

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÕES E ARTES

**Enfrentando os desafios da cultura digital: a gestão da comunicação na
Biblioteca da ECA/USP**

Sarah Lorenzon Ferreira

Trabalho apresentado junto ao Departamento de Comunicações e Artes da Escola de Comunicações e Artes da USP como requisito parcial para obtenção do título de especialista em nível de especialização em Gestão da Comunicação: Políticas, Educação e Cultura.

Orientadora Prof^a Dr^a Maria Cristina Castilho Costa

São Paulo
2010

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo

Ferreira, Sarah Lorenzon

Enfrentando os desafios da cultura digital: a gestão da comunicações na Biblioteca da ECA/USP / Sarah Lorenzon Ferreira ; orientadora Maria Cristina Castilho Costa.

171 f. : il.

Monografia (Especialização em Gestão da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes/USP

1. Biblioteca universitária. 2. Novas tecnologia da comunicação. 3. Internet
I. Costa, Maria Cristina Castilho II. Título

CDD 21.ed. – 027.7

BANCA EXAMINADORA

DEDICATÓRIA

*Ao Rafael, com amor, por sua compreensão,
carinho e incansável apoio ao longo do
período de elaboração deste trabalho.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço em especial à Profª Drª Maria Cristina Castilho Costa por sua orientação nesses meses de pesquisa.

À Olga M. Mendonça por ter me incentivado a fazer este curso e me apoiado durante todo o tempo.

À Marina Macambyra pelas inúmeras dicas, pelas conversas e pelo apoio.

Aos entrevistados que contribuíram com informações relevantes e que me receberam prontamente: Profª Drª Elisabeth Saad, Profª Drª Sueli Mara, Profª Drª Johanna Smit, Yara Rezende, Daniela Pires, José Storniolo Filho, Magda Maciel Montenegro e Cristiane Camizão Rokicki.

Aos professores do curso de Gestão da Comunicação, à Kelly e à Sandra.

Aos meus familiares.

Obrigada!

“Saber e não fazer, é ainda não saber”

(Provérbio Chinês)

RESUMO

FERREIRA, Sarah Lorenzon. Enfrentando os desafios da cultura digital: a gestão da comunicação na biblioteca da ECA/USP. 171 f. Monografia (Especialização em Gestão da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

O presente estudo identifica os desafios que as bibliotecas vêm enfrentando para entrar efetivamente na cultura digital; repensando seu papel no futuro diante da complexidade dos novos usuários. Assim, verificamos o impacto que as mídias digitais e a revolução tecnológica causou no trabalho desenvolvido nas bibliotecas, afetando o serviço de atendimento ao usuário e o gerenciamento de informações. Para obtenção dos dados utilizamos o método qualitativo combinando quatro métodos: pesquisa bibliográfica, análise documental, entrevista e observação direta. Através das análises dos dados obtidos percebemos que as mudanças realizadas ainda são tímidas, pois as bibliotecas não estão totalmente integradas na cultura digital. Diante do problema exposto o gestor da comunicação atuou como mediador, pensando estrategicamente os desafios da biblioteca, apresentando como resultado um projeto de intervenção, propondo uma nova ambientação para a biblioteca da ECA, contemplando os seguintes pontos: espaço interno, serviços, qualificação profissional, tecnologias e acervo.

Palavras-chave: Biblioteca acadêmica. Tecnologias de informação e comunicação. Cultura digital. Internet.

ABSTRACT

FERREIRA, Sarah Lorenzon. Facing the challenges of digital culture: the manager of communication in the ECA's Library/USP. 171 f. Monograph (Specialization in Communication Management) - School of Communications and Arts, University of São Paulo, São Paulo.

This study identifies the challenges that libraries are facing to effectively enter in the digital culture, rethinking their role in the future faced with the complexity of the new users. Thus, we verify the impact that digital media and technological revolution caused in the work developed in the libraries and as that affected the service and the user information's management. To obtain these data, we used the qualitative method by combining four methods: literature review, documentary analysis, individual interviews and straight observation. Through the analysis of the facts obtained we perceive that the changes are still shy, therefore, the libraries are not entirely integrated in the digital culture. Faced with the displayed problem the manager of the communication acted like a mediator, thinking strategically the challenges of the library, presenting a project as a result of intervention by proposing a new setting for ECA's Library, contemplating the following points: internal space, services, professional qualification, technologies and collections.

Keywords: Academic library. Technologies of information and communication. Digital culture. Internet.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Biblioteca Senac Santo Amaro - Visão do primeiro e segundo andar -----	76
Figura 2 – Biblioteca Senac Santo Amaro - Entrada da biblioteca com visão dos três andares -----	76
Figura 3 – Biblioteca Senac Santo Amaro - Acervo de periódicos e mesas para estudo-----	77
Figura 4 – Biblioteca Senac Santo Amaro - Ambiente para descanso, mesas para estudo, acervo e terminais de consulta ao fundo-----	77
Figura 5 – Biblioteca FSP/USP – Estação de consulta -----	78
Figura 6 – Biblioteca FSP/USP – Térreo e primeiro andar -----	78
Figura 7 – Biblioteca FSP/USP – Mesa de estudo e terminal de consulta (primeiro andar) ---	78
Figura 8 – Biblioteca FSP/USP – Obras de referência e mesas de estudo -----	78
Figura 9 – Biblioteca São Paulo – Entrada e balcão de atendimento-----	80
Figura 10 – Biblioteca São Paulo – Térreo (visão geral)-----	80
Figura 11 – Biblioteca São Paulo – Sofás para leitura e descanso e acervo de livros (primeiro andar)-----	80
Figura 12 – Biblioteca São Paulo – Terminais de consulta -----	80
Figura 13 – Biblioteca São Paulo – Espaço para leitura e descanso e acervo de livros-----	81
Figura 14 – Biblioteca São Paulo – Terminal de autoatendimento -----	81
Figura 15 – Biblioteca Itaú Cultural – Espaço para ouvir CD-----	82
Figura 16 – Biblioteca Itaú Cultural – Espaço para assistir filme e ouvir música -----	82
Figura 17 – Biblioteca Itaú Cultural – Sala de estudo -----	82
Figura 18 – Biblioteca Itaú Cultura – Entrada com televisão ao fundo para divulgação dos filmes do acervo-----	82

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 HISTÓRIA DAS BIBLIOTECAS	15
História das bibliotecas no Brasil	17
A universidade e as bibliotecas universitárias	19
<i>Breve histórico</i>	19
<i>Bibliotecas Universitárias modernas</i>	20
<i>A Universidade de São Paulo e da Escola de Comunicações e Artes</i>	23
3 DESENVOLVIMENTO DE NOVAS TECNOLOGIAS E DA INTERNET	25
Novas práticas, novos paradigmas	29
4 REVOLUÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA E O SURGIMENTO DA ERA DA IMAGEM	32
Revolução informática e o surgimento da era da informação	36
Hipertexto	41
5 CULTURA DIGITAL	45
Novos hábitos de leitura	48
Usuários das novas mídias – novos anseios	52
O impacto das tecnologias na biblioteca	55
6 METODOLOGIA DA PESQUISA	59
Objetivo geral	59
Objetivos específicos	59
Ferramentas de pesquisa	59
<i>Pesquisa bibliográfica</i>	60
<i>Análise documental</i>	62
<i>Resumo da descrição da proposta do projeto</i>	62
<i>Análise do projeto do novo prédio da ECA</i>	63
Entrevistas	65
<i>Primeira etapa</i>	66
<i>Segunda etapa</i>	67
<i>Análise dos dados</i>	69
Observação direta	75
<i>Biblioteca do Centro Universitário Senac Santo Amaro</i>	75
<i>Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP</i>	77

<i>Biblioteca de São Paulo</i>	79
<i>Centro de Referência e Documentação Itaú Cultural</i>	81
<i>Análise dos dados</i>	83
7 PRIMEIRAS CONCLUSÕES	84
Biblioteca do futuro	86
8 O PAPEL DO GESTOR DA COMUNICAÇÃO	89
9 PROJETO DE INTERVENÇÃO	92
REFERÊNCIAS	97
ANEXO A - Anteprojeto conjunto dos blocos de sala de aula, biblioteca, auditório e reconstituição da praça central da escola de comunicações e artes	102
ANEXO B – Entrevistas	110

1 INTRODUÇÃO

Como aponta Manuel Castells, estamos vivendo uma época de revolução trazida pelas mídias digitais, que vêm transformando o trabalho, o consumo e as formas de comunicação no mundo. Dessa revolução está emergindo uma sociedade globalizada que tem na informação seu mais importante bem. As bibliotecas também têm sido abaladas com todas essas novidades no mundo da informação. O texto, o leitor, o autor, a leitura, todos os processos de produção, circulação e aquisição de conhecimento estão mudando estruturalmente com o advento das mídias digitais. A revolução digital está aí, e a biblioteca aliada à tecnologia precisa estudar essas mudanças. Pensando nisso, partimos do seguinte questionamento: Estão as bibliotecas verdadeiramente inseridas no contexto da cultura digital?

Antigamente a essência da biblioteca era ter uma coleção de materiais organizadas para o uso. Hoje as bibliotecas encontram-se em transição, buscando definir uma nova identidade, adaptando-se às mudanças sociais, econômicas e tecnológicas que influem na questão da socialização do conhecimento. E a internet, como poderoso instrumento de informação, determinou mudanças drásticas nas práticas educacionais, informativas e nas políticas voltadas para esses setores. A informação deixou de estar estritamente ligada ao 'suporte' livro para ser uma entidade presente em vários suportes.

Desde a chegada do rádio e da televisão que a comunicação foi abandonando a hegemonia do texto escrito para incorporar de forma significativa a imagem e o som. “O homem comum foi substituindo o contato direto com a realidade por informações recebidas de fontes cada vez mais impessoais, distantes e desconhecidas” (COSTA, 2002, p.56). Com a digitalização, o texto e a leitura receberam um novo impulso e, ao mesmo tempo, uma profunda mutação.

O principal fator, apontado por Morigi e Souto (2005), de mudança na imagem da biblioteca é com a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs). Para Carvalho (2004) somente a partir da conjunção da 'centralidade no acesso à informação' com a 'centralidade no usuário', apoiada pelo uso das TICs, que a biblioteca universitária assumirá a função de socializadora do conhecimento.

Assim, nosso objetivo com esta pesquisa foi identificar os desafios enfrentados pelas

bibliotecas para entrarem efetivamente na cultura digital, verificando o impacto das mídias digitais e da revolução tecnológica no trabalho desenvolvido nas bibliotecas que envolvam o uso de tecnologias, atendimento ao usuário e gerenciamento das informações.

No segundo capítulo, após a introdução, traçamos um breve histórico das bibliotecas, dos tipos de bibliotecas existentes, até chegarmos na biblioteca universitária e na Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, que é nosso objeto de estudo.

Abordamos, no terceiro capítulo, a questão do desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação, e do impacto que causaram na rotina e no ambiente de trabalho do bibliotecário. A internet, como um poderoso instrumento de informação, determinou mudanças educacionais, informativas e nas políticas voltadas para esses setores. Discutimos as novas práticas e os novos paradigmas que surgiram nas bibliotecas com as tecnologias de informação e comunicação, passando por etapas que representaram o seu amadurecimento, desde o conceito de 'depósito do saber' até o de 'espaço do saber', sem perder de vista sua relação direta com a socialização do conhecimento, independente do formato do documento.

Falamos, no quarto capítulo, da revolução dos meios de comunicação de massa e do surgimento da era da imagem que se firmou como linguagem universal, diminuindo as distâncias existentes entre as classes sociais. Com o desenvolvimento dos meios de comunicação - do telégrafo à imprensa e da fotografia ao cinema - instalou-se uma sociedade tecnológica a partir da qual se organizaram os sistemas comunicacionais existentes. A partir do desenvolvimento de máquinas de pensar e de automatizar a produção, teve origem a revolução informática e as mídias digitais. Chegamos então ao surgimento da era da informação. Foi também do desenvolvimento das tecnologias de comunicação e informação que surgiu o conceito de cibercultura. Neste capítulo ainda, discutimos as reformulações que o texto sofreu até chegarmos ao hipertexto - uma nova forma de leitura e escrita interativa.

No quinto capítulo, mostramos que a cultura digital está contribuindo para uma mutação profunda nas formas de comunicação, no modo que as mensagens são construídas e mediadas. Essa mutação é parte da revolução digital que vivemos há mais de uma década. Pode-se dizer que a cultura digital é a cultura da contemporaneidade, pois todos os processos de produção, circulação e aquisição de conhecimento estão mudando estruturalmente com o advento das tecnologias digitais. Os jovens do século XXI são uma geração concebida e

criada em um mundo em que as tecnologias são consideradas indispensáveis e vitais. Nossos hábitos mudaram completamente com a internet e o novo leitor navega entre nós e nexos construindo roteiros não lineares, não sequenciais. A convergência digital nos permite que, além de usar o celular para nos comunicarmos com outras pessoas, também possamos ouvir música, tirar fotos, fazer vídeos e acessar a internet.

Apresentamos a metodologia de pesquisa utilizada no sexto capítulo. Para alcançarmos nossos objetivos, utilizamos o método qualitativo combinado com outros quatro métodos: pesquisa bibliográfica; análise documental; entrevistas e observação direta.

Nas primeiras conclusões, no sétimo capítulo, apontamos as percepções e tendências obtidas das análises da pesquisa, para que a biblioteca participe efetivamente da cultura digital, e o que esperamos da biblioteca no futuro.

No final falamos do gestor da comunicação, do seu papel de mediador diante do problema exposto, e como resultado, apresentamos o projeto de intervenção propondo mudanças e melhorias para a biblioteca da ECA.

2 HISTÓRIA DAS BIBLIOTECAS

As bibliotecas, em seu sentido mais amplo, existem há quase tanto tempo quanto os próprios registros escritos, sendo anteriores aos livros e até aos manuscritos. O instinto de preservar e a paixão de colecionar têm sido os fatores determinantes na sua criação, manutenção e desenvolvimento. Qualquer que seja a sua forma externa, “a essência de uma biblioteca é uma coleção de materiais organizados para uso”. (McGARRY, 1999, p.111).

A palavra “biblioteca” tem sua origem do grego *biblíon* (livro) e *teke* (caixa, depósito), portanto um depósito de livros (HOUAISS, 2001). Desde as primeiras bibliotecas, essa palavra tem sido empregada para designar um local onde se armazenam livros. Porém, nem sempre foram livros os materiais que preenchiam as bibliotecas. Historicamente, os suportes para a informação variaram de formato seguindo a tecnologia utilizada pelo homem.

Na Antiguidade, as bibliotecas eram constituídas de tabletes de argila, posteriormente, com rolos de papiro e pergaminho; o manuscrito enrolado se mantém até o ano 300, mais ou menos, aparecendo o *códex* por volta do século IV. De acordo com Martins (1996) a mais famosa de todas as bibliotecas egípcias, e com certeza a mais famosa de toda a Antiguidade, foi a de Alexandria, onde acredita-se ter existido mais de setecentos mil volumes. Em termos modernos a biblioteca de Alexandria seria uma combinação de centro de pesquisa, editora, instituto de estudos linguísticos, museu e repositório cultural. “Muitas bibliotecas nacionais de hoje em dia não possuem tal diversidade de funções”. (McGARRY, 1999, p.111).

A partir do século XV (1470) começam a surgir os “formatos modernos”, isto é, livros menores, com a folha dobrada. Entramos na Idade Média, onde as bibliotecas medievais não passam de prolongamentos das bibliotecas antigas. De acordo com Morigi e Souto (2005), na Idade Média, o centro da vida social e econômica da população era a Igreja. A sociedade medieval era dividida em três estamentos: o clero, que retinha o monopólio do conhecimento; a nobreza e os militares, que sofriam preconceito quanto ao gosto pela leitura; e a plebe, que não tinha interesse por esta. Mas, mesmo a escrita existindo desde o fim da pré-história, a tradição oral prevalecia no mundo ocidental. Neste período, as bibliotecas estavam sob o comando do clero e eram de difícil acesso para a população que se conformava com sua condição, pois era educada através da tradição oral, pois a alfabetização escrita era restrita a poucos, ou seja, aos clericais. As primeiras bibliotecas medievais encontravam-se dentro de

mosteiros e o acesso ao material era permitido apenas aos pertencentes às ordens religiosas ou pessoas que fossem aceitas por estas. Mesmo assim, as obras existentes em seu acervo eram controladas, pois algumas delas eram consideradas de natureza profana. O controle também se estendia ao trabalho dos escribas que se ocupavam com a transcrição de manuscritos clássicos. Mas, de acordo com Martins (1996, p.89) “o grande acontecimento medieval e que, de uma certa forma, decide os destinos de toda a civilização, e por consequência, o destino do livro, é a fundação das universidades”. “As bibliotecas universitárias da Idade Média ganham o seu grande desenvolvimento no decorrer do século XV, quando as riquezas materiais das universidades aumentam”. (MARTINS, 1996, p. 91).

As primeiras universidades surgem então, na direção da Renascença, ainda sob a tutela de ordens religiosas, mas a caminho da laicização. Esse fato caracterizou-se como o início de um novo momento para os povos cristãos do Ocidente: os livros extravasam o âmbito da religiosidade e avançam por outros territórios temáticos, em paralelo ao desenvolvimento dessas primitivas universidades. Oxford e Sorbonne foram as pioneiras e tiveram grandes bibliotecas.

Os livros, de acordo com seu valor – copiados a mão e ricamente ornamentados – ficavam presos por correntes às estantes, mas de maneira que pudessem ser levados às mesas de leitura. Essas bibliotecas carregavam, fortemente, a atmosfera religiosa em sua arquitetura e nas ações de seus frequentadores. “O ato de ler revestia-se de tal importância que não se entrava no recinto da leitura sem que os leitores usassem a beca” (MILANESI, 2002, p. 23).

Podemos perceber, de acordo com Martins (2001, apud MORIGI; SOUTO, 2005, p.190) que “as bibliotecas da Antigüidade não se diferenciavam muito das bibliotecas do período medieval. Elas se constituíam locais de armazenamento de documentos, com sistemas precários de recuperação e acesso”. Preocupavam-se em armazenar a maior quantidade de rolos de papiro e, posteriormente o pergaminho, atribuindo status e poder aos seus imperadores nas regiões onde se encontravam. Estas bibliotecas reuniam escritos de intelectuais gregos, romanos e egípcios.

As bibliotecas, a partir da Renascença, começam a adquirir um sentido moderno, sua verdadeira natureza. É nessa época também que surge, junto ao livro, a figura do bibliotecário. “A Renascença, antes de ser uma ressurreição da cultura latina, é o conhecimento da cultura grega, praticamente desconhecida no Ocidente até então”. (MARTINS, 1996, p. 87). Neste período, as bibliotecas não estão à disposição de todos, são

organismos mais ou menos sagrados, ou, pelo menos religiosos tendo acesso apenas os que fazem parte de uma “ordem” igualmente religiosa ou sagrada.

Esta nova natureza assumida pela biblioteca, depois do Renascimento, comprova-se por outro fato singular: é que antes dessa época não existia a figura do bibliotecário, e o livro não tinha uma existência social. Assim, podemos dizer que o bibliotecário é uma “invenção” da Renascença, que até meados do século XIX, é um profissional contratado por instituições particulares, sem formação especializada, quase sempre um erudito ou um escritor a quem se oferecia oportunidade de realizar em paz a sua obra, livre de preocupações materiais. É a partir de meados do século XIX, que o Estado reconhece o bibliotecário como representante de uma profissão socialmente indispensável.

Com a invenção de Gutenberg (os tipos móveis e a prensa), no século XV, a cultura escrita passa por grandes alterações, pois o custo do livro é reduzido, a tiragem aumenta (1.000 a 1.500 exemplares) e sua reprodução é mais rápida, refletindo nas bibliotecas que passam a proporcionar maior acesso à informação. Conforme Dodeibei (1998 apud CARVALHO, 2004), é a partir da Revolução Francesa que surgem novas formas de produção e, dentre elas, a do saber científico contribuindo para acelerar a produção do registro do conhecimento, o que resulta no surgimento das bibliotecas públicas e especializadas, bem como no uso de novas técnicas e formas de ensino, atingindo principalmente a universidade que acompanha a inclusão, no seu ambiente, de bibliotecas e laboratórios como novos recursos educacionais.

História das bibliotecas no Brasil

Quase nada se sabe sobre a existência de livros no Brasil na primeira metade do século XVI. De acordo com Moraes (2006, p.4), só vamos ter instrução e possuir livros a partir de 1549, com a instalação do governo-geral em Salvador, na Bahia. Os livros eram trazidos pelos jesuítas, mas não em quantidade necessária para suprir todos os colégios fundados por eles em diversas partes da colônia.

Os jesuítas sempre enriqueceram suas livrarias, não somente por causa de suas necessidades pessoais, mas principalmente, pelas responsabilidades que tinham nos seminários e colégios, onde recebiam alunos para o aprendizado desde as primeiras letras até

o curso de filosofia, que se equiparavam à verdadeiras faculdades. Conforme Moraes (2006, p.9), “as bibliotecas dos jesuítas não ficavam abertas só para os alunos e padres, mas para qualquer pessoa que fizesse o pedido competente”. As bibliotecas jesuíticas tinham acervos de nível universitário, abrangendo os mais variados conhecimentos. Tanto que, no fim do século XVI, os jesuítas já tinham formado em Salvador uma biblioteca que foi instalada em sala especial do colégio. Seria cometer grave exagero pensar que o ensino era ministrado, nos primeiros séculos, unicamente pelos jesuítas, e que só eles possuíam boas bibliotecas. Outras ordens religiosas, principalmente a dos beneditinos, dos franciscanos e dos carmelitas, também tinham escolas anexas aos seus conventos e exerciam papel importante na instrução do povo, principalmente, no ensino das primeiras letras.

Com a expulsão da Companhia de Jesus, as bibliotecas sofreram um golpe terrível, pois todos os bens dos jesuítas foram confiscados, inclusive as bibliotecas. Livros retirados dos colégios ficariam amontoados em lugares impróprios, durante anos, enquanto se procedia ao inventário dos bens.

As bibliotecas conventuais foram, até a segunda metade do século XVIII, o centros de cultura e formação intelectual dos jovens brasileiros que iam completar seus estudos em Portugal. O enriquecimento do país permitia que os pais mandassem seus filhos a Coimbra. Conforme Moraes (2006, p.25) “São Paulo tivera até meados do século XVIII duas boas bibliotecas conventuais: a de São Paulo e a de São Francisco”.

A divulgação da cultura não estava presa unicamente à Biblioteca Real e aos conventos de São Bento, São Francisco dentre outras ordens religiosas, também funcionavam na cidade diversos institutos de estudos superiores criados pelo governo, tais como a Real Academia Militar, o Laboratório Químico-Prático, a Academia Médico-Cirúrgico, o Arquivo Militar, a Academia Real dos Guardas da Marinha. As finalidades dessas instituições exigiam a formação de bibliotecas.

O conceito de biblioteca pública é recente, pois no tempo de D. João VI haviam muitas restrições ao acesso público. Biblioteca pública como conhecemos hoje desenvolveu-se a partir das idéias democráticas norte-americanas - contribuição mais relevante dos Estados Unidos à cultura universal - e francesas, quando os revolucionários exigiam que os acervos do Império fossem transformados em acervos públicos.

A atual Biblioteca Nacional (antiga Biblioteca Real) do Rio de Janeiro foi a primeira biblioteca pública a ser instalada no Brasil. No período colonial, havia somente bibliotecas

particulares, e as dos conventos, quase todas pessimamente mantidas e sem proporcionar nenhum benefício à coletividade.

Conforme Moraes (2006, p.183), o Brasil colonial não viveu no obscurantismo. Não tivemos, é verdade, universidades como do México e do Peru, mas tivemos tantos livros e livrarias quanto às colônias espanholas. Tanto aqui como lá, as obras proibidas penetravam pelos mesmos motivos. Tanto no Brasil como na Espanha as leis contra 'obras perigosas' não foram respeitadas. A censura foi burlada por negligência ou por ignorância e, a presença de livros proibidos em livrarias como a de Manuel Inácio da Silva Alvarenga, não impediu que o governo a comprasse e incorporasse à Biblioteca Real, aberta ao público.

Nas colônias, como o Brasil, os livros estavam sob censura e a tipografia proibida. Muitos textos entraram como contrabando. As bibliotecas existiam apenas para a propagação da fé e para a formação religiosa. A censura foi feroz. Por isso, completa Milanesi (2002, p.35), “na Colônia, durante séculos, os impressos eram raros e a sua disseminação deficiente”. Soma-se a isso a precariedade da instrução. Os índices de analfabetismo do século XVI ao XIX eram altos e os letrados concentravam-se num círculo restrito de padres ou bacharéis.

No começo do século XIX, os tempos eram outros e a influência dos religiosos no movimento intelectual brasileiro diminuía cada vez mais, até que terminou a hegemonia intelectual dos conventos e o pensamento livre começou a se organizar.

A universidade e as bibliotecas universitárias

Breve histórico

As bibliotecas universitárias surgiram na Idade Média, pouco antes do Renascimento. A princípio, elas estavam ligadas às ordens religiosas, porém já começavam a ampliar seu conteúdo temático para além da religiosidade. A partir do século XVI, com o descobrimento de novas terras e novas culturas além-mar. A ciência começa a se desenvolver, desmistificando posições impostas pela Igreja. A volta à cultura clássica trouxe a preocupação com o ser humano, com suas dimensões e necessidades, mudando sua concepção de vida do teocentrismo para o antropocentrismo e o crescimento demográfico impulsionou a tradição escrita, com o auxílio da difusão da escrita e do papel. “Neste contexto, a biblioteca

universitária ganha espaço e mais autenticidade e autonomia, estendendo sua visão de democratização da informação às bibliotecas posteriores a ela”. (MORIGI & SOUTO, 2005, p.192). Estas bibliotecas estão mais se próximas do conceito atual de biblioteca como espaço de acesso e disseminação democrática de informação. O número de estudantes universitários aumentou, ocasionando no crescimento da produção intelectual. Os livros ainda eram manuscritos, o que dificultava a reprodução destes para o estudo. No momento em que a Idade Média entrava em decadência, dando espaço ao Renascimento, difundiu-se na Europa a tecnologia dos tipos móveis, criada por Gutenberg. “Essa nova situação de acessibilidade dos livros - de papel e impresso – acabou sendo um estímulo ao conhecimento das letras e à absorção de conhecimento.” (MILANESI, 2002, p. 25).

Pode-se dizer que as bibliotecas universitárias tiveram origem nas bibliotecas das ordens religiosas que deram sustentação ao movimento de criação das universidades, o que nos permite inferir, a partir de autores lidos, que as universidades sempre dispuseram de bibliotecas, mesmo que qualificadas como rudimentares. Seus acervos foram sendo acumulados no decorrer do tempo pelas doações feitas por reis, aristocratas, autoridades religiosas, professores e alunos das próprias universidades que, ao fazerem minuciosas anotações durante as aulas, produziram uma forma de registro do conhecimento, pois, até o século XIII o ensino era basicamente oral. De acordo com McGarry (1999) e Ramalho (1992 apud CARVALHO, 2004, p.79) é importante salientar que essas anotações depois eram doadas às bibliotecas e que a origem do acervo dessas bibliotecas também se deve às cópias realizadas pelos *scriptoria* monásticos.

Bibliotecas Universitárias modernas

Os processos de mudança para laicização, democratização, especialização e socialização da biblioteca ocorreram lenta e continuamente.

A biblioteca moderna rompeu os laços com a Igreja católica, estendendo à todos os homens a possibilidade de acesso aos livros, com isso precisou-se especializar para atender as necessidades de cada leitor ou comunidade, deixando de ser passiva, deslocando-se até o leitor, buscando entendê-lo e trazê-lo para a biblioteca (MARTINS, 2001 apud MORIGI & SOUTO, 2005, p.192).

Estamos diante de instituições historicamente reconhecidas: a biblioteca e a universidade, ambas envolvidas com um só objeto – o conhecimento – cabendo à primeira colecioná-la e à segunda, produzi-lo, com um único objetivo: sua socialização, visando à aplicabilidade no futuro e, quiçá, em prol do desenvolvimento da humanidade. (CARVALHO, 2004, p. 104).

No tocante à natureza das atividades acadêmicas, é comum afirmar-se que a missão da universidade é efetivada pela trindade: ensino, pesquisa e extensão. Porém, esses papéis podem ser vistos como uma simples manifestação do século XX e ligados aos papéis fundamentais de criação, preservação, integração, transmissão e ampliação do conhecimento. De acordo com Cunha (2000), se adotada a terminologia contemporânea de redes computacionais, a universidade atual pode ser considerada como um “servidor de conhecimentos”, que provê serviços e produtos, isto é, a criação, preservação, transmissão ou aplicação de conhecimentos sob qualquer forma solicitada.

A biblioteca universitária é uma organização sem autonomia própria, sendo dependente da universidade à qual pertence. O seu relacionamento com a sociedade se faz através da universidade e não diretamente. O relacionamento da universidade com a sociedade é seletivo, sujeito às funções da universidade dentro desta sociedade e de suas decisões e "negociações" políticas. Este relacionamento é mutável no tempo e no espaço. “A universidade e a biblioteca universitária brasileiras são produtos da história social, econômica e cultural do país, bem como das características regionais brasileiras”. (TARAPANOFF, 1981, p. 9)

A biblioteca universitária, pensada como um dos espaços facilitadores da aprendizagem, deve ser encarada, de acordo com Carvalho (2004), como um espaço de múltipla comunicação, disponibilizando itens informacionais, dentro de padrões de agilidade e adequabilidade necessários à geração de novos conhecimentos, representado um fórum de interação entre emissores e receptores do conhecimento e da informação e um recurso social comprometido com a comunicação pedagógica.

