

002243238

Mendonça, Olga Maurício. A gestão da comunicação em um centro de documentação
avaliação dos meios de comunicação do sbd/eca. São Paulo, 2005

Universidade de São Paulo
Escola de Comunicações e Artes
Departamento de Comunicações e Artes

**A gestão da comunicação em um centro de documentação:
Avaliação dos meios de comunicação do sbd/eca**

Olga Mauricio Mendonça

Trabalho apresentado junto do Departamento de Comunicações e Artes da Escola de Comunicações e Artes da USP como requisito parcial para obtenção de título de especialista em nível de Pós-Graduação em Gestão de Processos Comunicacionais.



Orientadora: Profa. Dra Maria Cristina Castilho Costa

São Paulo
2005

BANCA EXAMINADORA

Macedo

~~Alfaro~~

Alfaro

DEDICATÓRIA

Dedico ao meu filho
Mateus Artur

AGRADECIMENTOS

À prof^a Cristina pela competência

À Bárbara pela confiança e cumplicidade

Ao pessoal do serviço de atendimento ao Usuário pelo comprometimento

Ao pessoal do STI e SADI pela cooperação

À MULTÍFICIO pelo companheirismo

Aos meus pais

Aos meus irmãos

Aos meus amigos

Pela oportunidade

APRESENTAÇÃO

Sou bibliotecária na Seção de Referência e Circulação do SBD/ECA/USP desde 2001.

Desde que ingressei na equipe do SBD/ECA realizo atendimento aos usuários, alunos veteranos e calouros, professores, pesquisadores e funcionários, nesse período venho observando as dificuldades de 'entender' e 'explicar' os procedimentos de acesso as bases de dados e serviços oferecidos pelo SBD.

Constatei que muitas informações são transmitidas de forma oral, sem uma documentação que apontasse para as soluções de pequenos obstáculos, que comunicassem o procedimento ao usuário, sobre determinado problema. Aprendi que oralidade é uma herança cultural dos países latino-americanos, entretanto a comunicação para ser eficaz deve ser clara, concisa e coesa, para atingir seus fins e a tramitação oral pode acarretar ruídos que interferem no resultado final.

Durante minhas atividades na Biblioteca, surgiu a oportunidade de fazer o curso de Especialização em Gestão de Processos Comunicacionais oferecido pelo Departamento De Comunicações Artes da USP, e a partir desse curso construir meu projeto de pesquisa que é avaliar os processos de comunicação do SBD.

A realização dessa pesquisa foi possível devido ao embasamento teórico fornecido pelos competentes docentes que ministram seus núcleos, e a compreensão e paciência de minha orientadora..

Além de contribuir para minha formação profissional, esse curso também permitiu a segurança para retornar aos usuários da biblioteca as questões relevantes sobre acesso e procedimentos que o SBD adora para atingir sua missão .

RESUMO

MENDONÇA, Olga Mauricio. **A gestão da comunicação em um centro de documentação**: avaliação dos meios de comunicação do SBD/ECA.2005. 117f. Trabalho de conclusão de curso (Especialização) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.

O serviço de biblioteca e documentação da Escola de Comunicações e Artes da USP – SBD/ECA, trata-se de um centro de informação que visa dar apoio a formação universitária dos alunos da USP e não USP e à pesquisa de professores.

Atende para esse fim cerca de *700 usuários por dia* que trocam informações e documentos. Nesse trabalho tem se deparado com a dificuldade de se comunicar com o seu público, informando-o de seus regulamentos e procedimentos.

Com o objetivo de entender esse processo comunicacional, foi desenvolvida uma pesquisa junto aos usuários e um projeto de intervenção junto a biblioteca.

ABSTRACT

MENDONCA, Olga. Mauricio. **The management of the communication in a documentation center:** evaluation of communications ways with the users of SBD/ECA. Work of course conclusion (Specialization) - School of Communications and Arts, University of São Paulo.

The library of the School of Communications and Arts from USP, is a center of information and documentation, which the mission is to support University pupils, from USP or not, in their undergraduation or graduation courses; and give structure to professors research.

This center looks after 700 users per day, which exchange information and documentation.

This kind of work has difficulties to make a clear communication between the Library and their users.

The goal of the work is to understand this communication process. A research was done with the users of the library. With the result a project will be develop to give solutions.

SUMARIO

RESUMO

ABSTRACT

APRESENTAÇÃO

INTRODUÇÃO

1.	UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO – USP	10
2.	A ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES – ECA	13
3.	O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS – SIBi	15

CAPÍTULO I

1.	A BIBLIOTECA DA ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES – ECA	17
	O histórico	17
	O acervo	17
	Os catálogos	19
	As gestões	20
	A equipe	23
	A prestadora de serviços	24
	Os usuários	26
	A caracterização de seus usuários	26

CAPÍTULO II

1.	A COMUNICAÇÃO	29
2.	A COMUNICAÇÃO NO SERVIÇO DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO/ECA	31
3.	A COMUNICAÇÃO NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	33
	A comunicação impressa	33
	A comunicação visual	37
	A comunicação em rede	39

CAPÍTULO III REFERENCIAL TEÓRICO

1.	A PÓS-MODERNIDADE	43
2.	O GESTOR DA COMUNICAÇÃO	54

CAPÍTULO IV A PROBLEMATIZAÇÃO

1.	A JUSTIFICATIVA	58
2.	O OBJETIVO	60
	Objetivo geral	60
	Objetivo específico	60
3.	METODOLOGIA DE PESQUISA	61
	A técnica e a interpretação dos dados	61
	O questionário	61

	A entrevista	61
	A INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	62
	ANALISE DOS DADOS	94
4.	PROJETO DE INTERVENÇÃO	96
	MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO	97
	COMUNICAÇÃO IMPRESSA E VISUAL	109
	VÍDEO	111
	REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	113
	ANEXO I	115
	ANEXO II	117

INTRODUÇÃO

1. A UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

A Universidade de São Paulo - USP foi criada pelo Interventor do Estado de São Paulo, o Governador Doutor Armando de Salles Oliveira, em 25 de janeiro de 1934, através do Decreto nº 6.283.

Teve como primeiro Reitor o Prof. Dr. Reynaldo Porchat, diretor da Faculdade de Direito. A primeira reunião do Conselho Universitário ocorreu na Faculdade de Medicina, presidida pelo Prof. Dr. Victor da Silva Freire, em 17 de fevereiro de 1934, com o objetivo de propiciar um ambiente universitário de eficiência e prestígio.

O decreto estabeleceu as finalidades da Universidade de São Paulo: a promoção do progresso da ciência, pela pesquisa; a transmissão do conhecimento pelo ensino; a formação de especialistas, profissionais e técnicos com bases artísticas e científicas.

A Universidade foi formada por faculdades, escolas e institutos autônomos e estruturados existentes na capital e no interior paulista: a Faculdade de Direito, Faculdade de Medicina, Faculdade de Farmácia e Odontologia, Escola Politécnica, Instituto de Educação, Faculdade de Ciências Econômicas e Comerciais, Escola de Medicina Veterinária, Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Escola de Belas Artes, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, Escola de Engenharia de São Carlos e Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (CAMPOS, 1954, p. 114-127).

As comemorações em virtude dos 70 anos de existência da USP, período marcado pela diversidade de expressões artísticas e científicas amplamente difundidas pelos meios de comunicação, influenciam a sociedade e demonstram as conquistas auferidas desde as bases de sua formação.

As manifestações sociais, culturais, artísticas, científicas, políti-

cas, geográficas, econômicas e históricas que afloraram no Brasil nas primeiras décadas do século XX como repercussão das transformações que atingiram as esferas mundiais, influenciaram a sociedade nos mais diferentes campos de atuação. Podem ser citados, dentre eles, a composição de novos rumos para a difusão e investigação livre para o ensino, a pesquisa, a ciência, a cultura, a literatura e as artes.

Do anseio, da determinação quanto à credibilidade da ciência como fonte de independência e liberdade, tão bem representada pela comunidade paulista formada por intelectuais, literatos e artistas diante das transformações propagadas no período revolucionário, e em função de uma nova forma de pensar, a criação da Universidade de São Paulo foi um retorno para as expectativas dessa comunidade.

A USP, desde sua criação, atua junto à sociedade nas crises, lutas, debates, rupturas, construções e reconstruções que ocorreram no país, mantendo sua característica de formadora de um corpo de pesquisadores docentes e pensadores. Em todos esses anos de existência, a Universidade recebeu inúmeras homenagens que marcam sua trajetória na história social, cultural, política, acadêmica, científica e artística.

Os dados estatísticos dos serviços e produtos disponibilizados pela Universidade são resgatados no Anuário Estatístico USP. Desde seus primórdios, enfoque foi dado à preservação de sua história, como se pode ver no livro do professor Ernesto de Souza Campos, *A História da Universidade de São Paulo: do período de sua fundação até 1954*¹. Até os dias atuais, inúmeras são as publicações que relatam as suas histórias nos campos acadêmico, científico, tecnológico, cultural e social.

Atualmente a USP oferece cursos de graduação, licenciatura e pós-graduação em todas as áreas do conhecimento, nas faculdades, escolas, centros de pesquisa, museus e hospitais, distribuídos nas 38 unidades situadas na capital e no interior (Catálogo USP, 2004).

¹ CAMPOS, Ernesto de Souza. *História da Universidade* de São Paulo. S.n. 1954. 582p.

Dentre as unidades constituídas no decorrer de sua existência, com reconhecimento nacional e internacional em função da sua produtividade no ensino, pesquisa e extensão, está inserida a Escola de Comunicações e Artes - ECA, fundada em 1966 para concretizar a objetividade nos meios artístico, cultural e científico proposto na USP.

2. A ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES – ECA

A Escola de Comunicações e Artes - ECA/USP foi fundada pelo Decreto n. 46.419 no dia 16 de junho de 1966, pelo governador Laudo Natel, de acordo com Estatuto da Universidade De São Paulo e deliberado pelo Conselho Universitário, criada como Escola de Comunicações Culturais – ECC, oferecendo os cursos de: Jornalismo, Rádio e Televisão, Arte dramática, Cinema, Biblioteconomia, Documentação e Relações Públicas. Passou a funcionar a partir de 1967, entretanto, em 16 de dezembro de 1969, com o Decreto n. 52.326 em atendimento às demandas da Reforma Universitária, a Escola passou a ser chamada de Escola de Comunicações e Artes.

Desde sua fundação, a Escola de Comunicações e Artes – ECA, como é conhecida, apresentou um modelo diferenciado de Escola, conduzido pela criatividade no campo das comunicações e das artes, nas múltiplas linguagens que elas agregam, relacionando o ensino, a pesquisa, a extensão e a didática, vindo contribuir para a formação de especialistas que o mercado da indústria cultural do país demandava.

A ECA é uma das pioneiras nas pesquisas em comunicações e artes no Brasil, tendo passado a oferecer programas de pós-graduação, tornando-se excelência na formação de mestres e doutores renomados na comunidade científica e artística, adotando um tratamento teórico e metodológico inovador para as linguagens que estavam emergindo.

O programa de Mestrado em Ciências da Comunicação da ECA foi o primeiro da área de Comunicação no Brasil, criado em 8 de janeiro de 1972, e o Programa de Doutorado em Ciências da Comunicação iniciou suas atividades em 01 de agosto de 1980. O mestrado em Artes, também pioneiro, viria a ser implantado em 1974 e o doutorado em 1980 (LOPES, 2005).

Os órgãos responsáveis por conduzir os programas de ensino, pesquisa, e extensão – ou seja, a graduação, mestrado e doutorado - são distribu-

idos por oito Departamentos e um Colégio técnico: Biblioteconomia e Documentação; Jornalismo e Editoração; Comunicações e Artes; Relações Públicas, Propaganda e Turismo; Artes Cênicas; Artes Plásticas; Cinema, Rádio e Televisão Música; Música – Ribeirão Preto e a Escola Técnica de Arte Dramática – EAD.

Apresentando em seu histórico um programa de pós-graduação com mais de 30 anos e comprometida com a formação de profissionais e especialistas, a ECA conta com uma infra-estrutura para suas atividades provida de salas de aula, laboratórios de informática com acesso à Internet e uma das maiores Bibliotecas especializadas em Comunicações e Artes do Brasil.

A ECA, com seus programas de pós-graduação produz e contribui para os estudos teóricos, metodológicos, epistemológicos e empíricos nos campos das Artes e das Comunicações.

Entre as diretrizes e bases para a educação estabelecida pela unidade está a formação constante de profissionais através da Educação Continuada. A ECA e seus Departamentos oferecem cursos de curta e média duração, atualização, aperfeiçoamento e especialização vinculados às Pró-Reitorias de: Cultura e Extensão Universitária; Pós-Graduação ou Pesquisa, da Universidade de São Paulo.

Os resultados das pesquisas científicas e acadêmicas relatadas em produção acadêmica dos docentes da ECA, como os artigos de periódicos, catálogos de exposições, dissertações de mestrado, teses de doutorado e de livre docência e memoriais são depositadas em sua Biblioteca para acesso e uso da comunidade.

3. O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS – SIBI

De acordo com o decreto de fundação da USP, que instituiu a criação de uma Biblioteca Central, em 8 de julho de 1981 e pela Resolução da Reitoria n. 2.226 de 1981, foi criado o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo.

Através da Resolução da Reitoria n. 3.571, de 29.08.1989, consolidou-se sua composição. É constituído por um Conselho Supervisor, um Departamento Técnico e um conjunto de 39 Bibliotecas que disponibilizam suporte ao corpo docente e discente, para a pesquisa e o conhecimento, com acervos nas áreas de Ciências Humanas, Exatas e Tecnologia e Biológicas, instaladas junto às Unidades Universitárias da capital e do interior.

Além de centralizar os catálogos dos acervos de suas Bibliotecas com acesso disponibilizado pela Internet no endereço: <http://www.usp.br/sibi>, as atividades do SIBI englobam a organização sistêmica na transação de convênios e intercâmbios entre as unidades da USP e os demais centros de informação e documentação nacionais e internacionais; manutenção e atualização de assinaturas de periódicos impressos e eletrônicos publicados no Brasil e no exterior; capacitação dos profissionais de nível superior, técnico e básico que compõem as equipes que atuam nas Bibliotecas. Essa capacitação fornece subsídios e estudos no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Encontra-se na página do SIBInet o acesso ao acervo digital de teses e dissertações da USP, portal de pesquisa de revistas eletrônicas e bases de dados nacionais e internacionais, acessíveis através de convênios e parcerias com instituições públicas e privadas.

Anualmente o SIBI apresenta um relatório contendo as atividades desenvolvidas por sua Administração Central e pelas Bibliotecas do sistema; trata-se do RIBI - o Relatório Individual por Biblioteca, divulgado no Anuário Estatístico da USP, encontrando-se disponível na página do Sibi <http://www.usp.br/sibi>

A gestão da comunicação em um centro de documentação

16

(Anexo 1).

Dentre as Bibliotecas do SIBI, a proposta desse projeto se insere no Serviço de Biblioteca e Documentação – SBD/ECA/USP.

CAPITULO I

1. A BIBLIOTECA DA ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES – ECA

O Histórico

O Serviço de Biblioteca e Documentação da Escola de Comunicações e Artes – SBD/ECA está situada no andar térreo do prédio central da ECA, possuindo uma entrada própria, sinalizada, com acesso para portadores de deficiência física.

Trata-se de uma Biblioteca universitária, pública e especializada nas áreas de Comunicações e Artes, tendo a missão de disponibilizar suporte às atividades de ensino e aos cursos da ECA.

Sua história teve início em 1970, quando foi fundada por um grupo de alunos do Departamento de Biblioteconomia e Documentação. A partir de 1972, o SBD se desvinculou do Departamento de Biblioteconomia e deu continuidade ao desenvolvimento, atualização e diversificação de seu acervo, ampliando conseqüentemente suas atividades na prestação de serviços e produtos aos usuários.

O Acervo

Desde o início da formação de seu acervo, atuando de acordo com o dinamismo inovador da Escola e da demanda do mercado, que introduzia novas formas de linguagens, disponibilizou uma diversidade de suportes de informação, dentre eles a filmoteca, que contempla a produção cinematográfica dos alunos do curso de cinema e a fonoteca. Posteriormente passaram a constituir a Seção de Multimeios, agregando também o acervo de partituras e de audiovisuais como: fitas cassete, discos, CDs, cd-rom e DVDs.

O SBD/ECA adotou uma política de seleção e aquisição voltada

às solicitações de seu público-alvo: alunos, professores e pesquisadores da ECA, de modo que seu acervo de documentos foi desenvolvido de acordo com as particularidades de cada Curso e/ou programa de ensino, de pesquisa e extensão da Escola.

Atualmente, o acervo é constituído por cerca de 130.000 documentos variados, que estão à disposição para consulta e/ou empréstimo.

Após a seleção, aquisição por compra, doação ou permuta o documento, independente de seu suporte ou formato, é processado e tratado na sua representação descritiva e temática. O que equivale a dizer que é efetuado o processo de tratamento da informação contida num documento, para ser recuperada através de códigos como palavra-chave, assunto, descritores, autores, coordenadores, títulos etc. e de posse dessa informação processar a construção do conhecimento.

A título de informação a respeito do volume de trabalho realizado, apenas no período de janeiro a dezembro de 2004 foram processados 155.417 documentos, conforme demonstrado na tabela 1.

Tabela 1. Tipos de documentos que compõem o acervo do SBD/ECA.

DOCUMENTOS TRATADOS E PROCESSADOS	QUANTIDADE
Catálogos e folhetos	4963
CD-ROM Livros	55
CD-ROM Multimídia	164
Discos (CD e vinil)	6924
Disquetes	10
DVD + Vídeo discos	357
Filmes	343
Fitas cassete e rolo	4361
Fotografias	1172
Livros	33009
Memoriais	382
Partituras	13001
Peças de teatro	1054
Periódicos (Revistas, Jornais e HQ).	57.860
Slides	21503
Trabalho de Conclusão de Curso - TCC	1484
Projetos experimentais-Trabalhos de Especialização - TPG	493
Teses e dissertações	6216
Vídeos	2066

Fonte: Dados retirados do relatório anual de 2004 do SBD/ ECA

Os Catálogos

O acesso a esses documentos é realizado através de 3 (três) ferramentas de busca automatizadas e 1 (um) fichário manual.

Os catálogos de livros, teses e dissertações e periódicos está totalmente cadastrado. O de vídeos está parcialmente disponível no catálogo do SIBi- Dedalus, no endereço: www.usp.br/sibi.

Os catálogos de partituras, peças de teatro, filmes e vídeos, gravações e de teses e dissertações defendidas na ECA estão disponíveis na página da biblioteca da ECA no endereço: www.rebeca.eca.usp.br, com ferramenta de busca desenvolvida WWWISIS.²

Os catálogos citados anteriormente, somados aos catálogos de trabalho de conclusão de curso, trabalho de pós-graduação, memoriais, projetos experimentais, folhetos, histórias em quadrinhos, catálogos de exposição de arte, fotografia e slides e da produção acadêmica estão disponíveis nas bases de dados na rede local desenvolvida no ambiente Winisis³ da biblioteca.

O catálogo de gravações, que não se encontra totalmente automatizado, pode ser acessado através do catálogo dicionário, o fichário manual localizado na Seção de Multimeios.

No Serviço de Atendimento ao Usuário existem 14 computadores para acessar os catálogos automatizados, sendo 10 distribuídos na Seção de Referência e Circulação e 4 na Seção de Multimeios.

No monitor de cada computador há um ícone direcionando para

² O WWWISIS é o servidor de Internet para bases de dados Isis. Opera via CGI (Common Gateway Interface) do Hypertext Transport Protocol (HTTP) e, a partir da versão 4.0, conhecida também como WXIS, utiliza uma linguagem de script baseada em XML, o IsisScript.

³ Winisis é a versão do CDS/ISIS com interface gráfica para o sistema operacional WINDOWS, ambas as ferramentas de busca são distribuídas no Brasil pela BIREME. A BIREME é apenas um distribuidor oficial do software WINISIS. A responsabilidade pelo desenvolvimento e manutenção pertence a UNESCO. Disponível em <http://productos.bvsalud.org/html/pt/home.html>. Acessado em 20 mar.2005.

as 3 bases de dados: *Dedalus*, *Rebeca* e *Pesquisa local*.

Na mesa onde cada um dos computadores está instalado verifica-se a presença de um Manual orientativo para acesso às bases de dados da rede local, onde também consta o indicativo da existência de um ícone no monitor do computador indicando *como pesquisar*, direcionando para www.rebeca.eca.usp.br/help.

As Gestões

A administração dos serviços e produtos, o gerenciamento dos recursos humanos, financeiros, o planejamento das atividades que viabilizam o funcionamento da Biblioteca é realizado por uma Diretoria Técnica, três seções e a consultoria de uma Comissão de Biblioteca.

A Diretoria Técnica e os três serviços – Atendimento ao Usuário/SAU, Aquisição e Difusão da Informação/SADI, Tratamento da Informação/STI – e a Oficina de Encadernação e Restauro cooperam entre si, executando as atividades necessárias ao cumprimento da missão da Biblioteca.

A Comissão de Biblioteca do Serviço de Biblioteca e Documentação é composta por docentes indicados pelo Diretor da Unidade e discentes indicados pelo Centro Acadêmico da Unidade, com a função de representar os docentes e discentes dos 8 (oito) Departamentos da ECA, campus da capital e do interior, quanto aos procedimentos adotados na organização das atividades disponibilizadas no SBD/ECA.

Verificou-se que, desde 1989, as gestões que administraram o SBD/ECA têm elaborado um relatório anual. Nesse relatório são registrados o programa de metas, as atividades desenvolvidas, as metas atingidas e as interferências que impossibilitaram o cumprimento dos projetos.

Os processos que envolvem os serviços de uma Biblioteca como um centro de informação, de acordo com Tarapanoff (2002, p.13) é apresentado em ciclos informacionais e documentais, que englobam os processos de geração, identificação, seleção, aquisição, controle bibliográfico e disseminação, abran-

gendo os processos de produção, distribuição, aquisição e uso da informação.

Os resultados desses ciclos podem ser observados na apresentação de relatórios para avaliação, tomada de decisão e organização de planejamentos, conforme apresentado no relatório anual realizado pelo SBD.

No relatório anual, a Diretoria Técnica apresenta os investimentos financeiros, os projetos para a captação de recursos para manutenção, otimização e viabilização de novos empreendimentos, a composição de seus equipamentos com seu parque tecnológico, a valorização dos recursos humanos, através da capacitação e treinamento de sua equipe.

Os serviços (SADI, STI e SAU) apresentam os planejamentos e atividades relatando o volume de suas aquisições nos processos de compra, doação e permuta, seus fornecedores e a disseminação da informação através de seus boletins e sumários; a quantidade de documentos que foram tratados no processamento técnico para que seu conteúdo esteja acessível ao usuário, e a quantidade de usuários que freqüentam a Biblioteca e fazem uso dos serviços por ela prestados.

