obter sugestões para implementação de ações e critérios sistêmicos. Procurou-se verificar a utilização da Internet pelas diferentes categorias de usuários, o tipo de utilização da rede e o tempo gasto.

Nesta primeira fase foi definida uma amostra piloto para teste da consistência do questionário a ser aplicado na segunda fase, quando a amostra real dos usuários será definida. Para tanto, contou-se com a assessoria de pesquisadores do *Centro de Estatística Aplicada do Instituto de Matemática e Estatística* da USP. Para a aplicação do piloto do estudo, foi sorteada uma biblioteca de cada área do conhecimento que preenchesse os seguintes critérios: atender às três categorias de usuários (docente, aluno de graduação e aluno de pós-graduação) e manter o atendimento nos três turnos (manhã, tarde e noite).

6 Resultados Preliminares

O conjunto de bibliotecas do SIBi/USP é constituído por 17 bibliotecas da área de Ciências Biológicas, 11 da área de Ciências Exatas e 10 da área de Ciências Humanas, distribuídas nos campi das cidades de São Paulo, Ribeirão Preto, São Carlos, Bauru, Piracicaba e Pirassununga. Embora operando de forma sistêmica, as bibliotecas apresentam características diferenciadas, variando de acordo com a política interna de cada unidade e especificidades da área.

6.1 Critérios adotados de uso da Internet

Do total de 31 bibliotecas consultadas, 71% da área de ciências biológicas, 80% da área exatas e 50% da área de humanas declaram possuir alguma forma de controle de uso da rede.

Quanto à finalidade de uso, pode-se identificar que o acesso ao DEDALUS e a catálogos de outras instituições é assegurado para todas as categorias de usuários das bibliotecas da USP; o acesso às bases de dados bibliográficos é apontado sem restrições por 100% das bibliotecas analisadas, ficando algumas restrições limitadas à comunidade externa à USP; o acesso aos dados estatísticos e aos periódicos eletrônicos nem sempre é permitido a todas as categorias de usuários.

As maiores restrições feitas pelas bibliotecas concentram-se no uso da Internet para participação em grupo de discussão, acesso ao correio eletrônico e conversação (*chats*).

6.2. Tempo de uso

O segundo aspecto considerado no estudo foi o tempo permitido para acesso à Internet pelos usuários das bibliotecas do sistema.

Os dados evidenciam que a maioria das bibliotecas, nas três áreas do conhecimento, não estabelece um controle rigoroso do tempo permitido para uso da Internet. Entre as bibliotecas das áreas de Humanas e Biológica aparecem os maiores índices de restrição quanto ao tempo de acesso, em contraposição à área de Ciências Exatas, que apresenta maior flexibilização no uso. As observações colocadas pelas Bibliotecas apontam para uma diversificação, determinada por fatores circunstanciais, tais como: demanda de uso, tipo de pesquisa conduzida pelo usuário e número de equipamentos disponíveis.

Quanto à opinião das Bibliotecas em relação ao tempo médio de uso considerado ideal, os resultados revelam uma tendência maior entre as bibliotecas da área de Humanas em manter um período mais restrito de acesso à Internet. Nas áreas de Biológicas e Exatas há um número maior de sugestões para o limite de até uma hora de uso.

6.3 Apoio ao usuário

As novas tecnologias de recuperação e disseminação da informação, das quais a Internet figura como expoente máximo, exigem a implementação de programas contínuos de capacitação e auxílio aos usuários. Nesse sentido, verificou-se iniciativas já em andamento nas bibliotecas, como apoio ao usuário para utilização dos recursos informacionais via Internet. Assim, são confeccionados *folders* explicativos, realizados treinamentos formais e orientações informais pelo bibliotecário e outras iniciativas similares (Quadro 1).

Quadro 1 – Apoio ao Usuário no Acesso à Internet

	Folhetos	Treinamento Formal	Orientação informal	Outros
Biológicas	7	11	13	2
Exatas	6	7	9	2
Humanas	4	3	6	2

7 Definição da amostra piloto

Após a caracterização das bibliotecas quanto aos critérios estabelecidos de uso da Internet, passou-se à definição da amostra de usuários para obter a consistência do questionário proposto para o estudo final. Assim, foram sorteadas as seguintes bibliotecas para essa amostragem: *Faculdade de Odontologia de Bauru - FOB, Instituto de Física - IF e Faculdade de Filosofia Letras Ciências Humanas - FFLCH*, contemplando as áreas de ciências biológicas, exatas e humanas, respectivamente. Para cada uma das bibliotecas, desta fase piloto, foi estipulada a aplicação de 100 questionários, a partir da análise das categorias e do total de seus usuários inscritos. Desta forma, coube a cada uma das unidades selecionadas, a seguinte amostra de usuários para aplicação do pré-teste (Quadro 2).