Para Thompson e Carr (apud CARVALHO, 2004, p.80),

A biblioteca universitária é um fenômeno característico do século XX, apesar de reconhecerem que sua origem está na Idade Média, momento em que já começam a surgir problemas com o controle do registro do conhecimento.

A biblioteca é parte e resultado da sociedade à qual pertence, de suas características e prioridades sócio-econômicas e culturais. Assim, a biblioteca universitária não é uma

organização autônoma, sendo subordinada à universidade à qual pertence.

No Brasil, as bibliotecas universitárias se formaram pela reunião das escolas isoladas de ensino superior, de forma não cooperativa. [...] Se constituíram de iniciativas particulares isoladas, o que propiciou uma verdadeira proliferação de bibliotecas setoriais, pequenas, que mantinham seus acervos fechados, inertes, organizados de forma artesanal e intuitiva.

Por se considerarem 'auto-suficientes' qualquer esforço cooperativo era reprimido, e todas elas enfrentavam a mesma sorte de carências, sem voz, totalmente apagadas e alheias às atividades desenvolvidas por outras bibliotecas e pela própria universidade [...]" (CARVALHO, 2004, p. 84).

Segundo Ramalho (1992 apud CARVALHO, 2004), esse cenário começa a ser alterado a partir de 1947, quando a Universidade de São Paulo cria sua biblioteca central e com ela a iniciativa de um catálogo coletivo de livros e periódicos mantendo, no entanto, a independência técnica e administrativa das unidades, o que sugere o início do desenvolvimento de serviços cooperativos. Em 1963, surge mais uma manifestação a favor da biblioteca no ambiente da universidade, quando o Conselho Federal de Educação recomenda a existência de biblioteca como um dos requisitos para reconhecimento de cursos superiores.

O modelo de biblioteca central se espalha pelo resto do país e é reforçado pela Reforma Universitária de 1968, que propunha eliminar a duplicidade de meios para fins idênticos e racionalizar sua organização com a plena utilização de recursos materiais e humanos. Na opinião de Ramalho (1992, apud CARVALHO, 2004, p. 85), a Reforma Universitária de 1968 trouxe avanços para as bibliotecas universitárias, pois foi a partir dela que autoridades da área passaram a investir no setor, melhorando condições de funcionamento, tanto no que diz respeito a equipamentos, acervos e equipe, bem como à oferta de serviços.

Outro aspecto relevante no desenvolvimento das bibliotecas universitárias brasileiras está sedimentado na realização sistemática dos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias (SNBUs). O primeiro ocorreu em 1978, em Niterói, e até hoje se realiza bianualmente. Tal evento firmou-se como um fórum privilegiado para discussão dos problemas entretidos pelas bibliotecas universitárias brasileiras, fortalecendo a colaboração entre essas organizações, bem como o desenvolvimento de estudos e projetos na área.

No caso específico do Brasil, a idéia de planejamento para bibliotecas universitárias foi introduzida por iniciativa da bibliotecária Maria Luiza Monteiro da Cunha, que divulgou

as idéias, conclusões e recomendações do Seminário, durante o 4º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, realizado em Fortaleza Ceará, de 7 a 14 de julho de 1963.

A Universidade de São Paulo e da Escola de Comunicações e Artes

A Universidade de São Paulo (USP) foi criada em 25 de janeiro de 1934 e teve como primeiro Reitor o Prof. Dr. Reynaldo Porchat. Através do decreto n. 6.283, estabeleceram-se as finalidades da Universidade de São Paulo que são: a promoção do progresso da ciência pela pesquisa; a transmissão do conhecimento pelo ensino; a formação de especialistas 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. Atualmente a USP oferece cursos de graduação, licenciatura e pós-graduação em todas as áreas do conhecimento distribuídos nas 38 unidades situadas na capital e interior.

Em 16 de junho de 1966, foi fundada na USP a Escola de Comunicações Culturais (designação alterada, por ocasião da reforma, para a de Escola de Comunicações e Artes). O decreto da criação incorporou-lhe a Escola de Arte Dramática, fundada duas décadas antes, por Alfredo Mesquita. A Escola de Comunicações Culturais instalou-se inicialmente em pavilhões da Cidade Universitária. (RODRIGUES, 1997).

A ECA é uma das pioneiras nas pesquisas em comunicação e artes no Brasil, oferecendo programas de pós-graduação, tornando-se excelência na formação de mestres e doutores renomados na comunidade científica e artística.

Vale ressaltar que 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.

Os órgãos responsáveis por conduzir os programas de ensino, pesquisa e extensão na ECA são distribuídos 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).

A ECA conta com uma infraestrutura provida de salas de aula, laboratórios de informática e biblioteca. 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 à Pró-Reitorias de Cultura e Extensão Universitária e à Pós-graduação da Universidade de São Paulo.

A Biblioteca da ECA existe desde a criação da Escola de Comunicações e Artes. Até 1970, a Biblioteca era anexada à antiga Biblioteca Central da USP, cabendo a esta sua organização. Em 1970, com a passagem da Escola para um novo prédio, a Biblioteca separou-se da Biblioteca Central e três alunos do Curso de Biblioteconomia e Documentação foram contratados para organizá-la, além de um funcionário já existente. Em agosto de 1973 foi aprovada a desvinculação da Biblioteca do Departamento de Biblioteconomia e Documentação. Em 1987 a Biblioteca, com a criação do primeiro organograma, passou de uma Seção da Escola para Serviço de Biblioteca e Documentação (SBD). Atualmente a Biblioteca está localizada no pavimento térreo do edifício central da ECA, e ocupa a área física de 1048m², dos quais aproximadamente 300m² são destinados à leitura e estudo, em salas individuais e coletivas, e aos terminais para pesquisa em meios eletrônicos; e aproximadamente 485m² são destinados ao acervo circulante.

3 DESENVOLVIMENTO DE NOVAS TECNOLOGIAS E DA INTERNET

Foram necessários muitos séculos para o homem sair do suporte *papiro* e chegar no *pergaminho*, gastou muitos outros séculos para utilizar o couro de animais como suporte para a escrita e para o desenho. Bem menos tempo foi necessário para transformar o papel em matéria-prima dos livros. E muito menos tempo ainda para disseminar o texto virtual. Como o desenvolvimento não é homogêneo num mesmo país, principalmente naqueles menos desenvolvidos, é possível encontrar num mesmo período histórico graus diferentes de desenvolvimento. “Da mesma forma que o papiro em espaços diferentes foi contemporâneo do pergaminho, a internet é contemporânea da falta de livros”. (MILANESI, 2002, p. 34). Assim, os impactos sociais causados pelas tecnologias não são um fato novo nas bibliotecas.

De acordo com Carvalho (2004), no decorrer da última década do século XX, as bibliotecas universitárias acompanhando a dinâmica de seu macroambiente, entraram numa fase de transição, buscando definir uma nova identidade, adaptando-se às mudanças sociais, econômicas e tecnológicas que influem na questão da socialização do conhecimento e convivendo com dois modelos, aparentemente, antagônicos: o da biblioteca convencional e o da biblioteca virtual.

Desde a criação do rádio e da televisão acreditou-se que a leitura seria diminuída em sua importância. No entanto, não só a leitura, mas o ato de escrever ampliou a sua importância, principalmente com o uso da internet, que, a partir de 1995, firmou-se como meio legítimo de comunicação. E, como na rede mundial de computadores qualquer indivíduo pode ser leitor e autor de mensagens, a capacidade de comunicação pela escrita assumiu outra dimensão, diminuindo o abismo entre o ler e o escrever, rompendo com a comunicação unidirecional.

Foram necessários vários anos para que diferentes e importantes invenções, como a eletricidade (46 anos) e o computador (16 anos) fossem utilizados por mais de 50 milhões de pessoas. A Internet sobressaiu-se, por alcançar aquele mesmo número de pessoas em apenas quatro anos. Mais do que um agente de comunicação e informação, a Internet é o principal motor dessa revolução. De acordo com Milanesi (2002, p.44), “mesmo com a popularização rápida do rádio e, algumas décadas depois, com a inclusão da televisão na vida cotidiana, não houve alteração nas bibliotecas”. Elas continuaram como uma coleção de livros à serviço de

alguma necessidade definida.

Com a internet muitas barreiras que se antepunham ao conhecimento ruíram – ainda que se levantassem outras. Mesmo tendo que superar obstáculos a internet possibilita o acesso ao conhecimento de forma menos onerosa e mais ampla. Conforme Milanesi (2002) não é mais o indivíduo que persegue a informação, mas as informações que soterram o indivíduo quando ele ousa acionar uma ferramenta de busca na internet. O problema agora é a quantidade que se obtém a um custo baixíssimo.

O volume de informações disponíveis na internet é muito maior do que toda a informação impressa. Aí surge a pergunta: a biblioteca como fonte de informação não seria apenas uma lembrança do passado? (MILANESI, 2002, p.51).

Comumente são feitas comparações entre a biblioteca e a internet, procurando averiguar qual meio é mais poderoso e mais barato no sentido de oferecer a informação necessária. De acordo com Milanesi (2002, p.55) “um conjunto de sites é como uma imensa biblioteca para ser explorada, em parte sem dispêndio, por todos que possuem computador e uma linha telefônica ou pelos que utilizam terminais públicos”. Mas, conforme Milanesi (2002), como na internet, de maneira geral, não há a participação do especialista para fazer uma seleção prévia dos assuntos, há o problema de recuperar muito “lixo informacional” e, em consequência, perda de tempo e dinheiro.

A internet, como um poderoso instrumento de informação, determinou mudanças drásticas nas práticas educacionais, informativas e nas políticas voltadas para esses setores. Nas bibliotecas universitárias, por exemplo, a introdução das TICs (tecnologias de informação e comunicação) trouxeram alterações na rotina e no ambiente de trabalho do bibliotecário, no perfil do profissional e no processo de interação entre os bibliotecários e os usuários. De acordo com Cunha (2000) outros tipos de documentos surgiram para serem processados pelos serviços técnicos, como por exemplo, as home-pages e os periódicos online. A informação deixou de estar estritamente ligada ao “suporte” livro para ser uma entidade presente em vários suportes.

Outra mudança foi o conceito de usuário. Nas antigas bibliotecas existiam leitores que passavam horas lendo e refletindo dentro da biblioteca. Hoje, este leitor tornou-se um usuário por não buscar somente livros, mas vídeos, CD-ROMs, reproduções sonoras, materiais iconográficos, imagem digital, etc. Os estudantes de hoje são membros de uma geração digital. Eles gastaram grande parte de suas vidas rodeados de mídias eletrônicas,

MTV, computadores pessoais e video games. Diferente da maioria daqueles que foram criados em uma era de meios de comunicação passivos - como o rádio e a televisão. Os universitários de hoje esperam e têm desejos de maior interação, como por exemplo, acessar o acervo e entrar em contato com o bibliotecário através da internet. Conforme Morigi e Souto (2005) a comunidade de usuários não se restringe somente ao espaço físico onde a biblioteca está inserida, como bairros e universidades; ela é formada por qualquer pessoa no mundo que tenha acesso à internet.

O desenvolvimento tecnológico e a internet mudaram o conceito central da biblioteca “do acervo para o acesso”. Hoje, os usuários têm necessidades muito específicas e o bibliotecário pode auxiliá-los a filtrar o que realmente eles desejam diante da enorme quantidade de informações. É fato que o uso da tecnologia tornou os usuários mais independentes, mas a atuação do bibliotecário não foi totalmente dispensada, pois este passou a dar treinamento aos usuários sobre o uso das tecnologias aplicado ao sistema de informação.

Saber com exatidão qual é o público a que serão oferecidos serviços de informação, como desafio profissional, é tarefa mais complexa e vai muito além do domínio das técnicas de localização e busca. É mais difícil conhecer o público do que dominar as técnicas para organizar as informações para uso dele. A organização em si, não garante nenhum resultado positivo para o centro de informação real ou virtual. De pouco adianta ter um acervo perfeitamente organizado se entre ele e o público-alvo não existir sintonia permanente. (MILANESI, 2002, p.84).

Milanesi (2002) chama a atenção para o fato de que a internet não é planejada para alguns, mas para o maior número possível de usuários, e devido a sua grande capacidade de armazenamento e transmissão de dados, ao domínio das ferramentas de busca da internet e do aumento constante do número de seus usuários, há uma certa homogeneização da técnica de pesquisa, ou seja, não há diferença entre as ferramentas utilizadas para a pesquisa na internet de um escolar e um cientista, embora os interesses sejam completamente distintos.

Muitas das necessidades de informação dos usuários não são mais supridas exclusivamente pelas bibliotecas. Cunha (2000) comenta que em algumas áreas, os artigos passaram a ser armazenados em arquivos eletrônicos e um crescente percentual de profissionais divulgam seus trabalhos diretamente na internet.

O esforço para recuperar as funções básicas da biblioteca universitária necessitará compreender que, de fato, mais e mais usuários estão resolvendo suas demandas informacionais por meio do ciberespaço. Além disso, a criação de acervo digital será um dos caminhos a serem trilhados com a realocação de recursos para projetos colaborativos (CUNHA, 2000, p.79).

Pela internet circula um volume de informações muito maior do que as bibliotecas contêm, podendo tornar os livros e revistas menos utilizáveis como fonte de informação para estudantes, pesquisadores e o público em geral. No entanto, afirma Milanesi (2002, p.103)

A tecnologia será pouco útil no instante em que um poema, um filme ou uma escultura forem discutidos, em que houver troca de idéias e de emoções imediatas, essenciais à compreensão da mensagem, tradução em práticas e em criatividade. A cultura, como um tecido, é formada pelos fios da informação que a coletividade tece.

Assim, a biblioteca universitária “[...] não se resume ao seu acervo interno, mas à sua capacidade de prover acesso para além das possibilidades dos documentos bibliográficos e de sua coleção limitada [...]” (MARCHIORI, 1996 apud CARVALHO, 2004, p. 98). A biblioteca, independente de sua localização (física ou virtual) e do suporte do documento, passará a ser reconhecida pela sua capacidade de acessar, recuperar, comunicar e intercambiar informações, agregando valor ou até viabilizando pontos de acesso nos quais o próprio usuário poderá ligar o seu equipamento portátil e, por si mesmo, utilizar o sistema da biblioteca para acessar a informação.

Carvalho (2004) não concorda com as afirmativas que preconizam o fim das bibliotecas convencionais ou mesmo do livro impresso, mas concorda com Chartier (1998) e Corrêa (1999), ao considerarem que os dois suportes (impresso e virtual) apresentam um grau de convergência de grande utilidade para a socialização do conhecimento.

Precisamos garantir é a utilização simultânea de quaisquer suportes de informação por meio de um processo de aglutinação, o que pode ser viabilizado com o uso adequado e sistematizado das tecnologias da informação e comunicação. (CARVALHO, 2004, p. 82).

Segundo estudo realizado por Cury, Ribeiro e Oliveira (2001), o bibliotecário deverá ser uma interface entre o usuário e a informação, sendo um facilitador em seu acesso. Isto é facilmente percebido no atendimento a usuários presenciais. Em contrapartida, “[...] o usuário remoto possui independência de recursos tecnológicos e conhecimentos suficientes que lhe

permitem ter acesso à informação desejada.” (CURY, RIBEIRO, OLIVEIRA, 2001, p. 94). Nesse caso, o papel de interface é exercido pelos softwares facilitadores de busca e acesso à informação. (MORIGI; SOUTO, 2005, p.195).

Novas práticas, novos paradigmas

De acordo com Morigi e Souto (2005, p.189) a palavra biblioteca historicamente teve um caráter restritivo e estático. Os livros de difícil reprodução e mobilidade tornaram a biblioteca um templo e o bibliotecário seu guardião. O principal fator apontado pelos autores como de mudança na imagem da biblioteca é a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação.

Antônio Caetano Dias, antigo diretor de cursos da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, opinava ser salutar a tendência de corrigir os excessos de “tecnicismo” na formação do bibliotecário, resultante da influência norte-americana e proporcionar-lhe uma cultura geral mais acentuada, conciliando os sistemas da École des Chartes e o norte-americano. Desde 1943, Rubens Borba de Moraes já dizia:

O bibliotecário moderno deve ser misto de técnico e de intelectual. A sua preocupação principal não deve ser datilografar fichas perfeitas, segundo um código de catalogação, mas conhecer o conteúdo dos livros que possui, ser um guia intelectual do leitor. Muitos bibliotecários esquecem que a principal coisa, na biblioteca para o leitor, é o livro e não a técnica que se empregou para catalogá-lo e classificá-lo. O bibliotecário moderno, repito, antes de entrar para a escola técnica, na Universidade e fora dela, lendo e estudando os conhecimentos humanos em perpétua transformação. É por isso que julgo um erro colocar à frente das bibliotecas não só eruditos sem preparo técnico, mas também técnicos sem erudição. (MARTINS, 1996, p. 342).

Ao percorrer o ciclo da informação, Le Coadic (2004) detectou três revoluções que afetaram três tempos desse ciclo: o tempo da produção da informação, o da comunicação e o do uso da informação. Efetivamente três revoluções científicas ocorreram ou estão em curso, dando origem a três novos paradigmas científicos: o paradigma do trabalho coletivo (organização em rede de pessoas e computadores); o do fluxo (através da mudança de suporte e da grande quantidade de informações na rede); e do usuário (ou do uso, com ênfase na informação e orientação do usuário - foco no usuário). Uma quarta revolução, agora

tecnológica, que iniciou na década de 60, prossegue sem trégua: é ela que assiste de modo inexorável, à substituição do suporte de papel pelo suporte eletrônico, sem deixar de afetar os três processos anteriores, é o paradigma do elétron.

Cabe ao bibliotecário, de acordo com Blattmann e Rados (2000), estar atento aos paradigmas associados ao seu "saber-fazer" que está sendo rompido. Pois, independente de qual o suporte (formato) da informação - se em papel, eletrônico ou digitalizado - o que importa é saber organizar, recuperar e disseminar a informação utilizando a flexibilidade e velocidade que as novas tecnologias da informação possibilitam. “Onde o usuário da informação receba qualidade e evitando a sobrecarga de informação que jamais poderá analisá-las com presteza para a tomada de decisão”. (BLATTMANN; RADOS, 2000, p.45).

Os bibliotecários necessitam trabalhar dentro das equipes nas organizações. Evitando isolar os que pensam daqueles que executam (o que acontecia no taylorismo). O processo é sistêmico, onde a soma dos indivíduos é maior que o todo (a organização). Conseqüentemente o "saber-fazer" não pode ser substituído em função de um mero "saber-obedecer" ou "saber-operar" que constituem-se em ações não "reflexivas" mas apenas "repetitivas". “A pró-ação do bibliotecário está baseada na convergência da ação do mesmo em constante busca do atendimento das necessidades do usuário”. (BLATTMANN; RADOS, 2000, p.50). De acordo com as autoras, os bibliotecários tem que se libertar do "saber-operar" para o "saber-fazer", ou seja, refletir ao invés de executar mecanicamente.

“Não serão mudanças de rótulos que farão o profissional bibliotecário competitivo, mas sim, as habilidades por ele desenvolvidas constantemente na busca do desempenho de suas funções por ele assumidos”. (BLATTMANN; RADOS, 2000, p.53)

Na realidade, afirma Corrêa (1999 apud CARVALHO, 2004, p. 77), diante dos desafios impostos pela Sociedade da Informação, está cada vez mais sedimentada a concepção de que a escola deve assumir uma postura crítica/criativa com a função de possibilitar o conhecimento e de criar condições para garantir um desenvolvimento humano sustentável, o que exige que a biblioteca, como instituição, participe desse processo e também amplie sua área de atuação no que tange à organização e à sistematização do conhecimento.

Um dos maiores “problemas” do mundo contemporâneo, conforme Carvalho (2004), é o volume de informação produzido, impulsionando as organizações ligadas ao setor quaternário a buscarem alternativas para agilizar o processamento desse acervo, refletindo, conseqüentemente, no atendimento das demandas expressas pelos usuários e na acessibilidade

ao conhecimento produzido.

Para Carvalho (2004) outro ponto a ser observado pela biblioteca universitária e fundamental no contexto da Sociedade da Informação consiste em reconhecer o usuário como ponto central no planejamento e gerenciamento das atividades e, a partir desse reconhecimento, passar realmente a considerá-lo no desenho de produtos e serviços. É o usuário quem converterá a tecnologia em fator de qualidade acadêmica e desenvolvimento.

A conjugação de dois fatores, como centralidade no acesso à informação e centralidade no usuário, apoiada pelo uso adequado das tecnologias da informação e comunicação, representa uma das oportunidades de a biblioteca universitária assumir a função de socializadora do conhecimento. Pois, o processo de socialização é, talvez, o mais significativo dentre os que em nossos dias distinguem a biblioteca.

Assim, conclui a autora, da função de “depósito do saber” até atingir o status de “espaço do saber”, as bibliotecas passaram por etapas que representam o seu amadurecimento, sem perder de vista sua relação direta com a socialização do conhecimento, quer no seu formato tradicional, quer no seu formato eletrônico - o seu grande desafio atual.

4 REVOLUÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA E O SURGIMENTO DA ERA DA IMAGEM

A comunicação possui um papel importante na construção e no delineamento das relações em nossas vidas como mediadora no processo de estruturação dos valores culturais. A cada nova experiência trazemos novas imagens internas e as submetemos a nova avaliação e novos juízos de valor. E é diante da necessidade de compartilharmos com os outros essas vivências internas que percebemos a importância do 'imaginário' para nossa identidade e nossas atitudes diante da vida.

As linguagens são conjuntos de signos visuais, gestuais, verbais e sonoros que se organizam a partir de um conjunto de regras, possibilitando a expressão através de técnicas e tecnologias de comunicação e, foram criadas justamente para colocar os homens em comunicação. De acordo com Costa (2005, p. 45), “utilizando a linguagem, podemos expressar nossa visão de mundo e intercambiar com nossos pares as experiências vividas”. Pois, de acordo com a autora, sendo a linguagem uma criação coletiva e cultural, ela acaba compondo um repertório comum que identifica o grupo.

Pode-se dizer que o Renascimento marcou o início de uma época de mudanças irreversíveis no mundo, propondo uma maneira diferente de ver a vida: materialista, expansionista e cientificista. O homem moderno procurou romper com as amarras impostas pela religião, pela classe social e pelas fronteiras regionais de seu entorno libertando-se dos limites da sociedade medieval, espiritualista e aristocrática. Como resultado foi criada uma sociedade industrial, tecnológica e planetária, na qual os bens materiais passaram a ser produzidos em massa para o mundo todo, através do uso crescente de equipamentos tecnológicos.

Com a criação da imprensa, do telégrafo, das redes ferroviárias e da fotografia instalou-se a sociedade midiática, baseada na reprodução infinita de textos e imagens, promovendo a mediação das relações entre as pessoas e delas com o mundo pelos meios tecnológicos de comunicação. Conforme Costa (2005), a fotografia não tornou inútil a pintura e o desenho, mas libertou-os para novas relações com as pessoas e o mundo, que não fossem de mera reprodução da sua aparência. “A fotografia, por sua vez, modificou a visualidade do mundo, mostrando a importância do flagrante, do instante, do efêmero e do fugaz na percepção da realidade” (COSTA, 2005, p.77).

Na mesma época em que se inventava o cinema (1904), surgiam os primeiros gramofones e as tentativas iniciais de se unir tecnicamente imagem e som – bandas, músicos e

dubladores eram usados nas salas de projeção para sonorizar o espetáculo, pois desde seus primórdios, a apresentação de imagens em movimento, sempre esteve ligada à presença de narradores ou de animadores capazes de acentuar e conduzir a mágica do espetáculo. Foi na década de 1930 que, efetivamente, o filme sonorizado se torna uma realidade.

Em 1899, Marconi inaugurava o telégrafo sem fio com uma transmissão que atravessava o Canal da Mancha. Dois anos depois, as transmissões atravessavam o Atlântico. Mas foi o rádio que, pensado inicialmente como um substituto da telegrafia, se converteu no grande veículo de comunicação de massa. Em pouco tempo, o rádio passou a ser visto como veículo de educação, especialmente no Brasil em que as distâncias entre regiões dificultavam a criação de sistemas integrados de educação pública. Foi efetivamente como meio de comunicação, como indústria cultural e entretenimento que o rádio se firmou criando moda, modificando hábitos e passando a fazer parte do cotidiano da população. “Daí se pensar a primeira metade do século XX como a Era do rádio” (COSTA, 2005, p.116). Com a expansão da radiodifusão, a comunicação via rádio revoluciona a sociedade do século XX, lançando as bases da recepção doméstica e de um tipo de programação peculiar da qual a televisão foi herdeira. A televisão vem acentuar as tendências já existentes na cultura midiática. “Nascida em uma época em que o uso comercial das mídias já se universalizara e a própria publicidade se transformava em programa e arte, a televisão exhibe, quase indecorosamente, não só sua ascendência popular e plebéia como seu perfil comercial” (COSTA, 2002, p.68).

Produzida por meios eletrônicos, a imagem televisiva rompe com o caráter indicial da fotografia e do cinema, pois oferece uma percepção mais ativa, vibrante e hipnótica, gerando uma atitude receptiva que é tanto intensa quanto distraída. Todo esse sucesso da televisão foi impulsionado pelo acelerado processo de urbanização, o êxodo rural e a emergência de uma sociedade altamente diversificada e diferenciada. Assim, na segunda metade do século XX, a televisão torna-se a principal mídia da sociedade contemporânea. Para Castells (2008) a TV representou, antes de tudo, o fim da Galáxia Gutenberg, ou seja, de um sistema de comunicação essencialmente dominado pela mente tipográfica e pela ordem do alfabeto fonético.

Com essas invenções, a comunicação foi abandonando a hegemonia do texto escrito para incorporar de forma significativa a imagem e o som. “O homem comum foi substituindo o contato direto com a realidade por informações recebidas de fontes cada vez mais impessoais, distantes e desconhecidas” (COSTA, 2002, p. 56). O audiovisual firma-se como linguagem universal, diminuindo as distâncias existentes entre as classes sociais – um imaginário comum começa a ser compartilhado por um público heterogêneo quanto a idade,

sexo e classe. Essas mídias passam a se integrar umas às outras e, o apelo desse mundo midiático, dessas imagens familiares torna-se tão irresistível que começam a substituir as praças, as feiras e as quermesses.

Esse universo de imagens que o público reconhece como familiar/semelhante tem como referência os sentidos humanos e produzem um universo de informações que podem ser consideradas como mídias analógicas. Através do naturalismo e da verossimilhança, as mídias analógicas promoveram uma significativa penetração na sociedade, derrubando barreiras que a cultura letrada havia imposto a essa sociedade. De acordo com Costa (2005, p. 153), “uma dessas barreiras, demolida pelo avanço da imagem analógica, foi aquela que dividia a sociedade entre letrados e não-letrados”.

Pode-se dizer que há nas mídias analógicas, além de afetividade e naturalismo, um processo de humanização tecnológica, uma tentativa de encobrir os recursos e as dificuldades técnicas, dando a impressão de que a comunicação se dá nos moldes das relações face a face, envolvendo os mesmos sentimentos e as mesmas regras de comportamento. (COSTA, 2002, p. 67).

O desenvolvimento dos meios de comunicação, do telégrafo à imprensa e da fotografia ao cinema, instalou uma sociedade tecnológica a partir da qual se organizaram os sistemas comunicacionais existentes. Fomos assim, substituindo um contato pessoal e imediato com o mundo por formas coletivas, massificadas e mediadas de relações com a realidade objetiva, nela incluindo coisas, acontecimentos e pessoas. Conforme Costa (2002), o impacto dessa mediação tecnológica resultou numa tentativa de humanização das tecnologias através de técnicas que recuperassem a presença indicial do referente, como na fotografia e no cinema – a sensação de presença foi sempre parte integrante da mágica da linguagem fílmica.

Há muito que a linguagem audiovisual e o desenvolvimento tecnológico serviam de base à sociedade midiática e à maneira como as pessoas se relacionavam entre si e com a realidade imediata. A automação, a globalização, a microcomputação e os circuitos integrados, entretanto, introduziram novos parâmetros ou paradigmas nas comunicações.

Com a globalização, a migração de populações pelo planeta, a indústria cultural mundializada, a mediação tecnológica das relações entre as pessoas e destas com a realidade e a emergência de uma sociedade baseada principalmente na imagem e no audiovisual provocam uma súbita ruptura nos limites da cultura, alterando decisivamente as formas de ser e pensar do homem. (COSTA, 2002, p.57).

Jesús Martín-Barbero analisa as mídias analógicas reconhecendo nelas novos espaços

de sociabilidade e novas maneiras de “estar juntos”, tirando as pessoas do anonimato em que se encontram nas cidades e da experiência desagregadora do coletivo que se processa nas sociedades contemporâneas.

O teórico da comunicação de massas, Marshall McLuhan (1967 apud SATO, 2008), com sua frase polêmica “O meio é a mensagem” desejava demonstrar a equivalência entre a forma e o conteúdo na transmissão de informações. O autor sublinhava que o meio, geralmente tido como simples canal de passagem do conteúdo comunicativo, mero veículo de transmissão da mensagem, é o elemento determinante da comunicação. Mais do que um simples suporte material da comunicação, o meio tende a ser caracterizado como o grande definidor dos conteúdos comunicativos que veicula. Para McLuhan (1967 apud SATO, 2008, p.16), o meio, o canal, a tecnologia em que a comunicação se estabelece, não apenas constitui a forma comunicativa, mas determina o próprio conteúdo da comunicação.