Após a apreciação da Diretoria Técnica e da Comissão de Biblioteca, os relatórios são encaminhados à Direção da Unidade para conhecimento e ao SIBI, que posteriormente compilará os dados recebidos de todas as Bibliotecas do sistema, apresentando os resultados no Anuário Estatístico da USP.

Em suma, a finalidade dos relatórios anuais é registrar as atividades e, conseqüentemente, a história da Biblioteca e suas realizações, mudanças, mostrando seu nível de inserção nas transformações da instituição à qual está ligada e da comunidade que atende.

Nos dados apresentados no ano de 1993 verificou-se um relatório específico sobre os procedimentos adotados para a automação dos catálogos do acervo. Começou-se então a programar a construção das bases de dados automatizadas. Para a concretização desse processo, houve a análise de *softwares* apropriados e compatíveis com o volume do acervo já existente.

Nesses relatórios é perceptível a preocupação das administrações na formação, conservação, preservação e uso dos documentos, bem como com a definição da identidade dos usuários.

Outro item que pôde ser observado através da comparação dos relatórios foi o aumento considerável no número de exemplares que anualmente são acrescidos ao acervo e o conseqüente aumento no número de usuários da Biblioteca (Anexo 2).

Assim, na última década, em decorrência do desenvolvimento do acervo, da quantidade de documentos acessados pelos usuários e do citado aumento de freqüência, fez-se necessária a reestruturação do SBD/ECA.

Em 1996, já na atual administração, foi elaborado um projeto de reforma para obter melhorias no espaço físico, no armazenamento e na preservação dos materiais, bem como, oferecer maior comodidade para os usuários.

Com o apoio dos projetos de infra-estrutura da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - FAPESP e de órgãos responsáveis pelo gerenciamento de obras da USP e da ECA, foi possível implantar a modernização das instalações físicas, atualizar os equipamentos de informática, áudio e vídeo, e a aquisição de um novo mobiliário para acomodação do acervo e para a funcionalidade das rotinas de trabalho do SBD/ECA.

Para a preservação e conservação dos documentos, planejou-se a construção de salas onde existe um controle diário da temperatura e umidade e as coleções foram acondicionadas em estantes deslizantes, que colaboram para a preservação, minimizando a oxidação do papel dos acervos de periódicos especiais e de histórias em quadrinhos.

A reforma foi concluída em março de 1998, e seu espaço físico foi projetado para armazenar documentos processados e tratados com capacidade de crescimento do acervo para mais 5 anos, esses vencidos em 2002. Portanto, como a biblioteca é um organismo em crescimento há necessidade constante e contínua de busca, planejamento e gerenciamento de espaço para acomodar o

volume de documentos que anualmente agregam-se ao seu acervo.

Com a implantação e adaptação do novo espaço, e dando continuidade ao processo de automação iniciado em 1993, o *site* da Biblioteca na Internet – <http://www.rebeca.eca.usp.br> – foi criado em 2001 para disponibilizar os catálogos de filmes, partituras, peças de teatro e gravações, que não eram abrangidas pelo gerenciamento do catálogo do portal do SIBI, já disponível pela Internet com os livros, periódicos e produção acadêmica.

A equipe

A equipe de funcionários que atua na execução das atividades de administração, promoção, produção, armazenamento, tratamento, disseminação e atendimento, está dividida conforme indicado:

DIRETORIA TÉCNICA: 1 Diretora técnica e um secretário

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU: 1 bibliotecário

- ✓ Seção de Referência e Circulação - SRC: 2 bibliotecários, 2 técnicos e 2 auxiliares.
- ✓ Seção de Multimeios -SMM : 1 bibliotecário e 2 técnicos

SERVIÇO DE AQUISIÇÃO E DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO - SADI: 1 bibliotecário

- ✓ Seção de Seleção e Aquisição SSA: 1 bibliotecário e 1 técnico
- ✓ Seção de Produção Acadêmica e Difusão da Informação - SPADI: 1 bibliotecário e 1 técnico

SERVIÇO DE TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO - STI: 1 bibliotecário

- ✓ Seção de Monografias - SMO: 1 bibliotecário e 1 técnico
- ✓ Seção de Publicações Seriadas – SPE: 1 bibliotecário e 1 auxiliar
- ✓ Seção de Materiais Especiais - SME: 2 bibliotecários e 2 técnicos.

A Prestadora de Serviços

Conforme já visto anteriormente, o SBD/ECA tem como público-alvo a comunidade ECA, que é composta por discentes, docentes e pesquisadores. Entretanto, o acesso e a consulta ao acervo proporciona também o lazer e o entretenimento, como é o caso da audiência dos filmes e audição de CD-ROMs musicais e multimídia, a leitura de livros e peças teatrais, a apreciação de fotografias e catálogos de exposições.

A disponibilidade de um acervo diverso e com consulta aberta gera uma demanda de alunos, professores e pesquisadores de outras unidades da USP e de usuários externos à USP, ou seja, a população em geral.

A composição do acervo, diferenciado pela multiplicidade de linguagens audiovisuais em acervo de imagem e som, remete ao trabalho de Edgar Morin⁴ que apresenta as relações da inter poli-transdisciplinaridade, observação que pode ser verificada no meio universitário ligado às expressões artísticas, filosóficas, científicas e culturais que extrapolam os limites dos cursos, programas oferecidos na Escola, apesar de seu pioneirismo e maturidade nos estudos da comunicação e das artes.

Somando o acesso e a consulta ao acervo, a Biblioteca disponibiliza produtos e serviços aos seus freqüentadores, como:

- ✓ Acesso às bases de dados – catálogo das obras do acervo;
- ✓ Acesso às bases de dados – catálogo global da USP – DEDALUS;
- ✓ Acesso às bases de dados internacionais – SIBInet;
- ✓ Orientação bibliográfica;
- ✓ Comutação bibliográfica;
- ✓ Consulta a obras de acesso restrito – sala de periódicos raros e histórias em quadrinhos;

⁴ Morin, Edgar. A cabeça bem feita. Rio de Janeiro: Bertrand do Brasil, 2000. 128p.

- ✓ Empréstimo do acervo circulante – restrito para usuários ECA cadastrados;
- ✓ Empréstimo entre Bibliotecas;
- ✓ Levantamento bibliográfico;
- ✓ Renovação de obras que já encontram emprestadas;
- ✓ Reserva Bibliográfica;
- ✓ Reserva de obras que não estão disponíveis;
- ✓ Treinamento para acesso às bases de dados.

Para melhor informar seus usuários quanto aos novos documentos, publica periodicamente informativos como boletins, sumários e manuais e disponibiliza na forma impressa e em sua página da Internet <http://www.rebeca.eca.usp.br>. São eles:

- ✓ Boletim de alerta de monografias e documentos audiovisuais;
- ✓ Manual de apresentação de dissertações e teses;
- ✓ Manual para acesso à rede local;
- ✓ Sumários de periódicos de Biblioteconomia e Comunicações e Artes;
- ✓ Produção acadêmica.

Para dimensionar as rotinas diárias da equipe do SBD, o serviço de atendimento ao usuário usa ferramentas da pesquisa quantitativa, coletando dados através de formulários que apontam a quantidade de usuários que frequentam a Biblioteca, usuários que solicitam cadastro; documentos consultados e emprestados, solicitações de reserva e renovações; comutação bibliográfica (solicitação de documentos que não existem no acervo, bem como seu fornecimento a outras Bibliotecas); solicitações de atendimento nas salas de acesso restrito; orientação e pesquisas solicitadas; atendimento por telefone e *e-mail*; reposição de material consultado e emprestado nas estantes e material encaminhado para encadernação.

Dessa maneira, os formulários preenchidos pela equipe do serviço de atendimento ao usuário traduzem e comprovam estatisticamente as rotinas

do atendimento da Biblioteca, servindo de ferramenta para tomada de decisões administrativas e gerenciais.

Os Usuários

Diante dos recursos de documentos e informação disponibilizados pela Biblioteca, o fluxo de freqüentadores da comunidade ECA, USP e não USP registrado por uma catraca existente na porta da entrada principal da Biblioteca e aferido 4 vezes durante o expediente, nos horários das 8h30, 13h, 18h e 20h, comprova o aumento de freqüência nos últimos anos. Através desse acompanhamento, verificou-se que o volume de freqüentadores, consultas e empréstimos também aumentou ao longo dos anos, conforme pode ser constatado na tabela abaixo:

Tabela 2 – Dados da freqüência, consultas e empréstimos realizados pelos usuários do SBD/Eca - ECA no período de 1998 –2004.

ATIVIDADES/PERÍODO	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Freqüência	64.865	98.518	89.050	112.279	132.380	159.225	130.022
Consultas	87.525	107.898	95.415	108.472	109.570	126.622	91.919
Empréstimos	26.121	24.431	20.532	27.053	33.004	45.365	35.767

Fonte: Dados retirados dos relatórios anuais realizados pela diretoria técnica da ECA

É preciso observar que a queda verificada nos números dos anos de 2000 e 2004 corresponde à greve da Universidade e no ano de 2001 corresponde ao incêndio ocorrido no 2º andar do prédio central da ECA, que afetou o atendimento aos usuários, em função da paralisação da Biblioteca.

A Caracterização dos Usuários

O número de alunos matriculados recebidos na ECA em 2004 foi de 4.477 pessoas, todos potenciais usuários da Biblioteca, provindos dos cursos de graduação, pós-graduação *stricto sensu* e *lato sensu*, aperfeiçoamento e especialização.

Esses usuários são identificados através do cartão ou atestado de matrícula na ECA e estão autorizados a solicitar seu cadastro na Biblioteca, para

usufruir todos os serviços oferecidos, inclusive o serviço de empréstimo.

É preciso observar que mesmo os alunos que não pertencem aos cursos regulares de graduação e pós-graduação também são aceitos como usuários cadastrados.

O SBD/ECA, em conformidade com as demandas dos Departamentos da Escola, que se propõem a oferecer Educação Continuada, disponibiliza o serviço de empréstimo aos professores, alunos e funcionários dos cursos de aperfeiçoamento, especialização de longa, média e curta duração, inclusive para os cursos interunidades, relacionados nos programas das Pró-Reitorias de Graduação, Pós-Graduação, Cultura e Extensão. As categorias de usuários do SBD é assim definida:

1. Alunos Especiais matriculados na Pós-Graduação/ECA;
2. Curso Anual de Aperfeiçoamento para Regentes de Corais – CMU/ECA;
3. Curso da Universidade Aberta da Terceira Idade – UATI/ECA;
4. Curso de Ciências Moleculares – Pró-Reitoria de Graduação;
5. Curso de Economia do Turismo da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE/FEA.
6. Curso de Especialização em Marketing Político e Propaganda Eleitoral - CRP/ECA;
7. Curso de Especialização em Publicidade e Mercado: poéticas verbais/poéticas visuais CRP/ECA;
8. Curso de Especialização Núcleo José Reis de Divulgação Científica – CJE/ECA;
9. Curso de Extensão Universitária Difusão Cultural - Cerâmica: da poética ao projeto – CAP/ECA;
10. Curso de Gestão Mercadológica de turismo e hotelaria CRP/ECA;
11. Curso de Pós Graduação Lato Sensu Gestão de Processos Comunicacionais CCA/ECA;
12. Curso do Laboratório Coral (LAC) CMU/ECA;

13. Curso Lato Sensu de Especialização em Gestão Estratégica de Comunicação Organizacional em Relações Públicas - CRP/ECA;
14. Cursos de Graduação, Pós-graduação (mestrado e doutorado) - ECA
15. Programa de Integração da América Latina – PROLAM;
16. Programa de Pós-Graduação em Ciência Ambiental - PROCAM;
17. Programa de Pós-Graduação Interunidades em Estética e História da Arte - ECA/MAC;

Dentre essas categorias de usuários, no ano de 2004 chegou-se ao montante de **4.477** usuários potenciais. Solicitaram inscrição entre janeiro e dezembro do mesmo ano **2.022** alunos que, então, tornaram-se usuários reais, distribuídos pelas categorias apresentadas na tabela abaixo:

Tabela 3 – Usuários reais inscritos no SBD/ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES - ECA no ano de 2004.

CATEGORIAS	NÚMERO DE USUÁRIOS INSCRITOS
Docentes / pesquisadores	21
Discentes – graduação	1144
Discentes – pós-graduação	479
Outros (funcionários e monitores)	371

Fonte: Dados retirados do relatório anual realizado pela diretoria técnica do SBD/ECA.

CAPÍTULO II

1. A COMUNICAÇÃO

Diante do exposto, caracteriza-se a complexidade e a diversidade de documentos existentes no acervo e também o público que atende, o que se constitui uma grande preocupação por parte da equipe da Biblioteca com a ampliação de seus serviços, com a prestação de um bom atendimento ao crescente número de usuários, com a atualização de documentos disponíveis, sendo que tudo isso precisa ser realizado com recursos financeiros e humanos limitados e finitos.

Diante do cenário demonstrado, estudar a comunicação e otimizar os recursos disponíveis passou a ser uma necessidade, que motivou a proposta deste projeto de intervenção para avaliar os meios de comunicação dessa Biblioteca.

Procurou-se demonstrar com essa extensa e pormenorizada descrição do SBD/ECA a complexidade do trabalho realizado e, conseqüentemente, a forma não rotineira com a qual deve ser desempenhado.

Em 2001, o SBD/ECA visando conhecer a opinião de seus usuários e assim planejar suas atividades, participou de uma pesquisa qualitativa de um trabalho de mestrado.⁵

A técnica utilizada na pesquisa qualitativa foi a da entrevista em grupo, denominada *grupo de foco*. Técnica caracterizada pela reunião de pessoas com algumas características homogêneas - no caso alunos de graduação e pós-graduação - que, em forma de depoimentos, explicitaram suas observações sobre um assunto em pauta, que foi, no caso, a respeito dos serviços prestados pela

⁵ LEITÃO, Bárbara Julia M. **Grupos de foco**: o uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte complementar à avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da USP. 2003.131f. Dissertação (mestrado em ciências da comunicação). Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo

biblioteca e seu atendimento.

No ano de 2004 foi aplicada a mesma técnica de pesquisa qualitativa. Foram selecionados 6 alunos dos cursos de graduação e 6 alunos do curso de pós-graduação das diferentes áreas da ECA.

O grupo debateu o atendimento ao usuário e as rotinas da Biblioteca. O resultado obtido foi satisfatório diante dos recursos que a biblioteca possui para viabilizar as necessidades e solicitações dos usuários.

Na última pesquisa, as questões que os grupos de graduação e pós-graduação abordaram foram basicamente sobre o processo de aquisição, o acesso às bases de dados da rede local e das disponibilizadas via internet e a implantação dos serviços de empréstimo automatizado.

A pesquisa foi realizada em dois dias consecutivos no mês de dezembro de 2004 e o retorno aos entrevistados sobre o que pode ser implantado a curto, médio e longo prazo diante de suas sugestões, críticas e o que independe da biblioteca foi repassado as suas competências.

Para que uma Biblioteca que deve servir de apoio e estímulo à pesquisa e ao desenvolvimento do saber possa atuar como o esperado, é preciso que seja direta, objetiva, ágil e capaz de estabelecer uma relação profícua, próxima e duradoura com seus usuários. Este é o motivo pelo qual a gestão da comunicação nos parece elemento essencial a ser construído pelo compartilhamento de interesses, troca de informação e participação efetiva dos funcionários e público usuário.

Dessa forma, será apontado preliminarmente como a comunicação no Serviço de Biblioteca e Documentação da ECA é realizada.

2. A COMUNICAÇÃO NO SERVIÇO DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO/ECA

O SBD/ECA é uma organização depositária de um patrimônio histórico, social e cultural, composto pela produção acadêmica, científica e artística, que o trata, processa e armazena visando ao acesso e uso da comunidade em que está inserida.

Para atingir sua missão é necessária uma mediação entre os sujeitos desse processo identificados como: a Biblioteca, enquanto órgão de tratamento, promoção, disseminação da informação; e o usuário, enquanto consumidor dessa organização. Nesse contexto, a comunicação é o meio que relaciona esses dois sujeitos.

Na SBD não existe uma seção centralizada de comunicação, entretanto, isso não significa que não existam instrumentos já incorporados aos serviços que executam as mediações entre Biblioteca e seus usuários. Os processos de comunicação incorporados aos serviços são direcionados à comunicação interna e externa.

Na comunicação interna, direcionada aos funcionários, existem os meios de comunicação oral, visual, impressa, telefônica e eletrônica.

A comunicação interna impressa tem como característica a hierarquia dos membros da equipe no momento de sua veiculação, de modo que o início passa pela Diretoria Técnica, daí aos chefes de serviços e posteriormente a suas equipes. Esse procedimento faz parte de sua cultura organizacional, transferida sucessivamente desde a sua criação. É utilizado mais freqüentemente pela Direção Técnica para divulgação de documentos impressos originados pela administração e/ou provenientes de órgãos da USP, os quais são transmitidos através de circulares que devem ter a ciência dos interessados.

A comunicação interna oral pessoal e telefônica são as mais freqüentemente utilizadas nas demandas rotineiras, pois processam os relaciona-

mentos pessoais e profissionais entre os funcionários de cada seção e/ou serviços.

A comunicação interna através dos correios eletrônicos pessoais dos funcionários é usada para ciência de assuntos temáticos direcionados a cada funcionário.

A concretização de uma comunicação interna na organização contribui para que toda a equipe esteja sintonizada para a efetivação de sua missão, ou seja, que todos, independente da função ou cargo ocupado caminhem conjuntamente para um mesmo fim.

Contudo, neste projeto será focalizada a comunicação da Biblioteca com seus freqüentadores, ou seja, entre os usuários dos serviços e os produtos que ela disponibiliza.

3. A COMUNICAÇÃO NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Mesmo não havendo uma centralização da comunicação, o Serviço de Atendimento ao usuário é responsável pela maior parte dessa atividade.

É nesse serviço que efetivamente se dá a relação direta com os freqüentadores, ou seja, o serviço reflete os trabalhos internos, que vão desde a aquisição e tratamento dos documentos até sua utilização pelo usuário, tanto na Seção de Referência e Circulação quanto na Seção de Multimeios.

Presume-se que a existência de uma comunicação eficaz no serviço de atendimento ao usuário é de suma importância diante das complexidades e necessidades que provêm dos usuários. Faz-se necessária a avaliação dos meios de comunicação para que ambos utilizem os mesmos códigos identificadores do processo de comunicação, conforme pesquisas realizadas anteriormente.

Diante do contexto apresentado, observa-se que a comunicação no Serviço de Atendimento é realizada utilizando o meio impresso, visual, oral e em rede.

Podemos identificar 4o modos de comunicação do S. Atendimento os meios impresso, visual, oral e escrito

A Comunicação Impressa

A comunicação impressa destinada aos usuários se dá através de regulamentos, *folders*, marcadores de páginas e cartas. .

Quanto ao regulamento sobre o uso do acervo, esse mecanismo tem como função informar as normas e procedimentos de acesso e uso dos documentos.

Para a elaboração do regulamento, os bibliotecários de referência e sua equipe de atendimento observam estrategicamente as necessidades dos usuários e a disponibilidade de recursos da Biblioteca. Faz-se o levantamento da demanda de uso de documentos, da oferta dos documentos para consulta e empréstimo, e a disponibilidade de recursos humanos e número de freqüentadores,

para definição da periodicidade e quantidade de documentos que os usuários podem utilizar para empréstimo domiciliar. Esses dados são avaliados através da coleta de dados da pesquisa quantitativa realizada através de formulários preenchidos diariamente.

O regulamento contempla procedimentos de obtenção de obras que não estão no acervo através de convênios com outras unidades USP/não USP, a questão de reposição de obras extraviadas pelos usuários, as questões quanto à preservação e conservação dos ambientes, equipamentos de informática e mobiliário, e horários de atendimento nas salas de acesso restrito e geral da Biblioteca.

Após a consideração das possibilidades e disponibilidades da equipe e do acervo, o SAU redige o regulamento que é apresentado à Direção Técnica e à Comissão de Biblioteca para consulta e análise dos fatos, posteriormente a direção da unidade ECA delibera sua aprovação. A partir disso a impressão e distribuição aos usuários é providenciada.

O regulamento é distribuído no balcão de atendimento a todos que o solicitarem, e no ato do cadastro de usuários para uso do serviço de empréstimo de documentos restritos à comunidade ECA. Para maior abrangência de suas normas ele é disponibilizado na Internet no *site* www.rebeca.eca.usp.br.

Apesar de ser uma organização pública sem fins lucrativos, mas comprometida em disponibilizar com qualidade seus serviços e produtos, a Biblioteca elabora estratégias para manter a fidelidade e atenção de seus usuários na atualização e divulgação do SBD/ECA. Para esse fim, são utilizados outros meios impressos para divulgar informações precisas e temporais sobre novos acessos, novas bases de dados, telefones, endereços: *folders*; marcadores de página; cartazes.

Na figura 1 mostra do *folder* (frente e verso) com informações gerais como horário, bases de pesquisa, endereço, telefone e os serviços e produtos do SBD/ECA.

Figura 1 – Frente e verso do *folder* distribuído aos usuários que solicitam cadastramento e visitantes do SBD/ECA.