* O questionário aplicado encontra-se em anexo

Quadro 2 - Número estabelecido de questionários para aplicação nas bibliotecas "piloto" da pesquisa.

Área biológica - FOB

Docentes	13
Alunos de graduação	34
Alunos de pós-graduação	53
Total	100

Área exata - IF

Docentes	9
Alunos de graduação	65
Alunos de pós-graduação	26
Total	100

Área humana - FFLCH

Docentes	3
Aluno de graduação	71
Alunos de pós-graduação	26
Total	100

8 Considerações finais

Embora em andamento, a pesquisa sobre o uso da Internet entre os usuários das Bibliotecas do SIBi/USP, já permite observar que as bibliotecas vêm se preocupando em definir seus próprios critérios para o uso da rede mundial. Notam-se diferenças quanto ao posicionamento das bibliotecas em relação ao uso da Internet pelos usuários, fato este que confirma a necessidade de se estabelecer diretrizes sistêmicas para a disponibilização desse importante instrumento.

A análise refinada do perfil das bibliotecas, sua comparação com as respostas dos bibliotecários e o confronto com a opinião do usuário permitirão um panorama do uso da Internet nas bibliotecas da USP, possibilitando identificar se as necessidades e expectativas dos usuários, em relação à utilização desse recurso informacional, estão sendo atendidas satisfatoriamente pelas bibliotecas do SIBi/USP.

Quanto aos critérios para uso da Internet, sabe-se de antemão sua importância para a continuidade das atividades das bibliotecas e, certamente, a análise dos dados oferecidos pelo estudo facilitará, em muito, sua definição e aceitação pela comunidade.

Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Access to electronic information, services, and networks**: an interpretation of the *Library Bill of Rights*. Disponível em: <<http://www.ala.org/alaorg/oif/electacc.html>> Acesso em 30 nov. 1999a.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Questions and answers: access to electronic information, services, and networks:** an interpretation of the *Library Bill of Rights*. Disponível em <http://www.ala.org/alaorg/oif/oif_q&a.html> Acesso em 8 nov. 1999b.

GOMES, S. L. R. Novos modos de conhecer: os recursos da Internet para uso das Bibliotecas Universitárias . In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, 1998. **Anais...** Fortaleza: Tec Treina, 1998. (em disquete)

KESSLER, J. **FYI France Resource List:** restricting the Internet in libraries, the US model? Disponível em: < <http://www.fyifrance.com/fy1275a.htm>>. Acesso em 3 nov. 1999 a.

KESSLER, J. **FYI France Resource List:** restricting the Internet in Libraries, the US model?: US Libraries' "Internet Access Policies" Disponível em: <<http://www.fyifrance.com/fy1275e.htm>>. Acesso em 3 nov. 1999b.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **USPnet- Rede Computacional da Universidade de São Paulo: características da USPnet.** Disponível em: <<http://cairu.uspnet.usp.br/cairu/carac.html>>. Acesso em 29 de novembro de 1999b.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **USPnet- Rede Computacional da Universidade de São Paulo:** comunicação multimídia em tempo real. Disponível em: <<http://cairu.uspnet.usp.br/evolucao/index.html>> Acesso em 29 de novembro de 1999.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Centro de Computação Eletrônica. **Normas para Usuários CCE/USP– 1995.** Disponível em: <<http://www.usp.br/cce/normasce.html>>. Acesso em 4 nov. 1999a.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Portaria GR 3082, de 6 de outubro de 1997. **Diário Oficial**, 8 out.1997. Seção I, p.28. Estabelece os princípios éticos para o uso de computadores na USP.

WESSIES, K.; WALES, B. Internet policies in midsized academic libraries. **Reference & User Services Quarterly**. v. 39, n. 1, 1999. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/rusq/rusq_abs.html#v39n1>. Acesso em 4 dez. 1999.

Agradecimento: Aos Pesquisadores do *Centro de Estatística Aplicada do Instituto de Matemática e Estatística (IME)* da *Universidade de São Paulo (USP)*, pela colaboração na definição da amostragem estatística