Mas, conforme Castells (2008, p. 45), devido à diversidade da mídia, a mensagem é o meio. Ou seja, as características da mensagem moldarão as características do meio. Por exemplo, se a manutenção de um ambiente musical de adolescentes for a mensagem (uma mensagem muito explícita), a MTV será programada sob medida para os ritos e linguagem dessa audiência, não apenas no conteúdo, mas em toda a organização da estação, bem como na tecnologia e no projeto de produção/transmissão de imagens. E, por sua vez, a produção de um serviço de 24 horas de notícias mundiais requer ambiente, programação e transmissão diferentes, tais como previsões do tempo de abrangência global e continental. Este é na verdade o presente e o futuro da televisão: descentralização, diversificação e adequação ao público-alvo. Nos parâmetros mais amplos da linguagem de McLuhan, a mensagem do meio (ainda operando como tal) está moldando diferentes veículos de comunicação para diferentes mensagens.

Pode-se dizer que a Galáxia de McLuhan era um mundo de comunicação de mão única, não de interação, embora a audiência recebesse matéria-prima cada vez mais diversa para cada pessoa construir sua imagem do universo. Era, e ainda é, a extensão da produção em massa, da lógica industrial para o reino dos sinais e, apesar do gênio de McLuhan, não expressa a cultura da era da informação. Tudo porque o processamento das informações vai muito além da comunicação de mão única. Conforme Castells (2008), a televisão precisou do computador para se libertar da tela. Mas seu acoplamento, com consequências potenciais importantíssimas para a sociedade em geral, veio após um longo desvio tomado pelos computadores para serem capazes de conversar com a televisão apenas depois de aprender a conversar entre si. Só então, a audiência pode se manifestar.

Diante do exposto até o momento, podemos dizer que nós nos comunicamos principalmente para contar histórias. Histórias que refletem e reformam as imagens de nós mesmos e os nossos valores comunitários. Durante a maior parte da história humana, esses conceitos foram passados por contadores a pequenos grupos de ouvintes, reunidos na praça de uma aldeia ou junto à lareira. Somente nos últimos 500 anos é que o papel de contador de histórias começou a ser substituído por um recurso produzido à máquina – o livro impresso. Agora, estamos na era de comunicações por imagens – primeiro a fotografia, depois o cinema e a televisão, e agora a computação multimídia.

Revolução informática e o surgimento da era da informação

Assim como ocorreu com a invenção da fotografia e do cinema, cujos primórdios se perdem no passado remoto da cultura humana, também as máquinas de pensar e de automatizar a produção tem uma longa história que se inicia com a criação do ábaco pelos povos orientais, há 5000 anos – artefato que permitia que sementes ou esferas de madeira dispostas em hastes verticais, separadas em duas seções, pudessem efetuar operações matemáticas. O desenvolvimento de máquinas de pensar e de automatizar a produção deram origem à revolução informática e às mídias digitais. Mídias são o conjunto de diferentes veículos de comunicação que se organizam como um sistema pelo qual as informações transitam.

Os computadores foram inventados ainda no século XIX, quando foram criadas a máquina de calcular e a automação. A primeira trazia uma grande novidade em relação a outros inventos da mesma época: ela não captava o mundo pela sua aparência, como a fotografia e o cinema, mas por uma atividade invisível – o cálculo. Esse computador funcionava através do teclado (servindo também para a digitação de dados), ou do mouse, com o qual as áreas sensíveis podiam ser acessadas. Há também uma memória onde esses dados são armazenados e uma porção de formas pelas quais o usuário pode acessar as informações. O esquema básico é o mesmo da máquina de calcular: entrada, armazenagem e saída de informações.

Não se tratava de produzir imagens ou de lidar com comunicação, mas de conseguir meios mecânicos e automáticos de realizar operações abstratas e de produzir bens materiais, substituindo a força de trabalho humana pela máquina. Em 1943, entrava em operação o primeiro computador eletromecânico (Mark 1) com 17 metros de comprimento, 2,50 metros

de largura e 5 toneladas.

De acordo com Castells (2008, p.82), a criação e o desenvolvimento da Internet nas três últimas décadas do século XX foram consequência de uma fusão singular de estratégia militar, grande cooperação científica, iniciativa tecnológica e inovação contracultura. A internet teve origem no trabalho de uma das mais inovadoras instituições de pesquisa do mundo: a Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (ARPA) do Departamento de Defesa dos EUA. Quando o lançamento do primeiro satélite Sputnik, em fins da década de 1950, assustou os centros de alta tecnologia estadunidenses, a ARPA empreendeu inúmeras iniciativas ousadas, algumas das quais mudaram a história da tecnologia e anunciaram a chegada da Era da Informação em grande escala.

A primeira rede de computadores se chamava ARPANET e entrou em funcionamento em 1º de setembro de 1969. A princípio a rede estava aberta apenas aos centros de pesquisa que colaboravam com o Departamento de Defesa dos EUA, mas os cientistas começaram a usá-la para suas próprias comunicações, chegando a criar uma rede de mensagens entre entusiastas de ficção científica. No início da década de 1970 foi dado o primeiro passo em direção da criação de um protocolo de comunicação entre as redes, idéias iniciais que futuramente iriam dar origem a “teia mundial de comunicação”.

De acordo com Castells (2008), em paralelo com o trabalho do Departamento de Defesa dos EUA e dos grandes cientistas de criar uma rede universal de computadores com acesso público, dentro de normas de “uso aceitável”, surgiu nos Estados Unidos uma contracultura de crescimento descontrolado, quase sempre de associação intelectual com os efeitos secundários dos movimentos da década de 1960 em versão mais libertária/utópica. O modem, elemento importante do sistema, foi uma das descobertas tecnológicas que surgiu dos pioneiros dessa contracultura, originalmente batizada de “the hackers”, antes da conotação maligna que o termo veio a assumir. O modem para PCs foi inventado por dois estudantes de Chicago, Ward Christensen e Randy Suess, em 1978, quando estavam tentando descobrir um sistema para transferir programas entre microcomputadores via telefone para não serem obrigados a percorrer longos trajetos no inverno de Chicago.

Em 1979 foi divulgado o protocolo Xmodem, que permitia a transferência direta de arquivos entre computadores, sem passar por um sistema principal. Castells (2008) chama a atenção para o fato de terem divulgado a tecnologia gratuitamente, uma vez que sua finalidade era espalhar o máximo possível a capacidade de comunicação.

Assim, foi em 1960 que a ARPA instalou uma nova e revolucionária rede eletrônica de comunicação que se desenvolveu durante os anos 70 e veio a se tornar a internet. Ela foi

extremamente favorecida pela invenção, por Cerf e Kahn, do TCP/IP em 1973, o protocolo de interconexão em rede que introduziu a tecnologia de “abertura”, permitindo a conexão de diferentes tipos de rede. Para Castells (2008) a revolução da tecnologia da informação propriamente dita surgiu na década de 70. Ainda era necessário mais uma convergência tecnológica para que os computadores se comunicassem: a adaptação do TCP/IP ao UNIX, um sistema operacional que viabilizava o acesso de um computador a outro. Já que a nova versão do UNIX foi financiada por verba pública, o software tornou-se disponível só pelo preço de distribuição. O sistema de comunicação em rede nasceu em ampla escala na forma de redes de área local e redes regionais ligadas umas às outras, e começou a espalhar-se por toda parte onde houvessem linhas telefônicas e os computadores estivessem equipados com modems.

Assim, o microprocessador possibilitou o microcomputador; os avanços em telecomunicações, mencionados anteriormente, possibilitaram que os microcomputadores funcionassem em rede, aumentando assim seu poder e flexibilidade. As aplicações dessas tecnologias na indústria eletrônica ampliaram o potencial das novas tecnologias de fabricação e design na produção de semicondutores. Novos softwares foram estimulados pelo crescente mercado de microcomputadores que, por sua vez, explodiu com base nas novas aplicações e tecnologias de fácil utilização, nascidas da mente dos inventores de software. A ligação de computadores em rede expandiu-se com o uso de programas que viabilizaram uma teia mundial voltada para o usuário.

O advento da computação pessoal e a comunicabilidade das redes incentivou a criação dos sistemas de quadros de avisos (BBS – bulletin board system) primeiro nos EUA e depois no mundo inteiro. Os BBS não precisavam das redes sofisticadas de computadores, só de PCs, modems e linha telefônica. Este invento deu aos computadores possibilidades inéditas de dois ou mais computadores funcionarem em rede, trocando mensagens e até trabalhando juntos. Em menos de dez anos essas redes de computadores deixaram de ser experimentais e foram abertas ao público em geral - era a internet, responsável por instalar no mundo uma cultura realmente global.

Conforme Castells (2008) um novo salto tecnológico permitiu a difusão da internet na sociedade em geral: a criação de um novo aplicativo, a teia mundial (WWW – World Wide Web), que organizava o teor dos sítios da internet por informação, e não por localização, oferecendo aos usuários um sistema fácil de pesquisa para procurar as informações desejadas. De acordo com Costa (2005), durante muito tempo, tudo o que se podia fazer na rede era a troca de mensagens – emails – através da conexão com computadores remotos, mas, na

década de 1990, Tim Banners-Lee e Marc Andressen trabalharam para que imagens, sons, animações e gráficos pudessem ser indexados e enviados de uma máquina à outra. “Com isso os computadores deixavam de ser equipamentos fabris ou financeiros para se tornarem tecnologia da comunicação e da expressão” (COSTA, 1999, p. 122).

A internet teve um índice de penetração mais veloz do que qualquer outro meio de comunicação na história e é considerado o meio de comunicação interativo universal via computador da Era da Informação.

Costa (2005) afirma que os autores são unânimes em comparar a revolução infomática na sociedade contemporânea à invenção da eletricidade e à eletrificação do mundo. “Emerge dessa revolução uma sociedade globalizada que tem na informação seu mais importante bem e na qual todas as ações se tornam mais racionais e calculáveis” (COSTA, 2005, p. 170).

O embate com a máquina e com os meios tecnológicos é o princípio de integração dos indivíduos aos processos de comunicação digital. As mídias digitais vem da relação da máquina com a tecnologia – parte integrante da comunicação – estimulando a participação do receptor (usuário) naquilo que dificulta e impede sua ação comunicativa. Quer pensemos no usuário doméstico de computadores e telefones celulares, quer estejamos nos referindo à informatização de biblioteca e bancos de dados ou ao uso de programas de educação a distância, estaremos sempre diante de questões tecnológicas nos mais diferentes níveis desses processos. Conforme Castells (2008) pela primeira vez na história são integrados no mesmo sistema as modalidades escrita, oral e audiovisual da comunicação humana.

A interatividade transforma as tradicionais formas de comunicação, e alguns autores dizem que a comunicação de um para muitos que caracteriza as mídias analógicas dá lugar a uma comunicação de muitos para muitos. O mundo das mídias digitais é um universo completamente diferente daquele das mídias analógicas.

As mídias analógicas se desenvolveram no espaço da vida destinado ao lazer e ao entretenimento, dando a quem assiste a um filme ou a um programa de televisão a idéia de que se diverte. As mídias digitais, ao contrário, não fazem distinção entre o entretenimento e o trabalho, entre a notícia e o jogo. Tudo é informação. Por outro lado, as mídias digitais não são mídias de massa - cada usuário, ao fazer uso de seu computador, o utiliza segundo seu interesse e motivação, sem se processar o contágio típico das mídias analógicas. Além disso, cada acesso a um computador, a um programa ou a um site tem caráter único e performático- é aqui e agora (COSTA, 2005, p. 172).

De acordo com Costa (2002), nem todas as relações proporcionadas pelos meios

digitais são automatizadas ou impessoais: há uma série de programas que possibilitam contato rápido e direto entre pessoas, numa sociabilidade tão nova quanto vibrante – são os chats, listas de discussão, jogos interativos e correio eletrônico. Nas mídias digitais esse modelo se desregulamenta, sendo possível um usuário falar com outro, um dirigir-se a muitos, muitos comuncarem-se com muitos e um navegador isolado interagir apenas com a máquina. Em razão disso, a comunicação digital se caracteriza pela multiplicidade de relações envolvidas e de direcionamento das mensagens. Essa flexibilidade e multiplicidade alteram os paradigmas da comunicação de massa, permitindo modelos diferentes de comunicação, dependendo do número de participantes, da interatividade do programa utilizado e da sincronicidade das ações. A integração potencial de texto, imagens e sons no mesmo sistema – interagindo a partir de pontos múltiplos, no tempo escolhido (real ou atrasado) em uma rede global, em condições de acesso aberto e de preço acessível, mudou de forma fundamental o caráter da comunicação. E, de acordo com Castells (2008) a comunicação, decididamente, molda a cultura. Como afirma Potsman (apud CASTELLS, 2008, p. 414):

Nós não vemos ... a realidade ... como 'ela' é, mas como são nossas linguagens. E nossas linguagens são nossos meios de comunicação. Nossos meios de comunicação são nossas metáforas. Nossas metáforas criam o conteúdo de nossa cultura.

De acordo com o autor, como a cultura é mediada e determinada pela comunicação, as próprias culturas, isto é, nossos sistemas de crenças e códigos historicamente produzidos são transformados de maneira fundamental pelo novo sistema tecnológico e o serão ainda mais com o passar do tempo.

O surgimento de um novo sistema eletrônico de comunicação caracterizado pelo seu alcance global, integração de todos os meios de comunicação e interatividade potencial está mudando e mudará para sempre nossa cultura.

Comunicar-se através de meios digitais, de acordo com Costa (2002, p.83)

É aceitar que a comunicação assuma novos parâmetros – que é um novo segmento de público que se alcança: mais jovem, de alta escolaridade e no qual já não predominam as mulheres. É saber que, apesar dessa segmentação que implica certa regularidade de características, trata-se de usuários que fazem escolhas e criam hábitos muito individualizados, e que os meios eletrônicos cada vez mais fornecem ferramentas para que o gosto e a curiosidade seja satisfeitos.

Do desenvolvimento das novas tecnologias da comunicação surgiu o conceito de

cibercultura, ou seja, um ambiente de relações humanas e de relações com o mundo que nos cerca no qual a tecnologia tem presença cada vez mais acentuada. Caracteriza-se pela substituição das mídias analógicas por mídias digitais, e das redes convencionais de comunicação pelos sistemas informatizados, ou eletroeletrônicos. A cultura é promovida por relações estabelecidas através de redes informacionais, que gerenciam as mais diversas ações humanas.

Hipertexto

O livro enquanto suporte sofreu algumas reformulações técnicas para alcançar a atual aparência, como por exemplo, a inserção dos espaços em branco entre as palavras e a padronização dos tipos nos impressos. Outras mudanças importantes foram a inclusão dos sumários, das citações, dos resumos, das palavras-chave, das bibliografias, das referências, das notas, dos glossários e dos índices. Esses elementos, mesmo não fazendo parte do texto, serviam (e ainda servem) como auxiliares na exposição das opiniões do autor.

Conforme Silva F. (2003) essas alterações foram possíveis graças ao desenvolvimento tecnológico do livro, contribuindo para o incremento desse suporte informacional. As obras já não estavam limitadas a si mesmo, ao contrário, referiam-se a outras publicações externas e possuíam informações sobre elas próprias dentro dos seus sumários e índices. Com isso, a leitura tornava-se mais individual e o manuseio das páginas variava de acordo com as necessidades do leitor. Se fosse de seu interesse escolher um capítulo específico, poderia fazê-lo através do sumário, se desejasse uma parte que tratasse de um delimitado assunto, consultaria o índice, e, se encontrasse referência a uma outra fonte, saberia ao menos por onde começar a procurá-la.

A leitura de uma enciclopédia clássica já é de tipo hipertextual, uma vez que utiliza as ferramentas de orientação que são os dicionários, léxicos, índices, thesaurus, atlas, quadros de sinais, sumários e remissões ao final dos artigos. No entanto, explica Lévy (2001, p. 44), o suporte digital apresenta uma diferença considerável em relação aos hipertextos anteriores à informática: “a pesquisa nos índices, o uso dos instrumentos de orientação, de passagem de um nó para o outro, fazem-se nele com grande rapidez, da ordem de segundos”. Por outro lado, continua Lévy (2001, p. 44), “a digitalização permite associar na mesma mídia e mixar finamente os sons, as imagens animadas e os textos”. Segundo essa abordagem, o hipertexto digital seria, portanto, definido como uma coleção de informações multimodais disposta em

rede para a navegação rápida e “intuitiva”.

A abordagem mais simples do hipertexto, dada por Lévy (2001, p.44), é a de descrevê-lo, por oposição a um texto linear, como um texto estruturado em rede. O hipertexto seria constituído de nós (os elementos de informação, parágrafos, páginas, imagens, sequências musicais, etc) e de ligações entre esses nós (referências, notas, indicadores, 'botões' que efetuam a passagem de um nó a outro).

Um dos motivos que colaborou para a criação do hipertexto, de acordo com Silva F. (2003), foi a tentativa de se amenizar essa rigidez através da associação não-linear de textos, uma vez que a escrita havia condicionado uma forma linear de externalizar o pensamento com as regras previamente estabelecidas do ato de escrever. Assim pode-se dizer que um dos fatores que caracteriza o hipertexto é a não-linearidade. Contudo, diz Sabadini (2006), no hipertexto, essa característica constitui-se em um princípio básico de sua construção, a não-linearidade faz parte de sua estrutura formal e está prevista em sua concepção.

O hipertexto foi desenvolvido graças à ação do próprio conhecimento, com os avanços dos meios de registro e disseminação do conhecimento. Devemos lembrar que todos os meios de registro e transmissão do saber foram criados e aperfeiçoados a partir de estados anômalos do conhecimento de várias pessoas. A escrita e a imprensa, por exemplo, não surgiram ao acaso, pois foram igualmente concebidas a partir deste processo dinâmico.

Vale reforçar que “apesar do hipertexto derivar de um processo que vem se desenvolvendo há séculos, ele só conseguiu ser utilizado efetivamente quando os recursos da tecnologia da informação viabilizaram o seu funcionamento” (SILVA F., 2003, p. 50). De acordo com Silva F. (2003) o computador, se não foi a maior razão, ao menos contribuiu significativamente para o surgimento de uma nova fase na história dos suportes documentais.

Vannevar Bush fez parte da construção da história do hipertexto, da internet e da própria Ciência da Informação. Douglas Engelbart, Ted Nelson e Tim Berners-Lee também foram importantes para o desenvolvimento do hipertexto. Engelbart é tido como o criador do primeiro sistema eletrônico considerado realmente como hipertextual, além de ter desenvolvido também o dispositivo que chamamos de 'mouse'. Ted Nelson, pensador independente, radical, anteviu um hipertexto de informação interligada em seu manifesto de 1963, *Computer Lib*, e trabalhou muitos anos na criação de um sistema utópico, o projeto *Xanadu*: um hipertexto aberto, auto-evolutivo, destinado a vincular toda a informação passada, presente e futura do planeta. Tim Berners-Lee teve sua grande parcela de contribuição por ter proposto em 1989 a *World Wide Web (WWW)*.

Com o hipertexto, as novas formas de leitura e escrita, segundo Landow (1998 apud

SILVA F., 2003), reformularam os conceitos de texto, autor, propriedade intelectual e outros assuntos relacionados à natureza humana. Pois, essas formas diferentes de ler e escrever evidenciam a interação como uma das especificidades dos princípios hipertextuais. Assim, os sistemas hipertextuais, por oferecerem a possibilidade de uma comunicação bidirecional, podem tornar o acesso ao conhecimento mais personalizado. Conforme Silva F. (2003, p.53),

O usuário do sistema é quem especifica os caminhos mais adequados às suas necessidades de informação, cabendo a ele interagir e decidir quais links percorrerá na sua leitura, sendo essa uma decisão pautada na percepção cognitiva de cada um.

Xavier (2002 apud SABADINI, 2006) defende em sua tese, que o hipertexto fez surgir um novo modo de enunciação – o digital –, colocando à disposição do usuário todos os modos enunciativos existentes anteriormente, de forma concomitante. Segundo o pesquisador, tal confluência não prejudica a compreensão do leitor, pelo contrário, todos contribuem para a construção global do sentido. De acordo com Lévy (2001, p.37), podemos considerar como funções do hipertexto informático “hierarquizar e selecionar áreas de sentido, tecer ligações entre essas zonas, conectar o texto a outros documentos, arrimá-lo a toda uma memória que forma como que o fundo sobre o qual ele se destaca e ao qual remete”.

Assim, o que diferencia o hipertexto informático dos outros modos enunciativos é que ele é capaz de hospedar e exibir em sua superfície várias formas de textualidade como, por exemplo, imagens em vídeo, ícones animados, texto e som, todos interpostos ao mesmo tempo na tela.

Para Santaella (2009), o hipertexto é uma linguagem eminentemente interativa. O leitor não pode usá-lo de modo reativo ou passivo. Ao final de cada página ou tela, é preciso escolher para onde seguir. É o usuário que determina qual informação deve ser vista, em que sequência ela deve ser vista e por quanto tempo. Quanto maior a interatividade, mais profunda será a experiência de imersão do leitor, imersão que se expressa na sua concentração, atenção, compreensão da informação e na sua interação instantânea e contínua com a volatilidade dos estímulos. “No hipertexto online, as associações são radicalmente imprevisíveis, como são imprevisíveis os caminhos que são seguidos a cada dia pelos usuários de uma grande biblioteca” (SANTAELLA, 2009, p. 51).

Parafraseando Lévy (1993), pode-se dizer que o hipertexto é dinâmico pois está perpetuamente em movimento. Com um ou dois cliques, obedecendo por assim dizer ao dedo e ao olho, ele mostra ao leitor uma de suas faces, depois outra, um certo detalhe ampliado,

uma estrutura complexa esquematizada. Ele se redobra e desdobra à vontade, muda de forma, se multiplica, se corta e se cola outra vez de outra forma. Não é apenas uma rede de microtextos, mas sim um grande metatexto de geometria variável, com gavetas, com dobras. Um parágrafo pode aparecer ou desaparecer sob uma palavra, três capítulos sob uma palavra ou parágrafo, um pequeno ensaio sob uma das palavras destes capítulos, e assim virtualmente sem fim, de fundo falso em fundo falso.

Na verdade, diz Soares (2002, p.154), “o hipertexto é construído pelo leitor no ato mesmo da leitura: optando entre várias alternativas propostas, é ele quem define o texto, sua estrutura e seu sentido”. Enquanto no texto impresso, cuja linearidade, por si só, já impõe uma estrutura e uma sequência, o autor procura controlar o leitor, lançando mão de protocolos de leitura. No texto eletrônico, ao contrário, o autor será tanto mais competente quanto mais alternativas de estruturação e sequenciação do texto possibilite, quanto mais opções de interpretação ofereça ao leitor.

O hipertexto diz respeito à imaterialidade, própria do universo online. Pois, conforme Sabadini (2006), a questão da imaterialidade está diretamente ligada ao suporte pelo qual o hipertexto se concretiza, isto é, a tela do computador. Assim, a tela do computador torna-se o lugar *par excellence* do hipertexto e, digamos mais, esse é o único modo pelo qual o hipertexto pode concretizar-se, porque uma vez impresso, deixa de ser “hiper” e passa a ser somente “texto”.

E, na Internet, a tela de computador não é apenas o suporte da leitura, é uma interface. E isso faz toda a diferença afirma Beiguelman (2003, p. 35) “o hipertexto coloca-nos diante de uma nova 'máquina de ler', que faz de cada leitor um editor potencial e redireciona alguns paradigmas que balizaram, com sucesso, os métodos e as formas de produção dos discursos críticos”.

De acordo com Lévy (2001, p.50), se ler consiste em

Hierarquizar, selecionar, esquematizar, construir uma rede semântica e integrar idéias adquiridas a uma memória, então as técnicas digitais de hipertextualização e de navegação constituem de fato uma espécie de virtualização técnica ou de exteriorização dos processos de leitura.

Graças à digitalização, o texto e a leitura receberam hoje um novo impulso, e ao mesmo tempo uma profunda mutação. Assim, conforme Santaella (2009), pode-se dizer que o funcionamento da máquina hipertextual coloca em ação, por meio das conexões, um contexto dinâmico de leitura comutável entre vários níveis midiáticos, criando-se um novo modo de ler.

5 CULTURA DIGITAL

De acordo com Castells (2003, p.10), “a sociedade em geral transforma a tecnologia, qualquer tecnologia, apropriando-a, modificando-a, experimentando-a”. Os usuários são os principais produtores da tecnologia, adaptando-a a seus usos e valores e acabando por transformá-la. Conforme o autor esta é a lição fundamental que a história social da tecnologia ensina, e isso é ainda mais verdadeiro no caso da internet, uma tecnologia da comunicação. Como nossa prática é baseada na comunicação, e a internet transforma o modo como nos comunicamos, nossas vidas são profundamente afetadas por essa nova tecnologia da comunicação. Por outro lado, ao usá-la de muitas maneiras, nós transformamos a própria internet, e, as modificações reais nela introduzidas, são transmitidas de volta ao mundo inteiro, em tempo real. Assim, o intervalo entre o processo de aprendizagem pelo uso, e de produção pelo uso, é extraordinariamente abreviado, e o resultado é que nos envolvemos num processo de aprendizagem através da produção, num feedback intenso entre a difusão e o aperfeiçoamento da tecnologia. “Foi por isso que a internet cresceu, e continua crescendo, numa velocidade sem precedentes, não só no número de redes, mas no âmbito de aplicações” (CASTELLS, 2003, p. 28).

Desde o início do século XXI, as pessoas vêm adquirindo novos hábitos e novas maneiras de se comunicarem, como por exemplo, o surgimento das comunidades virtuais, o novo leitor de notícias pela internet, que comprovam o poder de envolvimento dos ambientes virtuais. A enorme evolução das comunidades virtuais está profundamente ligada ao esforço despendido pelas pessoas durante a década de 90, pois, parafraseando Lévy, elas estimulam uma nova maneira de “fazer sociedade”. Elas estabeleceram laços sociais, comerciais e amorosos através de seus desktops. Aprenderam a conversar nas salas de bate-papo, a discutir sobre os mais variados assuntos nos fóruns, a enviar e receber emails para resolver todo tipo de problema, a participar de listas de discussão e de grupos de notícias. Em suma,

A internet lhes possibilitou a invenção de novas formas de comunicação, sem grandes preocupações com a presença física ou com a situação geográfica dos interlocutores, sem precisar sequer dar importância, muitas vezes, ao gênero ou situação social daqueles com quem se conversava (COSTA R., 2003, p. 74).

Também já é possível detectarmos a presença de novos grupos, com a chegada das comunidades sem-fio, ou seja, comunidades virtuais que se distanciam dos desktops e saem do ciberespaço. A essência desses novos grupos tem um nome: mobilidade. Eles se conectam

por telefones celulares, palmtops ou pequenos radiotransmissores de curto alcance. São os portáteis. O essencial é poder estar “sempre ligado” em qualquer lugar.

Conforme Costa R. (2003), as novas gerações estão sendo formadas numa cultura em que a dinâmica parece ser a da mobilização física promovida por um espaço virtual, ao qual se está permanentemente ligado, não importando onde se esteja.

Em meio a este alvoroço, está em curso uma mutação profunda nas formas de comunicação, no modo que as mensagens são construídas e mediadas. Essa mutação é parte da revolução digital que vivemos há mais de uma década. A participação na televisão por telefone, fax ou internet, a TV digital interativa, a evolução dos agentes inteligentes e sua disseminação a nossa volta, a multiplicação de comunidades virtuais de todo tipo, a epidemia dos sem-fio são fatos marcantes da cultura digital.

Cultura que cresce sob o signo da interconexão entre dispositivos computacionais, da inter-relação entre os homens em escala planetária, do relacionamento cotidiado com máquinas inteligentes e da obsessão pela interatividade (COSTA R., 2003, p. 81).

Manuel Castells, em um dossiê publicado pela revista Telos, mantida pela Fundación Telefónica, define a cultura digital em seis tópicos:

1. Habilidade para comunicar ou mesclar qualquer produto baseado em uma linguagem comum digital;
2. Habilidade para comunicar desde o local até o global em tempo real e, vice-versa, para poder diluir o processo de interação;
3. Existência de múltiplas modalidades de comunicação;
4. Interconexão de todas as redes digitalizadas de bases de dados ou a realização do sonho do hipertexto de Nelson com o sistema de armazenamento e recuperação de dados, batizado como Xanadú, em 1965;
5. Capacidade de reconfigurar todas as configurações criando um novo sentido nas diferentes camadas dos processo de comunicação;
6. Constituição gradual da mente coletiva pelo trabalho em rede, mediante um conjunto de cérebros sem limite algum. Neste ponto, me refiro às conexões entre cérebros em rede e a mente coletiva.

Durante o Seminário Internacional de Diversidade Cultural foi promovido um

processo participativo de construção de uma agenda de Cultura Digital. Os pesquisadores e ativistas Bianca Santana e Sergio Amadeu da Silveira sistematizaram um texto final que conceitua cultura digital da seguinte forma:

Reunindo ciência e cultura, antes separadas pela dinâmica das sociedades industriais, centrada na digitalização crescente de toda a produção simbólica da humanidade, forjada na relação ambivalente entre o espaço e o ciberespaço, na alta velocidade das redes informacionais, no ideal de interatividade e de liberdade recombinate, nas práticas de simulação, na obra inacabada e em inteligências coletivas, a cultura digital é uma realidade de uma mudança de era. Como toda mudança, seu sentido está em disputa, sua aparência caótica não pode esconder seu sistema, mas seus processos, cada vez mais auto-organizados e emergentes, horizontais, formados como descontinuidades articuladas, podem ser assumidos pelas comunidades locais, em seu caminho de virtualização, para ampliar sua fala, seus costumes e seus interesses. A cultura digital é a cultura da contemporaneidade.