INFORMAÇÕES

Outras fontes de informações estão disponíveis em links relacionados às áreas de estudos da Escola, a saber:

- Artes e Culturas
- Biblioteca
- Cinema
- Fotografia
- Jornalismo e Educação
- Música
- Rádio
- Teatro
- Televisão
- Turismo

ACESSE

www.rebeca.eca.usp.br

E-MAIL

Encaminhe suas sugestões para:

rebeca@edu.usp.br

UCA USP
Universidade de São Paulo
Escola de Comunicações e Artes



Serviço de Biblioteca e Documentação

www.rebeca.eca.usp.br

PRESERVE SEU ACERVO

- Evite sublinhar ou fazer anotações no material do acervo
- Evite a colagem dos dedos na superfície de lâminas dos CDs, DVDs e vídeos
- Não desmanjar líquido ou qualquer outra substância que possa danificar o material do acervo
- Em caso de manchar ou sugar o material do acervo, avisar imediatamente a funcionalidade responsável

UCA USP
Universidade de São Paulo
Escola de Comunicações e Artes

Serviço de Biblioteca e Documentação

Air Prof. Lucio Martins Rodrigues, 44.3
Cidade Universitária - 05508-900 - SP
Tel.: 3091-4000 e 3091-4044
e-mail: rebeca@edu.usp.br

COMO SE INSCREVER

- A inscrição é restrita a comunidade ECA e EAD
- O empréstimo de material do acervo será facultado aos usuários de acordo com as normas de regulamento do SBD/ECA
- USUBIN:
 - alunos graduação, pós-graduação e especial
 - professor
 - funcionário
 - ex-professor
 - ex-aluno, período de até 2 anos após formatura

SERVIÇOS

- Reserva bibliográfica básica para cursos da ECA;
- Atendimento de cópias via COMUT ou ARIEL;
- Empréstimo entre bibliotecas para Uspnet, Unicamp/USP (interlo);
- Digitalização, evolução, acervo e renovação de obras do acervo;
- Reserva para vídeos, DVD e áudio;
- Cabines individuais para vídeo, DVD e áudio;
- Acesso às salas de história em quadros e coleções especiais;
- Tratamento e base de dados locais e Datasus;
- Levantamento Bibliográfico;
- Curso de escadernação artesanal oferecido à comunidade USP e para a sociedade;
- Visita a leitura;
- Sumário on line e boletim do site

CONSULTAS ON LINE EM BASES DE DADOS

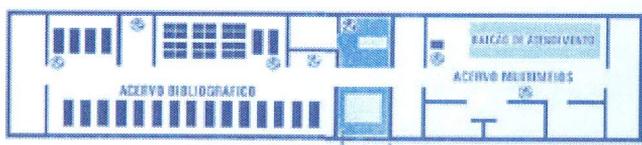
- Base de dados internas do acervo da ECA
- Acesso Local
 - Renova (pré-impr.) Escad (pre, pós, catálogo, impress.) Teatro (preço de teatro, preço) (preço) Bibliografia do corpo docente (pre (fotos e texto) Acesso (pre-impr.) Cena (foto e vídeo) Sonora (pre-impr.) História em quadros
- Acesso pelo Internet
 - Acesso (pre-impr.) Cena (foto e vídeo) Sonora (pre-impr.) Teatro (preço de teatro) Teatro defendido na ECA. Informações: www.rebeca.eca.usp.br
- Acesso ao Datasus (Base de Dados Bibliográficos de Universidade de São Paulo)
- Acesso ao E-SiteNet (Plata de Serviços do Sistema Integrado Bibliotecas (SIBUSP)) com disponibilidade de pesquisa nas bases de dados especializadas (art, livro, Lm, etc.) pelo endereço eletrônico: www.wsp.br/site

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

• SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Referência e Circulação
Período letivo: de segunda a sexta, das 09:30 às 21:30
Período de férias: de segunda a sexta, das 09:30 às 19h
Telefones: 3091-4047, 3091-4071 e 3091-4374

Multissala
Período letivo: de segunda a sexta, das 09:30 às 20h
Período de férias: de segunda a sexta, das 09:30 às 19h
Telefones: 3091-4481



www.rebeca.eca.usp.br

Na figura 2, um modelo de marcador de página, que foi elaborado para divulgação dos *Sumários eletrônicos de Biblioteconomia e Comunicações e Artes* disponíveis na página da internet, e que até o ano de 2003 eram elaborados somente em papel.

Figura 2 – frente e verso do marcador de página usado para divulgação dos sumários na internet.



A comunicação com o usuário permite que ele também tenha a possibilidade de manifestar-se, para isso é mantida no balcão de atendimento uma caixa de sugestões.

A caixa de sugestões é um dos meios que o usuário utiliza para opinar, sugerir, criticar, solicitar informações mais específicas, solicitar produtos e

serviços e considerações sobre o atendimento da equipe do SBD. Essas reivindicações são colocadas em formulários localizado no balcão de atendimento, e a equipe preocupa-se em dar o retorno mais breve possível, independente da informação ser ou não de responsabilidade do SBD.

No período de agosto a dezembro de 2004, 16 formulários foram preenchidos e as respostas, como sempre, foram efetuadas pelas pessoas responsáveis, de acordo com o conteúdo da solicitação. O retorno ao usuário é realizado com a colocação do formulário no biombo que fica localizado na entrada do acervo.

Outro canal de comunicação direta com o usuário é o mural utilizado para divulgação de eventos relacionados a áreas afins, direta ou indiretamente ligados à Universidade como espetáculos, exposições, concursos, lançamento de livros etc. Esses murais são atualizados semanalmente pelo bibliotecário do Serviço de Atendimento. Existem dois murais para essa função, o primeiro fica na entrada do acervo, na Seção de Referência e Circulação, e o outro fica na Seção de Multimeios, ambos no SAU.

O biombo, além de conter os formulários retirados da caixa de sugestões devidamente respondidos, divulga informações sobre a Biblioteca, como seus projetos de pesquisa, relatórios, manchetes jornalísticas, dados estatísticos como o número de freqüentadores, quantidade de material que circulou no empréstimo e na consulta. Informam também os convênios e as publicações da Biblioteca.

A Comunicação Visual

A comunicação visual tem como objetivo fazer a interação do homem com o ambiente, tratando dos aspectos psicológicos, estereótipos, estéticos, lingüísticos, artísticos, informativos e comunicativos.

Após a implantação e inauguração do novo espaço físico em 1997, verificou-se a necessidade de elaborar uma comunicação visual para orientar os usuários no acesso ao acervo e serviços da Biblioteca. Para tanto foi con-

tratada uma empresa terceirizada, observando os procedimentos legais da instituição. Na execução desse projeto foram escolhidos cores, letras, formas e tamanhos que diferenciavam as coleções a fim de facilitar sua localização.

Com esse intuito foi desenvolvida uma nova sinalização. Na porta de entrada fixou-se uma placa contendo os dias e horários de atendimento. A comunicação visual compreendeu também a confecção de um mapa localizado na entrada da Biblioteca fazendo uso de cores para sinalizar cada ambiente: os serviços internos de aquisição e processamento, o ambiente de atendimento e a localização do acervo.

Por todo o ambiente da Biblioteca foram colocadas placas indicativas orientando as direções das seções e serviços. Desenvolveu-se um padrão de placas para informar sobre a conduta na Biblioteca, como a proibição de fumo, alimentação e uso de aparelhos celulares no salão de leitura e sala de estudos.

Pela diversidade de suporte dos documentos, foi criado um sistema de cores que orientam a localização de cada um deles, por exemplo, para acesso aos livros, placas azuis; às teses e dissertações, placas verdes; obras de referência como os dicionários, enciclopédias, Atlas etc., placas cinzas; e para acesso aos periódicos, placas vermelhas.

Essas placas são visíveis a partir da entrada na Biblioteca e distribuídas pelo corredor principal do Serviço de Atendimento.

Entre as estantes e gavetas há visores transparentes informando as classificações, numerações e títulos equivalentes aos documentos.

No balcão de empréstimos, mesas e cabines são colocadas informações sobre mudanças de horários, o uso dos documentos, periodicidade e quantidade de empréstimos.

A comunicação visual também auxilia na orientação para o uso do guarda-volumes, o qual foi conseguido através de projetos com a iniciativa privada. Ele é um diferencial no atendimento, funciona com senhas pessoais, digitadas

pelo usuário, é um equipamento que dá independência ao usuário e proporciona maior agilidade no atendimento.

A Comunicação em Rede

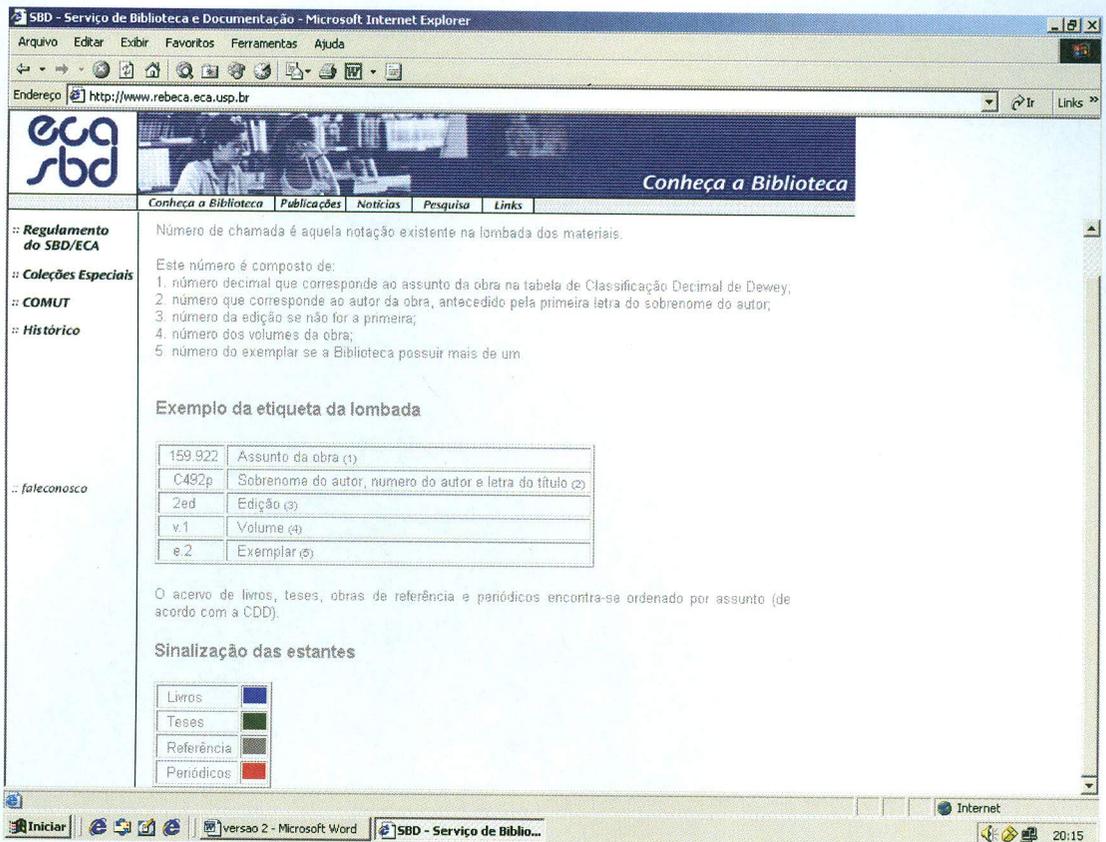
A revolução tecnológica, o acesso remoto, o tempo real, o uso imediato da informação, a transmissão de dados *on-line* (em rede), a Internet são técnicas e tecnologias propagadas pela nova sociedade globalizada como forma de interagir independente do tempo e lugar (CASTELLS, 2003).

Agindo nesse universo, a Biblioteca também criou e alimenta uma página na Internet desde 2001. É uma página limpa, simples, com cores básicas e definida pelo *webmaster* e uma bibliotecária da equipe do SBD/ECA.

Nessas páginas estão informações referentes ao histórico da Biblioteca, seus serviços e os produtos, suas publicações (boletins, manuais e sumários) para *download*, o regulamento, bem como as informações relevantes ao atendimento como horários, telefones, nome e função da equipe e catálogos do acervo que não são colocados no SIBInet /Dedalus (a base de dados bibliográfica mencionada no capítulo I). Também consta orientação para localização dos documentos nas estantes.

Ao acessar o link "*conheça a biblioteca*" e verificar os documentos disponíveis o usuário também encontra a informação: Página da biblioteca na internet informando como localizar livros, teses e obras de referências nas estantes, orienta sobre os códigos das etiquetas, e a sinalização de cores das placas nas estantes, conforme demonstrado na figura 3.

Figura 3 – Página da biblioteca na internet informando como localizar livros, teses e obras de referências nas estantes.



A pesquisa no catálogo em rede prioriza o acesso remoto das referências dos documentos do acervo, propiciando ao usuário a pesquisa em diferentes suportes como: partituras, peças de teatro, filmes, além dos livros, dissertações e teses e periódicos.

A partir de 2004, o atendimento abriu um novo canal de relacionamento com o usuário, é o FALE CONOSCO através do *e-mail*: rebeca@edu.usp.br.

O FALE CONOSCO, que pode ser acessado de todas as páginas de navegação, propõe um diálogo direto entre o usuário e a Biblioteca. No período de janeiro a dezembro de 2004, o *e-mail* rebeca@edu.usp.br recebeu 301 correspondências relacionadas ao atendimento com os mais diversos temas:

- ✓ Pesquisa bibliográfica de acervo;
- ✓ Cadastro de usuários;
- ✓ Solicitação de reprodução de teses, dissertações e artigos de periódicos;
- ✓ Solicitação/renovação/cobrança de empréstimo entre Bibliotecas;
- ✓ Horário de atendimento;
- ✓ E informações diversas como, quantidade de material a ser retirada, informação sobre cadastramento e orientação de pesquisas e palavras-chave.

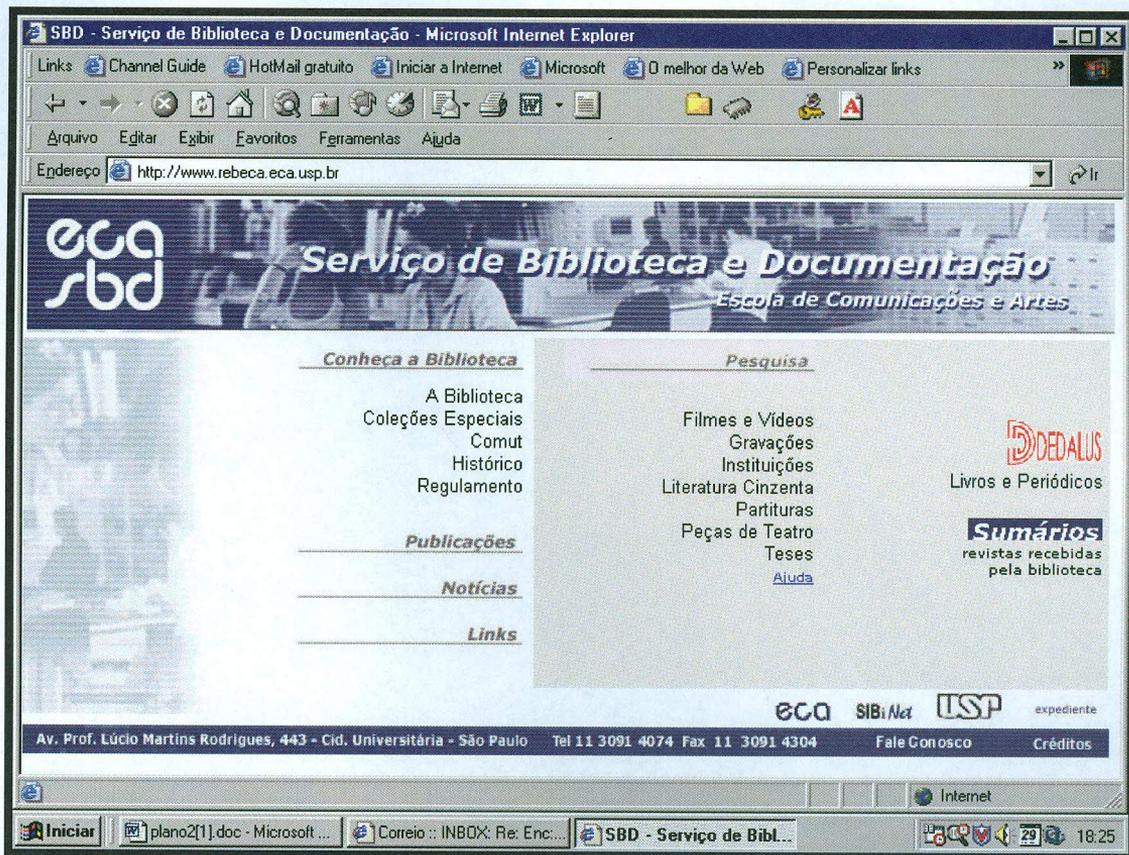
Além da caixa de sugestões e *e-mail*, a comunicação direta com o usuário, também se dá por atendimento telefônico.

O Setor conta com 4 linhas telefônicas, 3 na Seção de Referência e Circulação e 1 na Seção de Multimeios para atender ao usuário e suas solicitações, como renovação de empréstimo, consulta ao acervo, pesquisa bibliográfica e informações gerais.

Some-se a esses atendimentos a comunicação oral, realizada no balcão de atendimento e por toda a Biblioteca no auxílio ao usuário. A dimensão da necessidade de um gerenciamento da comunicação na Biblioteca da ECA pode ser analisada pela prestação de informações aos 130.000 usuários atendidos de janeiro a dezembro de 2004.

A figura 4 abaixo mostra a página principal do site do SBD/ECA na Internet: <http://www.rebeca.eca.usp.br>.

Figura 4 – página do serviço de biblioteca e documentação na internet



CAPÍTULO III

REFERENCIAL TEÓRICO

1. A PÓS-MODERNIDADE

No mundo pós-moderno, a Comunicação é o resultado da herança da revolução tecnológica, do capitalismo industrial, dos movimentos sociais e culturais com seus progressos, evoluções, rupturas e desafios históricos, sociais, culturais, políticos e mercadológicos, ocorridos nas esferas locais e globalizados.

Atualmente vivemos a sociedade midiática, globalizada, mundializada, caracterizando um novo movimento social, uma desterritorização, um não lugar, um espaço comum e particular, que leva as comunidades a buscar suas identidades (IANNI, 1994; ORTIZ, 1998).

Hall (2000,p.47) ao tratar de identidades nacionais, afirma que as nações são formadas e transformadas no interior da representação e não trazidas geneticamente. Uma das formas de unificação de uma nação são as características étnicas - raça, religião, costumes, tradições (reais ou imaginárias), sentimento de lugar (território) e língua. Entretanto, nas nações modernas, devido às transformações sociais, imperialismos, disputas territoriais, as nações modernas são todas híbridas, assim como suas culturas.

Nesse contexto, cabe ressaltar a questão do pertencimento, a reconstrução discursiva, a memória de um indivíduo ou grupo com relação aos seus pares, na composição de uma identidade e na produção humana de suas realidades, representada na sua cultura nacional.

Uma característica de unicidade é sua língua. O filósofo e teórico

russo Mikhail Bakhtin (1895-1975) elaborou a *Teoria da Expressão*⁶, quando teoriza a palavra como um elo nas relações comunicativas representadas pelo processo do ato da fala, precedente de uma organização de códigos, e de uma significação comum entre indivíduos que se relacionam em sistemas políticos econômicos e ideológicos.

Socialmente a *palavra* possui a função de expressar uma enunciação, produzida pela interação verbal, que fundamenta a função da língua, característica de uma identidade cultural, com suas similaridades e diferenças. Essa língua vive, evolui, muda suas formas de interpretação, como também media os processos de comunicação.

Essas alterações da língua são estabelecidas nos discursos do cotidiano, compostas de estereótipos e do nível de consciência ideológica, reproduzidas pelas atividades interiorizadas e exteriorizadas dos indivíduos. A *palavra* como signo neutro em sua estrutura, reflete e refrata os interesses, limites, lutas de classes nas estruturas sociais, econômicas, culturais, intelectuais, científicas e artísticas.

A Filosofia da Linguagem que Bakhtin contextualiza nas relações sociais “*torna toda palavra ideológica*” (BAKHTIN, op. cit., p. 122) com símbolos que possibilitam a correspondência entre os indivíduos enquanto sujeitos comunicativos na percepção, interação com gestos, comportamentos e ações no seu ambiente e com outrem, ou seja, na articulação dos códigos que os identificam culturalmente.

Na codificação e decodificação dos signos, na interação entre dois ou mais sujeitos transmitindo uma informação é que pode ser observado o ato de comunicação.

A relação entre arte-tecnologia e reprodução, esta última anteri-

⁶ BAKHTIN, Op. Cit. p.111 “... a expressão é tudo aquilo que se formado e determinado de alguma maneira no psiquismo do individuo, exterioriza-se objetivamente para outrem com a ajuda de algum código de signos exteriores”.

ormente apresentada por Walter Benjamim⁷ e pouco questionada nos estudos da cultura por Adorno e Horkheimer superestimam a arte como fermento revolucionário e sacramental, enquanto Benjamim discutia a arte como o cinema que pode ser apreciada pela sua reprodutibilidade, observado no novo conceito de arte. MATELLAR, 1998).

Habermas (1977, p.194) dá continuidade ao trabalho da Escola de Frankfurt, reconstrói o quadro histórico do conceito da *opinião pública* e o espaço e a mediação entre o estado e a sociedade, que caracteriza as formas de comunicação inspirado no modelo comercial de *fabricação da opinião*.

Como observado em Mattelart, (1998) a manipulação da opinião pública, e a massificação e a domesticação do público, conforme indicado por Adorno, Marcuse e Horkheimer quando disseram que todo o potencial emancipatório da ciência está voltado para a reprodução do sistema de dominação e sujeição. Habermas (Op cit.,p.197) reflete sobre a degenerescência do político, do qual o Estado-sujeito se faz agente.

A solução, segundo Habermas, encontra-se na restauração das formas de comunicação num espaço público para atuar em conjunto com a sociedade. Mas a constatação de forma alusiva que os movimentos de consumidores americanos estavam em plena expansão, levou autores americanos a discutir, nas décadas de 50 e 60, o tríptico: indústria cultural, cultura de massa e sociedade de massa (ADORNO, 1977; MATELLAR,1998).

A Comunicação, herdeira da revolução tecnológica, do capitalismo industrial, portanto, um fenômeno da pós-modernidade, processa os estudos dos meios de comunicação de massa (MCM) em seus progressos, evoluções, rupturas e desafios históricos, sociais, culturais, políticos e mercadológicos ocorridos nas esferas locais e globalizadas (MARTÍN-BARBERO, 2001).

A globalização do capitalismo, as mudanças no modo de produção e do processo civilizatório, as modificações nas relações sociais, socioeco-

⁷ BENJAMIN, Walter. A obra de arte na época de sua reprodutibilidade técnica. In: LIMA, Luiz Costa. (Org.) *Teoria da cultura de massa*. Rio de Janeiro: Saga, 1969.

nômicas, político-econômicas, o desenvolvimento tecnológico, informático, cibernético agilizam, intensificam e generalizam as articulações na sociedade, como as contradições e transformações em curso no processo histórico social do trabalho e da cultura são condicionados ao desenvolvimento da teoria e da prática política.

O novo *Príncipe* atualizado por Ianni no *O príncipe eletrônico*⁸ sensibiliza tanto as classes subalternas como as predominantes, e os meios de comunicação enriquecem esse cenário através das competições entre os operadores da mídia, como profissionais, canais de comunicação, conteúdo que mobilizam o capital especulativo na esfera local e global.

Em síntese, o que singulariza a grande corporação da mídia é que ela realiza a metamorfose da mercadoria em ideologia, do mercado em democracia, do consumismo em cidadania e juntamente realiza implicações da indústria cultural, combinando produção e reprodução cultural com produção e reprodução do capital.

Um dos problemas relacionados entre mídia televisiva e política é que a política torna-se espetáculo, entretenimento, consumismo, publicidade. Outro problema relacionado ao mundo virtual é a formação de uma multidão solitária, criada pelo meio da manipulação de tecnologia eletrônica.

Orozco, (1997) apresenta como o desenvolvimento tecnológico está incorporado no cotidiano, com sua capacidade de inovação e rapidez na reprodução e nas formas de construção, apresentação e transformação das mensagens.