Bernardo Esteves¹ (apud SAVAZONI; COHN, 2009), vê a cultura digital como uma mudança de paradigma. Para o editor, isso que a gente convencionou chamar de cultura digital veio modificar profundamente, na essência, alguns conceitos que estavam bastante cristalizados na nossa sociedade, por pelo menos um ou dois séculos. O texto, o leitor, o autor, a leitura, todos os processos de produção, circulação e aquisição de conhecimento estão mudando estruturalmente com o advento das tecnologias digitais. As pessoas estão reaprendendo a negociar, reaprendendo a construir conhecimento, a lidar com o outro. A alteridade ganha uma dimensão nova com a cultura digital. À medida que a tecnologia possibilita uma troca de idéias e compartilhamento de saberes, a relação com o outro ganha nova força. Essa relação era teoricamente possível no passado, mas de forma muito mais lenta e difícil. Na realidade, o grande salto é o da rapidez, da instantaneidade. Porque, se a gente for ver, o hipertexto não é novo.

Talvez a linha de pensamento mais inovadora sobre a transformação cultural na Era da Informação seja a tradição desenvolvida em torno do conceito de hipertexto e a promessa da multimídia, em seu sentido original.

¹

Editor da Ciência Hoje Online

Novos hábitos de leitura

A longa história da leitura e da cultura escrita mostra que as revoluções nas práticas são muito mais lentas que as tecnológicas, e é importante lembrarmos que novas formas de ler não sucederam, imediatamente, nem foram simultâneas à invenção da imprensa.

Redefinem-se não só as experiências de leitura, mas os lugares de leitura, porque se tornam agora relativas as diferenças entre texto, imagem e lugar, muito embora a metáfora da tela com a página mascare essa situação inédita. (BEIGUELMAN, 2003, p.18).

Vimos anteriormente que foi a partir da década de 90 que as novas tecnologias começaram a evoluir de forma acelerada, principalmente as de informação e comunicação, representadas pelo computador e sua integração com os meios de comunicação – a internet. Vimos também que a difusão de tais tecnologias em escala mundial tem gerado impactos profundos para as pessoas, para as organizações e toda a sociedade, transformando as estruturas e práticas de acesso à informação, facilitando o processo de comercialização e consumo, na forma e velocidade da divulgação de negócios, em virtude da comunicação se tornar mais rápida e barata.

Os computadores podem ser encontrados em nossas casas, nas escolas, em empresas, em cyber-cafés, etc. Estamos cercados pelas tecnologias digitais: computadores, câmeras, videogames, celulares, tudo isso faz parte de nossas vidas. De acordo com Hartmann (2004), os jovens de hoje vivem interligados através das tecnologias digitais. Eles não vivem sem celulares, pois, mais que uma tecnologia, o aparelho virou um item definidor de sua personalidade. Eles não vivem sem estar online, sempre “ligados”, conectados aos mais variados recursos tecnológicos, mas principalmente à internet. Através da rede mundial de computadores, os jovens têm acesso a uma série de artefatos, lugares, pessoas, livros, músicas, museus, bibliotecas, sites de busca, salas de bate-papo, blogs, etc. É através da internet que o jovem do século XXI afirma sua identidade.

Com base em Garbin (2003 apud HARTMANN, 2004), está emergindo uma cultura jovem diferente de outras. Ao invés de saírem para as ruas, shoppings centers, cinemas, parques, esses jovens preferem conectar-se ao computador para se comunicarem com os outros.

Os jovens do século XXI são uma geração concebida e criada em um mundo em que as tecnologias são consideradas indispensáveis e vitais. Nicolai-da-Costa (2005 apud ROCHA,

2007), em seu estudo, constatou que os impactos da internet tem atingido tanto diretamente usuários da rede, como indiretamente os não usuários dela. Houve alteração na forma das pessoas se relacionarem, na linguagem utilizada e na apropriação de conceitos de TICs. Nicolai-da-Costa (2005 apud ROCHA, 2007) traça um perfil que parece ser característico dos jovens do século XXI:

- sentem prazer em praticamente tudo que fazem online;
- estão dispostos a experimentar novas formas de ser;
- fazem diversas coisas ao mesmo tempo;
- são ágeis e estão em constante movimento, mesmo quando seu corpo está imóvel;
- habitam vários espaços (muitas vezes simultaneamente);
- nesses espaços, pode se apresentar com identidades e características diferenciadas, ou seja, podem construir diferentes narrativas (verídicas ou não, sinceras ou não, anônimas ou não) a respeito de si mesmo;
- ganham conhecimento sobre si mesmo e sua singularidade na medida em que escrevem sobre si e tem retorno sobre essa escrita;
- em decorrência do retorno que recebem a partir do que escrevem sobre si, submetem as definições de si a um constante processo de revisão;
- por se exporem a tantos espaços, realidades, experiências e retornos, tem a si mesmo como a única fonte de integração possível dos resultados dessas múltiplas exposições e desses múltiplos retornos;
- e, em consequência dessas múltiplas exposições, submetem-se a um constante processo de definição e redefinição das fronteiras entre as esferas do público e do privado (para a defesa das quais cria novas formas e lança mão de novos recursos);
- estão tendo dificuldades para encontrar fórmulas que os protejam dos excessos gerados por sua constante mobilidade e exposição à diversidade;
- são flexíveis, adaptáveis, inquietos e ávidos de novas experiências;
- conhecem poucos limites para seus desejos.

A segunda edição da pesquisa “Retratos da Leitura no Brasil” realizada pelo Instituto Pró-Livro, em 2008, mostrou que os jovens estão tomando gosto em ler. Mais do que isso, estão introduzindo novos hábitos à leitura. A pesquisa mostra que os adolescentes querem barulho para se concentrar no universo das letras. Música ou televisão, por exemplo, não atrapalham, mas incentivam os jovens a continuar com o livro aberto. O estudo foi feito com cerca de 5.200 pessoas no país, e apontou que mais da metade dos jovens entre 11 e 24 anos

lêem com o som ligado. O índice é maior entre 14 e 17 anos. Os que mais gostam de ler com a televisão ligada são as crianças: 14% entre 5 e 10 anos e 10% entre 11 e 13. Na contramão dos pequenos, a pesquisa mostra ainda que nove em cada dez pessoas com mais de 40 anos prefere ler em locais silenciosos. No geral, o índice de pessoas que leem ouvindo música ou assistindo à TV é de 9%.

Nossos hábitos mudaram totalmente com a internet, e que novo tipo de leitor está surgindo diante das configurações hipermidiáticas das redes e conexões eletrônicas? Santaella (2009) em seu livro cita três tipos de leitores com modelos cognitivos que lhes são próprios: O primeiro é o *leitor contemplativo* - meditativo da idade pré-industrial, leitor da era do livro impresso e da imagem expositiva, fixa. Esse tipo de leitor nasce no Renascimento e perdura hegemonicamente até meados do século XIX.

O perfil cognitivo do leitor de livro toma como paradigmática a prática que se tornou dominante a partir do século 16, ou seja, a leitura individual, solitária, de foro privado, silenciosa, leitura de numerosos textos, lidos em uma relação de intimidade, silenciosa e individualmente; leitura laicizada em que as ocasiões de ler foram cada vez mais se emancipando das celebrações religiosas, eclesiásticas ou familiares (SANTAELLA, 2009, p. 23).

O segundo é o *leitor do mundo em movimento* - dinâmico, mundo híbrido, de misturas sógnicas, um leitor que é filho da Revolução Industrial e do aparecimento dos grandes centros urbanos: o homem na multidão. Esse leitor, que nasce com a explosão do jornal e com o universo reprodutivo da fotografia e do cinema, atravessa não só a era industrial, mas também suas características básicas quando se dá o advento da revolução eletrônica, era do apogeu da televisão.

Esbarrando a todo instante em signos, signos que vem ao seu encontro, fora e dentro de casa, esse leitor aprende a transitar entre linguagens, passando dos objetos aos signos, da imagem ao verbo, do som para a imagem com familiaridade imperceptível. Isso se acentua com o advento da televisão: imagens, ruídos, sons, falas, movimentos e ritmos na tela se confundem e se mesclam com situações vividas. (SANTAELLA, 2009, p. 31).

Esse segundo tipo de leitor, no entanto, intermediário entre o leitor do livro e o leitor imersivo do ciberespaço, esteve preparando a sensibilidade perceptiva humana para o surgimento do leitor imersivo, que navega entre nós e conexões alineares pelas arquiteturas líquidas dos espaços virtuais. O terceiro tipo de leitor – *imersivo* - é aquele que começa a emergir nos novos espaços incorpóreos da virtualidade. O que vemos hoje é uma convivência

e reciprocidade entre os três tipos de leitores.

Iremos nos deter no terceiro tipo de leitor, no imersivo, que se trata de um modo inteiramente novo de ler, distinto não só do leitor contemplativo da linguagem impressa, mas também do leitor movente, pois conforme Santaella (2009, p.33),

Não se trata mais de um leitor que tropeça, esbarra em signos físicos, materiais, como é o caso do segundo tipo de leitor, mas de um leitor que navega numa tela, programando leituras, num universo de signos evanescentes e eternamente disponíveis, contanto que não se perca a rota que leva a eles. Não é mais um leitor contemplativo que segue as sequências de um texto, virando páginas, manuseando volumes, percorrendo com passos lentos a biblioteca, mas um leitor em estado de prontidão, conectando-se entre nós e nexos, num roteiro multilinear, multissequencial e labiríntico que ele próprio ajudou a construir ao interagir com os nós entre palavras, imagens, documentação, músicas, vídeo etc.

Trata-se de um leitor que navega através de dados informacionais híbridos – sonoros, visuais e textuais – que são próprios da hipermídia. De acordo com Santella (2009), há vários modos de ler, há vários tipos de leitores que são plasmados de acordo com as reações e habilidades que desenvolvem diante dos estímulos semióticos que recebem. Para a autora, ler livros configura um tipo de leitor bastante diferente daquele que lê linguagens híbridas, tecidas no pacto entre imagens e textos. Esse leitor, por sua vez, também difere de um leitor de imagens fixas ou animadas que ainda difere de um leitor das luzes, sinalizações e signos do ambiente urbano.

O leitor de um livro ou de um artigo no papel se confronta com um objeto físico sobre o qual uma certa versão do texto está integralmente manifesta. Certamente ele pode anotar nas margens, fotocopiar, recortar, colar, proceder a montagens, mas o texto inicial está lá, preto no branco, já realizado integralmente. Na leitura em tela, essa presença extensiva e preliminar à leitura desaparece. Para começar, diz Lévy (2001, p.40), o leitor em tela é mais “ativo” que o leitor em papel: “ler em tela é, antes mesmo de interpretar, enviar um comando a um computador para que projete esta ou aquela realização parcial do texto sobre uma pequena superfície luminosa”.

Assim, pode-se concluir, parafraseando Soares (2002), que a tela, como novo espaço de leitura e escrita, traz significativas mudanças nas formas de interação entre escritor e leitor, entre escritor e texto, entre leitor e texto e até mesmo, mais amplamente, entre o ser humano e o conhecimento.

Usuários das novas mídias – novos anseios

Para García Canclini (2008) os públicos não nascem, mas se formam, porém de modo diverso, quer se trate da era de Gutemberg ou da digital. Devido as desigualdades socioeconômicas, a educação e a formação de leitores e espectadores críticos costumam frustrar-se, pois trata-se de um cenário pré-digital.

Com a expansão da civilização, a migração dos homens pelo planeta, o contato entre povos, o desenvolvimento dos meios de comunicação tornaram a relação entre autor e leitor distante, efêmera e intermediada por um sem-número de interfaces. Em contrapartida, diz Costa (1999), o desenvolvimento dos meios de comunicação apontou para as possibilidades de participação dos espectadores. O desenvolvimento do rádio e da televisão, por exemplo, consagrou a interatividade com programas de auditórios e uma relação próxima e direta com o público, transformando essas mídias em líderes de audiência.

Os poucos registros empíricos ainda estão marcados pelo tipo de questões que surgiram na era pré-www, isto é, anteriores à 1995, quando a comunicação mediada pelo computador era assunto sem importância de algumas centenas de milhares de usuários devotos. Castells (2008) diz que isso é verdade, em especial, com relação à questão que dominou o debate sobre as dimensões sociais da internet durante a década de 90: a internet favorece a criação de novas comunidades como as virtuais, ou pelo contrário, está induzindo ao isolamento pessoal, cortando os laços das pessoas com a sociedade e, por fim, com o mundo “real”? De acordo com o autor, as universidades estão devagar e sempre, entrando numa era de articulação entre a interface pessoal e o ensino online.

Na opinião de Wolton (2003), três palavras são essenciais para que compreendamos o sucesso das novas tecnologias: autonomia, domínio e velocidade. Cada um pode agir, sem intermediário, quando bem quiser, sem filtro nem hierarquia e, ainda mais, em tempo real. Eu não espero, eu faço e o resultado é imediato. Para o autor isto gera um sentimento de liberdade absoluta, até mesmo de poder, de onde se justifica muito bem a expressão “surfando na internet”.

A questão aqui, conforme Castells (2008), é que enquanto a grande mídia é um sistema de comunicação de mão-única, o processo real de comunicação não o é, pois depende da interação entre o emissor e o receptor na interpretação da mensagem. “Os pesquisadores encontraram indícios da importância do que chamam de 'platéia ativa’”. (CASTELLS, 2008, p. 420).

Ao falarmos hoje de internautas, fazemos alusão a um agente multimídia que lê, ouve

e combina materiais diversos, procedentes da leitura e dos espetáculos. García Canclini (2008) disse que essa integração de ações e linguagens redefiniu o lugar onde se aprendiam as principais habilidades – a escola – e a autonomia do campo educacional.

A multimídia parece estar mantendo um padrão social/cultural que apresenta as seguintes características:

- Diferenciação social e cultural muito difundida levando à segmentação dos usuários/espectadores/leitores/ouvintes: as mensagens não são apenas segmentadas pelos mercados mediante as estratégias do emissor, mas também são cada vez mais diversificadas pelos usuários da mídia de acordo com seus interesses, por intermédio da exploração das vantagens das capacidades interativas. A formação das comunidades virtuais é apenas uma das expressões dessa diferenciação.

- Crescente estratificação social entre os usuários: não apenas a opção da multimídia ficará restrita àqueles com tempo e dinheiro para o acesso e aos países e regiões com o necessário mercado potencial, mas também as diferenças culturais/educacionais serão decisivas no uso da interação para o proveito de cada usuário. A informação sobre o que procurar e o conhecimento sobre como usar a mensagem será essencial para se conhecer verdadeiramente um sistema diferente da mídia de massa personalizada. Assim, conforme Castells (2008, p.457),

O mundo da multimídia será habitado por duas populações essencialmente distintas: a interagente e a receptora da interação, ou seja, aqueles capazes de selecionar seus circuitos multidirecionais de comunicação e os que recebem um número restrito de opções pré-empacotadas.

- A comunicação de todos os tipos de mensagens no mesmo sistema, ainda que este seja interativo e seletivo induz a uma integração de todas as mensagens em um padrão cognitivo comum: o acesso às notícias, educação e espetáculos audiovisuais no mesmo meio, mesmo a partir de fontes diferentes, intensifica a mistura de conteúdos que já estava ocorrendo na televisão direcionada às massas. Do ponto de vista do meio, diferentes modos de comunicação tendem a trocar códigos entre si: programas educacionais interativos parecem videogames; noticiários são construídos como espetáculos audiovisuais; julgamentos são transmitidos como novela, etc. Do ponto de vista do usuário (como receptor e emissor, em um sistema interativo), a escolha das várias mensagens no mesmo modo de comunicação, com facilidade de mudança de uma para a outra, reduz a distância mental entre as várias fontes de

envolvimento cognitivo e sensorial. “A questão em jogo não é que o meio seja a mensagem: mensagens são mensagens” (CASTELLS, 2008, p. 458).

Para Castells (2008) o advento da multimídia é equivalente ao fim da separação e até da distinção entre mídia audiovisual e mídia impressa, cultura popular e cultura erudita, entretenimento e informação, educação e persuasão. Todas as expressões culturais, da pior à melhor, da mais elitista à mais popular, vem juntas nesse universo digital que liga, em um supertexto histórico gigantesco, as manifestações passadas, presentes e futuras da mente comunicativa. Com isso, elas controem um novo ambiente simbólico, fazendo da virtualidade sua realidade. A comunicação em rede individualiza a relação entre computadores e seus usuários, cuja ação, de maneira geral, é mais ativa, multidirecional e interativa do que nas mídias convencionais, embora o uso desses recursos técnicos dependa do domínio institucional, econômico ou tecnológico do meio.

Costa (2002), complementa dizendo que como temos modelos comunicacionais quase individualizados, de acordo com a forma como se organizam essas características, temos também usuários individualizados, cada um dos quais com sua própria maneira de fazer uso desses sistemas. Cabe aos profissionais responsáveis em cada área, desenvolver novas habilidades e conhecimentos, o que só será possível com apoio técnico de programadores e webdesigners.

Nessa comunicação globalizada experimentam-se novas noções de tempo e espaço. Muito mais importante do que respeitar fusos horários é saber utilizar a simultaneidade e a sincronia que as redes digitais disponibilizam para conectar pontos distantes em seu sistema. Se por um lado se libera dos horários fixos, por outro permanece ligado ao computador para o trabalho, o lazer, a pesquisa e a sociabilidade. Diante dessas mudanças, o usuário fica livre para gerenciar sua conexão à rede (o tempo, o local e a duração de sua conexão). Não está preso a uma grade horária, como em outras mídias, nem a um espaço no qual se realiza a comunicação. Tudo que ele precisa é de seu acesso à rede, que hoje, com recursos de telefonia móvel, pode ser feito a distância, a qualquer hora e em meio a deslocamento. Mas, complementa Costa (2002) se por um lado ele se liberta dos horários fixos, por outro permanece permanentemente ligado ao computador para o trabalho, o lazer, a pesquisa e a sociabilidade.

Os novos meios estão gerando desafios para os quais a maioria dos cidadãos não foi treinada: como usar o software livre ou proteger a privacidade no mundo digital, o que fazer para que as brechas no acesso não agravem as desigualdades históricas entre nações ou etnias, campo e cidade, níveis econômicos e educacionais? Conforme García Canclini (2008), a

convergência digital está articulando uma integração multimídia que permite ver e ouvir, no celular, no palm ou no iPhone, áudio, imagens, textos escritos e transmissão de dados, tirar fotos e fazer vídeos, guardá-los, comunicar-se com outras pessoas e receber as novidades em um instante. Nem os hábitos atuais dos leitores-espectadores-internautas, nem a fusão de empresas que antes produziam em separado cada tipo de mensagem, permitem agora conceber como ilhas isoladas os textos, as imagens e sua digitalização.

A digitalização incrementa os intercâmbios de livros, revistas e espetáculos, mas, acima de tudo, está criando redes de conteúdos e formatos elaborados a partir da circulação midiaticoeletrônica. Está modificando, assim, os estilos de interatividade. Conforme García Canclini (2008), o consumidor de televisão, da televisão pré-digital, era menos ativo do que o usuário da internet, que tem mais recursos para trabalhar na edição dos materiais, interromper e selecionar, ir e voltar.

O impacto das tecnologias na biblioteca

Como comentamos no capítulo anterior, os avanços alcançados na computação a partir das décadas de 40 e 50, refletiram-se também no processo de armazenamento da informação. As primeiras bases de dados começaram a surgir na década de 60. O uso da internet nas bibliotecas, especialmente nas americanas, teve início nos anos 70, quando basicamente o acesso se dava para a pesquisa em grandes bancos de dados como OCLC, DIALOG² e estava restrito aos serviços de referência e ao setor de empréstimo entre bibliotecas. Assim, na década de 70, o desenvolvimento das tecnologias de recuperação da informação permitiram que buscas mais refinadas pudessem repercutir nas pesquisas às bases de dados, com acesso a campos-chave e aplicação de lógicas booleanas, além do acesso à distância se tornar possível. Esses progressos refletiram-se no desenvolvimento dos sistemas automatizados de circulação e na substituição dos catálogos em ficha por catálogos online de acesso público (OPACs), além do desenvolvimento de bases de dados nas mais diversas áreas. Durante a década de 80, o impacto destas bases de dados nos serviços tradicionais e nos papéis dos bibliotecários trouxe o questionamento sobre o tipo de impacto que a tecnologia poderia ter na profissão e muitos críticos apontavam a necessidade de reinventar e redefinir

² OCLC Online Computer Library Center - é uma organização sem fins lucrativos, formada por cerca de 21.000 bibliotecas-membros em 61 países, constituindo-se na maior rede do mundo destinada à implementação de serviços bibliotecários, com recursos de novas tecnologias, sediada em Dublin, Ohio/EUA/ DIALOG- Banco de dados.

seus papéis para incorporar as novas tecnologias. No Brasil, a abertura da Rede ocorreu em 1989, através da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), e o uso para fins comerciais foi aberto em 1995.

Para Tillman e Ledner (1992 apud FONTES, 2001, p. 82) a popularidade da internet nas bibliotecas cresceu exponencialmente a partir de 1990, quando “as grandes bibliotecas começaram a conectar seus catálogos e a procurar, por outros caminhos, fazer melhor uso de sua conectividade”.

Com o acesso à internet, tanto bibliotecários como um número crescente de clientes tiveram a oportunidade de acessar remotamente estas fontes; as bibliotecas passaram do paradigma de acervo para o do acesso remoto à informação, não mais limitado geográfica e temporalmente. (FONTES, 2001, p. 81).

De acordo com Silva J. (2001), o momento atual, em termos tecnológicos de evolução da sociedade, não mais se aceitam bibliotecas tradicionais estacionadas na concepção de desenvolvimento puro de coleções e de gestão com finalidade em si mesmas, desdenhando novas alternativas e recursos que se moldem às necessidades do meio em que se situam. A atual realidade apresenta ricos exemplos, como a revolução tecnológica, a gestão de conhecimento, a transnacionalização das comunicações, enfim, os fatores influentes nas mudanças sociais, que particularmente têm efeitos no desempenho das bibliotecas.

As tecnologias emergentes geram impactos e transformações que bem ou mal, contribuem para a reestruturação de serviços, a capacitação profissional e formas de relacionamento entre a comunidade usuária e biblioteca. Conforme Silva J. (2001, p. 95), buscar novas perspectivas de uso de recursos tecnológicos não significa necessariamente assumir uma visão passiva ou mesmo neutra da técnica em termos de suas possibilidades efetivas de aplicação, afinal, “o impacto não deve ser o uso da tecnologia em si, mas a sua operação”. Para o autor, o impacto recai na mudança de postura no pensar, na aquisição de novos conhecimentos, nas mudanças de atitudes e de comportamentos que permitem visualizar novas alternativas e não resistir à máquina.

A biblioteca tradicional se caracteriza pelo espaço específico e pela coleção finita de informações tangíveis e geograficamente localizadas, enquanto a biblioteca automatizada tem como principal característica o controle de seriados, a circulação, a catalogação computadorizada e o catálogo online de acesso público. Já a biblioteca digital, a noção de lugar é algo secundário, o prioritário é o acesso.

Os principais impactos das tecnologias na rotina de trabalho das bibliotecas dizem

respeito à gestão de serviços que se tornaram mais rápidos e ágeis, influenciando o acesso à informação, comunicação e uso de recursos informacionais. Dentre os setores da Biblioteca onde mais se refletiram as mudanças ocasionadas pelas novas tecnologias e a utilização da internet foi o Serviço de Referência e Informação, com transformações na busca e recuperação da informação. Para aproveitarmos o potencial da internet no serviço de referência a capacitação do profissional é fundamental. Para Fontes (2001) com a utilização da internet como fonte de pesquisa, os usuários estarão acessando por si só as informações desejadas. Assim, este é um fator de grande impacto para os bibliotecários de referência, pois estão deixando de ser o intermediador da informação. Capacitar os usuários para uma efetiva utilização destes recursos é uma das constantes inovações neste setor.

Outras seções da biblioteca também tiveram suas rotinas alteradas com a introdução das tecnologias e da internet. Os processos de catalogação/indexação tem sofrido significativas mudanças causadas pelas tecnologias emergentes, como a alteração dos formatos documentários (artefatos e periódicos eletrônicos, home pages, mensagens de e-mail, conferências eletrônicas, etc.). Na seção de seleção e aquisição de materiais é necessário ao bibliotecário responsável novas habilidades e assessoramentos diante dos novos formatos eletrônicos da informação.

Para Silva J. (2001) as mudanças do suporte impresso para o eletrônico, em realidade, não decorrem apenas do fenômeno internet. Dependem da informática na medida em que, nos anos 80, iniciou-se com maior intensidade a transferência de material impresso para meios eletrônicos. Esta foi a mudança geradora de impactos na atividade de seleção e aquisição. Por estarem tradicionalmente familiarizados com o nível do conteúdo e o âmbito do produto impresso, agora, na ambiência digital, existe uma preocupação em saber se as bibliotecas possuem equipamentos adequados para manuseio do produto, espaço no servidor da rede, mais entradas na torre de cd-rom ou atualização regular do software de acesso ao produto eletrônico. Além das questões tecnológicas, complementa o autor, outro aspecto que influencia a prática tradicional da seleção e aquisição é o do licenciamento, pois trata-se de um tema relacionado à questão paradigmática de posse ou acesso do documento/informação. Outro aspecto importante para sua utilização é a validação do seu conteúdo. Requer agora identificar quem produziu, selecionou para uso, disponibilizou e garantiu a autenticidade das informações disponibilizadas - uma nova incumbência para o bibliotecário.

A internet incrementou os serviços e produtos da biblioteca, pois atualmente, é considerada uma ferramenta importante para o acesso à informação, por meio de bases de dados e catálogos eletrônicos. Diferentes serviços de atendimento ao usuários, com mais

dinamismo, estão sendo desenvolvidos. As bibliotecas e as próprias Unidades tornaram-se mais conhecidas e divulgadas por páginas e portais, versões online de listagens e publicações internas, o surgimento das bibliotecas virtuais e acessos controlados pela intranet.

6 METODOLOGIA DA PESQUISA

Objetivo geral

Identificar até que ponto a biblioteca está integrada na cultura digital verificando o impacto causado pelas mídias digitais e pela revolução tecnológica.

Objetivos específicos

- Investigar se a biblioteca acadêmica, enquanto espaço físico e serviços, tem contribuído para a formação de alunos e pesquisadores.
- Identificar qual o impacto das tecnologias de informação e comunicação nas rotinas de trabalho.
- Verificar quais as perspectivas de mudança para os serviços de informação com o advento da internet.
- Apontar as tendências de adequação da biblioteca para a cultura digital.
- Identificar as perspectivas para o futuro da biblioteca.

Ferramentas de pesquisa

Para atingirmos os objetivos da pesquisa, o método utilizado foi o qualitativo, pois esse tipo de pesquisa nos proporcionou um contato direto com o ambiente e com a situação que estava sendo investigada, graças a um intenso trabalho de campo.

O material obtido nessas investigações foi rico em relatos de pessoas, em situações e acontecimentos, incluindo as transcrições das entrevistas e fotografias das bibliotecas visitadas. Nosso interesse foi verificar como o uso da internet e das novas tecnologias manifestam-se no cotidiano das bibliotecas atualmente. Para a obtenção das informações para a pesquisa qualitativa, combinamos os seguintes métodos: pesquisa bibliográfica, análise documental, entrevistas e observação direta.

Pesquisa bibliográfica

Para a pesquisa bibliográfica utilizamos como fonte pesquisadores e profissionais da área sobre o assunto pesquisado. Através de um breve histórico, McGarry (1999) comenta sobre algumas bibliotecas importantes da Antiguidade, e do surgimento de formatos modernos de livros para a época. Com Martins (1996) acompanhamos o surgimento da primeira biblioteca universitária no século XV. No Brasil, a primeira biblioteca foi instalada em Salvador a partir do final do século XVI. Moraes (2006) e Milanesi (2002) nos contam como se deu esse momento da história das bibliotecas no Brasil. De forma breve, através de Morigi e Souto (2005), Martins (1996), Milanesi (2002) e Carvalho (2004) chegamos ao surgimento da primeira biblioteca universitária no Brasil, a da Universidade de São Paulo (USP) e fizemos uma breve histórico sobre a criação da ECA e da Biblioteca da ECA. Nesta rápida evolução das bibliotecas universitárias pudemos perceber que séculos foram necessários para passarmos do suporte papiro para o pergaminho. Bem menos tempo foi necessário para transformarmos o papel em matéria-prima dos livros. E, em um curtíssimo espaço de tempo, já disseminávamos o texto digital. Pois, foi a partir da segunda metade do século XX, com o fim da Galáxia Gutenberg, com o surgimento das inovações tecnológicas, que a comunicação começou a abandonar a hegemonia do texto escrito para incorporar de forma significativa a imagem e o som. Assim, Carvalho (2004), Cunha (2000) e Milanesi (2002) nos chamam a atenção para a introdução das novas tecnologias de informação e comunicação que trouxeram alterações nas rotinas de trabalho do bibliotecário, principalmente com a chegada da internet. Na opinião de Marchiori e Carvalho (2004), a biblioteca na atualidade independe de sua localização (física e virtual) e do suporte do documento. Segundo Cury, Ribeiro e Oliveira (2001), o bibliotecário deverá ser uma interface entre o usuário e a informação. Novos paradigmas surgiram como o do 'acesso', e, com ele, novas práticas de serviços. Morigi e Souto (2005) enfatizam que para a mudança da imagem da biblioteca será necessário a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação.

De acordo com Blattmann e Rados (2000) devemos estar atentos também ao paradigma associado ao “saber-fazer” do bibliotecário, onde o que menos importa é o formato do documento, devemos é saber organizar, recuperar e disseminar informação utilizando as Tecnologias de Informação e Comunicação. Carvalho (2004) complementa que um dos maiores problemas contemporâneos é o volume de informação produzida e com isso devemos

ficar atentos para não perdermos de vista nossa relação direta com a socialização do conhecimento.

Através de Costa (2005), Castells (2008) e Martin Barbero abordamos o surgimento das novas mídias e da importância da comunicação na construção das relações em nossas vidas. Com as inovações tecnológicas, a comunicação se volta para produção de imagem, entrando na era da imagem, provocando uma ruptura nos limites da cultura, alterando as formas de ser e pensar do homem. Com Castells (2008), passamos da revolução informática à era da informação, um grande salto tecnológico que permitiu a difusão da internet para a sociedade em geral. Com as novas mídias, novos usuários surgiram nas bibliotecas, usuários com novos anseios. García Canclini (2008) disse que essa interação de ações e linguagens redefiniu o lugar onde se aprendiam as principais habilidades – a escola – e a autonomia do campo educacional.

Assim, conforme Lévy (2001) desde o início do século XXI as pessoas vêm adquirindo novos hábitos e novas maneiras de se comunicarem, como por exemplo, o surgimento das comunidades virtuais e o novo leitor de notícias pela internet, que comprovam o poder de envolvimento dos ambientes virtuais. Vimos, com Silva F. (2003), que com essas evoluções o livro também sofreu reformulações técnicas até alcançar a atual aparência. Uma dessas reformulações deu origem ao hipertexto, que segundo Landow (apud SILVA F., 2003), criou novas formas de leitura e escrita. Para Santaella (2009), o hipertexto é uma linguagem eminentemente interativa. Bierguelman (2003), Hartmann (2004) e Rocha (2007) contribuíram para a discussão dos novos hábitos de leitura característicos dos jovens do século XXI.

Todos esses avanços alcançados pela computação refletiram também no processo de armazenamento da informação. Fontes (2001), Silva J. (2001), Garcez (2002), Miller e Pellen (2005) tratam do impacto das tecnologias nas bibliotecas, do futuro das bibliotecas, do aparecimento do novo usuário e como faremos para atender suas demandas de informação.

Análise documental

A análise documental, como modalidade de pesquisa qualitativa, foi adotada por ser um elemento fundamental para a investigação, fornecendo informações sobre o contexto pesquisado, buscando extrair dela algum sentido, e introduzindo-lhe algum valor. Através da Comissão de Pesquisa da ECA/USP tivemos acesso ao projeto de reestruturação do prédio principal da ECA, realizado em 2009. Assim, nosso objetivo com esta análise foi obter informações que servissem de subsídios para a pesquisa.

O projeto encaminhado à FINEP/MCT (Financiadora de Estudos e Projetos do Ministério da Ciência e Tecnologia), tem como título “Prédio Central da ECA – uma proposta ecológica do ponto de vista físico, arquitetônico, acadêmico e comunicacional”. Foi desenvolvido pela Coordenadoria do Espaço Físico da Universidade de São Paulo (Coesf)³ e está sob a coordenação da Prof^a Dr^a Maria Cristina Castilho Costa. O empreendimento tem como conceito a valorização do espaço no que pode se transformar o centro de convívio das diversas áreas de conhecimento que a ECA abriga.

Resumo da descrição da proposta do projeto

O projeto visa dirimir os graves problemas de espaço físico, envolvendo salas de aulas, laboratórios de pesquisa, espaços expositivos, auditório e biblioteca. A idéia central do projeto é uma fecunda proximidade entre os departamentos que hoje se distribuem em espaços isolados e sem comunicação, contrariando todas as tendências de integração entre linguagens e práticas artísticas e comunicacionais.

Iremos nos deter na parte que se refere à construção de uma nova biblioteca, que, de acordo com o projeto, deverá se transformar em ponto central da área de sociabilidade e troca de informações, seguindo critérios de vanguarda que prevêm acervo documental em multimídia, processos informatizados de gerenciamento de dados, facilidade de acesso aos usuários, com atividades culturais temporárias e permanentes destinadas à pesquisadores, artistas, professores e alunos.

³ O Coesf tem como finalidade organizar e sistematizar todas as atividades relacionadas ao espaço físico dos campi da USP, conforme consta da Resolução GR 4946 de 13/08/2002.

A proposta apresentada consiste na implantação de dois edifícios, cada qual com dois pavimentos. Deverão abrigar auditório/cinema (Bloco 1), biblioteca (Bloco 2), salas de aula e demais áreas de apoio. A implantação deste edifício pressupõe, como uma premissa de concepção, auxiliar a revitalização da praça central da ECA, agregando valor ao espaço por meio de áreas protegidas de chuva e sombreadas sob os blocos, os quais utilizam estrutura em pilotis (térreo livre). Na área em pilotis onde estão localizadas as áreas de vivência, bem como os acessos principais do edifício (acessos verticais por escada elevador e banheiros) vedados por meio de vidros temperados permitido os pontos de controle, acesso aos alarmes e sistemas de segurança de todo o conjunto. Neste pavimento ficará localizado o *foyer* e acesso principal à platéia do auditório/cinema. No primeiro pavimento (1442m²) será, predominantemente, destinado à salas de aula. Nele também está localizado o foyer secundário da platéia do auditório/cinema além das áreas de apoio como sanitários, circulações verticais e saguão de interligação entre os blocos. No segundo pavimento (1442m²) o programa será híbrido, contemplando espaço para biblioteca, salas de aula e acesso as platéias superior do auditório/cinema. Como nos demais pavimentos, o pavimento possuirá todos os espaços destinados ao apoio do programa principal do piso. Para a Biblioteca será reservado 291m². O projeto na integra encontra-se em anexo. [ANEXO A]

Análise do projeto do novo prédio da ECA

O projeto prevê um prédio multiusuário, onde a biblioteca estaria integrada com as salas de aula e outros espaços como um lugar de convivência. A biblioteca seria praticamente virtual, com recursos multimídia de acesso local, e os profissionais que fossem trabalhar nesse novo espaço se dedicariam ao gerenciamento de informações. Concordo com o projeto da Coesf ao propor a centralização dos serviços de informação da Escola, mas ainda assim não estaríamos centralizando todos os recursos e serviços que a biblioteca tem. Atualmente a biblioteca ocupa uma área física de 1048m², e os 291m² proposto no projeto poderiam ser usados para uma outra proposta de biblioteca, ou seja, uma complementação da biblioteca atual. Esta transformação exigiria a participação de todos na Escola, e percebe-se que não houve, até o momento, a participação de nenhum bibliotecário na elaboração deste projeto. Minha proposta seria criarmos sim um espaço integrado, mas combinando acesso e uso dos

produtos e serviços já existentes na biblioteca.

A centralização de produtos e serviços é algo quase inexistente no Brasil, pois inserir todos os serviços em um único espaço requer planejamento e habilidade na interação de recursos humanos, tecnológicos e serviços. Recentemente, esta preocupação já foi objeto de estudo na ECA, através de *Ciro Marcondes Castro Filho*, que em 2008 defendeu em sua tese a necessidade de novos projetos para se estabelecer infraestrutura adequada para o atendimento aos usuários, e que vai no mesmo sentido do projeto apresentado acima. Ele propôs a utilização do CRAI (Centro de Recursos de Aprendizagem e Investigação), um modelo europeu que propõe um novo conceito de biblioteca universitária, onde os produtos e serviços são direcionados exclusivamente para o ensino-aprendizagem.

São canais de comunicação no sentido de aprimorar mudanças metodológicas na aprendizagem, integrando professor, aluno e recursos de informação. Essa interação pode ocorrer em espaço virtual e/ou presencial, com a inclusão da biblioteca”. (CASTRO FILHO, 2008, p. 170).

As bibliotecas universitárias brasileiras estão se organizando mais para um modelo de biblioteca virtual do que para um espaço comum de educação e pesquisa. Parafraseando *Castro Filho (2008)*, para a implantação deste projeto teríamos dois grandes desafios: 1º integrar a biblioteca como agente e serviço-chave de transformação do novo modelo educativo; e 2º integrar bibliotecas digitais e desenvolver repositórios institucionais, tanto para preservar a informação eletrônica da ECA, como também para aumentar a visibilidade das pesquisas elaboradas pelos professores.

Dessa forma, para que o projeto de integração da biblioteca com outros espaços e serviços dê certo, pressupõe-se que primeiro, a Escola ao pensar em novos caminhos metodológicos para o ensino, inclua efetivamente a biblioteca nessa empreitada; segundo, os bibliotecários deverão se conscientizar que este modelo é benéfico para os usuários; e terceiro, a comunidade acadêmica em conjunto com a biblioteca deverão elaborar propostas para a centralização de produtos e serviços. Devemos pensar numa biblioteca híbrida, em que os usuários terão uma enorme quantidade de informações, em diversos suportes e diversas formas de acesso.

Entrevistas

O método de entrevista nos permitiu maior flexibilidade para a obtenção de informações, assim como ajudou na compreensão do nosso problema, a partir das experiências dos entrevistados.

Optamos pela entrevista semi-aberta pois é um modelo de entrevista que tem origem em uma matriz, um roteiro de questões-guia que dão cobertura ao interesse de pesquisa.

Ela parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante. (TRIVIÑOS, 1990, p. 146 apud DUARTE; BARROS, 2005, p. 66).

As entrevistas foram individuais e divididas em duas etapas com roteiros distintos, previamente estabelecidos. Na primeira etapa, utilizamos um único roteiro direcionado aos seis primeiros entrevistados. Na segunda etapa, sentimos necessidade de entrevistas complementares, assim mais duas pessoas foram entrevistadas, cada uma com roteiro próprio, ou seja, com perguntas mais direcionadas ao que se queria saber delas. As questões de todos os roteiros foram semi-estruturadas e semi-abertas. Mesmo trabalhando com roteiros diferentes, o contexto das perguntas era o mesmo, permitindo que o conjunto de respostas fossem comparados no universo da pesquisa.

Selecionamos, de forma intencional, pessoas conhecedoras dos seguintes assuntos: organização e recuperação da informação, atendimento, internet. As entrevistas foram realizadas por mim, utilizei como instrumento de coleta a gravação, que possibilitou o registro integral e literal das informações, evitando perdas de informações e facilitando a condução da entrevista. Após a gravação, fizemos a transcrição das informações para identificarmos os aspectos registrados e começamos a estruturar o trabalho.

Primeira etapa

Foram entrevistadas as seguintes pessoas:

- Cristiane Camizão Rokicki, Bibliotecária coordenadora do Centro Universitário SENAC Santo Amaro. Entrevista realizada dia 16 de março de 2010.
- Profª Drª Elisabeth Saad, docente do Departamento de Jornalismo e Editoração da ECA/USP. Entrevista realizada dia 18 de março de 2010.
- Profª Drª Sueli Mara, docente do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA/USP. Entrevista realizada dia 19 de março de 2010.
- Daniela Pires, Bibliotecária responsável pela Brasileira Digital USP. Entrevista realizada dia 22 de março de 2010.
- José Estorniolo Filho, Bibliotecário, responsável pelo Serviço de Referência da Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP. Entrevista realizada dia 25 de março de 2010.
- Magda Maciel Montenegro, Bibliotecária, Diretora da Biblioteca de São Paulo. Entrevista realizada dia 31 de março de 2010.

Roteiro utilizado para a primeira etapa das entrevistas:

1. Qual é o papel das bibliotecas acadêmicas? No seu ponto de vista, de que forma a biblioteca acadêmica tem contribuído para a formação dos alunos/pesquisadores?
2. Com o surgimento das tecnologias de informação e comunicação, a reestruturação das rotinas de serviço da biblioteca se deram de forma espontânea ou por imposição?

3. Qual foi o impacto das novas tecnologias na sua rotina de trabalho?
4. Com o advento da internet, quais são suas perspectivas de mudança para os serviços de informação em bibliotecas universitárias?
5. Com o desenvolvimento tecnológico e a internet, o conceito geral de biblioteca passou “do acervo” para “o acesso”. Como está sendo para você a inclusão desta nova concepção de desenvolvimento de coleções/acervo?
6. Você acredita que com a utilização da internet para pesquisa pelos usuários, o bibliotecário de referência está deixando de ser o intermediário da informação? Que inovações neste setor se fazem necessários?
7. Que tipos de serviços tornariam a biblioteca interativa? Como adequar o espaço da biblioteca para torná-la um ambiente mais convidativo para este usuário?
8. O que atrairá leitores para uma biblioteca física em um mundo onde os livros estão cada vez mais disponíveis em seu computador pessoal?
9. Quais suas perspectivas para o futuro das bibliotecas? Você acredita que a biblioteca será substituída pela internet?

Segunda etapa

Entrevista complementar realizada com a Prof^ª Dr^ª Johanna W. Smit, docente do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA/USP, em 23 de abril de 2010. Segue o roteiro da entrevista:

1. Conhece alguma biblioteca que possa ser considerada um “modelo em acesso à informação”?

2. Das bibliotecas que já conheceu no exterior, qual a impressionou mais?

3. O que acha que seria importante introduzirmos (em serviços, infraestrutura, equipamentos) aqui na nossa biblioteca?

4. Você acredita que pode existir uma biblioteca sem livros?

5. Conhece alguma biblioteca no mundo composta apenas por suportes digitais? Como funciona?

Entrevista complementar realizada com a Sr^a Yara Rezende, Gerente de Informação da Natura Cosméticos SA, em 28 de abril de 2010. Segue o roteiro da entrevista:

1. A natura foi criada em 1969. Desde quando você trabalha aqui?

2. Li no seu artigo publicado na Ciência da Informação de 1994 (Do acervo ao acesso), que naquela época vocês já discutiam a necessidade de mudança do modelo tradicional de bibliotecas. Fale um pouco como isso se deu, pois eram pensamentos inovadores para aquela época, não eram?

3. Quando e como se deu na Natura a implantação do sistema virtual de informações (biblioteca virtual)? Ele foi o primeiro do país?

4. Você conhece, ou saberia citar bibliotecas que se preocupem com o acesso e não necessariamente com o acervo?

5. Você acredita que o paradigma do acesso tem causado impacto na rotina de trabalho dos profissionais da informação/bibliotecários?

6. Vocês possuem políticas/critérios para a captação de informações que estão na rede/online? Quais são?

7. O que é exatamente uma base de dados cativa? Como se deu o desenvolvimento

dessas bases de dados para armazenamento e disponibilização das informações recuperadas?

Análise dos dados

Para a análise dos dados obtidos pelas entrevistas, elaboramos o quadro a seguir que possibilitou a comparação das falas de todos os entrevistados das duas etapas de entrevistas. Procuramos sintetizar as diversas falas em categorias, ou seja, estruturas analíticas construídas durante a análise que reúnem e organizam o conjunto de informações obtidas a partir das perguntas dos roteiros. Cada categoria corresponde a uma idéia abordada nos roteiros. Pretendemos com a análise dos dados obter informações predominantes e/ou tendências manifestadas no texto. As entrevistas na íntegra encontram-se em anexo [ANEXO B].

Categorias 1	Entrevistado 1 ^o	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8
O papel das bibliotecas acadêmicas: A formação de alunos e pesquisadores	Acho que o papel da biblioteca é ser acolhedor. As bibliotecas acadêmicas devem se preocupar mais com os programas de competência impresso, mas pelo digital. Centro de Recursos de Aprendizagem e Investigação)	Não uso a biblioteca da ECA há 10 anos. Acho que o conteúdo dos livros da biblioteca é limitado, pois as providas não virão pelo impresso, mas pelo digital. Acho que o ambiente deve se adequar. Está surgindo uma nova função de uso deste ambiente bibliotecar. O ambiente da biblioteca é uma barreira de entrada.	Acho que a contribuição da biblioteca é diminuir. Acho que as bibliotecas devem trabalhar 3 focos: 1º Formação das competências informacionais (que vai muito além de usar as fontes de informações); 2º Tomar a biblioteca um centro de recursos de aprendizagem e pesquisa pelo CRAI (Centro de Recursos de Aprendizagem e Investigação), espaço voltado para o desenvolvimento acadêmico do ponto de vista de formação e aprendizagem, produção e pesquisa; 3º Trabalhar/fomentar a produção interna (científica).	Acho que o papel da biblioteca acadêmica já está bastante consolidado no processo de formação no sentido de que ela é um apoio à formação (graduação e pós).	Acho que a biblioteca tem e não tem contribuído para a formação, pois a biblioteca não está aí para formar no sentido completo, pois aqui no Brasil as pessoas vão à biblioteca por uma questão pontual, mas acho que numa parte a biblioteca consegue formar ou educar um pouquinho.	Considero a questão da formação um assunto complicado pela falta do incentivo à pesquisa no Brasil. Acho que a utilização da biblioteca acadêmica depende muito do incentivo que a própria instituição dá aos alunos. Acho que as bibliotecas acadêmicas servem mais para resolver problemas pontuais.	... Tem que atualizar, tem que incorporar uma série de recursos... tanto faz se a missão da biblioteca pressepse a preservação digital ou física, pois quando você seleciona um livro e põe na prateleira é um serviço com qualificação produtiva, tudo isso a internet não dá.	O grande desafio para a biblioteca na atualidade é informação customizada, no estado da arte dos cursos da Escola. Uma pessoa que se aprofunde nos assuntos da Escola terá facilidade de localizar sites, em desenvolver produtos customizados.
O impacto das novas tecnologias.	O impacto é de que nada é para sempre, que a biblioteca é um ser vivo, nada é permanente; Acho que deve ter planejamento com a ideia para mudar.	Acho que existe na biblioteconomia um confronto entre o antigo, o tradicional estrutural e o novo; Acho que estamos no conceito velho de biblioteca, que não cabe mais; Não adianta ter revistas eletrônicas, bases de dados se não tenho uma biblioteca com um terminal legal para consultar, quero imprimir, e não consigo!	A biblioteca não são quatro paredes, são funcionários e um grande produto que é o catálogo, quando na verdade a biblioteca é o ambiente digital e o serviço. Tem muita coisa como na Biblioteca.	Hoje, com as novas tecnologias a função da biblioteca é mais no sentido de desenvolver novos serviços, porque para mim o papel dela já é bastante consolidado.	Não trabalhava na biblioteca nesta época.	A tecnologia realmente impacta muito, porque o jovem tem um interesse muito grande pelas novidades.	A linguagem do aluno de graduação e da biblioteca não é o mesmo. A tecnologia nos permite trabalhar com duas linguagens, e mesmo assim continuamos trabalhando com uma única linguagem. Nós não estamos explorando todas as possibilidades que a tecnologia proporciona.	Implantei um modelo de sistema de informação para que não tinha acervo mas tinha acesso à informação, quebrando o paradigma do acervo, numa época que não existia computador nem internet.
Advento da Internet: Perspectivas de mudança para os serviços de informação em bibliotecas universitárias	Com a internet, acho que devemos mostrar o que é fonte confiável; Devemos preparar este aluno para o uso desse ferramenta; Pela internet temos: bases de dados, guia de normalização, jornais digitais, e-books completos.	Você ter que pedir para alguém consultar ou trazer o livro para mim... não existe mais; Morreu também. O bibliotecário tem há muito tempo. Com a internet eu pesquiso as mídias que eu quiser... Não precisa ir à biblioteca; O ambiente digital é o serviço. Tem muita coisa mais solto, não existe barreiras como na Biblioteca.	A biblioteca não são quatro paredes, são funcionários e um grande produto que é o catálogo, quando na verdade a biblioteca é o ambiente digital e o serviço. Tem muita coisa como na Biblioteca.	Hoje a gente tem uma série de ferramentas que podem facilitar ou não nosso serviço, vai depender de como o bibliotecário vê essas ferramentas. Se você vê um computador e pensar no que isso pode facilitar o acesso do usuário, e a biblioteca não se fecha só naquilo que ela tem, mas no que ela pode oferecer, todos ganharão, porque ela vai se tornar uma referência em serviço.	Trabalho aqui há cinco anos e a internet sempre esteve presente no meu trabalho de bibliotecário, tudo é feito pela internet e eu não saberia trabalhar sem internet. Temos um monte de serviços pela internet: recuperação de artigos, bases de dados, atendimento (referência virtual); Sem esquecer do serviço oferecido pela internet, que faz toda a diferença.	E possível fazer mais do que a gente faz hoje. Tem coisas que a gente poderia fazer e não estamos, e não é a tecnologia que está impedindo.	O que terá os usuários de volta não é ficar fazendo portais, pois a internet está cheia disso, eles sabem chegar aí sozinhos. É preciso ter especialistas que entreguem produtos para o usuário de forma inteligente, produtos customizados para diferentes públicos, pois as necessidades são diferentes.	

<p>A quebra do paradigma do acervo para o acesso.</p>	<p>Existe um projeto de compra de e-books, para os próximos 10 anos, para complementar a bibliografia básica, pensando também nas comissões do MEC.</p>	<p>Hoje nós estamos no paradigma do acesso, não do acesso físico, mas do acesso intelectual. Passar do acervo para o acesso não é colocar na internet, devemos possibilitar o acesso à internet sim, mas cuidar para o acesso intelectual, porque aí você estará dizendo que você vai parar de ficar cuidando do acervo e vai começar a cuidar do usuário. Se você não faz essa distinção o acervo continua sendo como agora, em vez de classificar livro impresso, vou classificar livro online, e continua o acervo!</p>	<p>Nosso objetivo é permitir o acesso aos documentos que não podem ser manuseados da coleção especial. Temos uma parte comercial ligada à produção de e-books que não está muito clara ainda, ou seja, como será desenvolvida.</p>	<p>Ter informação não significa dizer. Quebrar o paradigma de acesso numa época que não tinha computador, em 1981. Desde 1980 eu já havia percebido que o mundo se globalizava e que a questão não era mais acervo e sim acesso.</p>
<p>O bibliotecário de referência é intermediário da informação.</p>	<p>O bibliotecário de referência é um mediador e deve participar do processo de pesquisa, o que não dá e ele ficar parado na seção, na mesa, esperando os usuários com uma placa de "Referência". Deve trabalhar com as interfaces; ir em sala de aula e participar das aulas de metodologia.</p>	<p>Não existe essa figura! O bibliotecário de referência é uma coisa que está ultrapassada. Os bibliotecários tem que saber fazer uma coisa que eles não sabem, que é a Web Semântica, ou seja, não é usar o vocabulário controlado, isso não é mais funcional! Essa figura deve se transformar num apoiador à pesquisa.</p>	<p>Cada vez mais eu acho que a concentração de bibliotecários de uma biblioteca deveria estar na referência. Faz parte do planejamento da biblioteca um planejamento do serviço de referência para formar os alunos da ECA? Eu vejo que a ECA não tem planejamento. Tem que ter planejamento e propor! Não importa se os usuários não estão vindo na biblioteca, façam todos os serviços via internet, pois aí continuará sendo a biblioteca que estará proporcionando, desenvolvendo, gerenciando... O problema não é que o usuário não vem, o problema é que não tem o que ele precisa. A gente não oferece o que tem de demanda.</p>	<p>acho que ele vai ser necessário sempre, independente do tipo de acervo, físico ou digital, ele vai ser a ponte entre o usuário e o acervo. Eu imagino que o bibliotecário de referência, além de todo o ferramental que ele tem para trabalhar, ele talvez seja mais imprescindível, devido a quantidade de informação que temos hoje. Pois hoje, o bibliotecário tem muito mais ferramentas que antes, tem as bases de dados e outras formas de comunicação com o usuário.</p>
<p>A biblioteca interativa</p>	<p>Perceber maneiras diferentes de trabalhar com o público; Uma de nossas estratégias é seguir alguns modelos americanos; fazer o espaço para exposições; emprestar guarda-chuva; ceder o espaço para pequenas intervenções (como desfile de moda); prestar serviços à comunidade externa (do bairro); Interagir com a comunidade.</p>	<p>Atendimento online, mais nemhum serviço! Para eu poder conversar com alguém que me ajude, sem ter que precisar ir lá e enfrentar barreiras físicas ou o bibliotecário. Maior desenvolvimento das assinaturas disponíveis, porque ninguém sabe o que tem na biblioteca.</p>	<p>Devemos pensar mais macro, não é só colocar um Fale conosco! O grande problema é por metas, objetivos, propostas e a partir daí ir definindo. Tem que ter interatividade, não só do bibliotecário para o usuário, mas do usuário para o usuário, do usuário com a fonte, com o docente... é uma efervescência. Interatividade é um recuo que tem que ser melhor aproveitado.</p>	<p>O caminho é adquirir expertise a ser seguido, alguns recursos a gente pode e deve incorporar. A biblioteca deve oferecer além do Google. Eu acho que tem autonomia que a biblioteca tem, ela tem que conseguir se comunicar bem com os seus usuários, manter um canal aberto com os usuários.</p>
		<p>O teu usuário mudou, você tem que mudar também, se o usuário usa computador, você deve oferecer computador, se ele usa Blog, você tem que criar. Se acho que devemos tomar um pouco de cuidado para não confundir as coisas e não transformar a biblioteca, principalmente a especializada, num circo para atrair público. A gente tem que mudar, mas pensando no papel primário da biblioteca.</p>	<p>Nossa equipe é multidisciplinar. Fiz questão de ter gente de todas as formações inclusive bibliotecária.</p>	<p>Numa análise mais qualitativa são as pessoas que fazem a diferença, pois as pessoas tem um background que permite ao analisar o conteúdo, separar o que de fato interessa, pois tem outros elementos subjetivos que a máquina não tem.</p>

<p>A biblioteca enquanto ambiente</p>	<p>A biblioteca como um local híbrido, deve receber exposições, ter espaço para leitura, televisão, espaços individuais, em grupo; computadores para acesso à informação, com fone, webcam...; o público não quer a informação imposta, ele quer vários formatos, em CD de música, ele quer um e-book, ele quer um formato e no momento dele.</p>	<p>Um ambiente confortável onde você pode ter mobilidade, ficar sentado confortavelmente para estudar, ler, ter espaços com mesas, como se fosse uma grande sala de revistas do que um péito estruturado; Uma parte da biblioteca deveria ter esse espaço mais solto, como se fosse um ponto de encontro mesmo.</p>	<p>Deve-se ter uma convergência de mídias na biblioteca. O espaço deve ser acolhedor como de uma livraria.</p>	<p>O espaço da biblioteca foi pensado para ser um espaço de convivência, com centro de exposições, tanto permanente como rotativo, com lugares para as pessoas sentarem, sofás, fones de ouvido para ouvir música, audiobooks, ampla sala de leitura, praça coberta.</p>	<p>A biblioteca não pode mais ser aquele claustro, aquele silêncio, não podemos exigir controle rígido. A biblioteca tem que oferecer ambientes diferenciados, confortáveis. As vezes uma reorganização do espaço, pequenas coisas que você pode fazer. É claro que todas essas mudanças exigem pessoas especializadas para dar palpite e não o bibliotecário. Isso também depende de verba, vontade de mudar e cabeça boa para mudar.</p>	<p>Antes o cara só tinha a biblioteca, agora tem concorrente. A biblioteca tem que ficar mais agradável, mais amigável.</p>
<p>O que atrairá os leitores para uma biblioteca física</p>	<p>A biblioteca deve ter grandes sacadas, como por exemplo, o Espaço Braille, com serviços específicos para este tipo de usuário; Deve acompanhar novas ferramentas de Web 2.0 como Orkut, Twitter...</p>	<p>É, são usuários híbridos, você precisa dar um ambiente adequado para esse cara continuar escutando o som dele, poder consultar as bases de dados da Biblioteca, ou a própria internet disponibilizada ali e fazendo o trabalho dele; isso é um pouco de acolhimento, do que só um pouco de acesso a informação.</p>	<p>É tornar o espaço agradável.</p>	<p>Todo o conceito da biblioteca é para que ela seja um espaço de convivência, onde as pessoas vão chegar e ficar, onde se sintam confortáveis não só para ler mas para estudar.</p>	<p>Eu acho que esse modelo de biblioteca, muito aberta, com espaço planejado, áreas agradáveis para as pessoas se sentirem bem, com um formato de biblioteca moderna e atual, onde você circula com facilidade, com livros muito próximos...</p>	<p>Melhorar a prestação de serviços e manter um canal aberto com o usuário, distinguindo os usuários.</p>
<p>O futuro da Biblioteca</p>	<p>É impossível prever... Mas vai ter que ter outros serviços... Mas, substituída não.</p>	<p>Não. Ela só será substituída pela internet se não mudar. Se ela permanecer com um formato interior, formato de busca estruturada, ela não vai morrer, mas vai ter cada vez menos usuários e para evoluir, trazer uma cultura nova, criar um espaço com pontos de encontro dessa cultura nova, pesquisar essas coisas do acesso a rede num espaço de trabalho, de estudo... mudar um pouco essa estrutura.</p>	<p>Eu acho que não. Eu acho que se as bibliotecas, principalmente as da USP, continuarem como estão, acho que serão substituídas sim! Não necessariamente pela internet, mas por uma série de outras ações e de outras iniciativas de outras unidades. A gente trabalha com os produtos do conhecimento e hoje em dia a biblioteca tem que trabalhar com processo de conhecimento, é muito diferente, não é o livro, mas é a construção que resultou num livro lá no final. Continuamos focados no produto!</p>	<p>Eu acho que a biblioteca sempre tem que estar pensando o que ela pode oferecer para o usuário. Temos hoje uma série de ferramentas que podem facilitar nosso serviço.</p>	<p>Fora de questão. Eu acho que a biblioteca, livros vão sempre existir. As duas coisas vão andar juntas: internet e Biblioteca.</p>	<p>Independente do formato, papel ou eletrônico, livros vai sempre ter... o que deve ter é repositórios e textos com avaliação, com valor agregado à seleção.</p>
<p>As entrevistas foram divididas em duas etapas com roteiros distintos. Na primeira etapa, entrevistamos seis profissionais conhecedores dos assuntos abordados, mas percebemos a necessidade de mais entrevistas, assim tivemos uma segunda etapa com entrevistas complementares. A sequência dos entrevistados é a mesma apresentada no descrição dos roteiros de pesquisa</p>						

Na primeira questão abordada pela entrevista sobre o **papel das bibliotecas acadêmicas**, e se os entrevistados **achavam que a biblioteca acadêmica contribui para a formação de alunos e pesquisadores**, todos reconheceram que a biblioteca tem um papel importante na formação profissional, pois atua como um apoio e resolve problemas pontuais, mas que sozinha não pode fazer nada. Todos reforçam que a biblioteca deve se atualizar constantemente e incorporar uma série de recursos que as tecnologias permitem.