Desde o surgimento do aparelho telefônico e suas variações como o aparelho celular, que não é só uma linguagem oral, mas também escrita como o fax e o modem, e alia-se à linguagem digital dos computadores e demais ferramentas eletroeletrônicas, às mudanças no comportamento das relações sociais, da cultura e da comunicação aparecem de forma simultânea no processo educativo.

⁸ IANNI, Octavio. O príncipe eletrônico. In: BACCEGA, M. A. *Gestão de processos comunicacionais*, São Paulo: Atlas, 2002.p.49-68.

A televisão, que é incondicionalmente o maior meio de comunicação de massa disponível, pode ser um dos canais mais utilizados para difundir a sociedade do espetáculo, como visto em OROZCO (1997, p. 58).

As novas mídias colaboraram para o deslocamento do presente virtual, que muda os aspectos da realidade, o indivíduo na esfera global, a deixar o sujeito pertencendo ao todo, ao global, sem mesmo ter dimensão, uma identidade com a parte que lhe pertence, o local.

Os estudos de comunicação na América Latina e, conseqüentemente, no Brasil nas décadas de 70 e 80 em decorrência de fatores históricos, das transformações sociais, culturais, tecnológicas e científicas, as correntes teóricas fundamentalistas calcadas na Escola de Frankfurt, passam a conviver com as novas perspectivas dos estudos teóricos e metodológicos da recepção tematizados pelo pesquisador Martín-Barbero⁹.

Esse pesquisador estuda a recepção dos meios de comunicação (Teoria das Mediações) considerando:

- ✓ as interferências no campo social;
- ✓ a intensificação das novas tecnologias comunicacionais;
- ✓ os movimentos e contratos sociais;
- ✓ o fortalecimento do exercício da cidadania;
- ✓ o surgimento de novas formas da comunicação de massa;
- ✓ a veiculação da informação desconsiderado o espaço – tempo;
- ✓ a transmissão automática das mensagens - on-line -, pela qual o sujeito interage com outro sujeito instantaneamente.

Nesse contexto, o sujeito deixa de ser apenas receptor ou emissor e passa a atuar como ambos no processo comunicacional.

⁹ Os estudos da recepção são abordados por Jesús Martín-Barbero, espanhol que desenvolve seus estudos na Colômbia, e de Nestor Garcia Canclini, antropólogo argentino que desenvolve seus estudos sobre a cultura urbana na Universidade Autônoma do México, apresentados em MATTELART, Armand; MATTERLART, Michèle. **História das teorias da comunicação**. São Paulo: Loyola, 1998.

A expressão verbal no contexto social transforma atitudes, age de forma libertadora do pensamento, tornando o ato de alfabetização de adultos, um ato de conhecimento, criador e político, retomando uma releitura do mundo.

A cultura é um termo histórico e cultural construído no Europa no período dos séculos XVIII e XIX, em decorrência das transformações sociais, da industrialização, da urbanização, do desenvolvimento do capitalismo. Nesse período, a idéia iluminista do conhecimento abstrato declinava em oposição ao processo orgânico e concreto da vida, da racionalidade, e a cultura passou a ser parte da formação do homem, de sua *práxis* histórica, materializada no desenvolvimento tecnológico, nas novas dimensões do processo de trabalho.

De acordo com Schelling (1991), no período que ocorre a separação da cultura do progresso técnico da civilização, as artes são tomadas com um bem em si mesmo, e a cultura perde seu poder crítico de intervenção no que é progresso, mas se mantém com valor do verdadeiro humano e elevado.

Schelling (1991) destaca o desenvolvimento do conceito de cultura como sendo um patrimônio cultural e histórico da humanidade, a sua aproximação com a sociedade é fator de identificação e representação das relações políticas, culturais, econômicas, sociais, intelectuais, tecnológicas e científicas.

Assim, as transformações sociais, culturais, geopolíticas e econômicas, propiciaram a ascensão das classes populares e formação de um novo paradigma do que significa a arte, e uma nova idéia de cultura massificada, hibridizada e desmarginalizada originando os conceitos de subculturas e contraculturas.

Com referência aos novos paradigmas de cultura, arte e a constituição de uma *outra* sociedade, originadas pelas revoluções de idéias e de comportamentos nas sociedades européias, nas estruturas orgânicas, que na concepção de Ginzburg (1989), nos fornece indícios de novos olhares, sobre as artes, as culturas, proporcionando uma reflexão e aproximação do homem com ele mesmo, ou seja, na constituição de identidades. Nesse período emergem as contradições nas relações das sociedades estratificadas, quanto à valorização, manutenção,

folclorização das tradições e heranças culturais.

Entre essas heranças e tradições culturais está a forma de se expressar pela oralidade. Esse processo torna a comunicação dependente da memorização do povo para sua preservação, entretanto, é essa preservação do patrimônio cultural (oficial e popular) que contribui para a formação e constituição de sua identidade.

O desenvolvimento das políticas culturais serve para, além de preservar a memória, propiciar a circulação das manifestações da cultura em sua integridade, abrindo possibilidade de legitimação de uma identidade nacional, regional, local, global e hibridizada. (IANNI, 2002. p.49-65)

O jamaicano Stuart Hall examina as questões ideológicas e hegemônicas nos estudos da recepção dos meios de comunicação de massa, na mesma corrente de Martín-Barbero e Garcia Canclini, que em suas pesquisas de audiência televisiva, examinam audiência como receptora e fonte de mensagem. (MATTELART, op cit., p.108)

Assim, conforme afirmam (Ortiz, 1998; Hall, 2000; Ianni, 2002), estamos no processo complexo de construção de uma sociedade sistêmica, global, mundializada, internacionalizada, hibridizada e mercantilista, no qual o processo de desterritorialização, descentramento, desestruturação, descontinuidades, desencontros, desigualdades, retornam para o estabelecimento de identidades locais, regionais, tribais, étnicas e nacionais.

Nos países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil, o Estado ainda é principal agente mantenedor, financiador, patrocinador da cultura oficial centralizada nos patrimônios históricos e culturais, como as bibliotecas, museus, centros de cultura e também atua como agente mediador com a sociedade civil, na construção e na efetivação de políticas públicas culturais.

Com relação à constituição das bibliotecas, segundo Milanesi (1983,p.16), sua história tem origem nos primórdios do mundo antigo, como guardiãs de documentos em argilas, papiros, pergaminhos etc., construídas e forma-

das em sua maioria por reis, imperadores, papas e monges. O acesso à informação estava sempre ligado aos cidadãos que representavam a sociedade dominante.

Na antiguidade muitos reis e imperadores construíram seus “templos de cultura”. Temos como marco a Biblioteca de Alexandria que, durante os anos de 280 a.C a 416, reuniu grande quantidade de documentos, que por interferências políticas e religiosas foi destruída. Dessa Biblioteca que continha documentos únicos, e por causa da ação do tempo e da destruição sofrida pela intervenção humana, resultou em poucos registros desse material que estudiosos buscam formas de recuperar e restaurar. (MILANESI, 1983, p.16)

Na era medieval, de acordo com a política e o modo de vida vigentes nesse período, as Bibliotecas ficaram sob o domínio da Igreja. Nas amplas bibliotecas das abadias e mosteiros, os monges foram responsáveis pela produção, transcrição e traduções de documentos da antiguidade, colaborando enormemente para a evolução da humanidade. Entretanto, o acesso continuava restrito aos membros das classes dominantes.

“Na modernidade o invento da imprensa no século XV, e sua evolução nos séculos posteriores, possibilitaram cópias mecanizadas que garantiram a fidedignidade ao original na reprodução dos documentos. O processo de industrialização da imprensa deu maior abrangência dos documentos entre a população. A produção de documentos e seu acesso são voltados ao grande público”.

“O surgimento das universidades foi outro fator que acelerou a produção de documentos, essa produção deixou de ser uma produção caligráfica para ser uma produção em série. O barateamento do papel contribuiu para a circulação dos documentos entre as massas”. (COSTA, 2004).

Desde a sua construção física, bem como a formação de suas co-

leções, o conceito de biblioteca acompanhando o processo cultural e o pensamento ideológico e político da sociedade a qual pertencia, passou por diferentes organizações e transformações, mas sua existência sempre esteve ligada às instituições como a Igreja e o Estado. A biblioteca, sendo parte de instituições hegemônicas, é uma organização dependente, que não possui autonomia nas questões políticas, culturais e sociais.

Ainda de acordo com Milanese, (1993), sobre a história das bibliotecas, no princípio, elas eram particulares – as dos monarcas eram considerados verdadeiros tesouros de documentos depositados e armazenados – e principalmente de acesso fechado, como as bibliotecas do período antigo e medieval.

As bibliotecas enquanto instituições sociais, culturais, de informação e comunicação foram criadas para reunir, preservar e disseminar a cultura.

Entretanto, essas instituições recebem a interferência de fatores que desequilibram a sua função, gerando uma desigualdade na relação instituição/sociedade. Essa discussão é observada no processo de constituição e identificação dos estratos sociais, da formação das nações e na construção das identidades afins que constituem as tradições e as construções culturais (SCHELLING, 1991; ORTIZ, 1998; HALL, 2000).

A biblioteca dos grandes centros urbanos e de concentração de produção cultural e intelectual como no caso das universidades, acompanhando esse movimento social dispõem para seus usuários as bibliotecas virtuais, digitais, sem parede, com acesso não local, sem acervo físico. Esses novos recursos diferem da função primordial da biblioteca que é representar a cultura de sua comunidade.

As bibliotecas universitárias, com o intuito de concretizar suas funções e objetivos e para acompanhar as mudanças de uma sociedade global nos campos econômicos, sociais, culturais, geográficos e históricos – conforme nos adianta Ianni (1994,p.147-163), quando apresenta a globalização como um dos novos paradigmas a serem estudados – buscam ampliar seus estudos nos âmbitos metodológicos, teóricos, conceituais e paradigmáticos.

Saliente-se que as Bibliotecas universitárias não são instituições isoladas, fazem parte do processo educacional e cultural da universidade e devem atuar em sintonia com o ambiente universitário.

Com referência às funções das bibliotecas universitárias, estão fundamentadas nos objetivos das universidades a que estão vinculadas, e segundo Wilson; Tauber (1963, p.22)

“ Las funciones e la universidad parecen seguir un padrón definido, a pesar de los cambios, y pueden expresarse en la forma siguiente: 1) conservación del conocimiento y de las ideas, 2) enseñanza, 3) investigación, 4) publicación, 5) servicio de extensión y 6) interpretación de los resultados de la investigación. Estas funciones no son totalmente independientes unas de otras, y pueden ser tratadas tanto desde el punto de vista de la universidad como desde el de la Biblioteca universitaria”
(WILSON; TAUBER, 1963, p.22)

Na literatura biblioteconômica, são encontradas definições para os tipos de Bibliotecas e suas funções, que podem ser resumidas em: bibliotecas públicas, populares, particulares, privadas, empresariais, especializadas, digitais, virtuais, escolares e universitárias (FREIRE, 1995; ARRIÓN GÚTIEZ, 1993).

As bibliotecas universitárias podem ser centralizadas, descentralizadas, setoriais, seccionais ou departamentais, exercendo a função de armazenamento, tratamento e disseminação de informação nos meios acadêmicos, tecnológicos e científicos das universidades.

E, diante dos novos paradigmas da informação, focaliza seus fins no acesso à informação onde o usuário, de seu local de trabalho, escola, sala de aula, laboratório etc., poderá acessar informações a qualquer hora e lugar.

A comunicação nesse cenário é de vital importância, assim como

a atuação de um profissional que questione, interprete as novas diretrizes que estão emergindo nesses novos paradigmas. Esse profissional é o gestor da comunicação.

2. O GESTOR DA COMUNICAÇÃO

A comunicação ocorre numa variedade de instrumentos, como as comunicações escritas, orais, audiovisuais, eletrônicas, apresentadas nos quadros de avisos, murais, circulares, manuais, boletins, jornais, revistas e vídeos.

A comunicação interna e externa utilizada evidenciam a dominação e submissão de seus componentes, ou seja, a dependência de uma hierarquia, história e modelo de administração, e das bases que formaram sua cultura organizacional.

No ambiente da empresa, que é composta por indivíduos que interagem entre si e com demais indivíduos de outras empresas, esta interação é constituída pela historicidade de cada participante que traz consigo suas idéias, seus valores, seus estereótipos, preconceitos, tecnicidade enraizada nos seus códigos de expressão cultural. Nessa constituição também está embutida a ética que cada indivíduo traduz com suas atitudes. BARROS (1995 p.104).

A transmissão da informação no ambiente de trabalho, ou em outro relacionamento entre pessoas, requer princípios de veracidade, legibilidade, faturalidade, imparcialidade, checabilidade, imparcialidade e um valor agregado, que integrada ou não de agendamentos (*agenda setting – as pessoal agendam seus assuntos e suas conversas em função do que mídia veicula*), representam a cultura organizacional no sentido de expressar as idéias e conteúdos de uma instituição. (BARROS, op.cit, p.38-43, p.169)

Essa instituição poderá ser identificada como única em sua formação, quer familiar, regional, nacional, multinacional ou internacional, mas que pertence, interage e cria vínculos com os processos de comunicação.

A ética na comunicação está inserida em todas as ramificações dos processos e meios de comunicação, quer seja interna e externa entre os indivíduos, grupos, classes, empresas, instituições do meio público ou privado. Ela

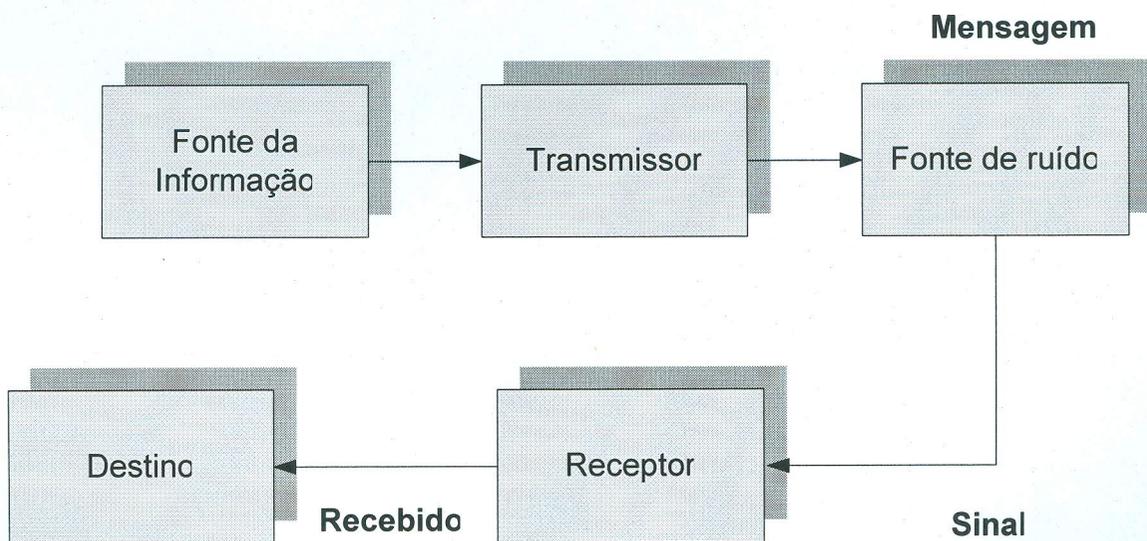
pertence à cotidianidade das relações sociais, na família, na escola, nas empresas.

Não é incomum ouvirmos, sobre os meios de comunicação e seu papel social, frases decoradas e repetidas. Por se tratar de tema tão presente na vida de todos, o senso comum é rico em idéias cristalizadas. O mesmo acontece com a ética nas comunicações coletivas. (BARROS 1995. p.229)

A cultura brasileira nacional, regional, organizacional/empresarial, que caracteriza as semelhanças e distinções, as relações entre indivíduos e sociedades em qualquer periodização, temporalidade, dos processos e meios de comunicação, são fenômenos que interagem no processo de comunicação, são objetos de estudos dentre os quais podemos destacar a teoria da comunicação desenvolvida por Lasswell, (1989, p.105) – sua *Teoria dos Efeitos*¹⁰ – onde:

Quem; diz o quê; em que canal; para quem; com que efeito? .

Em Barros, (1995 p.36) verificamos o modelo de Shannon que pode ser observado abaixo:



¹⁰ Harold D. Lasswell (1902-1978) cientista político da Universidade de Chicago, e os sociólogos Paul F. Lazarsfeld (1901-1976) e Robert K. Merlon (1910-), na primeira metade do século XX, estabeleceram novas funções para o processo da comunicação na sociedade. Numa perspectiva dos estudos funcionalistas norte-americanos, no qual os meios de comunicação agem como ferramentas da propaganda do Estado, instrumentos de manipulação e que as audiências são receptivas ao que a mídia agenda.

No que tange à questão da comunicação na Biblioteca da ECA, isso significa que a imagem que a organização transmite a escolha dos meios e instrumentos de comunicação, ou seja, a mídia reflete sua própria identidade, sua formação, sua constituição, por isso o planejamento, o sistema de informação a ser adotado é primordial para a representatividade da organização.

A seleção dos meios de comunicação para a divulgação de seus serviços/produtos sejam eles meios orais, direto, impresso, digital ou em rede, a preocupação de transmitir uma informação estruturada e o conteúdo dessa informação tem que ser claro, indexado com códigos idênticos.

Diante da complexidade e da diversidade que envolve o processo de comunicação da Biblioteca da ECA, enquanto uma biblioteca acadêmica considera os aspectos:

- ✓ Diversidade e diferenciação do acervo;
- ✓ Perfil de seu usuário potencial e real;
- ✓ Número de exemplares disponíveis para consulta/empréstimo;
- ✓ Número de freqüentadores diários;
- ✓ Serviços e produtos disponibilizados;
- ✓ Os recursos de pessoal, equipamentos; mobiliários;
- ✓ Meios de comunicação: oral, direto, visual e em rede – digital,

Podemos inferir que há necessidade de um profissional para gerenciar esses aspectos, a fim de estabelecer um relacionamento emissor-receptor, ou seja, entre a biblioteca e seus usuários internos e externos e vice-versa.

O gestor da comunicação é o profissional que atua na construção da comunicação organizacional observando sua história, herança cultural, tradições, hábitos, estabelecidos pelos seus fundadores e seguidores, que são os personagens nas relações entre os sujeitos da instituição.

Outra questão a ser observada no gerenciamento do planejamento de seus meios de comunicação, é seu vínculo por ser uma instituição pública,

regulamentada por uma política pública voltada para a educação e a cultura, portanto o acesso para esse fim é um direito de todos.

O gestor da comunicação é o profissional que tem a função de observar os processos, elaborar estratégias para a efetivação do projeto de intervenção na instituição.

CAPÍTULO IV

A PROBLEMATIZAÇÃO

1. A JUSTIFICATIVA

Conforme Ianni (1994, p.147-163), as Ciências Sociais fundamentadas na epistemologia das disciplinas como a sociologia, a ciência política, a economia e a antropologia estão num processo de construção de novos paradigmas, em detrimento das novas transformações nas sociedades nacional e global. Esses novos paradigmas se concretizam na formulação de novos estudos, interpretações e reflexões sobre o novo objeto das ciências sociais que é a globalização.

As transformações e revoluções nas esferas sociais, culturais, científicas e tecnológicas proporcionaram a aproximação dos indivíduos independente de sua localização, ou seja, os meios de transportes e os meios de comunicação são fatores predominantes para a fundamentação desse novo objeto.

Os estudos da comunicação, dos meios de comunicação, da mídia que paralelamente foram se fundamentando, acompanharam as mudanças históricas, sociais e culturais das sociedades. Nesse cenário, surge a interdisciplinaridade da Comunicação, que é campo composto por discursos acadêmicos e científicos, na formação de profissionais, em instituições produtoras e reprodutoras de teoria, pesquisa, ensino e estudo num quadro de constante construção de conhecimentos e paradigmas.

No campo das ciências da informação, de acordo com Martucci (1996, p.5), a Biblioteconomia, considerada mais técnica e científica; e a Ciência da Informação, considerada mais teórica e experimental, ambas na construção de seu referencial teórico, epistemológico e metodológico. Assim como o campo

da Comunicação, o campo da Informação também está em construção, em desenvolvimento.

A Biblioteconomia se estrutura de acordo com Lancaster (1996, p.11-16), que reformula e atualiza diante da realidade as cinco leis da Biblioteconomia elaboradas por pelo indiano Ranganathan em 1931: 1ª - Os livros são para usar; 2ª - A cada leitor seu livro; 3ª - A cada livro seu leitor; 4ª - Poupe o tempo do leitor e 5ª - A Biblioteca é um organismo em crescimento. Lancaster considera também que essas leis podem ser aplicadas na Ciência da Informação.

Apesar dessas leis, em detrimento dos costumes sociais, culturais, acesso à educação, os profissionais detinham o foco no documento, no processamento, no armazenamento.

O processo de avaliação do acesso ou uso do documento era diagnosticado: o usuário vai até a biblioteca ou centro de informação; procura determinado item; o documento pertence ou não ao acervo; verifica se está catalogada e classificada; localiza na estante; consulta/empresta, ou seja, havia uma posição de passividade de ambas as partes.

Durante décadas, o foco da Biblioteconomia foi o processamento e o armazenamento da informação, porém, a partir da década de 70, segundo Figueiredo (1999, p.12-14), essa concepção de processamento e armazenamento se volta para a necessidade do usuário.

Ainda de acordo com Figueiredo, os novos paradigmas da ciência da informação tornaram o acesso independente do suporte, localização, espaço e tempo.

No contexto de transformação de paradigmas das ciências e observações da demanda/oferta e custo/benefício dos serviços e produtos disponibilizados pela Biblioteca diante do cotidiano no trabalho na Seção de Referência e Circulação do SBD/ECA, bem como por meio dos dados coletados na pesquisa qualitativa, os pontos abaixo foram questionados:

- A diversidade de meios (manutenção e atualização, disponibilidade de tempo e atenção e treinamento de pessoal);
- A atualização de todos numa mesma linguagem (informam a mesma mensagem);
- A variedade e diferenciação de usuários atendidos (perdeu-se o foco de quem são os usuários reais);
- Uso dos códigos idênticos (A linguagem que expressa a mensagem é utilizada pelo usuário?);
- Numa sociedade de tradição pela informação através da oralidade (O usuário não lê ou não vê o que está escrito?), a informação está suficientemente visível? (Há poluição visual?).

A partir destas hipóteses foram construídos os objetivos deste projeto de intervenção:

2. O OBJETIVO

OBJETIVO GERAL

Analisar no Serviço de Atendimento ao Usuário se os meios de comunicação adotados pela Biblioteca conseguem interpretar e responder às necessidades e expectativas dos usuários.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Verificar na Seção de Referência e Circulação da Biblioteca da ECA se os meios de comunicação oral, direto, telefônico e em rede traduzem as informações pertinentes, atuais e que atendem tanto o usuário nas suas necessidades como a Biblioteca nos seus objetivos.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

A Técnica e a interpretação dos dados

Para a elaboração deste trabalho optou-se pela combinação de duas técnicas de pesquisa qualitativas: entrevista e questionário.