Do ponto de vista das novas tecnologias, ao perguntarmos **qual tinha sido o impacto das novas tecnologias na rotina de trabalho**, admitiu-se que houve impacto com a inclusão das TICs, mas mesmo com as mudanças ainda existe um grande conflito nas bibliotecas entre o antigo, o tradicional e o novo. Disseram que a tecnologia nos proporciona trabalhar com várias linguagens, mas não exploramos todas essas possibilidades. Paradigmas estão sendo quebrados, mas continuamos no mesmo paradigma do acervo.

Ao serem questionados sobre **quais suas perspectivas de mudança para os serviços de informação em bibliotecas universitárias com o advento da internet**, todos continuam pensando em termos de mudança, mas reconhecem que existem barreiras que devem ser quebradas para que a biblioteca assuma novas funções. De forma geral, todos comentam que o ambiente deve ser mudado, pois a tendência é que a biblioteca não seja apenas depositária, guardiã dos documentos, mas se torne um centro de recursos, um lugar de desenvolvimento humano e de desenvolvimento de competência informacional, tanto do profissional bibliotecário quanto dos alunos. Todos acreditam que é possível fazer muito mais do que estamos fazendo, e não é a tecnologia que está impedindo. Precisamos de profissionais que saibam fazer gestão de informação, que saibam entrar produtos de forma inteligente para os diferentes públicos.

Com o desenvolvimento tecnológico e a internet, todos pensam na compra de e-books como **uma nova forma de concepção do desenvolvimento de acervo** por possibilitar várias formas de acesso. Os entrevistados acreditam que passar do conceito de biblioteca “do acervo para o acesso” não implica apenas digitalizarmos os materiais, devemos pensar no acesso intelectual. Devemos trabalhar com o modelo cognitivo do usuário. Ter informação não significa dispor da informação quando necessário, a questão não é só formar acervo, também devemos pensar no acesso, na seleção e na análise de informações.

Com a **utilização da internet para pesquisa dos usuários**, todos acreditam que o **bibliotecário de referência** continuará a ser o **intermediário da informação** se passar a participar mais do processo de pesquisa, se transformando num apoiador à pesquisa, não apenas sendo a ponte entre o usuário e o acervo, mas criando demandas de informação,

aprendendo a customizar informações pertinentes aos programas de ensino. Para isso, deverá trabalhar com as interfaces, pensar em formas de atendimento em tempo real. Há inúmeras ferramentas disponíveis hoje na internet. Aprender a trabalhar com outras linguagens no vocabulário controlado foi uma das sugestões dos entrevistados, como por exemplo, a web semântica. Todos acreditam que são as pessoas que fazem a diferença pelo *background* que possuem, permitindo a análise do conteúdo e separando o que de fato interessa.

De forma geral, todos acham que para **tornarmos a biblioteca mais interativa**, além de oferecermos serviços de qualidade e bom atendimento, devemos: perceber maneiras diferentes de trabalhar com o usuário; ceder o espaço para pequenas intervenções, pois a biblioteca é um espaço público e deveria ser mais utilizada pela comunidade acadêmica; interagir com a comunidade externa; oferecer serviço de atendimento online; divulgar de forma mais eficiente o que tem de novo na biblioteca; pensar de forma mais macro, definindo metas, objetivos e propostas. A biblioteca deve oferecer além do que o Google oferece, deve conseguir se comunicar bem com os seus usuários, mantendo um canal aberto em sentido duplo. Um dos caminhos é adquirir *expertise* de análise e seleção da informação para que se criem produtos de informação customizados para os diferentes públicos.

O **ambiente** se tornaria **mais convidativo** se oferecesse espaços diferenciados, confortáveis, com sofás, espaço para leitura - “como um espaço de convivência mesmo”, com a realização de exposições permanentes e rotativas; um lugar onde se possa ter mobilidade e convergência de mídias, com televisão, video-game e computadores com acesso à internet. Devemos pensar a biblioteca como um lugar híbrido, não esquecendo da acessibilidade e possuindo um horário flexível de atendimento. O ambiente tem que ficar mais agradável e amigável.

Em **um mundo onde os livros estão cada vez mais disponíveis online**, os leitores 'híbridos' serão atraídos por espaços agradáveis, de convivência, planejados para as pessoas se sentirem bem, com amplo acesso à informação e que acompanhem as novas ferramentas da Web 2.0. Melhorando a prestação de serviços e adicionando inteligência à macroinformação que vem do Google.

E finalmente, quando questionados sobre o **futuro das bibliotecas**, todos responderam não acreditar que a **biblioteca possa ser substituída pela internet**. Pois, todos acreditam que a biblioteca deve mudar, se moldar, trabalhar junto com a internet, com serviços direcionados para as diferentes necessidades de informação. Acessar informação deixou de ser estratégico depois do advento da internet, o diferencial passou a ser ter competência para selecionar informação rapidamente. Estamos num novo momento de quebra

de paradigmas e, para avançarmos, devemos ter uma cabeça mista, não pensando apenas como bibliotecários, mas obtendo também conhecimentos de outras áreas.

Observação direta

Observar, segundo Dencker e Dá Viá (2001) é um ato praticado por todos os indivíduos de forma constante, como um método básico para se conseguir informações sobre o mundo. Assim, utilizamos a observação direta, e o registro fotográfico, para a obtenção de informações e observarmos a realidade de outras bibliotecas, de forma natural, sem a utilização de um método científico específico e sem que fosse necessária a colaboração de pessoas. Apresenta-se a seguir os principais pontos observados durante as visitas, que foram: espaço, serviços, serviços diferenciados, equipamentos (informática).

Biblioteca do Centro Universitário Senac Santo Amaro

Biblioteca Campus Santo Amaro
Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823
Funciona de segunda a sexta-feira das 7h30 às 22h00, sábados das 8h00 às 17h00
Dia da visita: 16 de março de 2010, das 14h00 às 16h30.

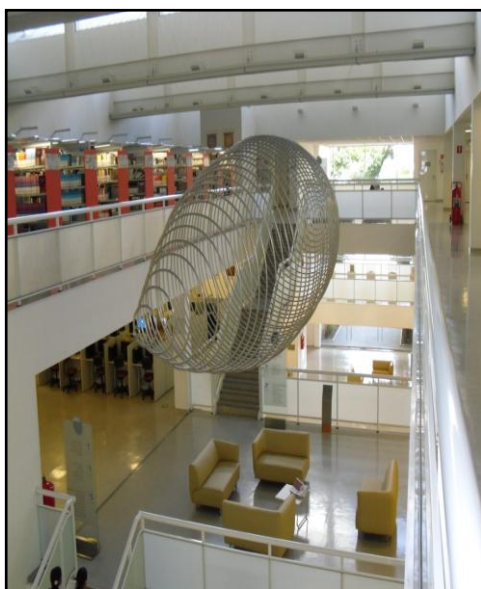
Espaço - A biblioteca possui prédio próprio em três andares. Possuem salas de TV, de teleconferências, de estudo em grupo e uma central de impressões e cópias. O espaço para circulação e acervo é bem amplo, com sofás para descanso espalhados por todos os andares.

Serviços – Atendimento ao usuário; Serviços de Referência (acesso ao catálogo local, pesquisa em bases de dados e periódicos eletrônicos, comutação, EEB e Disseminação seletiva da informação); Modateca; Promovem eventos culturais e exposições e a divulgação das publicações da Editora Senac SP; Clipping mensal em várias áreas do conhecimento.

Serviços diferenciados - Espaço Braille onde são oferecidos treinamentos de informática para os deficientes visuais; Fazem a digitalização do livro e passam para um formato digital para que possa ser lido na tela através de um software específico; Oferecem aula de reforço de Braille; Possuem 800 títulos de CDs falados produzidos pelo Espaço; Os computadores

possuem software de voz para a leitura dos textos no computador; Emprestam brinquedos para os deficientes visuais para o desenvolvimento do tato; Possuem duas impressoras Braille; Possuem ampla sinalização pensando na acessibilidade (pisos táteis – emborrachados; e humana – com seguranças treinados para orientação dos usuários com deficiência); As chaves dos armários também possuem sinalização em braille; Há um setor de comunicação na biblioteca, desenvolvido por um profissional cuja função é tratar dos assuntos da Biblioteca, como sinalização, divulgação, etc; Possuem um ambiente para crianças, com mesas mais baixas, *pufes*, tapetes coloridos com almofadas - esse espaço foi desenvolvido pensando nos professores, alunos e pesquisadores que precisam ir à biblioteca e não tem onde deixar as crianças; Possuem sala com jogos Playstation II, Game Cube e X-Box.

Equipamentos – Informática – Possuem 90 computadores espalhados por todos os andares, com acesso à internet.



**Figura 1 - Biblioteca Senac Santo Amaro -
Visão do primeiro e segundo andar**



**Figura 2 – Biblioteca Senac Santo Amaro -
entrada da biblioteca com visão dos três
andares.**



Figura 3 - Biblioteca Senac Santo Amaro - Acervo de periódicos e mesas para estudo



Figura 4 – Biblioteca Senac Santo Amaro - ambiente para descanso, mesas para estudo, acervo e terminais de consulta ao fundo.

Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP

Av. Dr. Arnaldo, 415 – Cerqueira Cesar, São Paulo/SP

Funciona de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 21h00, sábado, das 9h00 às 14h00.

Dia da visita: 25 de março de 2010, das 19h00 às 21h00.

Espaço - A biblioteca ocupa três dos quatro andares do prédio. Possui sala de treinamento.

Serviços - Atendimento ao usuário; Serviços de Referência (acesso ao catálogo local, pesquisa em bases de dados e periódicos eletrônicos, comutação, EEB); Xerox.

Serviços diferenciados – Oferecem serviços on-line dirigidos aos docentes, funcionários e alunos da FSP mediante cadastro. Os serviços incluem: Referência virtual, Solicitação de cópias de documentos, Levantamento bibliográfico, Captação da produção bibliográfica. Possuem um Programa Educativo oferecido anualmente aos 39 cursos, relacionados com a competência em informação quanto ao aprendizado de softwares e ferramentas para a busca em bases de dados para plena utilização dos recursos disponibilizados aos alunos.

Equipamentos – Informática – possuem 33 computadores para usuários.



Figura 5 - Biblioteca FSP/USP – Estação de consulta

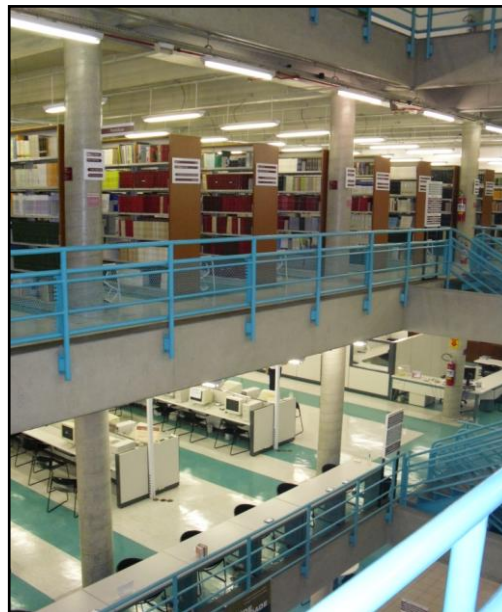


Figura 6 – Biblioteca FSP/USP – Térreo e primeiro andar.



Figura 7 - Biblioteca FSP/USP – Mesa de estudo e terminal de consulta (primeiro andar).



Figura 8 – Biblioteca FSP/USP – Obras de referência e mesas de estudo.

Biblioteca de São Paulo

Parque da Juventude, Av. Cruzeiro do Sul, 2630, Metrô Carandiru.
Funciona de terça a sexta-feiras, das 9h00 às 21h00, sábado, domingo e feriados,
das 9h00 às 19h00.
Dia da visita: 31 de março de 2010, das 15h30 às 17h00.

Espaço - A biblioteca possui prédio próprio com dois andares; O acervo está dividido por faixa etária; Possui varanda com espaço para shows e saraus; Auditório. Mesas adaptadas para os cadeirantes e equipamentos que auxiliam na leitura de livros; Poltronas confortáveis espalhadas por toda a biblioteca, assim como *pufes* e bancos acolchoados. Estantes feitas sob medida onde livros, discos e filmes ficam misturados e expostos diretamente ao público.

Serviços – Empréstimo domiciliar de todos os materiais da biblioteca; Programação de cursos e oficinas. O acesso é gratuito para qualquer pessoa.

Serviços diferenciados - Possuem terminal de auto atendimento, onde os usuários poderão fazer seu próprio empréstimo do livro; Atendem aos finais de semana, incluindo feriados; oferecem serviços sociais, de inclusão, como cursos de capacitação e palestras informativas.

Equipamentos – Informática – São cem computadores espalhados por toda a biblioteca, separados pelo uso (internet, edição de texto, para assistir DVD, ouvir CD e jogar videogame); Adquiriram um folheador automático de páginas para aqueles que perderam os movimentos das mãos e um equipamento que, automaticamente, é capaz de transpor obras literárias convencionais para faixas de áudio ou placas em braile; kindles para leitura de e-books.

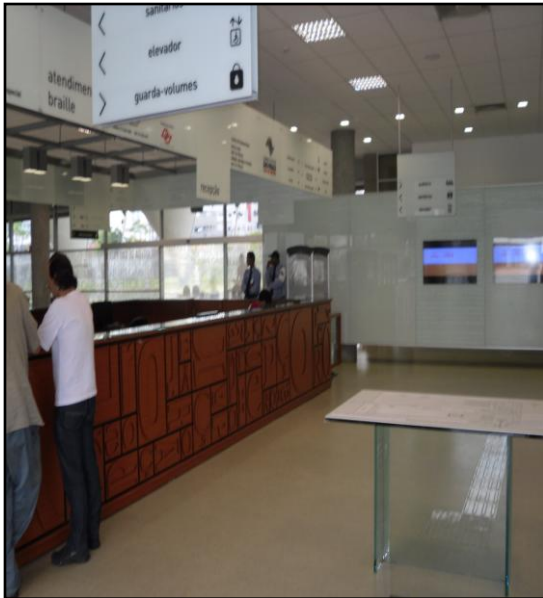


Figura 9 Biblioteca São Paulo – Entrada e balcão de atendimento.



Figura 10 – Biblioteca São Paulo – Térreo (visão geral).



Figura 11 Biblioteca São Paulo – Sofás para leitura e descanso e acervo de livros (primeiro andar)



Figura 12 Biblioteca São Paulo – Terminais de consulta



Figura 13 – Biblioteca São Paulo – Espaço para leitura e descanso e acervo de livros



Figura 14 – Biblioteca São Paulo – Terminal de autoatendimento.

Centro de Referência e Documentação Itaú Cultural

Endereço: Av. Paulista, n.149, 2º mezanino. (Estação Brigadeiro do metrô)
Dia da visita: 08 de abril de 2010, das 16h00 às 18h00.

Espaço – É formado por biblioteca, videoteca, cedoteca e hemeroteca, localizados no 2º mezanino do primeiro andar do Itaú Cultural. Espaço para leitura, ouvir Cds e assistir filme.

Serviços – Atendimento gratuito ao público em geral. Empréstam filmes e livros. Os Cds são de uso local.

Serviços diferenciados – Contribuem para o desenvolvimento de pesquisas sobre arte, criando bases de dados que incorporam exposições individuais e coletivas, artistas brasileiros e conceitos artísticos, constituindo um sistema dinâmico e integrado de informações. Atualmente são responsáveis pelo Observatório Itaú Cultural, criado em 2006, com o objetivo de refletir sobre a cultura e subsidiar a elaboração de políticas plurais para o setor, por meio do diálogo entre especialistas brasileiros e estrangeiros. Promovem atividades e palestras sobre temas relacionados à arte e à cultura.

Equipamentos – Informática – possuem computadores que dão acesso ao site Itaú Cultural e

ao catálogo online. Possuem espaço de audição de Cds e VHS que não circulam.



Figura 15 – Biblioteca Itaú Cultural – Espaço para ouvir CD.



Figura 16 – Biblioteca Itaú Cultural – Espaço para assistir filme e ouvir música.



Figura 17 – Biblioteca Itaú Cultural – Sala de estudo.



Figura 18 – Biblioteca Itaú Cultural – Entrada com televisão ao fundo para divulgação dos filmes do acervo.

Análise dos dados

Foram observadas quatro bibliotecas com características e objetivos diferentes. Procuramos destacar nesta análise os pontos pertinentes de cada visita para a pesquisa. A biblioteca do SENAC Santo Amaro é universitária, possui um público diversificado, de várias áreas diferentes. Desde a sua construção, em 2007, houve a preocupação de integrar a biblioteca com os outros serviços, tanto que o prédio da biblioteca fica localizado no centro da universidade. A preocupação era tornar o ambiente da biblioteca mais amigável e confortável, tanto que, de acordo com a bibliotecária coordenadora da biblioteca, o espaço não é procurado apenas como local de estudo, mas também como local para se descansar e relaxar.

A Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP é uma biblioteca especializada, e atende predominantemente alunos de pós-graduação. Os serviços oferecidos online são um diferencial no trabalho da faculdade.

A Biblioteca São Paulo é a primeira biblioteca pública estadual e foi inaugurada em janeiro de 2010. A convergência de mídias foi o que mais chamou a atenção durante a visita, pois percebe-se a preocupação que tiveram em criar um ambiente misto, onde se pode ler um livro, pesquisar na internet, assistir a um vídeo, ou simplesmente descansar.

O Centro de Documentação e Referência do Itaú Cultural realiza praticamente um trabalho de gestão da informação, onde a preocupação é interligar a biblioteca com as exposições realizadas pelo Itaú Cultural, trabalhando com informação customizada, ou seja, montando pastas com informações complementares sobre o artista da exposição, sobre o tema abordado, etc. O ambiente, apesar de pequeno, é confortável, possuem mobiliário moderno e diferente.

Podemos concluir que apesar das particularidades de cada biblioteca visitada, percebe-se, de uma maneira geral, um ambiente mais contemporâneo com a adequação às novas tecnologias, mas as mudanças ainda são tímidas. O desafio enfrentado pela biblioteca para participar da cultura digital é justamente a convergência de tudo o que foi observado até agora num único ambiente, com mobiliário confortável, tecnologia, gestão da informação e uso da internet. Muitas bibliotecas ainda pensam o uso das mídias digitais para a diminuição do trabalho humano, para substituir 'papéis', e cultura digital não é isso! A cultura digital não pode ser segmentada, fechada a certos procedimentos, pois não basta ter tecnologia. Devemos internacionalizar a biblioteca pensando o mundo da comunicação de forma globalizada. Hoje a internet é a maior fonte de informações que existe. Não devemos competir com ela, temos que nos apropriar dela!

7 PRIMEIRAS CONCLUSÕES

São muitos os desafios que as bibliotecas acadêmicas têm enfrentado para acompanhar as mudanças trazidas pelas tecnologias e pela internet. Diante disso, detectamos que as bibliotecas não estão totalmente integradas na cultura digital, pois as mudanças são ainda muito sutis. Percebe-se um anseio dos profissionais em melhorar o modelo que eles tem. E o foco não deveria ser apenas este. Mesmo com a sensação de estarmos queimando etapas, neste momento temos que pensar além do modelo tradicional de biblioteca, temos que pensar num modelo voltado para a cultura digital.

Após as análises percebemos dois anseios principais de melhorias: a adequação da biblioteca enquanto ambiente/espço físico; e a criação de serviços virtuais dentro do que a tecnologia nos permite. Para isso é imprescindível que mudemos o foco. As bibliotecas não devem se limitar apenas ao acervo físico, mas saber selecionar e analisar informações que estejam na rede, procurando atender e/ou antecipar demandas de informação.

As bibliotecas acadêmicas possuem um novo perfil de usuário, os nativos digitais, que dominam as novas formas de comunicação e acham que não precisam de biblioteca. Para esta geração a informação existente é a que está presente nos seus mecanismos de busca e leitura de forma simples de ser acessada, como o Google, por exemplo.

Na concepção de Garcez (2002), a educação do futuro dará mais ênfase ao papel da busca e ao acesso à informação, e as bibliotecas que já enfrentavam o impacto das novas tecnologias têm agora que repensar o seu papel diante do crescimento e da complexidade dos novos usuários, advindos da internet e da educação à distância.

Hoje, a grande maioria das bibliotecas universitárias possuem pontos de acesso à internet, Bases de Dados online, revistas e livros eletrônicos, serviços de atendimento online, elementos que foram agregados aos serviços de circulação, referência, tratamento e aquisição. As bibliotecas estão se adequando à nova realidade, mudando o foco 'no sistema' para o foco 'no usuário' e em suas necessidades, frente ao novo universo informacional. Conforme Arantes (2009), a biblioteca influenciada pelas TICs, encontra alternativas para uma atuação mais próxima do seu usuário através das bibliotecas virtuais. Porém, não basta existir virtualmente, a postura do profissional bibliotecário deverá mudar.

Os usuários, na lógica do desenvolvimento atual, diz Garcez (2002), precisam de um tipo de integração de serviços que as “bibliotecas híbridas” proporcionam, ou seja, integrando o acesso à tecnologia com diferentes mídias. O nome biblioteca híbrida deve refletir o estado transacional da biblioteca, que hoje não é completamente impressa nem completamente

digital.

Segundo Oberhofer (1983 apud GARCEZ, 2002), sob a ótica do usuário, a acessibilidade pode ser avaliada em termos de custos, ou seja, do tempo hábil gasto para a localização das informações procuradas. Não é suficiente que a biblioteca satisfaça a demanda dos usuários, é necessário que o faça em tempo útil. Assim, diante da avalanche de informações que existe na rede, o papel da biblioteca acadêmica deve ser filtrar essas informações para economizar o tempo do usuário. O que os usuários querem é que suas expectativas sejam atendidas, não importando se a biblioteca é virtual, eletrônica, digital ou convencional.

Os novos usuários – da cultura digital – pesquisam e assistem ao jogo de futebol ao mesmo tempo, querem saber a história de um marco cultural no momento que o visitam, desejam ter flexibilidade para escolher entre centenas de arquivos de audiobook enquanto estão parados no trânsito, ou na pausa para o almoço.

Devemos pensar outras formas de profissionalizarmos a biblioteca, como por exemplo, passando a oferecer todos os serviços da biblioteca nos ambientes onde os usuários se encontram, ou seja, no Twitter, no Facebook, no Google, etc.

Entrar na era digital não significa apenas ter tecnologia, mas ter um sistema de valores, de símbolos, de práticas e de atitudes. Como vimos anteriormente, esse conjunto de transformações trazidas pelas tecnologias desde os anos 80, vem transformando o mundo analógico num mundo de bits, um mundo invisível que o digital criou. E, a essência desta transformação é a cultura das redes, do compartilhamento, da criação coletiva, da convergência de mídias. Devemos pensar a cultura digital não só como suporte, mas também como 'cultura'. Precisamos digitalizar as instituições, mudar práticas de valores e modelos organizacionais.

Biblioteca do futuro

A integração das TICs às bibliotecas possibilitou o acesso às coleções digitalizadas e aos documentos eletrônicos disponíveis para consulta a qualquer hora, de qualquer lugar. Serviços que caracterizam uma mudança conceitual das bibliotecas tradicionais, que também podem ser consideradas, conforme Cunha (1994): bibliotecas eletrônicas e/ou digitais e/ou virtuais e/ou híbridas. Para Cunha (1994) esses termos da biblioteca do futuro requalificam as bibliotecas convencionais inovadas pelos recursos da telemática. Para o autor a nova biblioteca surgida da aplicação das tecnologias emergentes não possui limites físicos nem temporais, tendo suas informações acessíveis à distância, sem necessidade de se estar presencialmente nela. É eletrônica, pois seu acervo, catálogo e serviços são desenvolvidos com suporte eletrônico. É virtual porque, metaforicamente, é capaz de materializar-se via ferramentas – Gopher, WWW etc. Enfim, pode representar virtualmente uma estrutura de biblioteca por meio de um programa de computador.

A “nova biblioteca”, na concepção de Silva J. (2001), não tem necessariamente, localização física, nem mesmo no espaço da biblioteca tradicional, mas requer, sim, um diretório residente em um computador ou uma rede de computadores, além do auxílio de profissionais de outras áreas do conhecimento para sua estruturação. “Seu paradigma é o acesso remoto à informação”. (SILVA J., 2001, p. 120).

Para Silva J. (2003), a biblioteca do novo milênio deverá tomar para si responsabilidades pedagógicas, se preocupando com pessoas que diante das mudanças culturais não consigam criar um elo com o mundo escrito e o mundo digital. A biblioteca deverá adotar métodos não convencionais capazes de inovar na difusão do conhecimento na era da informação.

Segundo Prof. Wolfram⁴ (2003, apud SILVA J. 2003) outro aspecto da biblioteca do novo milênio, é o seu funcionamento sem interrupção, aberta 24 horas, possibilitando acesso a todos aqueles que disponham de horários distintos. Para tal, oferece uma área de funcionamento, em horário especial, chamada *Open End Area*. Para Silva J. (2003), a biblioteca também é plataforma para o virtual, possibilitando acesso remoto aos seus serviços: pesquisa online do acervo, serviços de reserva e entrega de material etc. A biblioteca do século XXI precisa ser flexível, e não simples depósito de materiais velhos ou empilhados, sem uso.

⁴ Workshop "Conceitos e Construções de Bibliotecas", ocorrido em 10/09/2003, ministrado pelo prof. Wolfram Henning

Atualmente as bibliotecas trabalham com a integração de tecnologias da informação e/ou a convergência dos suportes de informação, impresso e digitais. Outra característica tecnológica já existente em várias bibliotecas universitárias é a adoção de redes sem fio para aumentar a mobilidade dos usuários em utilizar seus próprios equipamentos para se conectarem à rede da biblioteca. Mas para Silva J. (2003), a biblioteca do novo milênio deve resgatar um de seus aspectos mais importantes: ser um ambiente lúdico e de aprendizagem contínua, usar da criatividade para planejar ambientes informacionais atrativos, inspiradores e reconfortantes.

Garcez (2002) reforça que hoje é importante fazermos uma analogia entre o uso da biblioteca convencional e o da digital, pois mudou o paradigma do acesso e do meio (suporte), como dito anteriormente. Os serviços tradicionais têm sido modificados, e novos serviços estão sendo introduzidos. O papel das bibliotecas do novo milênio será, dentre outras coisas, identificar pequenos grupos de usuários e oferecer serviços mais especializados de valor agregado, com grande flexibilidade e criatividade em sua realização e forma, por meio do diagnóstico do que o usuário deseja, realizado de uma forma continuada.

Sennyey, Ross e Mills (2009) fazem a seguinte pergunta em seu artigo: O Google tornou-se uma “biblioteca digital” para os estudantes? Isto pode parecer uma pergunta impar, mas em sua pesquisa os autores afirmam que está provado que cada vez mais os estudantes começam sua pesquisa pelo Google. Como consequência parece provável que as coleções digitais das bibliotecas venham a se tornar cada vez mais dissociadas da biblioteca - não apenas a biblioteca como lugar, mas também como instituição e coleção.

As bibliotecas deverão estender seus tradicionais serviços de referência para as tecnologias de comunicação móvel. Gordon (2007) exemplifica com o serviços Altarama (www.altarama.com.au) que deu forma à um serviço virtual de referência via SMS para bibliotecas. “[...] Devemos aceitar que o futuro da biblioteca será conduzido pelos usuários, e não por nossas coleções [...]” (GORDON, 2007, p.44, tradução nossa). Gordon (2007) em seu livro “Information tomorrow” cita alguns serviços que considera indispensável à biblioteca do século XXI como: a utilização de jogos eletrônicos para compor o acervo das bibliotecas, uma vez que é um tipo de material popular entre os jovens do século XXI, é educacional e recreacional; o oferecimento de serviços de disseminação da informação em comunidades de usuários pelo Second Life, pois, de acordo com o autor, devemos ir ao encontro de nossos usuários, e os usuários do século XXI vivem online. Para o autor, é importante que as bibliotecas reforcem seus serviços através de ferramentas de leitura/escrita na Web como blogues, wikis, RSS, mensagens instantâneas, encontrando os usuários da biblioteca onde eles

“vivem”.