O Questionário

Utilizamos o questionário com perguntas abertas e fechadas como instrumento para detectar as informações que o usuário tem a respeito da Biblioteca e seu regulamento.

O questionário foi aplicado aos 58 alunos presentes na disciplina *Fundamentos da Expressão e da Comunicação Humanas*, ministrada pela Prof^a.dra. Maria Cristina Costa, no auditório Lupe Cotrim, localizado no 1º andar do prédio central da ECA, no dia 3 de maio de 2005.

As questões foram divididas em 2 partes, sendo a primeira pergunta: *Você já esteve na Biblioteca da ECA?* Em caso de resposta positiva, o aluno deveria se encaminhar para as demais perguntas do questionário. Em caso de resposta negativa, o questionado deveria ser encaminhado para a segunda parte do questionário.

O cabeçalho foi elaborado para a identificação do entrevistado, sendo composto por perguntas como nome, idade, sexo e instituição que pertencia.

A Entrevista

Utilizamos a entrevista como instrumento para detectar conhecimentos do usuário em relação à Biblioteca e seu regulamento. A partir de um roteiro as perguntas foram respondidas oralmente para a pesquisadora.

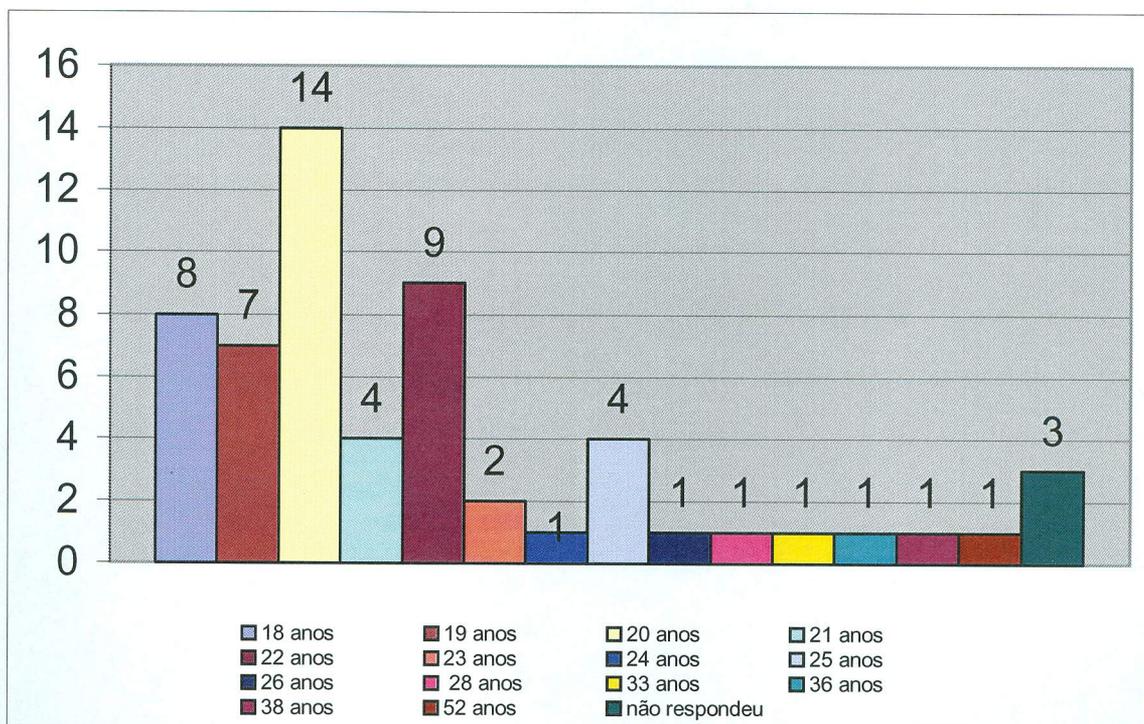
As entrevistas foram realizadas entre 18 e 30 de abril, no SBD/ECA. A pesquisadora entrevistou 30 usuários que entravam na biblioteca. A

seleção dos entrevistados foi aleatória, procurando identificar usuários costumeiros e novos, independente da idade, sexo ou categoria, alunos, professor, pesquisador, conforme a ordem de chegada na Biblioteca. As entrevistas foram realizadas com usuários que visitaram a biblioteca nos 3 períodos: manhã, tarde e noite.

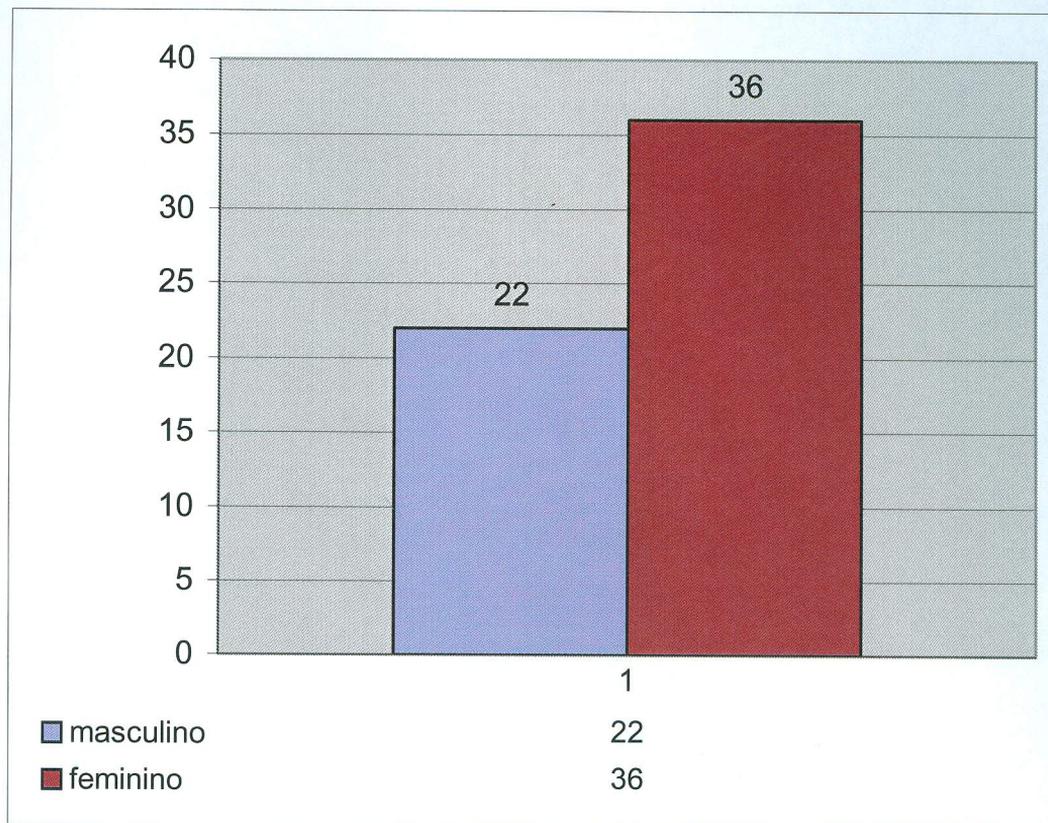
A INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Questionário

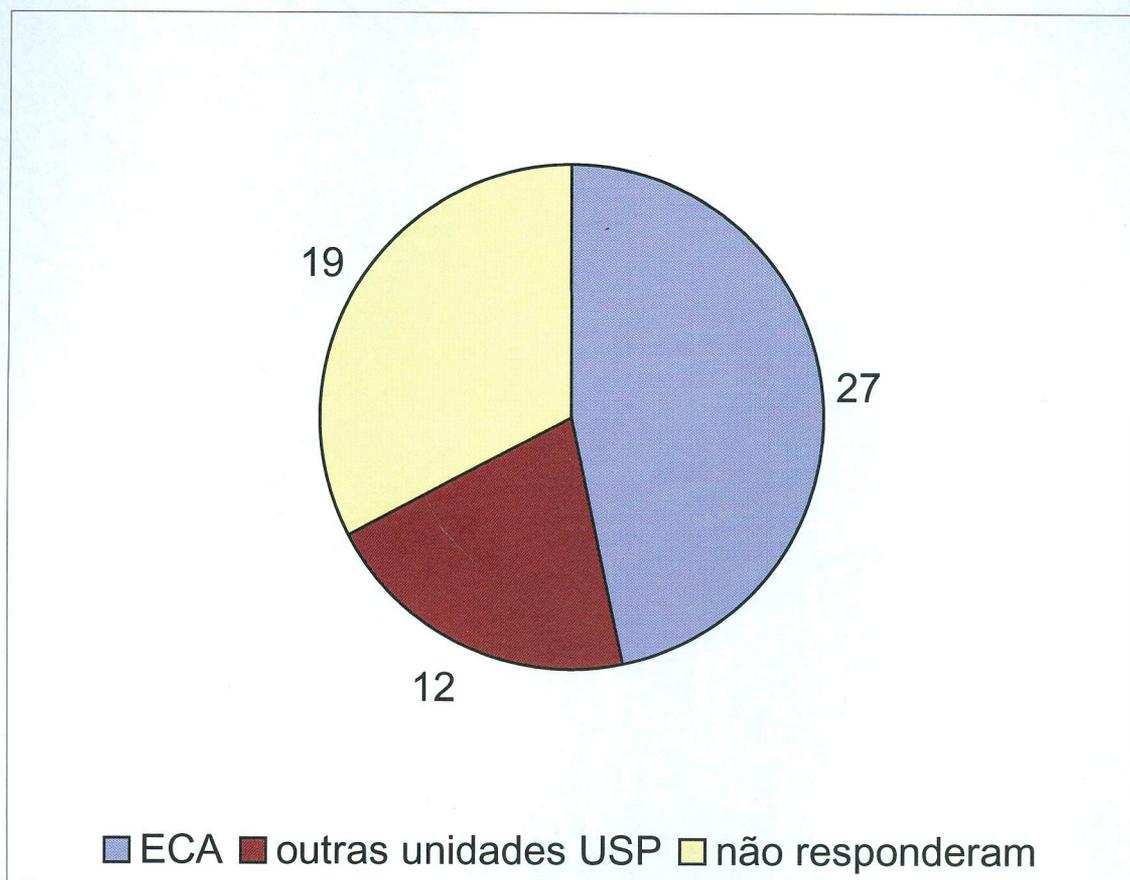
Idade: Quanto ao quesito idade: 23% têm 20 anos, 15% têm 22 anos, 14% têm 18 anos, 12% têm 19 anos, 7% possuem 21 e 25 anos cada, 3% estão com 23 anos, 2% possuem 24, 26, 28, 36, 38 e 52 anos, 5% não responderam à questão.



Sexo: 62% dos entrevistados são do sexo feminino e 38% do sexo masculino



Departamento: Do total dos entrevistados, 46% são dos departamentos Artes Plásticas, Biblioteconomia e Documentação, Música, Relações Públicas, Turismo, Publicidade e Propaganda, Cinema, Rádio e TV da ECA/USP. 33% pertencem a outras unidades, como a Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas – Letras e também à Faculdade de Medicina – Terapia Ocupacional. 21% não responderam a qual unidade pertenciam.



1. Você já esteve na Biblioteca da ECA?

71% dos entrevistados já estiveram na biblioteca da ECA, sendo que os demais - 29% - não foram à biblioteca.

ENTREVISTADOS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Estiveram na biblioteca	41	71%
Não estiveram na biblioteca	17	29%
Total	58	100%

Parte 1 - Respondida pelos 71% dos entrevistados que estiveram na biblioteca.

2. O que você estava buscando?

BUSCA	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Livros	32	42%
Periódicos	11	14%
Partituras	5	6%
Teses e dissertações	4	5%
Filmes e vídeos	9	11%
Discos	1	1%
Gravações	1	1%
Estudar	8	10%
Reprografia	1	1%
Cd	6	8%
Dvd	1	1%

Com esses resultados observa-se que, apesar da maioria dos usuários pertencerem aos cursos oferecidos pela ECA, há uma diversidade de alunos provenientes de outras unidades, com necessidades diferenciadas e específicas.

Respostas apresentadas

O acervo diferenciado e diversificado atende a uma parcela significativa dos usuários que o consultam, entretanto, não há unanimidade no atendimento.

“livros complementares p/ as matérias”

“livros indicados por professores, livros para seminário”

“livros de pesquisa, filmes e ler jornais e revistas”.

3. Achou o que queria?

Dos que estiveram na biblioteca da ECA, 4 usuários não responderam a questão, 8 entrevistados que responderam que já estiveram na biblioteca disseram que não encontraram o que queriam, e 29 localizaram o que buscavam.

ENTREVISTADOS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Encontraram	29	70%
Não encontraram	8	20%
Não respondeu	4	10%

4. Teve alguma dificuldade para acessar as bases de dados?

Nessa questão 69% dos entrevistados que já estiveram na biblioteca citaram que não tiveram dificuldades para acessar as bases de dados, 29% disseram que têm dificuldades e 2% não responderam a questão.

ENTREVISTADOS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Teve dificuldade	11	29%
Não teve dificuldade	27	69%
Não respondeu	3	2%

5. Teve alguma dificuldade para localizar as obras nas estantes?

Do total de respostas positivas obtidas, 3 não responderam a questão, 11 tiveram dificuldades para localizar as obras nas estantes e 27 não tiveram. A comunicação visual da biblioteca, realizada através de placas e visores que indicam a localização do acervo nas estantes e gavetas, atendem a necessidade de 66% dos usuários, que não apresentam dificuldades para acessar o acervo, mas 27% dos usuários têm dificuldades para se localizar nessa questão e 7% dos entrevistados não responderam.

ENTREVISTADOS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Não respondeu	3	7%
Com dificuldade	11	27%
Sem dificuldade	27	66%

6. Que outras dificuldades encontrou?

Com relação às dificuldades encontradas quando estiveram na biblioteca da ECA, 14 não responderam a questão; 7 informaram que não tiveram nenhuma dificuldade; 1 apontou a dificuldade na realização do cadastro, 1 ao acesso das bases de dados, 1 relatou o fato de não ter os livros indicados na bibliografia básica do curso, 3 informaram que foi a restrição ao empréstimo de obra, solicitando aquisição, empréstimo de filmes e um processo mais ágil para o Empréstimo entre bibliotecas; 6 relataram dificuldades em localizar obras nas estantes, 1 solicitou mais silêncio e menos calor.

As dificuldades apresentadas vão desde o perfil do usuário que pode se cadastrar na biblioteca (3% das respostas), quanto à prestação de serviços, ou seja, quais documentos circulam, até o limite e o prazo de empréstimo para eles (9% das respostas). Também houve a indicação de dificuldade para localizar a bibliografia básica do curso (3% das respostas) e dificuldade para acessar a base de dados local (3% das respostas). O interesse em saber como é o processo de aquisição do SBD/ECA (3% das respostas), mais especificamente sobre filmes da Seção de Multimeios também foi relatado.

ENTREVISTADOS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Não respondeu	14	40%
Não apresentou dificuldades	7	21%
Localizar obras na estante	6	18%
Restrição de empréstimos	3	9%
Fazer o cadastramento	1	3%
Acesso às bases de dados	1	3%
Não ter os livros da bibliografia	1	3%
Problemas com o ambiente	1	3%

Respostas apresentadas

“o material estava meio fora de ordem, faltou um pouco de organização.”

“muitos livros só são encontrados nas bibliotecas de outras unidades e a burocracia para retirá-los incomoda.”

“sistema de empréstimo entre bibliotecas na USP é muito antiquado. Deveria existir um sistema on-line, evitando que precisássemos correr entre duas bibliotecas levando notificações.”

“a principal dificuldade foi não ter na biblioteca da ECA os livros indicados por professores dela mesma”.

“acredito, que a USP, por sua magnitude e importância como universidade apresenta sérios problemas em relação às suas bibliotecas. Entraves burocráticos muitas vezes impedem a agilidade da pesquisa feita. Por exemplo, de um aluno da ECA na biblioteca da FAU. Um sistema unificado de bibliotecas se faz necessário urgentemente.”

7. Como obteve as informações necessárias para o que estava procurando?

ENTREVISTADOS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Não respondeu	28	51%
Funcionário	7	13%
Sibinet	7	13%
Computador	6	11%
Estantes	2	4%
Rebeca	2	4%
Bibliografia	1	2%
Amigos	1	2%

Com funcionários foram 7, no computador foram 6, acessando o DEDADUS do Sibinet 7, olhando as estantes 2, na base de dados localizada na página da internet -rebeca 2, com a bibliografia básica e com amigos e veteranos 1.

O acesso do acervo do SBD/ECA é disponibilizado por 4 bases de dados diferenciadas, o que pode trazer dificuldades para o usuário recuperar o documento desejado. Neste caso a procura por um funcionário para orientação sobre em qual base de dados procurar é constante e contínua.

“na verdade em alguns momentos apenas procurei na estante onde estavam livros similares, porém em outros dias vi livros que seriam interessantes e de mesmo tema em outros lugares”

“perguntado para uma bibliotecária, que muito gentilmente me orientou”

“pedi auxílio aos funcionários ou aos colegas meus.”

“no dedalus, porém a base de busca da ECA é um pouco difícil de pesquisar, acabo sempre buscando pelo catálogo global.”

“no sistema dedalus com a ajuda de veteranos porque não vi atendentes por perto”

“com a base de dados e os funcionários”.

Parte 2 – Para ser respondido por todos. Tanto os que já estiveram na biblioteca como por aqueles que ainda não estiveram.

2. O que gostaria de saber sobre a biblioteca?

Essa questão demonstra a necessidade de uma outra abordagem na divulgação dos serviços oferecidos. A comunicação atual não atende a 47% dos entrevistados, que não conhecem os serviços de empréstimo e consulta ao acervo, somados aos 12% que gostariam de saber sobre os procedimentos para aquisição, isto é, quais são os critérios estabelecidos para compra de material e quem pode fazer solicitação. 4% gostariam de saber sobre o acesso às coleções especiais e história em quadrinhos que possuem acesso restrito e 2% querem conhecer os procedimentos adotados pela empresa terceirizada de reprografia instalada na biblioteca para cópia de livros. 33% dos entrevistados não responderam a questão.

Quanto aos serviços de empréstimo e consulta, a informação está disponibilizada no item 4 no regulamento formato impresso e na internet. O acesso às coleções especiais está relacionado no item 6 do regulamento. A respeito do horário, consta no item 1.1. As demais informações que os usuários buscam não estão à disposição nos meios de comunicação da biblioteca, necessitando de uma divulgação sobre esses procedimentos.

INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Serviços prestados	28	47%
Não respondeu	19	33%
Processos de aquisição	7	12%
Horário	1	2%
Reprografia	1	2%
Obras raras	1	2%
História em quadrinhos	1	2%

Respostas apresentadas

“porque não é possível fazer empréstimos de audiovisual pra alunos de outras unidades”

“como se faz para que obras necessárias, e que a biblioteca não possui, possam ser adquiridas”.

“porque não faz empréstimo de filmes pra alunos que não são da eca? Por que não posso retirá-los?”

“como vamos obter cópias de textos (capítulos de livros) com a nova proibição”

“gostaria de saber se a biblioteca receberá mais filmes para completar sua videoteca”

3. Qual sua sugestão para que as informações cheguem aos usuários?

Essa questão não foi respondida em 12 questionários. Das respostas obtidas, 13 sugeriram que as informações cheguem através da internet, 9 especificaram o e-mail, 13 sugeriram impressos, assim distribuídos: 8 através de cartazes, 1 panfleto, 4 folhetos, 2 jornais da ECA, 1 usando o serviço de rádio da USP, 2 sugeriram que as informações sejam divulgadas na sala de aula e 1 pelos funcionários da biblioteca e/ou departamentos. Houve 1 proposta para a realização de uma campanha de comunicação e também 1 programação para divulgação dos serviços com maior circulação de expressos. 1 dos entrevistados entende que a informação já chega aos usuários.

A biblioteca usa comunicação diferenciada, no entanto não há uma padronização, uma gestão planejada na divulgação de seus produtos, serviços e procedimentos, deixando o usuário sem alternativas para acessar a informação mais relevante para sua necessidade.

SUGESTÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Internet	13	24%
Impressos- panfletos, cartazes, folhetos,	13	24
Não responderam	12	22%
E-mail	9	16%
Jornal	2	4%
Campanha	1	2%
Programação	1	2%
Rádio	1	2%
Há comunicação	1	2%
Funcionário	1	2%

Respostas apresentadas

“elaboração de uma campanha de comunicação”

“seria interessante uma forma de sabermos sobre materiais adquiridos recentemente”

“as informações deveriam ser afixadas nos murais do CA e nos diversos murais da ECA”

“por e-mail, que tal criar um grupo on line ou um serviço de informações por e-mail”.

4. Como você costuma obter informações na ECA?

A respeito dessa questão, 7 questionários não retornaram com resposta. Em 15 deles a informação é adquirida com colegas e alunos, 5 se informam através dos professores, 22 buscam informações com os funcionários da biblioteca e/ou das secretarias dos cursos, 22 localizam o que procuram pela internet, 10 lendo murais, 12 olhando cartazes, 7 nos jornais, 2 por telefone, 2 por e-mail e 3 não costumam. buscar informações.

FONTES DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Funcionários	22	20%
Internet	22	20%
Colegas	15	14%
Cartazes	12	11%
Mural	10	9%
Não respondeu	7	7%
Jornal	7	8%
Professores	5	5%
Não busca	3	3%
Telefone	2	2%
e-mail	2	2%

Respostas apresentadas

“indo ou às vezes acessando o site. Também telefone”.

“perguntando a alunos, professores e funcionários ou pela Internet..”

5. E no restante da USP?

As respostas não foram obtidas em 7 questionários. Dos que apresentaram respostas, 7 citaram através de jornais, 7 com cartazes, 1 com outdoor, 19 pela Internet, por exemplo, o portal da USP, 12 vendo os murais, 18 com as pessoas funcionários dos departamentos e colegas, 3 nos departamentos, 5 pelo telefone, 2 com cartazes no ponto de ônibus, 2 com impressos e 4 não souberam responder. Respostas apresentadas

“impressos e banners”

“aviso no mural dos departamentos, ponto de ônibus e alunos”.

“olhando murais e folhetos”.

6. Da relação abaixo qual é o meio de comunicação que mais informa:

- não responderam
- mural,
- impressos – folder, cartaz , regulamento,
- internet e
- informações no balcão.
- recursos de áudio,

FONTES DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Internet	34	29%
Impressos	28	25%
Mural	21	18%
Informações no balcão	17	15%
Recursos de áudio	10	9%
Não responderam	4	4%

As Entrevistas realizadas no SBD/ECA

Identificação dos entrevistados:

Sexo: 63% dos entrevistados pela pesquisadora na Biblioteca são do sexo masculino e 27 % do sexo feminino.

Idade: a média da idade dos entrevistados é de 27,6 anos divididos, conforme a tabela abaixo:

IDADES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
18-20 anos	4	15%
21- 30 anos	11	41%
31 – 40 anos	2	7%
41- 50 anos	6	22%
51-55 anos	4	15%

Quanto à origem dos entrevistados, 69% pertencem ao quadro de alunos, pesquisadores, professores e funcionários da ECA e 31% são frequentadores providos de outras unidades USP e não USP.

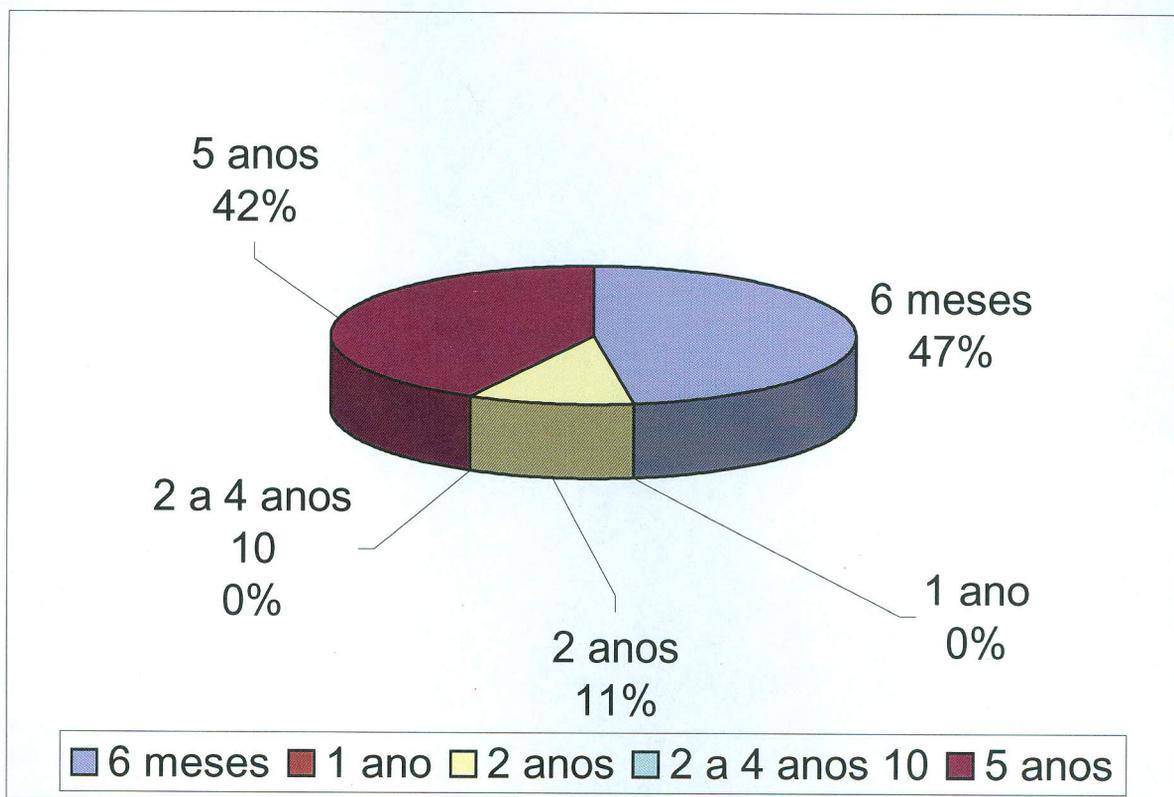
Dos entrevistados que pertencem à ECA 7% são docentes, pesquisadores ou funcionários e 48% correspondem a alunos.

Dos que não estão vinculados à ECA 14% correspondem a alunos, 10% a pesquisadores e 7% a docentes.

ENTREVISTADOS	ECA/USP		NÃO ECA/USP	
Professor	2	7%	2	7%
Aluno	15	48%	4	14%
Pesquisador	2	7%	3	10%
Funcionário	2	7%	0	0

1. Há quanto tempo freqüenta a Biblioteca da ECA?

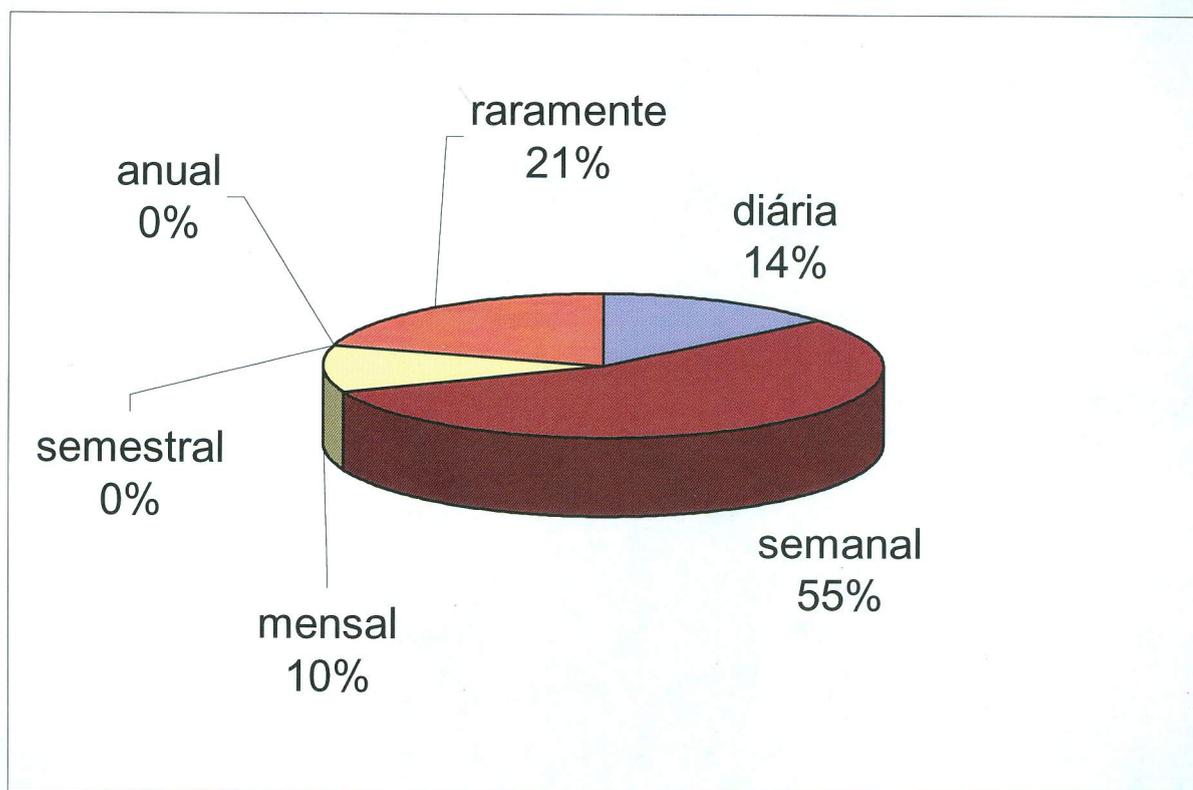
(9) 6 meses (0) 1 ano (2) 2 anos (11) de 2 a 4 anos (8) + de 5 anos



Nessa pergunta verificou-se que 42% dos entrevistados que freqüentam a biblioteca há mais tempo são os docentes, que foram alunos de graduação e/ou pós-graduação na ECA, e alunos que estão no último ano e que estão no programa de pós graduação. Os 47% dos entrevistados que freqüentam a biblioteca nos últimos 6 meses são calouros e/ou visitantes, os 11% restantes correspondem a pesquisadores que estão elaborando projetos de pesquisa.

2. Com qual frequência?

(4) Diária (17) semanal (3) mensal (0) semestral (0) anual (6) raramente



Os entrevistados apresentaram uma assiduidade na biblioteca, somando a frequência diária, semanal e mensal totalizam 79%. Os demais 21% são pessoas que estavam usando a biblioteca pela primeira vez e visitantes de outras instituições.

3. O que você procura na Biblioteca?

ENTREVISTADOS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
não responderam	3	6%
livros	17	32%
teses	3	6%
periódicos	7	14%
filmes	6	12%
dvd	4	8%
partituras	2	4%
cd	1	2%
ambiente de estudo	8	16%

Nessa pergunta 6% dos entrevistados não responderam quanto ao acervo bibliográfico armazenado na Seção de Referência e Circulação. 32% disseram buscar livros da bibliografia do curso, para apoio às pesquisas e aulas. 6% buscam por teses. 14% procuram periódicos como jornais e revistas. Do acervo de audiovisual armazenado na seção de multimeios 12% procuram por filmes, 8% por dvd, 2% partituras e 2% cd. Informaram ainda, 16% dos entrevistados, que procuram um ambiente para estudar.

4. Você sabe o horário de funcionamento ? (14) sim (16) não

Qual é?

47% acertaram e 53% não sabem o horário de atendimento do SBD/ECA.

O item 1.2. do regulamento, nas informações gerais, apresenta:

O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira das 8h30 às 21h30. Durante o período de recesso escolar (férias, Semana Santa, Semana da Pátria etc.) o SBD/ECA estará aberto de segunda a sexta-feira das 8h30 às 18h.

O horário também está afixado na porta de entrada principal da biblioteca, e no balcão de empréstimo há um expositor com a mesma informação.

O item 1.3 do regulamento estabelece o horário de atendimento das salas de coleções especiais:

As salas de Coleções Especiais e Coleções de Histórias em Quadrinhos estão disponíveis para consulta das 10h às 12h e das 15h às 19h de segunda a sexta-feira.

5. Você sabe dizer os documentos disponíveis ao usuário?

87% dos entrevistados citaram a totalidade dos tipos de documentos disponibilizados pela biblioteca e 13% não responderam a pergunta. O número apresentado revela que os entrevistados têm conhecimento da diversidade e diferenciação dos documentos armazenados e acessíveis no SBD/ECA.

TIPO DE DOCUMENTO	PORCENTAGEM	QUANTIDADE
Periódicos	19%	16
Não respondeu	13%	11
Livros	10%	9
Teses	10%	9
VHS	10%	9
Pecas de teatro	6%	5
CD	6%	5
DVD	5%	4
Partituras	5%	4
Produção acadêmica	3%	3
Catálogos	2%	2
Dicionário	2%	2
Documentos pessoais	2%	2
História em quadrinhos	1%	1
Projetos experimentais	1%	1
Trabalho de conclusão de curso	1%	1
Memoriais	1%	1
Folhetos	1%	1
Slides	1%	1
Fitas	1%	1

6. Como você se informou sobre as regras da biblioteca?

INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Regulamento	12	41%
Funcionários	8	28%
Não lembra	7	7%
Sinalização	2	7%

Dos entrevistados, 41% mencionaram que foi através do regulamento entregue a todos os usuários no momento da solicitação do cadastro na biblioteca, serviço direcionado à comunidade ECA. 28% disseram que a informação sobre as regras foi obtida através dos funcionários que orientam para acesso às bases, consulta e empréstimo, 7% se informam observando a sinalização como os cartazes afixados no balcão de atendimento, mural, estantes e 24 % não lembram, pois utilizam há muito tempo e quando necessitam de informação perguntam.

A entrega do regulamento ao usuário no ato da solicitação do cadastramento no SBD/ECA, de acordo com a resposta de 41% dos entrevistados é um meio eficaz de comunicação. 28% buscam informação com os funcionários que estão no balcão ou nos corredores de leitura, e 7% informa-se lendo os cartazes nos murais e nos visores da biblioteca. 24% dos entrevistados não informaram qual meio de comunicação utilizaram para se informar na biblioteca.

Respostas apresentadas

“quando fiz a inscrição, pelos atendentes e manual entregue c/ a ficha.”

“pelo regulamento entregue no balcão”

“perguntando na entrada e pelos sinais”

“leio os acrílicos no balcão, avisos”

7. Você conhece os procedimentos para o uso do guarda-volumes?

No regulamento, item 2 .1, que estabelece as normas aos usuários informa:

2.1. Bolsas, sacolas, pastas e similares devem ser depositados no guarda-volumes, que é de uso exclusivo dos usuários enquanto permanecerem na Biblioteca. O guarda-volumes ocupado por usuário que não estiver na Biblioteca, será aberto e o material deverá ser retirado na Diretoria do SBD/ECA. A biblioteca não se responsabiliza pelos objetos deixados no interior do guarda-volumes.

Na porta de cada compartimento do guarda-volumes existente na entrada da biblioteca há a informação:

INSTRUÇÕES DE USO DO GUARDA – VOLUMES

ANOTE O NÚMERO DA SENHA E DO ARMÁRIO

PARA FECHAR

PARA ABRIR

Gire a maçaneta

Aperte o botão **VERDE**

Aperte o botão **VERMELHO**

Digite 4 números (sua senha)

Digite 4 quatro números (sua senha)

Aperte o botão **VERDE**

Aperte o botão **VERMELHO**

Gire a maçaneta

- ✓ OS GUARDA-VOLUMES SÃO DE USO EXCLUSIVO DOS USUÁRIOS ENQUANTO ESTIVEREM NO INTERIOR DA BIBLIOTECA.

✓ *A BIBLIOTECA NÃO SE RESPONSABILIZA POR OBJETOS DEIXADOS NO INTERIOR DOS MESMOS.*

✓ *PROIBIDO O USO DE TELEFONE CELULAR. DESLIGUE-O E GUARDE-O*

Dentre os entrevistados, 70% disseram conhecer os procedimentos para uso do guarda-volumes, 3% que desconhecem, 7% não fazem uso e 20% as fizeram observações descritas abaixo: Respostas apresentadas

"não tive dificuldades após a orientação"

"gostei da idéia, já esqueci a senha, mas foi resolvido"

"acho ótimo, todo mundo esquece o armário, uma vez a funcionária ajudou a solucionar"

"não vejo dificuldades, mas dá a impressão que o guarda-volumes é opcional. Ele fica dentro da biblioteca."

8. O que são coleções especiais?

O item 6 do regulamento informa:

6. Informações gerais

Regulamento das coleções especiais e histórias em quadrinhos

1. Informações Gerais

Na sala de Coleções Especiais estão armazenados periódicos antigos ou raros, publicações da imprensa alternativa e outros materiais considerados de caráter histórico para a área de Comunicações e Artes. Na sala de Coleções de Histórias em Quadrinhos estão armazenados os acervos de histórias em quadrinhos. São coleções que, para sua preservação e segurança, devem ser mantidas num ambiente separado do acervo geral da Biblioteca.

Na seqüência do regulamento há a informação:

5. Restrições

De acordo com a Lei nº 9.610/98 sobre os Direitos Autorais e visando a preservação e a conservação dos acervos, é vetada a reprodução das Coleções Especiais e Coleções de Histórias em Quadrinhos.

Elas estão disponíveis para consulta (16) sim, (5) não e (9) não responderam.

Os documentos acondicionados nas salas de coleções especiais estão disponíveis para consulta no horário das 10h às 12h e das 15h às 19h, de segunda a sexta feira.

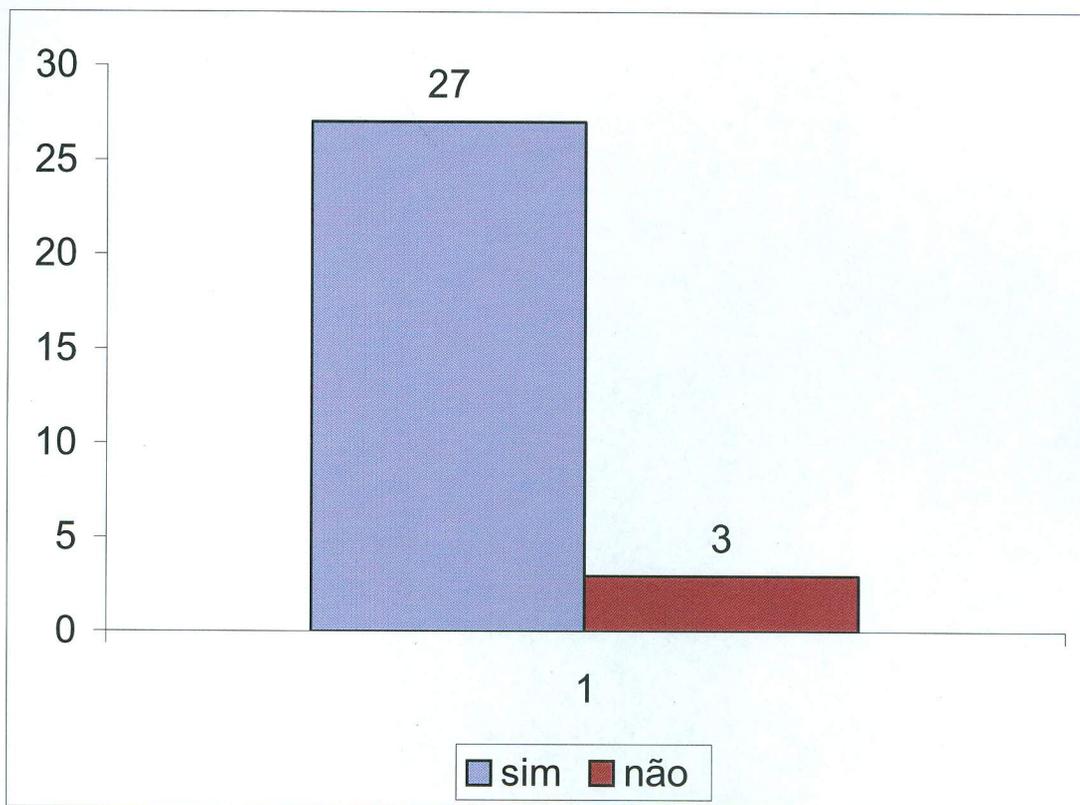
Nessa pergunta 55% dos entrevistados disseram que sim, 17% disseram que a coleção especial não está aberta para consulta e 28% não soube responder.

Ela está disponível para empréstimo (0) sim, (17) não e (13) não responderam.

Os documentos acondicionados nas salas de coleções especiais não estão disponibilizados para empréstimo, mas somente para consulta, conforme acertaram 57% dos entrevistados que disseram que essa coleção não circula, entretanto 43% dos entrevistados não souberam a resposta correta.

9. Você utiliza os terminais de computadores (27) sim e (3) não.

90% dos entrevistados utilizam os terminais de computadores da biblioteca, 10% não fazem uso desses computadores.



Acha a interface amigável? (6) sim (24) não.

78% dos entrevistados acham a interface amigável, mas 22% entendem que a interface não colabora na elaboração e recuperação da pesquisa.

Em caso negativo, por que?

Dos usuários que responderam que a interface não é amigável, destacamos os seguintes comentários:

Respostas apresentadas

"dá muita volta, burocrática. Para cumprir o objetivo de acesso à comunidade, poderia investir numa interface mais direta."

"tenho dificuldades para abrir as bases"

"tenho certa dificuldade de acesso ao 'programa busca', não acho muito claro! O caminho do acesso... poderia ser melhorado!"

10. Já acessou a página na internet? (17) sim (13) não.

SBD - Serviço de Biblioteca e Documentação - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://www.rebeca.eca.usp.br/index.html> Ir Links »

eca sbd Serviço de Biblioteca e Documentação
Escola de Comunicações e Artes

Conheça a Biblioteca

- A Biblioteca
- Coleções Especiais
- Comut
- Histórico
- Regulamento

Publicações

Notícias

Links

Pesquisa

- Filmes e Vídeos
- Gravações
- Instituições
- Literatura Cinzenta
- Partituras
- Peças de Teatro
- Teses
- [Ajuda](#)

DEDALUS
Livros e Periódicos

Sumários
revistas recebidas pela biblioteca

eca SIBiNet USP expediente

Av. Prof. Lúcio Martins Rodrigues, 443 - Cid. Universitária - São Paulo Tel 11 3091 4074 Fax 11 3091 4304 Fale Conosco Créditos

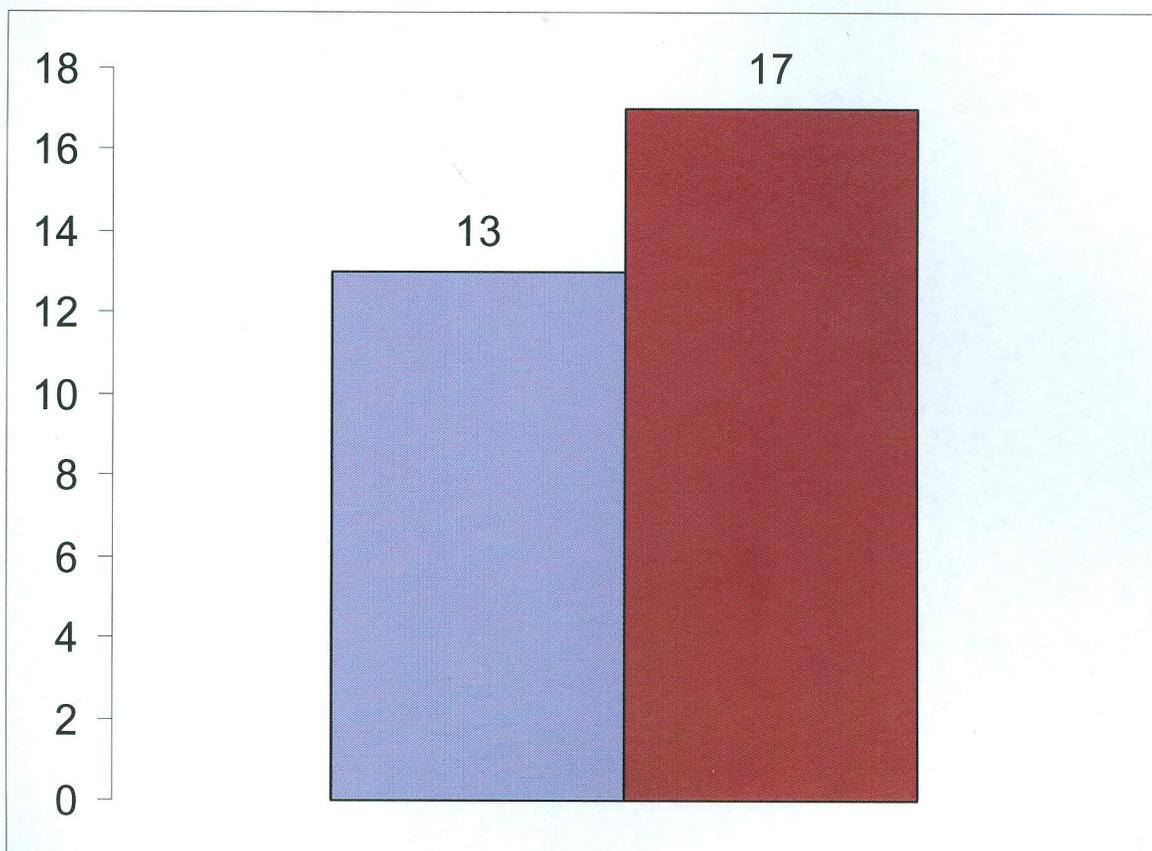
Internet

Iniciar

quase5 - Mi... Microsoft E... SBD - Servi... SBD - Serv... 12:13

57% dos entrevistados já acessaram a página da biblioteca na internet, mas 43% ainda não o fizeram.