Além de construir uma forte presença na Web, o que mais devemos esperar da biblioteca, enquanto espaço físico? O que atrairá leitores para uma biblioteca física em um mundo onde os livros estão disponíveis em seu computador pessoal, blackberry, etc? De acordo com Miller e Pellen (2005, p. 20, tradução nossa)

[...] esperamos que as bibliotecas sejam espaços esteticamente prazerosos, confortáveis; espaços sociais com exposições e atividades interessantes. E sobretudo, sejam lugares de serviço de ponta. Lugares onde serão oferecidos serviços especializados para necessidades específicas.

As bibliotecas estão se adaptando a um novo mundo de informação muito lentamente. Devemos deixar de sustentar práticas que pararam de fazer sentido há quase duas décadas, pois como consequência, estamos perdendo nossos usuários.

8 O PAPEL DO GESTOR DA COMUNICAÇÃO

A comunicação está presente em todas as etapas de nossas vidas, desde as relações interpessoais até as de grupo, está presente também na transmissão de idéias, de ensinamentos, de convencimentos, de cultura, de lazer entre outros. Parafraseando Pagliuca (1996), a comunicação é um elemento essencial para a socialização das pessoas.

Mas, estamos diante de um grande paradoxo causado pela globalização que gerou incertezas em todos os aspectos do trabalho (mercado, emprego, renda e representação) e está refletindo também no modo de viver, de pensar e sentir a vida hoje. Estamos diante de um novo modelo econômico onde exige-se do trabalhador um novo perfil, além de maior qualificação profissional, maior envolvimento emocional e social. Um profissional que potencialize a comunicação, a interpretação de dados, a flexibilização, a integração funcional, a geração, absorção e troca de conhecimentos. Um profissional que tenha capacidades intelectuais que lhe permitam a adaptação à produção flexível. Dentre essas capacidades, Kuenzer (1999, p. 129) destaca:

Capacidade de comunicar-se adequadamente, através do domínio dos códigos e linguagens, incorporando, além da língua portuguesa, a língua estrangeira [...]; a autonomia intelectual, [...] buscando aperfeiçoar-se continuamente; a autonomia moral, através da capacidade de enfrentar as novas situações que exigem posicionamento ético; finalmente, a capacidade de comprometer-se com o trabalho, [...] através da responsabilidade, da crítica, da criatividade.

O mercado demanda de comunicadores que pensem a comunicação problematicamente, internalizando os conceitos. Edgar Morin (1999) propõe um grande desafio: a reforma do pensamento. Trata-se de uma reforma paradigmática, pois diz respeito à mudanças na nossa aptidão para organizar o conhecimento. Para essa mudança o homem deveria ser educado dentro de uma visão sistêmica, onde os conhecimentos estivessem ligados, e não compartimentalizados, dividido em disciplinas, onde se trabalhasse com um sistema aberto, vivendo e enfrentando as incertezas dentro de uma visão transdisciplinar, ou seja, com a construção de uma educação pluralista, democrática que com certeza garantiria uma nova visão para as futuras gerações. Morin discute a alusão sobre a educação como transmissão de conhecimentos, onde não basta ter uma cabeça bem cheia (com o saber

acumulado sem princípios de seleção e de organização que lhe dê sentido), mas sim, uma cabeça bem feita (dispondo de uma aptidão geral para colocar e tratar os problemas, com princípios organizadores que permitam religar os saberes e dar-lhes sentido).

É fato que estamos vivendo momentos de mudança de paradigma. O gestor deverá ser um profissional que consiga fazer gestão partindo do envolvimento com o processo e será solicitado para ajudar a repensar os recursos e as questões onde o plano de fundo seja a sustentabilidade. De acordo com o professor Vinícius Romanini (informação verbal)⁵, hoje, nenhum projeto de gestão pode ir contra o que entendemos como sustentabilidade. Estamos num mundo em que as decisões são cada vez mais tomadas pelo digital. Nosso desafio, então, é criar ações comunicativas que voltem a fluir ações emotivas. Estamos virando analfabetos perceptivos. A gestão da comunicação deve ser um processo contínuo, onde haja *conectividade* (quanto mais relação existir entre as pessoas que trabalham juntas, mais estrutura terá), *estrutura* (uma 'empresa' mais estruturada gera funcionalidade), *funcionalidade* (é o que precisa ser desempenhado) e *organização* (é o todo, o sistema todo, o conjunto); e, caso este processo de organização pare, a entropia acontece, ou seja, todo o sistema se desorganiza. E, sustentabilidade, é quando o sistema ganha paulatinamente organização.

Assim, parafraseando Motter (2002), o gestor da comunicação deverá ser aquele profissional capaz de cumprir seu papel de mediador, utilizando-se da sensibilidade e da técnica. Deverá atuar no universo da comunicação enquanto atividade profissional, sobretudo visando à intervenção no espaço das relações de trabalho/produção das empresas, nas instituições e escolas. A intervenção pressupõe também um repensar sobre a linguagem, que inclui repensar o ser com e pela linguagem, para só então, pensar o agente mediador entre linguagens de sujeitos colocados em diferentes posições no sistema comunicacional objeto, com senso de justiça e ética. Portanto, essas relações podem ser integradas no processo de gestão, “partindo-se do conceito bakhtiniano de comunicação como interação dialógica, de polifonia como multiplicidade de vozes com diferentes expressões ideológicas”. (MOTTER, 2002, p. 45).

Pode-se dizer que estamos vivendo uma mudança de paradigma comunicacional, pois de acordo com Moraes (2003), do gabarito midiático evoluímos para o multimidiático ou multimídia, sob o signo da digitalização. Com novos meios como internet, TV interativa e

⁵ Nota fornecida por Vinícius Romanini durante a aula do núcleo Gestão Sustentável da Comunicação, em 21 outubro de 2009.

Web móvel, os fluxos informativos se multiplicaram, assim como os fluxos financeiros, culturais e comerciais. Os meios de comunicação contribuíram muito com a evolução histórica das artes, das linguagens e da comunicação. Hoje, as mídias devem ser percebidas pelo gestor da comunicação, como uma forma de contato entre culturas diferentes, possibilitando ao interlocutor trocas constantes.

Por isso da necessidade de pensarmos em um novo modelo de comunicação para a Biblioteca da ECA/USP, pois o tradicional modelo de comunicação de Shannon (Fonte → Canal → Receptor) já não serve mais. Precisamos de um modelo que possibilite mudanças culturais, linguísticas, de acesso, de produção e transmissão de informação customizada, permitindo que ressignifiquemos a busca da informação.

A biblioteca não deve continuar estática em seu formato, deve permitir um diálogo entre o que ela oferece e o que os usuários necessitam. Além do acesso à biblioteca, ter condições de transformar os produtos hoje existentes em bens simbólicos, transformar os materiais informacionais de pesquisa em processo de construção de significados. Devemos pensar o conhecimento na sua totalidade, de forma transdisciplinar para que possamos trabalhar a informação de forma sustentável. E, é neste momento que as habilidades do gestor da comunicação são requeridas.

Meu papel enquanto gestora foi pensar estrategicamente os desafios que a biblioteca vêm enfrentando para entrar efetivamente na cultura digital, verificando o impacto das mídias digitais e da revolução tecnológica no trabalho desenvolvido nas bibliotecas, propondo melhorias e mudanças através do projeto de intervenção.

9 PROJETO DE INTERVENÇÃO

Enquanto gestora busquei identificar os problemas e desafios que as bibliotecas vêm enfrentando para participar efetivamente do que chamamos de cultura digital. A partir do presente estudo constatamos que as bibliotecas acadêmicas deverão ter uma postura mais pró-ativa, integrando serviços e estabelecendo uma infraestrutura adequada de atendimento que atenda às demandas dos novos usuários.

O papel da biblioteca da ECA deverá ser de suporte educacional, trabalhando colaborativamente com os departamentos que hoje se distribuem em espaços isolados e sem comunicação. A imagem da biblioteca passará de um simples 'depósito de informação' para um participante ativo no processo educacional. Para isso, além de todo ferramental tecnológico, da inserção das novas mídias, devemos possuir novas facilidades e um novo espaço que deverá ser frequentemente renovado. É possível fazermos grandes transformações priorizando duas coisas: pessoas (suas necessidades e seu perfil) e informação (acesso e uso), assim o design da biblioteca deverá privilegiar o espaço para os usuários tornando a biblioteca num ambiente promotor de sociabilidade.

Para o desenvolvimento desse projeto e diante dos dados obtidos através da pesquisa, nosso plano de comunicação propõe um novo planejamento para a biblioteca da ECA, contemplando os seguintes pontos: mudança no espaço interno, criação de novos serviços, participação dos funcionários em programas de qualificação profissional, melhor uso das tecnologias e novas políticas de formação de acervo.

Espaço

A biblioteca mais do que guardar milhares de títulos de livros e impressos, deverá ser um centro de convivência e ponto de encontro da comunidade acadêmica. Devemos encarar a biblioteca não como um serviço de apoio, mas como parte integrante da infraestrutura pedagógica, propiciando encontros, palestras, exposições, debates, seminários, tudo que possibilite um melhor uso do espaço.

Embora a informação esteja se tornando cada vez mais digital, as pessoas continuarão precisando de um lugar para estudo, reflexão e para aprenderem a ser indivíduos

sociais. Assim, enquanto ambiente, a biblioteca terá que caminhar para um espaço de não-silêncio, atuando mais como um local coletivo para interação e trabalho do que como um espaço de guarda de acervo. Serão criados ambientes mais acolhedores e participativos que proporcionarão momentos de prazer através da leitura, onde será possível comer, beber e conversar com os amigos.

É importante que mudemos o ambiente, pois da forma como está, permanece preso a um modelo tradicional de biblioteca onde é preciso ficar em silêncio e sozinho com o livro para se estudar. Esse modelo de biblioteca relaciona-se com formas tradicionais de leitura e aprendizagem. Hoje o aprendizado, a pesquisa e o conhecimento devem ser colaborativos. Precisamos de projetos que contemplem a mudança espacial do ambiente biblioteca, para que ela seja compatível com a cultura digital.

Serviços

De acordo com o que foi levantado nessa pesquisa, propomos a integração e colaboração dos serviços de informação da biblioteca com a Escola, propiciando uma infraestrutura abrangente e digital com serviços variados. Procuraremos ser um centro de aprendizagem, dando suporte à pesquisa e o acesso às informações. Não só processaremos e disponibilizaremos materiais fisicamente, como estenderemos os serviços para além das paredes da biblioteca, ou seja, integraremos nossos serviços ao ambiente virtual, para que o usuário possa acessar os conteúdos da biblioteca a qualquer hora, de qualquer lugar.

No serviço de tratamento da informação passaremos a descrever e a tratar os conteúdos de documentos digitais, como por exemplo, as home-pages e os periódicos online. Mas, em decorrência da natureza efêmera de muitos recursos da internet, somente catalogaremos fontes consideradas de qualidade ou que possuam segurança de acesso e confiabilidade. Para isso, definiremos políticas e critérios para a seleção e análise das informações online. Conferências constantes deverão ser feitas para checar a relevância dos dados e a permanência dos endereços eletrônicos.

Considerando o crescente volume de dados disponibilizados via internet, a filtragem de informações e a personalização de sua disseminação para os usuários têm enorme perspectiva de crescimento, assim daremos maior ênfase ao trabalho de Disseminação

Seletiva da Informação (DSI). A DSI não ficará restrita aos documentos tradicionais, como livros e artigos científicos, mas incluirá noticiários em linha das agências de notícias, jornais, rádio e televisão, programação cinematográfica e futuros produtos informacionais ainda não disponíveis no mercado. Assim, agregaremos valor à pesquisa, colaborando com outras necessidades informacionais diárias de nossos usuários.

Daremos maior atenção à comutação bibliográfica, pois com o advento da informação digital, este serviço deixou de ser um mero mecanismo para suprir falhas do acervo se transformando em uma das áreas básicas da organização bibliotecária. Para isso, precisaremos firmar convênios e parcerias com o maior número possível de instituições afins.

Para atendermos às solicitações dos usuários remotos com eficiência e precisão incluiremos um Serviço de Referência Virtual, permitindo a interação entre informação-bibliotecário-usuário no ambiente virtual. O bibliotecário que atua no meio universitário deve adequar-se a este novo cenário e adotar uma postura pró-ativa, usando recursos e ferramentas tecnológicas. Este serviço vem atender aos mesmos objetivos do Serviço de Referência tradicional, mas se destaca por usar a internet como um recurso que amplia o universo de informações e facilita o “contato”, ao menos virtual, entre o usuário e o bibliotecário, buscando desenvolver atitudes necessárias para a pesquisa. Incluiremos também um serviço de Atendimento on-line, via chat, para todos os usuários da internet tirarem suas dúvidas, pedirem informações e receberem orientações sobre o uso da biblioteca.

Qualificação profissional

Para que consigamos atuar no ambiente proposto, com os serviços que serão oferecidos, programas de capacitação serão necessários para toda a equipe. Os cursos contribuirão para que os funcionários consigam executar melhor suas atividades na biblioteca, de acordo com cada função, obtendo maior desenvoltura com o manejo das tecnologias de informação e comunicação. Precisamos de bibliotecários atuando como mediadores e não como simples atendentes. A capacitação contribui para a alteração na maneira de pensar, onde a cooperação e a sabedoria deverão prevalecer em detrimento do tecnicismo hoje privilegiado.

Serão oferecidos programas de capacitação voltados para o atendimento de usuários em ambientes tradicionais e virtuais. É importante que a equipe tenha conhecimento de seu papel social na biblioteca, e através de cursos aprimorar seus conhecimentos em línguas,

informática, comunicação, etc. Tendo em vista que os usuários hoje estão cada vez mais exigentes no tocante à rapidez no acesso e na recuperação das informações online, é fundamental sabermos viabilizar os serviços da biblioteca para a comunidade através da internet.

A educação continuada é um instrumento de aperfeiçoamento e atualização através de cursos constantes que poderão ser ministrados pelos professores da casa. É fundamental que os profissionais que atuam na biblioteca se atualizem, desenvolvendo um conjunto de habilidades, atitudes e comportamentos, mas acima de tudo, é importante que gostem do seu trabalho e que se sintam úteis e necessários para que tenham um desempenho eficiente na sua prática profissional e consigam acompanhar e enfrentar os desafios da cultura digital.

Através dessa pesquisa reflexões sobre o futuro da biblioteca e do profissional bibliotecário surgiram e foram fundamentais para repensarmos qual o nosso papel diante da cultura digital. Alguns fatos marcantes da cultura digital são percebidos no nosso cotidiano ao utilizarmos a internet como forma de comunicação, da mobilidade que os aparelhos portáteis nos proporcionam - pois podemos estar em qualquer lugar através de um celular- da instantaneidade das informações, das comunidades virtuais de todo tipo. Diante de todas essas possibilidades de comunicação, devemos trabalhar essas ferramentas a favor do usuário de forma inteligente e criativa, criando demandas, direcionando serviços e produtos de informação. Daí a importância que a capacitação profissional tem nesse projeto.

Tecnologia

Preveremos também instalações especiais para as tecnologias de comunicação e informação, com processos interativos virtuais, transformando a biblioteca num componente que agregue valor à educação superior, possibilitando o rápido acesso à informação. Tais procedimentos constituem o sustentáculo da trama que forma o tecido da cultura digital.

Investiremos em uma grande quantidade de computadores e de pontos de acesso para internet nos quais o próprio usuário poderá ligar o seu equipamento portátil para utilizar os serviços da biblioteca e acessar informações. A implementação de tecnologia de comunicação sem fio é fundamental, propiciando mobilidade ao usuário e aos funcionários.

Através dos recursos que as tecnologias de informação e comunicação propiciam

teremos maior eficiência operacional e flexibilidade. Poderemos criar novos serviços e aperfeiçoar os já existentes. Assim, durante a pesquisa vimos que a tecnologia é um suporte fundamental para o bibliotecário possibilitando que ele trabalhe com autonomia e velocidade, em tempo real.

Acervo

A biblioteca não será apenas encarada como uma instituição de guarda e acesso ao livro, deverá se tornar gerenciadora de linhas de comunicação com outros locais de conhecimento, decidindo quais informações existentes em outras instituições merecem menção pelos selecionadores e hiperorganizadores da biblioteca. Quando se tratar de materiais de acervos digitais pagos, esses custos poderão ser subsidiados, total ou parcialmente, pela biblioteca ou pagos integralmente pelo usuário. Tanto a transmissão do pedido do documento solicitado como o pagamento das respectivas taxas serão feitos online. A biblioteca deverá existir no ciberespaço interligando recursos e usuários através de um conjunto de mecanismos eletrônicos que facilitem a localização da informação. Os setores de referência e desenvolvimento de coleções deverão estar interligados, pois o que irá contar não são os milhões de itens do acervo, mas as opções para acessar a informação demandada. O diferencial na formação da coleção mudará do tamanho do acervo para o tamanho das verbas disponíveis para o acesso.

Devemos elaborar políticas e critérios de formação de acervo digital para trabalharmos efetivamente com o gerenciamento de informações online. Os usuários estão cada vez mais resolvendo suas demandas informacionais por meio do ciberespaço. Assim, devemos pensar numa forma de padronizarmos os fluxos informacionais permitindo que o usuário encontre o melhor caminho nessa massa de recursos disponíveis. Devemos formar um acervo de mídias variadas, incluindo até jogos eletrônicos como um forma lúdica de aprendizagem, além de servir também para os momentos de recreação. O futuro da biblioteca será conduzido pelas necessidades acadêmicas dos usuários e não por nossas coleções, envolvendo a adoção de novos princípios de aprendizagem e de conhecimento colaborativo, com informação disponibilizada de forma instantânea.

REFERÊNCIAS

ARANTES, Grazielle Costa. **A biblioteca universitária e o processo de ensino aprendizagem no contexto das TICs**. 2009. 39 f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Escola de Comunicações e Artes/USP, São Paulo, 2009.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, Marlene de (Org.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005. p. 29-43.

BEIGUELMAN, Gisele. **O livro depois do livro**. São Paulo: Peirópolis, 2003.

BLATTMANN, Ursula; RADOS, Gregório J. Varvakis. Bibliotecários na sociedade da informação: mudança de rótulos, funções ou habilidades? **Rev. ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.5, n.5, 2000.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto, 2004.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

CASTRO FILHO, Claudio Marcondes. O modelo europeu do Centro de Recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) e as bibliotecas universitárias brasileiras: convergências e divergências. 239 f. 2008. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes/USP, São Paulo, 2008.

CONCEITO de cultura digital. Disponível em: <<http://culturadigital.br/o-programa/conceito-de-cultura-digital>>. Acesso em: 18 de abril de 2010.

COSTA, Maria Cristina Castilho. **Questões de arte: o belo, a percepção estética e o fazer artístico**. Local: Moderna, 1999.

COSTA, Maria Cristina Castilho. **Educação, imagem e mídias**. São Paulo: Cortez, 2005.

COSTA, Maria Cristina Castilho. **Ficção, comunicação e mídias**. São Paulo: Ed. SENAC, 2002.

COSTA, Rogério da. **A cultura digital**. 2.ed. São Paulo: Publifolha, 2003.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n.1, p. 71-89, jan./abr.2000.

CURY, Maria Catarina; RIBEIRO, Maria Solange Pereira; OLIVEIRA, Nirlei Maria. Bibliotecário Universitário: representações sociais da profissão. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 86-98, 2001.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti; DA VIÁ, Sarah Chucid. **Pesquisa empírica em ciências humanas**: com ênfase em comunicação. São Paulo: Futura, 2001.

DIZARD JR., Wilson. **A nova mídia**: a comunicação de massa na era da informação. Rio de Janeiro: Zahar, c2000.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

FONTES, Cybelle de Assumpção. **Usos e efeitos da internet na prática bibliotecária**: um estudo exploratório junto ao Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP). 2001. 244 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes/USP, São Paulo, 2001.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, May/Aug. 2002.

GARCÍA CANCLINI, Néstor. **Leitores, espectadores e internautas**. São Paulo: Iluminuras, 2008.

GORDON, Rachel Singer (Ed.). **Information tomorrow**: reflections on technology and the future of public and academic libraries. Medford: Information today, 2007.

HARTMANN, Fátima. **A constituição de identidades juvenis na era digital**. 2004. Disponível em: Acesso em: 24 fev. 2010.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

JOVENS querem barulho para se concentrar na leitura, diz pesquisa. 06 jun. 2008. Disponível em: < <http://educacao.uol.com.br/ultnot/2008/06/06/ult105u6572.jhtm>>. Acesso em: 24 fev. 2010.

KUENZER, Acácia Zeneida. **Pedagogia da fábrica**: as relações de produção e a educação do trabalhador. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1995. 205 p.

LE COADIC, Yves-François. Os novos paradigmas da ciência da informação. In: _____. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Ed. 34, 2001.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita** : história do livro, da imprensa e da biblioteca. 2. ed. São Paulo: Ática, 1996.

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

MENDES, Josué Camargo. **Universidade de São Paulo**: súmula de sua história. São Paulo: Academia de Ciências do Estado de São Paulo, 1981?.

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

MILLER, William; PELLEN, Rita M. (Ed.). **Libraries and Google**. New York: The Haworth Information Press, 2005.

MORAES, Denis de. O capital da mídia na lógica da globalização. In: _____. (Org.). **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Rio de Janeiro: Record, 2003. p. 187.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil colonial**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões das bibliotecas no mundo contemporâneo. **Rev. ABC: biblioteconomia em Santa Catarina**, v.10, n.2, p. 189-206, jan./dez.2005.

MORIN, Edgar. **Reformar o pensamento**: a cabeça bem feita. Lisboa: Instituto Piaget, 1999.

MOTTER, Maria Lourdes. Campo da comunicação: cotidiano e linguagem. In: BACCEGA, Maria Aparecida (Org.). **Gestão de processos comunicacionais**. São Paulo: Atlas, 2002.

PAGLIUCA, Lorita Marlena Freitag. A arte da comunicação na ponta dos dedos: a pessoa cega. **Rev. Latino-am.enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 4, n. Especial, p. 127-137, abril 1996.

ROCHA, Thaís Julia. **O jovem na sociedade da informação e as suas relações com o serviços de informação e cultura**. 2007. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Escola de Comunicações e Artes/USP, São Paulo, 2007.

RODRIGUES, Paulo dos Santos ... et al. (Org.). **A universidade e a pesquisa**: o público e o privado. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997.

SABADINI, Daniele Cristina. **O universo online e a construção do ciberleitor**. Revista virtual de estudos da linguagem, v.4, n.6, mar.2006. Disponível em: <[www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/diaadia/diadia/arquivos/File/conteudo/artigos_teses/Lingua Portuguesa/o_universo_online.pdf](http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/diaadia/diadia/arquivos/File/conteudo/artigos_teses/Lingua_Portuguesa/o_universo_online.pdf)>. Acesso em: 24 fev. 2010.

SANTAELLA, Lucia. **Navegar no ciberespaço**: o perfil cognitivo do leitor imersivo. 3. ed. São Paulo: Paulus, 2009.

SATO, Daniela Mina. **Relação entre sociedade e seleção lexical publicitária**. 2008. 130 f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Departamento de Relações Públicas, Publicidade e Turismo, Escola de Comunicações e Artes/USP.

SAVAZONI, Rodrigo; COHN, Sergio (Org.). **Cultura digital.br**. Rio de Janeiro: Beco do Azougue, 2009.

SENNYEY, Pongracz; ROSS, Lyman; MILLS, Caroline. Exploring the future of academic libraries: a definitional approach. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 35, n. 3, p. 252–259, APR. 2009.

SILVA, Fábio Mascarenhas e. **Um estudo das contribuições do hipertexto para o fluxo da informação em meio eletrônico**. 2003. 105 f. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2003.

SILVA, Helena Pereira da; ABREU, Aline França de. Considerações sobre o bibliotecário frente às tecnologias de informação. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 4, n. 4, p. 98-109, 1999.

SILVA, José Fernando Modesto da. **Internet, biblioteca, comunidade acadêmica : conhecimentos, usos e impactos : pesquisa com três universidades públicas (UNESP, UNICAMP e USP)**. 2001. 339 f. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes/USP, São Paulo, 2001.

SILVA, José Fernando Modesto da. **Arquitetando a biblioteca do século XXI**. Set. 2003. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=190>. Acesso em: 24 fev. 2010.

SOARES, Magda. Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura. **Educação e Sociedade**, Campinas, vol. 23, n. 81, p. 143-160, dez. 2002.

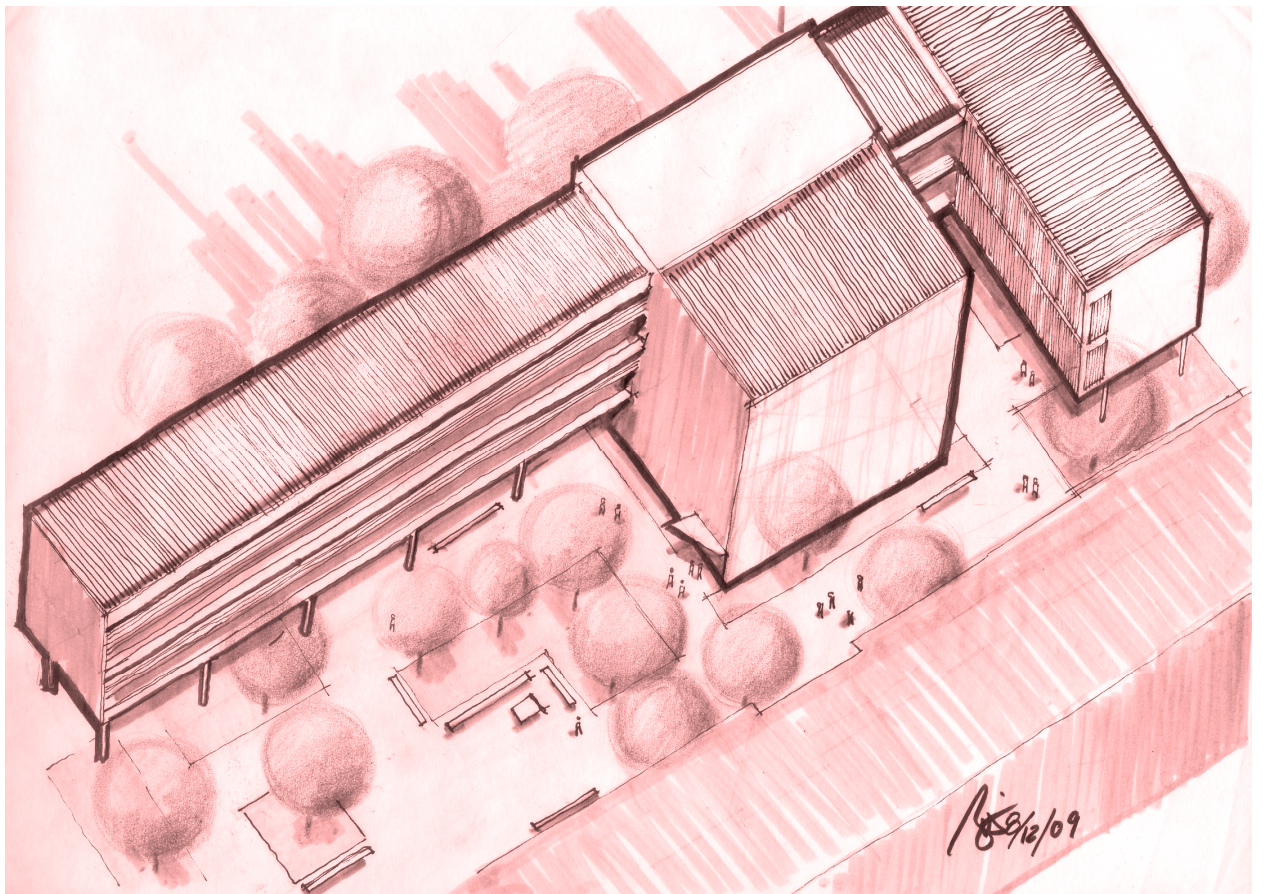
SOUZA, Juarez Lisboa de. **Blá blá blog: o devir de um meio de comunicação digital**. 2008. 68 p. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Departamento de Relações Públicas, Escola de Comunicações e Artes/USP.

TARAPANOFF, Kira. Planejamento da e para bibliotecas universitárias no Brasil; sua posição sócio-econômica e estrutural. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2. Brasília, 1981. **Anais...** Brasília: Capes, 1981.

WOLTON, Dominique. **Internet, e depois? : uma teoria crítica das novas mídias**. Porto Alegre: Sulina, 2003.

ANEXO A – Anteprojeto conjunto dos blocos de sala de aula, biblioteca, auditório e reconstituição da praça central da escola de comunicações e artes

ANTEPROJETO CONJUNTO DOS BLOCOS DE SALA DE AULA,
BIBLIOTECA, AUDITÓRIO E RECONSTITUIÇÃO DA PRAÇA
CENTRAL DA ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES



MEMORIAL DE ARQUITETURA

CONCEITUAÇÃO SOBRE O PROJETO DE ARQUITETURA

O novo edifício e a reurbanização da praça – questões de desempenho térmico e acústico

A proposta volumétrica apresentada consiste na implantação de dois edifícios, cada qual com dois pavimentos. Devem abrigar auditório/cinema (Bloco 1), biblioteca (Bloco 2), salas de aula e demais áreas de apoio.

A implantação deste edifício pressupõe, como uma premissa de concepção, auxiliar a revitalização da praça central da ECA agregando valor ao espaço por meio de áreas protegidas de chuva e sombreadas sob os blocos, os quais utilizam estrutura em pilotis (térreo livre).