Dos que acessaram, o objetivo foi realizar a pesquisa nos catálogos disponibilizados na Internet. As demais constantes na página não foram citadas como consultadas.



11. Responda algumas questões

a) Qual é o limite e o prazo para empréstimo de livros, dissertações e teses para.

Nessa questão foi inquirido qual o limite e o prazo de empréstimo de acordo com a categoria do entrevistado, aluno, docente, pesquisador ou funcionário. 40% dos entrevistados acertaram a resposta e 60% não souberam responder.

O item 4 do regulamento estabelece o limite e o prazo de empréstimo de documentos para cada categoria e na capa do regulamento impresso já consta uma tabela resumida das informações abaixo:

4. Como Retirar Materiais

4.1. Empréstimo dos Materiais da Seção de Referência e Circulação (SRC) - Monografias periódicos

4.1.1. Na SRC poderão ser emprestados as Monografias (Livros, Teses, Peças de). (Teatro e Folhetos) e Periódicos nos seguintes prazos e quantidade:

a) Professores da ECA e EAD poderão retirar por empréstimo (sete) itens monográficos pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos e 5 (cinco) periódicos pelo prazo de 7 (sete) dias corridos;

b) Alunos de pós-graduação e pesquisadores poderão retirar por empréstimo 6 (seis) itens monográficos pelo prazo de 15 (quinze) dias corridos e 5 (cinco) periódicos pelo prazo de 7 (sete) dias corridos;

c) Alunos de graduação, EAD, alunos especiais e funcionários poderão retirar por empréstimo 4 (quatro) itens monográficos e 3 (três) periódicos pelo prazo de 7 (sete) dias corridos;

d) Ex-alunos, ex-professores poderão retirar por empréstimo 3 (três) itens monográficos e 3 (três) periódicos pelo prazo de 7 (sete) dias corridos;

e) No período de férias, o prazo de empréstimo para os alunos de graduação aumentará para 15 (quinze) dias;

f) As obras em mais de um volume e periódicos encadernados em único volume serão considerados como itens unitários.

b) A biblioteca da Eca disponibiliza empréstimo de periódicos

Quantos _____ e o prazo _____

Nessa questão 27% dos entrevistados têm conhecimento que a biblioteca empresta periódicos, mas 73% desconhecem esse serviço prestado pela biblioteca.

Conforme tabela resumida do regulamento, item 4, disponibilizada na capa do regulamento impresso e na página da Internet, o limite do prazo para empréstimo de periódicos é:

EMPRÉSTIMO (TIPO DE MATERIAL x CATEGORIA DO USUÁRIO)

Usuários Tipo de Material	Professores		Pós-Graduação Pesquisadores		Funcionários Graduação EAD Alunos especiais		Ex-alunos Ex-professores		E.E.B	
	Limite	Dias	Dias	Limite	Dias	Limite	Dias	Limite	Dias	Limite
Publicações Seriadas (Periódicos)	05	07	05	07	03	07	03	07	02	07

c) Na Seção de Multimeios há um acervo de dvd. Eles são disponíveis para empréstimo à comunidade não ECA? (7) sim (23) não

A pergunta foi respondida acertadamente por 23% dos entrevistados, pois de acordo com a tabela do regulamento do SBD/ECA há disponibilidade

de empréstimo de dvd para as seguintes categorias de usuários: professores, alunos de graduação e pós-graduação, alunos especiais nos limites e prazos abaixo apresentados. 77% dos entrevistados desconhecem esse serviço prestado aos usuários.

Usuários Tipo de Material	Professores		Pós-Graduação Pesquisadores		Funcionários Graduação EAD Alunos especiais	
	Limite	Dias		Limite	Dias	Limite
DVDs	01	02	01	02	01	02

d) No caso de extravio ou dano ao material do acervo, como se deve agir?

47% dos entrevistados conhecem os procedimentos no caso de extravio ou dano ao material do acervo. 53% desconhecem os procedimentos, desses 13% se propõem a avisar a biblioteca do ocorrido e 40% não sabem como agir. No regulamento, o item 5.3 descreve como o usuário deve agir no caso de dano ou extravio.

5.3. Em caso de extravio ou dano a qualquer obra, o usuário deverá proceder a:

5.3.1. Reposição com a mesma obra;

5.3.2. Reposição com obra similar, indicada pela Biblioteca da ECA, quando não for possível a localização para compra da obra extraviada ou danificada.

5.3.3. Em caso de perda ou dano de um CD reproduzido pela Biblioteca, a reposição será;

a) *Com uma taxa de 5% do salário mínimo, se a Biblioteca possuir matriz em CD;*

b) *Com uma taxa de 10% do salário mínimo, se a matriz da Biblioteca for um disco em vinil.*

5.3.4. *Em caso de perda ou dano de uma fita cassete áudio, a reposição será com um CD virgem.*

5.3.5. *Slides: até 20 unidades, reposição com filme estipulado pelo SBD; mais de 20 unidades, reposição com o filme e pagamento da revelação. Este procedimento será adotado apenas nos casos em que for impossível a reposição do mesmo slide perdido ou danificado.*

5.3.6. *Enquanto não providenciar a reposição do material extraviado ou danificado, o usuário ficará impossibilitado de fazer novo empréstimo local e entre-bibliotecas.*

e) Qual o procedimento para acesso aos trabalhos de conclusão de curso – TCC?

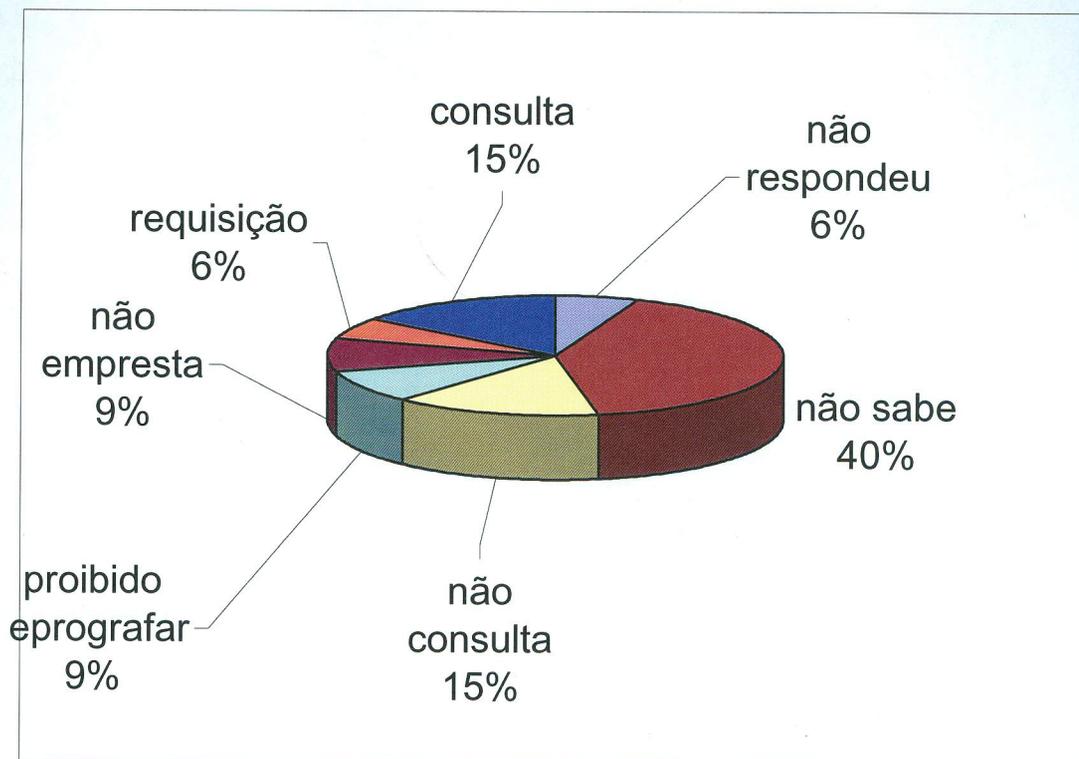
Os entrevistados responderam que o acervo de trabalho de conclusão de curso: não empresta (10%), está disponível para consulta (17%) e que não pode ser reprografado (10%). 33% dos usuários conhecem o procedimento de acesso aos TCCs e 63% dos entrevistados desconhecem como acessar esse acervo.

O item 4.3 do regulamento informa:

4.3. Materiais de empréstimo restrito:

4.3.1. *Os seguintes materiais não poderão ser emprestados ou terão seu empréstimo restrito a critério do SBD/ECA: obras de referência, catálogos de exposição de arte, mostras de filmes, jornais, revistas de notícias, exemplar*

único de teses, TPG (Trabalho de Pós-graduação), TCC (Trabalho de Conclusão de Curso), coleções especiais, coleções de histórias em quadrinhos, discos, vídeos, filmes super-8, fotos, vídeo-discos e obras separadas para encadernação e/ou restauro



f) Quando você não localiza uma obra no acervo, o que faz?

Quando o entrevistado não localiza as obras no acervo ele toma as seguintes providências: 55% procuram um funcionário para orientá-lo. Buscam verificar se a obra está em outra biblioteca 34% dos entrevistados. 2% buscam o que procuram com amigos e 2% informaram que sempre localizaram o que procuravam na biblioteca. 8% dos entrevistados não responderam a questão

PROCURA UM FUNCIONÁRIO	22	55%
busca em outra biblioteca	14	34%
consulta amigos	1	2%
sempre localizou	1	2%
Não respondeu	3	7%

g) Já utilizou o serviço gratuito de comutação bibliográfica?

40% dos entrevistados relataram já ter utilizado o serviço de comutação bibliográfica prestado pelo serviço de atendimento ao usuário mas o Empréstimo entre Bibliotecas foi unanimidade nas respostas, no entanto 60% dos entrevistados não conhecem esse serviço.

O item 4.5 do acervo é sobre o empréstimo entre bibliotecas:

4.5. Empréstimo entre-bibliotecas

4.5.1. A Biblioteca da ECA proporcionará como solicitante, o EEB de documentos que não constem do seu acervo.

Você tem alguma recomendação a respeito da comunicação na biblioteca?

“acostumou com o ambiente, mas o barulho interno é grande”

“deveria ter mais funcionários para ajudar na busca dos livros na prateleira”

“gosto muito dessa biblioteca, sou sempre bem atendida e atualmente tenho encontrado o que necessito. sugestão: obter mais teses e dissertações de outras universidades na área de artes cênicas (por ex. a minha) “

“ter um cartão adesivo para colar na agenda. “

“fazer um mural com os serviços que a biblioteca disponibiliza, não conhecia nem a metade”

“falta gente no acervo para orientar. contratar os serviços da eca junior. “

ANÁLISE DE DADOS

1) Público Heterogêneo

Conforme os dados coletados nos questionários e entrevistas, os freqüentadores da biblioteca constituem um público heterogêneo em função da idade, categoria de professores, alunos, pesquisadores e funcionários, pelos cursos da ECA e não ECA.

Essa afirmativa comprova uma das hipóteses levantadas sobre o problema da quantidade e diversidade de usuários atendidos, bem como a estruturação da comunicação com o usuário.

2) Conhecimento Geral da Biblioteca

A pesquisa retornou que os usuários têm conhecimento da diversidade de tipos de documentos disponíveis no SBD/ECA, mas apresentaram dificuldade no acesso a esses documentos.

3) Falhas de Comunicação

Apesar de haver muitos recursos de comunicação, o usuário não conhece o regulamento, utiliza procedimentos de ensaio acerto/erro, pois as informações são centralizadas no atendimento, mais especificamente nos funcionários.

4) A Frágil Comunicação Visual

Apesar dos meios de comunicação impressos, diretos e em rede e dicas estarem descritos em sua página na internet, no ambiente da biblioteca não se localiza um meio que direcione o usuário aos procedimentos apresentados. A única fonte de comunicação é o funcionário.

5) O Funcionário Como Fonte de Informação

O funcionário, nesse contexto, é a chave principal para a mediação entre a pesquisa, a recuperação da informação e o acesso ao documento.

6) O Desconhecimento das Bases de Dados

Os meios de comunicação impressos e em rede não apresentam um padrão no fornecimento de informações sobre os acessos e conteúdos das bases de dados que armazenam os catálogos da biblioteca, como também não informam de forma clara os processos de aquisição adotados pelo SBD.

Outra informação relevante, mas não explícita é a diferenciação entre os acessos aos acervos das Seções de Multimeios e Seção de Referência e Circulação.

A informação sobre como o usuário deve proceder quando não localiza os documentos na biblioteca também necessita ser revista.

4. PROJETO DE INTERVENÇÃO

Observou-se a existência de uma ambigüidade na orientação aos usuários para acesso às bases de dados que contêm os catálogos da biblioteca.

Na Seção de Multimeios, que tem seus catálogos na página da biblioteca na Internet, com exceção do catálogo de fotos e slides, os usuários têm por hábito, de acordo com o que também é orientado pelos funcionários, realizar suas pesquisas usando os recursos dessa ferramenta de busca.

Na Seção de Referência e Circulação os usuários têm por hábito, como também é orientado pelos funcionários, realizar suas pesquisas nas bases de dados da rede local.

Entretanto, é focalizado para o usuário que o serviço de atendimento é unificado entre as duas seções.

Nesse cenário a descentralização dos catálogos, a diferenciação das interfaces, a diversidade na forma de recuperar a informação, pode acarretar dificuldades na recuperação, localização da informação e de documentos.

Diante dos dados obtidos com o presente estudo, este projeto propõe:

- 1) a elaboração de um Manual de Orientação ao Usuário;
- 2) a reestruturação na comunicação impressa e visual;
- 3) a elaboração de um vídeo explicativo das rotinas do usuário na biblioteca.

I. MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

Objetivo

Direcionar o usuário no acesso às bases de dados, aos documentos e aos serviços disponibilizados pela biblioteca.

Para atingir os objetivos propostos, o manual será elaborado abordando 3 tópicos:

- a) informação sobre em qual base de dados está cada catálogo;
- b) informação sobre como localizar o documento depois da pesquisa;
- c) informação a respeito dos serviços de intercâmbio e sobre os processos de aquisição do SBD/ECA.

Desenvolvimento

O manual será desenvolvido em hipermídia, deverá estar disponível *on line* e *off line*, para o usuário ter acesso remoto e no local.

O manual ficará num *totem* na entrada de cada seção do atendimento. Como será projetado para uso com independência, o usuário poderá percorrer nos temas pertinentes a sua necessidade.

Na internet o manual também deverá ser interativo, para o usuário 'navegar' nos procedimentos com uma continuidade.

TÓPICO 1

Acesso Às Bases de Dados

Devido à descentralização dos catálogos de documentos bibliográficos e audiovisuais que estão distribuídos em 3 (três) bases de dados diferenciadas, esse tópico do manual tem como finalidade apresentar as bases de dados e suas especificidades, expondo a interface de busca de cada uma das bases de dados.

a) bases de dados Dedalus

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `http://sibicce.usp.br:4500 - USP/SIBi - ECA - Microsoft Internet Explorer`. The browser's menu bar includes "Arquivo", "Editar", "Exibir", "Favoritos", "Ferramentas", and "Ajuda". The toolbar contains various navigation and utility icons. Below the toolbar, there are links for "Links personalizados", "Windows", and "Windows Media".

The main content area features the **DEDALUS** logo, which is a stylized 'D' followed by the word "DEDALUS" in red. Below the logo, it states "IMPLEMENTADO PELO SISTEMA ALEPH" and "IMPLEMENTED BY ALEPH SYSTEM". To the right of the logo are four buttons: "Help" (with a question mark), "Correio" (with an envelope icon), "SIBiNet", and "1ª Tela Global" (with a red arrow icon).

Below these buttons, the text reads: **Banco de Dados Bibliográficos da USP** and **Catálogo On-line Local - ECA**.

The main heading is "Selecionar uma das seguintes opções" (Select one of the following options). Below this heading are four buttons, each with an icon and a description:

- Índice** (with a hand pointing to a document icon): Mostra índice: autor, título, assunto, etc.
- BUSCA** (with a magnifying glass icon): Busca por palavras
- Super Busca** (with a magnifying glass and a plus sign icon): Busca Booleana
- Base Info** (with a book icon): Informações sobre o Catálogo on-line

At the bottom right of the main content area, there is an "English" button and the text "Mudar o idioma da conversação" (Change the language of the conversation).

At the bottom left of the page, there is a copyright notice: © SIBi/USP 1997.

The Windows taskbar at the bottom shows the "Iniciar" button, several open applications (Microsoft..., Houaiss), and the system tray with the time 07:41.

b) bases de dados da página da biblioteca na internet

The screenshot displays the Microsoft Internet Explorer browser window. The address bar shows the URL: <http://www.rebeca.eca.usp.br>. The browser title is "SBD - Serviço de Biblioteca e Documentação". The menu bar includes "Arquivo", "Editar", "Exibir", "Favoritos", "Ferramentas", and "Ajuda". The toolbar contains various navigation and utility icons. Below the toolbar, there are links for "Links personalizados", "Windows", and "Windows Media".

The main content area of the website has a header with the "eca sbd" logo on the left and a "Pesquisa" label on the right. A navigation menu below the header includes "Conheça a Biblioteca", "Publicações", "Notícias", "Pesquisa", and "Links".

The central section is titled "Pesquisa em Peças de Teatro (Base de Dados TEATRO)". It features a search interface with two columns: "Termos de Pesquisa" and "Campos de Pesquisa". The "Termos de Pesquisa" column contains three input fields, each with a dropdown menu set to "And". The "Campos de Pesquisa" column contains three dropdown menus, each set to "Todos os campos".

Below the search fields, there is a "Mostrar até" dropdown menu set to "10" and the text "documentos por página". At the bottom of the search area are two buttons: "Pesquisar" and "Limpar".

A sidebar on the left side of the page lists various categories: "Literatura Cinzenta", "Filmes e Vídeos", "Gravações", "Instituições", "Partituras", "Peças de Teatro", "Periódicos-Monografias", "Ajuda", and "faleconosco".

At the bottom of the browser window, the Windows taskbar is visible, showing the "Iniciar" button, open applications (Microsoft Word, Houaiss), the current URL, and the system clock showing 07:42.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window with the address bar displaying <http://www.rebeca.eca.usp.br>. The page title is "TESES 30 ANOS - ECA :. - Microsoft Internet Explorer". The browser's menu bar includes "Arquivo", "Editar", "Exibir", "Favoritos", "Ferramentas", and "Ajuda". The toolbar contains various navigation and utility icons. Below the browser window, the website header features the logos for "eca POS-GRADUAÇÃO 30 ANOS" and "sbd Serviço de Biblioteca e Documentação".

The main content area is titled "Dissertações e Teses defendidas na ECA-USP" and includes a link for "ajuda". Under the heading "Busca Avançada", there are three search input fields, each followed by a dropdown menu set to "em Qualquer Campo" and a button labeled "Índice". A "Busca" button is located below the input fields. A link for "Busca Simples" is also present.

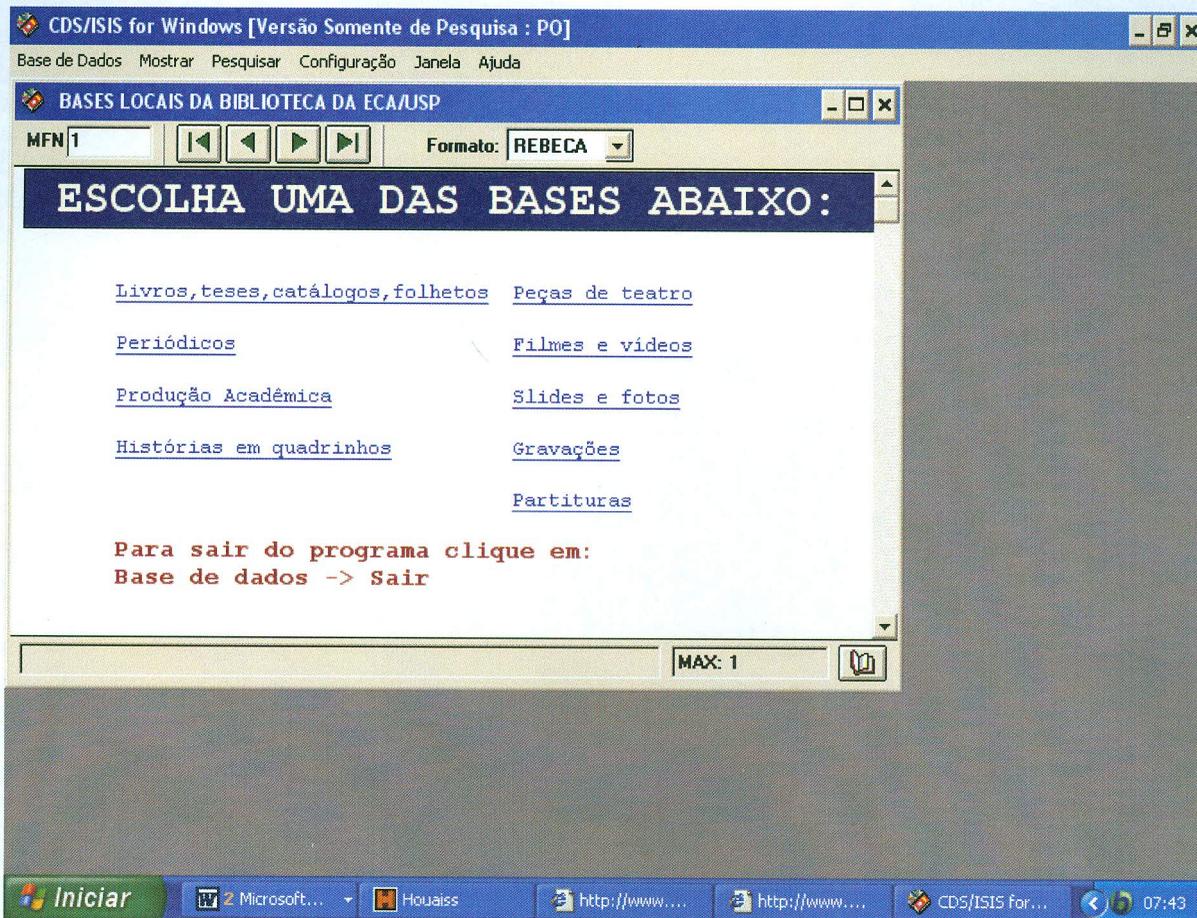
The "Apresentação dos Resultados" section includes a dropdown menu for "Exibição" set to "Tabela" and a dropdown menu for "Resultados por página" set to "5".

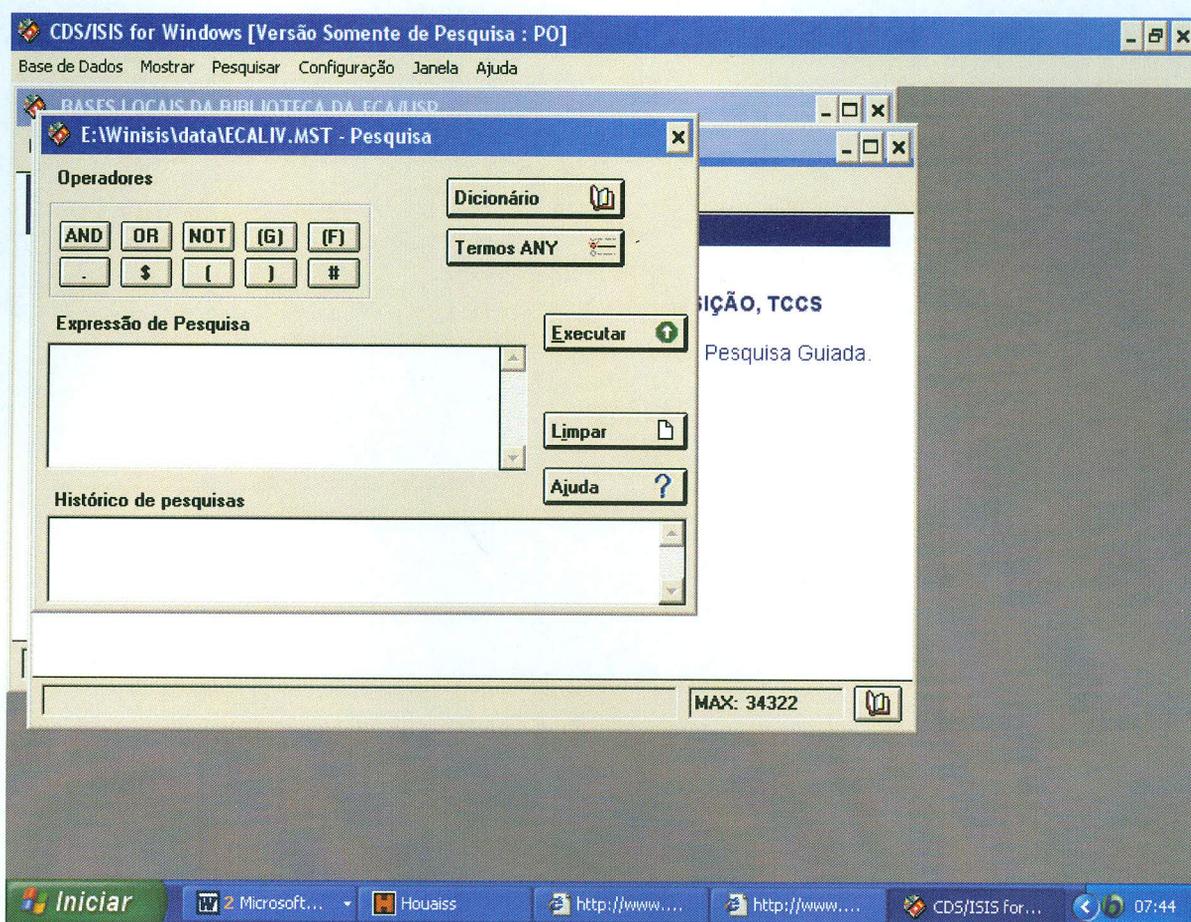
The Windows taskbar at the bottom shows the "Iniciar" button and several open applications: "Microsoft Word...", "Houais", and two instances of the browser window. The system clock shows the time as 07:42.

Esta obra não pode
ser emprestada

ECA BIBLIOTECA
USP TPG 400

c) bases de dados na rede local





Nesse tópico do manual será abordado o conteúdo de cada base de dados, ou seja, quais catálogos ela armazena:

O Dedalus do Sibi armazena os catálogos de Livros, teses, dissertações, periódicos e vídeos disponíveis no endereço eletrônico www.usp.br/sibi

O manual informará que o Dedalus fornece a localização dos livros e vídeos na íntegra, de teses e dissertações parcialmente e que não fornece a localização de periódicos.

Na página da internet da biblioteca estão armazenados os catálogos de partituras, filmes e vídeos, gravações, peças de teatro, teses defendidas na ECA, contendo os dados completos dos documentos, inclusive sua localização.

Nas bases de dados da rede local estão disponibilizados todos os catálogos do SBD/ECA, com informações completas sobre os documentos. Além dos documentos acima citados estão os catálogos de Trabalho de conclusão de curso, trabalho de pós-graduação, memorial, projeto experimental, catálogo de exposição, mostra de filmes e folhetos.

TÓPICO 2

Pesquisar Nas Bases de Dados

Como cada uma das 3 (três) bases de dados foi desenvolvida com motores de busca diferentes, cada uma possui diferenciadas expressões de busca e recuperação da informação.

Por exemplo, as terminologias para execução da pesquisa não têm uma uniformidade, conforme abaixo explicitado:

Na pesquisa local utilizam-se os termos:

Pesquisa livre / pesquisa guiada / executar/ exhibir/ dicionário

Na página da biblioteca na internet encontram-se os termos:

Termos de pesquisa/ campos de pesquisa / busca

No Dedalus, os termos encontrados são:

Busca/ super busca/ índice

O Manual de Orientação ao Usuário tratará da importância do uso dos operadores booleanos nas pesquisas e o uso diferenciado de cada base:

AND (*) relaciona termos de busca, restringindo o resultado, pois TODAS as palavras precisam ocorrer NO MESMO documento para que ele seja

mostrado. OR (+) soma termos de busca, ampliando o resultado, pois se no documento ocorrer apenas uma das palavras (ou mais), ele será mostrado.

NOT (^) Exclui documentos que tragam um conceito que não se queira recuperar

No dedalus o usuário deverá usar os termos (and, or, not).

Na pesquisa local e na pesquisa na internet usar os sinais (*,+,\^).

TÓPICO 3

Localização de documentos

Após realizar a pesquisa na base de dados específica para cada tipo de documento, conforme indicado nos Tópicos 1 e 2, o Tópico 3 trata as informações sobre o mapeamento do ambiente físico do Serviço de Atendimento ao Usuário, informando onde se localiza cada tipo de documento.

Nesse tópico constarão informações sobre o acesso aos documentos que estão acondicionados em estantes fixas, estantes deslizantes, gavetas e arquivos. Também trará a informação de quais documentos poderão ser emprestados, consultados ou que possuem acesso restrito, conforme regulamento do SBD/ECA.

Exemplo do conteúdo do mapeamento:

DOCUMENTO	ACESSO	SEÇÃO	LOCALIZACAO
Partitura	Consulta Empréstimo com restrição	SMM	Acesso restrito
Livros	Consulta empréstimo todos com bolso com cartão	SRC	Estante fixa Placa azul
Periódico	Consulta e empréstimo parcial	SRC	Estante fixa Placa vermelha
Produção acadêmica	Consulta	SRC	Acesso restrito
Histórias em quadrinhos	Consulta	SRC	Acesso restrito
Slides e fotos	Consulta Empréstimo com restrição	SMM	Acesso restrito
Catálogos de exposição	Consulta; Não empresta	SRC	Estante deslizante
CD	Consulta Empréstimo com restrição	SMM	Acesso restrito
Imagens em movimento	Consulta Empréstimo com restrição	SMM	Acesso restrito
DVD	Consulta Empréstimo com restrição	SMM	Acesso restrito
Folheto	Consulta Empresta	SRC	Gavetas
Gravações	Consulta Empréstimo com restrição	SMM	Acesso restrito
Memorial	Consulta Não empresta	SRC	Estante deslizante
Mostra de filmes	Consulta Não empresta	SRC	Gavetas
Projeto experimental	Consulta Não empresta	SRC	Estante deslizante
Periódicos de referencia	Consulta	SRC	Estante fixa Placa cinza
Peca de teatro	Consulta Empresta	SRC	Gavetas
Livros de referência	Consulta	SRC	Estante fixa Placa cinza
Teses e dissertações	Consulta Empréstimo do exemplar 2 .2)	SRC	Estante fixa Placa verde
Trabalhos de conclusão de curso	Consulta Não empresta Não reproduz	SRC	Estante fixa Placa verde
Trabalhos de pós-graduação	Consulta Não empresta	SRC	Estante deslizante

* O mapeamento sugerido pretende seguir o sistema de sinalização por cores já disponível no SBD. Cada área do acervo será identificada por cores que identificam qual documento está nela acondicionado.

Nos documentos armazenados na Seção de Multimeios existe a necessidade da mediação de um funcionário para o usuário ter acesso, de acordo com o regulamento do SBD.

Nos documentos da Seção de Referência e Circulação o acesso aos documentos é aberto, exceto as coleções especiais, história em quadrinhos e produção acadêmica, conforme consta no regulamento do SBD/ECA.

TÓPICO 4

Documentos não localizados no SBD/ECA

Esse tópico tratará de informar os usuários como proceder, caso não localize os documentos na biblioteca da ECA.

Primeiro procedimento

As bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP – SIBI mantêm convênio com as coordenadorias de bibliotecas das Universidades paulistas, UNESP e UNICAMP para intercâmbio de documentos do tipo: Livros, teses, dissertações e periódicos.

O procedimento de Empréstimo Entre Bibliotecas – EEB entre essas universidades é gratuito.

a) A biblioteca da ECA disponibiliza em sua página na internet os catálogos das bibliotecas dessas universidades.

b) O usuário fará a consulta e caso localize o documento informará no balcão de atendimento o autor e o título para solicitar tese, dissertação ou livro; caso se trate de periódico informará no balcão de atendimento o título do periódico, volume, número, ano, página inicial e final do artigo.

c) o usuário será informado que o atendimento da solicitação é de responsabilidade da biblioteca fornecedora.

Segundo procedimento

Caso o documento não seja localizado nos catálogos das bibliotecas das 3 (três) Universidades Paulistas, o usuário poderá fazer uso do serviço de COMUT, um programa de comutação bibliográfica financiado pelas agências de fomento CAPES/SESU/FINEP/IBIC(1)

- O COMUT está disponível no endereço: www.ibict.br e realiza intercâmbio entre bibliotecas de todos os estados brasileiros.

- O custo do serviço é gerenciado pelo COMUT.

a) Para localizar teses, dissertações defendidas nas universidades brasileiras, acessar a página do Instituto Brasileiro de Informação, Ciência e Tecnologia www.ibict.br e acessar Bases de Dados de Teses e Dissertações-BDTD.

b) Para localizar os títulos de periódicos armazenados nas bibliotecas do Brasil, deve acessar a página www.ibict.br, e acessar a base de dados do Catálogo Coletivo Nacional – CCN.

Com as informações contempladas nesses 3 Tópicos do Manual de Orientação ao Usuário, o freqüentador da biblioteca terá condições de saber dos procedimentos básicos para acesso às bases de dados, localizar documentos na biblioteca ou obter a informação de quando a mesma não possui a obra.

TÓPICO 5

O tópico 4 tratará dos processos de seleção e aquisição dos documentos no SBD.

Por ser um manual interativo, os seguintes meios são propostos:

a) acesse aqui para saber sobre os procedimentos para *doação*, *permuta* e *compra* de documentos. Ao clicar sobre a palavra, uma janela explicativa sobre os processos será aberta.

b) Acesse aqui para sugerir novos títulos: ao clicar, um formulário a ser preenchido pelo usuário será aberto e posteriormente será analisado pelo SADI.

c) Acesse aqui para saber sobre as novas aquisições. Ao clicar, uma janela contendo os novos documentos adquiridos numa periodicidade específica será aberta.

Fechamos o manual de orientação ao usuário informando o telefone, e-mail e endereço para contato do serviço de Atendimento ao Usuário.

II. COMUNICAÇÃO IMPRESSA E VISUAL

A pesquisa realizada apresentou que a comunicação impressa e visual é receptiva ao usuário. Nesse contexto, aprimorando os recursos já disponíveis no SBD, como os murais das Seções de Multimeios e de Referência e Circulação, os visores colocados nas estantes e balcões, a proposta deste projeto de intervenção é a seguinte:

A confecção de cartazes e folhetos, folder e marcadores de páginas que contenham informações resumidas sobre quais procedimentos o usuário poderá tomar nas situações rotineiras da Biblioteca. Esses cartazes deverão ser expostos nos locais de circulação e de maior proximidade ao usuário com os dizeres pertinentes aos acervos e especificidades de cada Seção, por exemplo:

Na seção de referência:

- *Você quer se cadastrar na biblioteca da ECA?*

Traga 2 fotos , apresente o comprovante de matrícula e de residência.

- *Você está procurando teses?*

Vá até as estantes com placas verdes.

- *Não achou o livro na estante?*

Consulte no balcão. Pode ser que ele esteja emprestado, na encadernadora ou sendo consultado por outro usuário.

Na Seção de Multimeios os cartazes poderão conter as informações:

- *Você, que é aluno de graduação, pode emprestar:*

CD, DVD e partitura – todos ao mesmo tempo.

Verifique o regulamento

- *fechamos às 20h*
- *Quer saber quais DVDs podem ser emprestados?*

Consulte a lista no balcão.

Esses cartazes e folhetos sendo distribuídos pelo ambiente físico proporcionariam ao usuário independência a respeito das rotinas da biblioteca. O conhecimento de alguns procedimentos que só poderiam ser obtidos através da comunicação oral entre usuário e funcionário, proporcionará ao freqüentador alternativas para a resolução de pequenos obstáculos na elaboração de sua pesquisa.

III. VÍDEO

Para finalizar o projeto de intervenção, propomos uma parceria com os alunos do Centro Acadêmico da ECA ou diretamente com o Departamento de Audiovisual para a elaboração de um filme.

Conforme a pesquisa apontou, a comunicação entre os alunos calouros e veteranos é uma fonte primordial na tramitação de informações.

Por isso, nossa proposta é a realização de um roteiro sobre as rotinas de um aluno na biblioteca. Sugerimos os seguintes temas a serem abordados:

- a) entrada e guarda de material;
- b) pesquisa no computador;
- c) localização de documentos na estante;
- d) usar o serviço de comutação bibliográfica;
- e) uso do ambiente para estudo e pesquisa;
- f) procedimentos para perdas e danos nos documentos do acervo;
- g) retirada de documentos para empréstimo;
- h) assistir um filme na sala de vídeo;
- i) ouvir CD na cabine;
- j) retirar seu material do guarda-volumes;
- k) sair da biblioteca.

Ou seja, a criação de um vídeo sobre o dia-a-dia de um aluno matriculado em um dos cursos da ECA, que utiliza os serviços da biblioteca.

Esse vídeo estaria à disposição dos alunos para ser apresentado aos calouros, e na biblioteca para visitas e treinamentos.

O presente projeto teve como objetivo englobar procedimentos de acesso e uso - técnicas de pesquisa do SBD/ECA para disponibilizar ao usuário e

propiciar sua independência no acesso aos serviços, bem como contribuir para a missão da biblioteca que é:

Dar suporte às atividades de ensino e pesquisa desta Escola e disponibilizar serviços de informação e documentação especializados.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ADORNO, Theodor W. . A Indústria cultural. In: cohn, Gabriel. **Comunicação e indústria cultural**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1977 .

BAKHTIN, M. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1992., p. 31-47, 110-127.

BENJAMIN, Walter. A obra de arte na época de sua reprodutibilidade técnica. In: LIMA, Luiz Costa. (Org.) **Teoria da cultura de massa**. Rio de Janeiro: Saga, 1969.

CAMPOS, Ernesto de Souza. **História da Universidade de São Paulo**. S.n. 1954. 582p.

CARRIÓN GÚTIEZ , Manuel. **Manual de Bibliotecas**. 2. ed. Madrid: Pirâmide, 1993.760p.

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In : MORAES, Denis (Org.) **Por uma outra comunicação**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

COSTA, Maria Cristina Castilho; FRANCO, Marília. **Comunicação, tecnologia da informação e educação**. Disponível em: http://www.educomtv.see.inf.br/tópicos/integra.asp?cod_tópico... Acesso em: 25 mar. 2004.

FIQUEIREDO, Nice Menezes. **Paradigmas modernos da Ciência Da Informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999.

FREIRE, Paulo. **A importância do ato de ler**: em três artigos que se completam. São Paulo: Cortez, 1995.

GINZBURG, Carlo. Sinais: raízes de um paradigma indiciário. In: _____. **Mitos emblemas sinais**: morfologia e historia. São Paulo: Companhia das letras. 2001.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

IANNI, Octavio. Globalização: novo paradigma das Ciências Sociais. **Estudos Avançados**, São Paulo, USP/IEA. n.21, p.147-163,1994.

IANNI, Octavio. O príncipe eletrônico. In: BACCEGA, Maria Aparecida (Org.) **Gestão de Processos Comunicacionais**. São Paulo: Atlas, 2002.

LANCASTER, F.W. Avaliação de serviços de bibliotecas. Brasília: Briquet Lemos, 1993.

LASSWELL, Harold. A estrutura e a função da comunicação na sociedade. In: COHN, Gabriel (Org.) **Comunicação e indústria cultural**. São Paulo: T. A Queiroz, 1989.

LEITÃO, Bárbara Julia M. **Grupos de foco: o uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte complementar à avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da USP**. 2003.131f. Dissertação (mestrado em ciências da comunicação). Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

LOPES, Maria Immacolata Vassalo de. **Pesquisa em comunicação** 7. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

LOPES, Maria Immacolata Vassalo de. **Pós-graduação na ECA-USP completa 30 anos**. Asociación Latinoamericana de investigadores de la comunicación. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/alaic/boletin4/30anosdaeca.htm>. Acesso em: 23 mar. 2005.

MARTIN-BARBERO, Jesús. **Dos meios às mediações**. 2. ed. Rio de Janeiro; ed. UFRJ, 2001..

MATTELART, Armand; MATTERLART, Michèle. **História das teorias da comunicação**. São Paulo: Loyola, 1998.

MILANESI, Luis Augusto. **O que é Biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000

ORTIZ, Renato. **Mundialização e cultura**. São Paulo: Brasiliense, 1998.

SCHELLING, Vivian. **A presença do povo na cultura brasileira: ensaio sobre o pensamento de Mario de Andrade e Paulo Freire**. Campinas: Edunicamp, 1991.

TARAPANOFF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. 3. ed. Brasília: Thesaurus, 2002. 163p.

UNIVERSIDADE DE SAO PAULO. **Catálogo da Pró-Reitoria De Pesquisa USP: campus da capital**: São Paulo: imprensa oficial, 2004. 156p.

WILSON, Louis R.; TAUBER, Maurice f. **La Biblioteca universitaria; su organización, administración y funciones**. Washington, D.C.: Union Panamericana, Secreta.

ANEXO I

RIBI - RELATÓRIO individual das bibliotecas do SIBi

SIBi/USP em números – 2004 (Posição em: 30.11.2004)

Coleções

- Volumes de livros
1.827.872 (153.780 em fase de processamento)
- Títulos correntes de periódicos e publicações seriadas
 - Assinaturas - 11.419
 - Total de coleções - 20.985
- Periódicos e publicações seriadas
 - Total de fascículos - 3.756.363
- Teses e outros tipos de material não periódico
 - Total de volumes - 856.758
- Itens armazenados no Banco de Dados Bibliográficos da USP-DEDALUS
 - Livros e outros materiais - 1.532.335
 - Títulos de Publicações Seriadas e Periódicos - 43.852, correspondentes a 72.874 coleções
 - Teses apresentadas à USP (desde 1934) - 73.392
 - Produção do Corpo Docente - 363.830

Atividades de Cooperação em 2004 (Participação em Bases de Dados)

- Nacionais - 48.490 (registros incluídos no período)
- Internacionais - 204.895 (registros incluídos no período)

Circulação de Acervos em 2004

- Empréstimo - 1.571.051
- Consulta - 4.388.758
- Empréstimo entre bibliotecas (itens emprestados) - 37.584

Comutação Bibliográfica em 2004

- Pedidos atendidos - 94.435

Usuários inscritos nas Bibliotecas em 2004

- Usuários internos - 116.378

- Usuários externos - 9.814

Frequência de Usuários às Bibliotecas em 2004

- Usuários internos - 3.223.926
- Usuários externos - 245.234

Horas de Funcionamento das Bibliotecas em 2004

- Total anual - 128.553h
- Média diária - 11h

Treinamentos Coordenados pelo DT/SIBi/Bibliotecas em 2004

- Total de participantes - 14.291

Rede de Serviços do SIBi/USP - SIBiNet

- 1.002.864 acessos à SIBiNet
- 770.148 acessos ao Banco de Dados Bibliográficos da USP - DEDALUS
- Ampliação de Bases de Dados de Texto Integral
- Participação no Portal.periódicos CAPES
- Participação no Consórcio CRUESP/Bibliotecas

Exportação de Dados do DEDALUS Exportação de Dados do DEDALUS

- IBICT - 312 registros (cooperação com CCN)
- OCLC - 55.010 registros
- NACO - 272 registros

Comutação Bibliográfica

- COMUT - 10.198 pedidos atendidos
- BIREME - 41.042 pedidos atendidos
- TOTAL – 61.240 pedidos atendidos

Catálogo Coletivo Regional de Livros do Estado de São Paulo

- 1.263 pedidos atendidos

ANEXO II

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 1989-2003

Categorias		1989	1990	1991	1992	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
FREQUÊNCIA		30101	50077	65628	57648	63550	85461	106777	72515	64865	98518	89050	112279	132380	159225
EMPRÉSTIMO		50838	162695	133847	138115	49027	55583	71087	49141	37260	24431	20532	27053	33004	45395
CONSULTA		93124	207133	259080	246176	104232	117789	118993	103733	97362	107915	95415	108472	109595	126622
LEVANTAMENTO BIBLIOGRAFICO							8252	7758	7562	6676	5797	5095	4379	4970	7991
PESQ. FONE						1152	1660	1767	1657	1306	1941	966	852		153/964
RENOVAÇÃO TELEFONE									314	1081	1392	782	1744	2256	376
REPOSIÇÃO NA ESTANTE						153258	185956	148613		113646	132329	135652	36788	142637	127.723
EEB	Atendido	2277	1655	2376	2573	2993	1951	1475	1125	1237	1508	1440	1504	2067	2267
	solicitado	1054	1077	800	1316	1415	1739	1422	1223	1338	1511	1420	1511	1949	
PESSOAL		45	43	40	33			31							
CADASTRO DE USUÁRIOS – NOVOS									557		680	818	590	656	778
COMUT	Atendido	982	239	289	370			445	357	403	390	349	289	254	339
	Cópia	10965	15718	27847	22938			8787	7189	9572	9653	16889	22436	186650	10604
COMUT	Solicitado							33	23	29	10	20	16	18	31
	Cópia							756	564	37	70	749	323	136	