Praça e edifício constituem um projeto indissociável tendo em vista que a cobertura vegetal de porte (árvores de copa perene) a serem empregadas na praça proporcionará o aumento de sombreamento do micro-ambiente e, conseqüente, redução da temperatura causada por reflexão solar ou aquecimento de pisos e passeios dos espaços contíguos ao edifício.

Embora algumas visuais possam ser reduzidas até a escala da altura das copas das árvores, a temperatura dos espaços de vivência na praça e dos próprios ambientes internos do edifício tendem a reduzir, minimizando o uso de sistemas artificiais de condicionamento de ar.

É necessário mencionar que a cobertura vegetal também reduzirá conflitos acústicos decorrentes do uso informal da praça e as atividades formais realizadas nos espaços internos do edifício. As copas e a vegetação arbustiva mais baixa terão papel de atenuadores sonoros reduzindo a reverberação ou mesmo o excesso de ruído externo.

O novo edifício e a reurbanização da praça – questões relacionadas à vivência e o ensino informal

Em outras experiências realizadas com empreendimentos acadêmicos, observamos que espaços informais constituem como uma continuidade do ensino formal das salas de aula, uma vez que, por serem aprazíveis, freqüentemente são escolhidos para reuniões acadêmicas, grupos de trabalho ou reuniões entre alunos e professores.

O projeto, térreo livre, possui amplos espaços abertos os quais compreendem amplos saguões de acessos além de áreas destinadas para café, jardins, arena de apresentações (arena) ou mesmo exposições. Nestes espaços são previstos de mesas e bancos em concreto de forma a manter a associação com aqueles já projetados na praça. O espaço coberto sob o edifício será a continuidade do programa idealizado na praça.

O programa arquitetônico

O edifício em tela possui três pavimentos com utilizações descritas abaixo:

Térreo - 1142m²

Área em pilotis onde estão localizadas as áreas de vivência, bem como os acessos principais do edifício (acessos verticais por escada elevador e banheiros) vedados por meio de vidros temperados permitindo os pontos de controle acesso alarmes e sistemas de segurança de todo o conjunto.

Neste pavimento está localizado o foyer e acesso principal à platéia do auditório/cinema.

Área coberta em pilotis - 990m²

Foyer do pavimento - 287m²

Café - 19m²

Blocos de Circulação - 156m²

Terraço - 47m²

Primeiro pavimento - 1442m²

Este pavimento é, predominantemente, destinado à salas de aula. Nele também está localizado o foyer secundário da platéia do auditório/cinema além das áreas de apoio como sanitários, circulações verticais e saguão de interligação entre os blocos.

Platéia do pavimento - 439m²

Foyer do pavimento - 287m²

Salas de aula - 460m²

Circulação - 314m²

Terraço - 47m²

Segundo pavimento - 1442m²

Neste piso o programa é híbrido contemplando espaço para biblioteca, salas de aula e acesso as platéia superior do auditório/cinema.

Como nos demais pavimentos, o pavimento possui todos os espaços destinados ao apoio do programa principal do piso.

Platéia superior - 110m²

Foyer do pavimento - 287m²

Biblioteca - 291m²

Salas de aula - 239m²

Circulação - 314m²

Terraço - 47m²

Aspectos construtivos sustentáveis relacionados de desempenho racional do edifício

São vários os aspectos que procuram atribuir ao edifício melhor desempenho em termos acústicos e de instalações versos a melhorias no conforto dos espaços aos usuários.

Questões térmicas e de excesso de luminosidade

A concepção do edifício propõe uma largura reduzida de 10m onde uma banda de circulação possui o módulo de 2m e as áreas de salas com bandas de 8m. A proposta propõe ambientes mínimos com área de 40m² (10mX5m) e um padrão de 80m² (10mX8m).

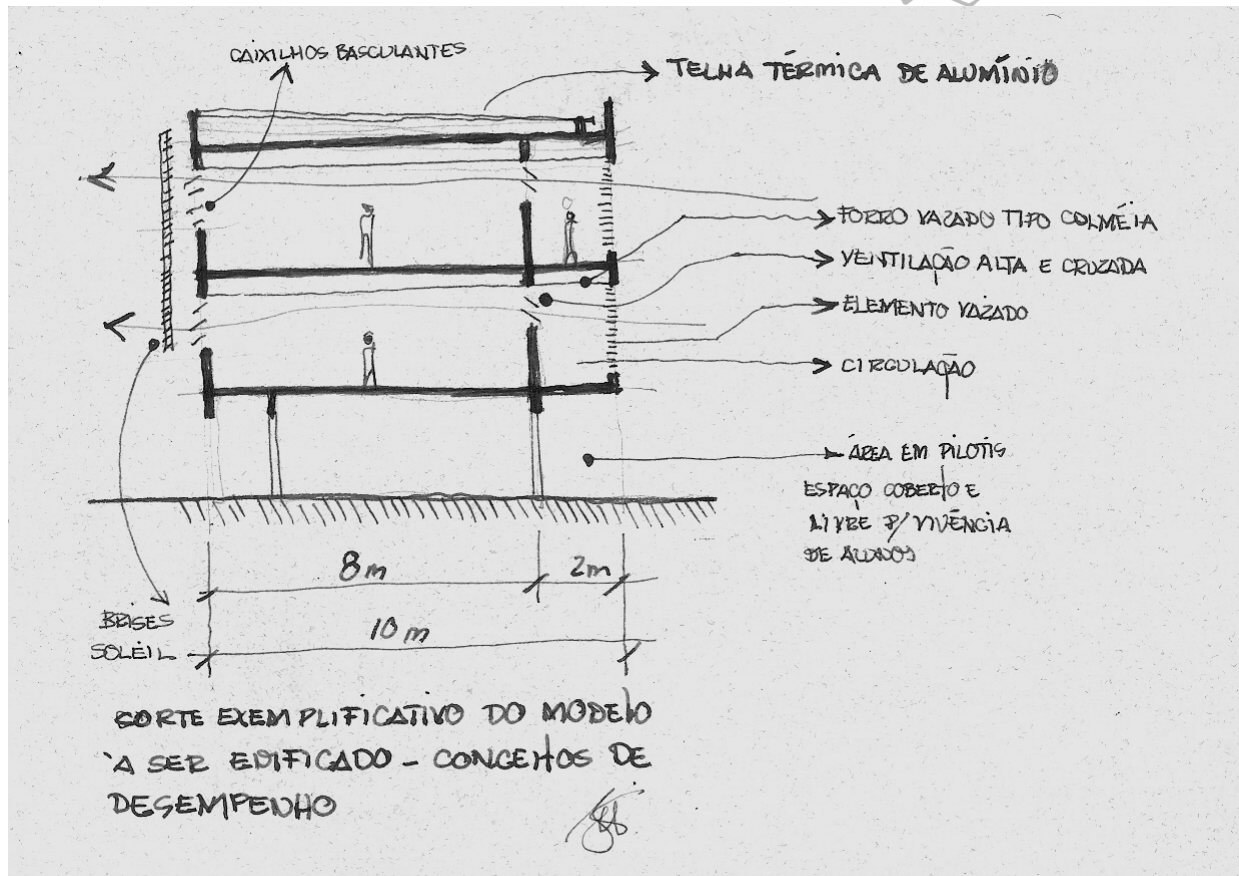
Com o objetivo de minimizar soluções artificiais de controle de temperatura propomos a largura reduzida de 10m, a qual tem por objetivo maximizar a ventilação cruzada no edifício por meio do uso de ventilações amplas, controladas e predominantemente localizada na parte superior dos ambientes (localização do ar quente produzido pelas atividades e máquinas instaladas nos espaços).

É previsto o uso de caixilhos tipo basculantes, os quais possuem 90% de área ventilada e com estanqueidade. O modelo a ser empregado supera soluções em maxi-ar com o aumento 30% na ventilação e com melhor facilidade de manutenção e limpeza.

A ventilação cruzada é garantida valendo do uso de cobogós (elementos vazados) na extensão completa da circulação. As alvenarias das salas que dá para a circulação possuem janela internas altas oferecem a circulação cruzada destes espaços. Além desta solução, será utilizado forro tipo colméia tanto nas salas como na circulação de forma a aumentar a circulação de ar sobre o forro.

Para evitar a insolação direta e excesso de luminosidade nas salas (principalmente nas salas de aula), o projeto prevê, de forma indispensável, o uso de *brises soleil* nas faces do edifício voltadas para poente.

O projeto prevê o uso de coberturas em telhas duplas de alumínio com miolo em poliuretano as quais possuem maior durabilidade e desempenho térmico sobre a laje (de maior durabilidade)



Questões acústicas

Várias foram as iniciativas para buscarmos solução para problemas de reverberação e isolamento acústico. Podemos destacar a vedação em elemento vazado e uso de pisos moles em manta vinílica como elementos absorventes acústicos. Ambos instalados nas circulações, área de grande trânsito e caracterizada por ruídos de conversas e passos. Prevemos o emprego de forro colméia em PVC com o mesmo objetivo de absorção acústica. Este forro, de fácil desmontagem, permite o acesso direto as instalações para eventuais manutenções.

As divisórias em alvenaria possuem, decorrente de sua massa, um bom desempenho de isolamento acústico. As divisórias entre salas serão executadas com painéis acústicos de gesso com altura completa do pé-direito.

As portas dos ambientes de salas de aula, auditório e biblioteca serão acústicas com acabamento envernizado e visores.

O auditório possuirá tratamento acústico e condicionamento de ar de acordo com as normas específicas do tipo de uso.

Reaproveitamento de águas pluviais e uso racional da água

Outro aspecto a ser considerado no projeto consiste em sistema de reservação para água de re-uso. O Respeitando as proporções, o sistema de reservação deverá ser semelhante ao empregado na EACH, onde

a utilização da água armazenada é destinada as descargas de sanitários, lavagens em geral e rega de jardins.

Nos sanitários, duas soluções mais usuais nos edifícios da Universidade colaboram para minimizar o consumo da água. A primeira é o emprego de vasos com caixa acoplada de 6 litros e a outra solução é o uso de torneiras com temporizador.

Iluminação artificial

Já a muito tempo a Universidade, por meio da COESF, emprega luminárias fluorescentes e reatores de alto desempenho. Além dessa solução, estamos empregando sensores de presença nas circulações e sanitários os quais proporcionam grande economia no consumo de energia.

Questões de acessibilidade

De acordo com a legislação vigente tanto a praça como os edifícios possuem todos os equipamentos e elementos construtivos definidos pela normatização destinados a acessibilidade. Estes equipamentos e instalações, em linhas gerais, consistem na instalação de guias rebaixadas, pisos táteis de alerta e de percurso, rampas, corrimãos, elevadores, sanitários ajustados nas dimensões de norma, metais, louças e portas bem como rotas de fuga sinalizadas às pessoas especiais.

Auditório

Outros aspectos consistem em acabamentos específicos do auditório/cinema. Neste caso todos os acabamentos são pertinentes ao programa específico no que tange ao desempenhos das atividades nele desenvolvidas e no conforto do público usuário.

Questões de vinculadas ao uso racional de espaços

O projeto em tela considera como pressuposto de sua concepção a flexibilidade de uso dos espaços de forma a torná-los multi-uso, racionalizado sua utilização. Para atendimento desta premissa de projeto, o edifício foi concebido de maneira a permitir o máximo de flexibilidade de uso ao longo do tempo uma vez que prevê o uso de divisórias acústicas leves em gesso. Tal solução permite o rearranjo dos espaços conforme novas necessidades que, ao longo do tempo, constituir uma necessidade de programa.

O Uso de “shafts” horizontais e verticais corrobora a exigência de soluções flexíveis, uma vez que permitem o acréscimo de novas redes ou instalações de infra-estrutura destinada a eventuais novas utilizações dos ambientes.

Conclusão

O conceito do empreendimento é valoração do espaço no que pode se transformar o centro de convívio das diversas áreas de conhecimento que a Unidade abriga.

Estimativas de áreas e custos:

Bloco 1

Área=2380m²- (índice estimado-R\$ 1400,00/m²) = R\$ 3,3 milhões

Bloco 2

Área=2216m² - (índice estimado-R\$ 1300,00/m²)=R\$ 2,2 milhões

Urbanização da praça

Custo estimado R\$ 500.000,00

Totais

Área = 4596m² - R\$ 6 milhões

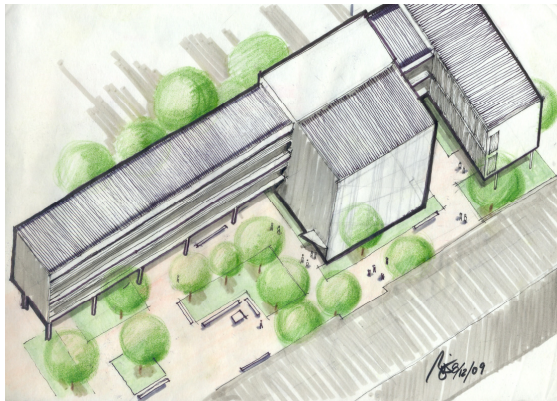


Ilustração isométrica do empreendimento

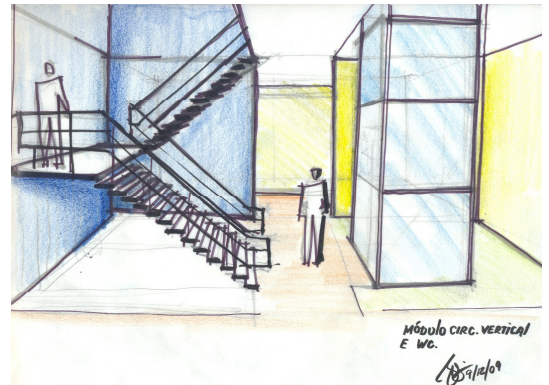


Ilustração isométrica do módulo de serviços e circulações verticais

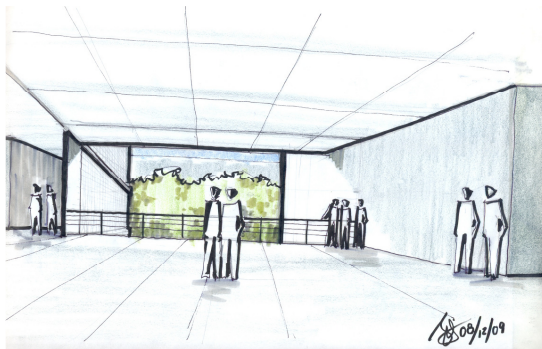


Ilustração do saguão de acesso principal

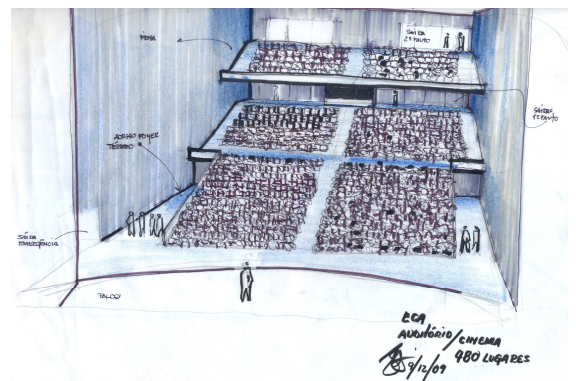


Ilustração isométrica interna do auditório-cinema



Arq. Rogério Bessa Gonçalves

**COESF - Registro Funcional nº 2464801
03/02/10**

Anexo B1 - Entrevista – Cristiane Camizão Rokicki, Bibliotecária coordenadora do Centro Universitário SENAC Santo Amaro. 16 de março de 2010.

Sarah: Qual é o papel das bibliotecas acadêmicas? No seu ponto de vista, de que forma a biblioteca acadêmica tem contribuído para a formação dos alunos/pesquisadores?

Cris: É ser acolhedor... vou pegar o exemplo da biblioteca SENAC... No ambiente universitário você tem que ser participativo, o aluno tem que conhecer todo o universo deste câmpus onde ele está fazendo o curso... Aqui a biblioteca está estrategicamente colocada logo na entrada, ela é o centro da universidade. A Profª Marisa Couto da UFRJ falou que numa universidade a biblioteca deve ficar no centro e os departamentos ao redor... é acolhedor! Nessa era digital mesmo, vamos colocar 10 anos de era digital, não dá para ficar pensando na questão do silêncio, aqui, por exemplo, o térreo é mais barulhento, o segundo e terceiro andar são onde tem as escolhas, aqui ele pode pegar uma sala, uma mesa, um canto mais escondido e se resguardar para estudo, isso é dar oportunidade de escolha... se você não tiver essa possibilidade ... uma dica: eu li no livro do Claudio Marcondes que fala do CRAI (Centro de Recursos, Aprendizagem e Investigação) em espanhol, ele defendeu o doutorado na ECA... é muito interessante, é um exemplo do que aconteceu na Espanha de uma estruturação de todas as universidades públicas, não sei se particulares entraram também nessa reformulação, mas a proposta deste centro de referência são aglomerados de salas de aula, biblioteca, das próprias seções, o espaço é infinito, os professores também ficam juntos, para o aluno em um único lugar ele vai ter contato com os seus colegas, com o livro, com o material eletrônico, até a saída deste material pronto que seria a impressão da pesquisa, ou a comunicação no site... isso é um pouco do que a gente tá vivendo aqui... Programas de competência informacional e o CRAI - um programa com alunos e professores com início, meio e fim ... você tem espaços diferentes em um único lugar... Este ano vieram 45 alunos do Rio de Janeiro para conhecer nossa biblioteca, o pessoal da ECA também vem muito aqui, da FESPSP. A idéia é que essa biblioteca universitária sirva como um exemplo.

Sarah: É, nosso interesse em vir conhecer o Senac Santo Amaro foi por eu ter lido durante minha pesquisa, um TCC, que comentava sobre sua biblioteca e me chamou muito a atenção.

Sarah: Com o surgimento das tecnologias de informação e comunicação, a reestruturação das rotinas de serviço da biblioteca se deram de forma espontânea ou por imposição?

Cris: Eu vou falar uma coisa que eu encontrei agora de manhã para minha pesquisa, que o Bauman falava muito no seu livro Modernidade Líquida... ele passa a idéia de que nada é permanente, pois eu estou fazendo uma pesquisa com a Modateca que a gente tem aqui e dá uma certa angústia porque o espaço mesmo mudou tanto de lugar, na história da instituição, que tem 17 anos esse lugar, e essa idéia da modernidade líquida...- faço mestrado aqui em Moda, Cultura e Arte - e essa idéia de que nada é permanente, então assim, eu acho que a biblioteca é um ser vivo e tem que ser, que legal que as pessoas tenham essa visão, que é o mundo que a gente tá vivendo agora, nada é permanente, então o que acontece aqui... a gente teve a oportunidade de escolha, de planejar o que tem aqui hoje.

Sarah: E a equipe passou por treinamento, capacitação?

Cris: Se você não fizer isso, você vai ficar defasado, aí o usuário foge, né?!

Sarah: Com o advento da internet, quais são suas perspectivas de mudança para os serviços de informação em bibliotecas universitárias?

Cris: Com a internet, acho que devemos mostrar o que é fonte confiável... Devemos preparar este aluno para o uso dessa ferramenta, não adianta você ir lá com um contador de uso, com uma senha, devemos ir em sala de aula junto com o professor da disciplina, marcar aulas para ajudar, apresentar o que são fontes científicas, né?!... aqui os alunos tem senha individual, eles podem usar internet, pesquisar... Mas menores de 12 anos não podem usar computador sozinhos, por causa da lei, mas a partir dos 12 é liberado, e usuários externos, basta apresentar o RG para usar o computador.

Sarah: Quais os serviços oferecidos pela internet?

Cris: Pela internet temos o guia de normalização, o de utilização, as bases de dados, os jornais diários, a gente tá cortando alguns jornais em papel.. e-books completos. Temos o Library Express... os jornais nacionais estão todos lá e é possível buscar por estado, por mês... Correio, Gazeta, Jornal da tarde, jornais americanos, franceses... "Press and Play" (base de jornais). Bases digitais, normas ABNT com acesso digital que são acessadas só pelo da biblioteca.

Sarah: Vocês conseguem identificar os tipos de usuários atendidos pela biblioteca: presenciais e remotos?

Cris: Só os alunos de EAD. Nossas bases de dados podem ser acessadas de qualquer computador da biblioteca, mas de casa só os alunos que possuem a senha acessam... Hoje a gente não identifica os external, só os alunos de ensino à distância que a gente consegue identificar.

Sarah: Fiz essa pergunta pensando na nossa realidade na ECA, da baixa na frequência de usuários . A idéia é ver se a gente consegue mais resultado inserindo serviços diferentes através da Web 2.0, mostrando mais nossos serviços, e ver como será o retorno...

Cris: Nossa primeira preocupação aqui é que o usuário venha à biblioteca... Remotamente a gente ainda não se preocupou tanto, a não ser com a EAD... Então, a gente não se preocupa muito com isso...

Sarah: As bases de dados de vocês estão todas na internet?

Cris: Estão, mas só podem ser acessadas pelo Senac, com exceção dos professores que tem senhas individuais...

Sarah: E e-books, vocês têm?

Cris: Temos, e daqui um mês teremos e-books em português. Pela Net Library temos também, mas todos em inglês. Mas, da bibliografia básica a gente conseguiu alguns...

Sarah: Para acessar os e-books, como vocês fazem com as senhas?

Cris: Não tem senha, se eles estiverem em casa não acessam, a não ser o professores... para eles as senhas são liberadas...

Sarah: Com o desenvolvimento tecnológico e a internet, o conceito geral de biblioteca passou “do acervo” para “o acesso”. Como está sendo para você a inclusão desta nova concepção de desenvolvimento de coleções/acervo?

Cris: Existe um projeto para a compra de e-books... pois servirá também para quando formos receber as visitas da comissão do MEC.

Sarah: Vocês acreditam que com a utilização da internet para pesquisa pelos usuários, o bibliotecário de referência está deixando de ser o intermediário da informação? Que inovações neste setor se fazem necessários?

Cris: O bibliotecário de referência é um mediador, deve ser parceiro do professor de metodologia, por ex., participar do processo de pesquisa, que vai muito além da própria internet, e de como utilizá-la também, então, tem muito que ensinar... que participar mesmo... Mostrar que existe a parte acadêmica do google... Mostrar as bases de dados. Tentar instigá-los com perguntas do tipo: - Vocês conhecem as bases disponíveis? Sabe o caminhos das pedras? Aí você vê o brilho no olhar do cara que estava pesquisando um tema e que ele não tinha a idéia de colocar o termo em inglês, ensinar as estratégias... falar: Você já pensou nisso... Você tem outros caminhos... não dá para ficar parado na seção, na mesa, esperando os usuários com uma placa de "referência"... ir em sala de aula... a gente faz isso, participa em aula com o Prof. de metodologia.

Sarah: A televisão e o rádio têm se utilizado da interatividade para terem uma relação mais próxima e direta com o público. Você acredita que as bibliotecas devem partir para este caminho também? Que tipos de serviços tornariam a biblioteca interativa?

Cris: Tem um exemplo disso que eu achei para um professor num artigo, sobre uma bibliotecaria americana, em NY. Ela viu que a biblioteca estava vazia, e percebeu que poderia trabalhar com o seu público, ela colocou um Play Station, um tapete de vídeo game, uma tv e lançou o seguinte desafio: - Quem dançar e conseguir atingir a pontuação x no tapete, teria sua multa liberada... fez um campeonato de game na biblioteca, e junto com os games, tinham livros sobre o assunto... então, por que não? tem que ter essas coisas ... uma das nossas estratégias aqui é seguir alguns modelos americanos ... você tem que fazer exposições, você tem que emprestar guarda-chuva. Na Alemanha é uma tendência...Se vocês tivessem vindo ontem, teriam visto uma exposição com o resultado dos serviços sociais dos câmpus, feito em 2009. Foi retirado agora pois vai chegar outra exposição ... aqui na biblioteca os alunos de moda já pediram dois dias deste ano para realizarem um desfile. Quando isso acontece avisamos pelo som que vai ter uma interferência de 10 min., com música, e todo mundo sai para ver o desfile... até show de rock já teve aqui dentro... a gente abriu o espaço... essa é a idéia da Biblioteca de São Paulo... elas vieram aqui, a Ferrari e a Magda... conversaram com a Jeane.

Cris: Estamos vivendo o melhor momento da biblioteconomia... O centro acadêmico fez uma

pesquisa para saber qual o lugar, o melhor espaço que os alunos gostavam, e eles responderam que o lugar que eles passavam o maior tempo e mais gostavam de ficar era a Biblioteca. A gente tem que interagir com a comunidade, pensar quem é seu aluno.

Sarah: Vocês emprestam o espaço para o pessoal, mas vocês também organizam eventos?

Cris: Sim, a gente organiza... a gente tem feiras, trocas de livros na rede toda... vem visita, igual vocês... a gente gosta de receber... temos uma pessoa da área de comunicação que cuida desses eventos... a gente dá as idéias e ela vai agilizando...

Sarah: Na 2ª edição da pesquisa “Retratos da leitura no Brasil” realizada pelo Instituto Pró-livro, em 2008, mostrou-se que com a introdução de novos hábitos, os jovens estão tomando gosto pela leitura. A pesquisa mostrou que os adolescentes querem barulho para se concentrar no universo das letras. Música ou televisão, por exemplo, não atrapalham, mas incentivam os jovens a continuarem com o livro aberto. Pois bem, estes jovens serão os futuros universitários, usuários de bibliotecas, e como atrair para a biblioteca um usuário com este perfil? Como adequar o espaço da biblioteca para torná-la um ambiente mais convidativo para este usuário?

Cris: A biblioteca, como um local híbrido, recebe em vários locais exposição, tem espaço para leitura, televisão, tem espaços individuais, em grupo... e é assim... a gente não conseguiu resolver tudo... tem de tudo, gente dormindo... com essa questão de acesso a informação todos os computadores tem fone e webcam... Para justificar o video game, porque a gente recebeu uma visita que disse: video game na biblioteca !!!! e isso porque eram professores, bibliotecários, e disseram: que estranho... então a gente teve até que buscar uma fundamentação para justificar... pois qualquer coisa nova né?! as vezes a gente não vai... Aí percebemos que tudo realmente está mudando e não adianta se atrelar a um modelo que a gente quer, que é um modelo de livros ou ... e o usuário quer interagir, por ex., o video game ele é digital e interage, o dvd interage também porque os alunos estão discutindo os filmes, estão indo até o balcão perguntando se já vimos o filme... eles interagem entre eles... o público não quer a informação imposta, ela quer em vários formatos, em cd de música, ele quer um e-book, ele quer um formato e no momento dele.

Sarah: Quais suas perspectivas para o futuro das bibliotecas? Você acredita que a biblioteca será substituída pela internet?

Cris: Nos filmes futuristas eles nunca conseguiram imaginar o celular, não existe nenhum filme que tenha previsto o celular, e hoje ele vai paga até conta... é impossível prever... Mas vai ter que ter outros serviços... O que parecia que era uma grande solução para as bibliotecas, o formato digital, eles descobriram que o que eu faço no word hoje, não se garante que daqui a cinco anos vou conseguir abrir este documento... você não tem mais o programa que abra este arquivo. As fotografias também... tem um livro que chama 'Álbum de família', que diz que o avô sumiu da foto, pois você tira tanta foto daquela criança que os avós sumiram, você não encontra mais... e com as fotos digitais você tira tantas fotos que não consegue escolher algumas para imprimir... então você coloca em dvd e aí? e depois???. Daqui 15 anos você não consegue abrir o seu álbum. As empresas não garantem que o programa que você tem hoje para abrir um artigo, terá uma versão compatível para daqui dez anos.

Anexo B2 - Entrevista - Prof^a Dr^a Elisabeth Saad (CJE/ECA/USP). 18 de março de 2010.

Sarah: Qual é o papel das bibliotecas acadêmicas? No seu ponto de vista, de que forma a biblioteca acadêmica tem contribuído para a formação dos alunos/pesquisadores?

Prof^a Beth Saad: Bom, eu por exemplo, não sou uma usuária da biblioteca... aah, especialmente porque no meu campo de trabalho, pesquisa, com o número de informações digitais disponíveis na internet... A biblioteca por uma questão estrutural, compra livros nesta área, mas em geral são livros importados que exigem uma atualização muito rápida, tem uma vida muito curta e a biblioteca ... então, eu não sou usuária da biblioteca. O que acontece, neste contexto contemporâneo, não é que a internet está matando a biblioteca, mas está surgindo uma nova função de uso deste ambiente biblioteca... Função esta que eu imagino, ou já vi, onde você trata esse ambiente e o local se transforma muito mais num espaço de estudo, de pesquisa, aahhh... de estadia para a elaboração de seus trabalhos acadêmicos do que aquele velho conceito de você ir buscar o livro nas estantes e tudo mais... Claro que existe conteúdo nos livros da biblioteca da ECA. Tem coisas importantíssimas que são físicas e estão ali e que precisarão ser consultadas fisicamente pelos alunos, professores tudo o mais... mas este conjunto de conteúdos é limitado, pois os livros, as novidades não virão pelo impresso mas pelo digital, então há que se adequar o ambiente...

Sarah: Com o surgimento das tecnologias de informação e comunicação, como se deu a reestruturação das rotinas de serviço, de trabalho.

Prof^a Beth Saad: Ah, na verdade não dá mais, por exemplo, para a biblioteca funcionar na lógica: - pesquisas de bases de dados, arquivos Então, vamos falar das bibliotecas USP, que estão assinando serviços de acesso as revistas eletrônicas, conjuntos de publicações de revistas e tudo o mais... não adianta ter isso se eu não tenho uma biblioteca e não tenho um terminal legal para consultar... ou se eu chego lá e quero imprimir e não consigo... aahhhh, ou mais, a biblioteca não vai fornecer isso, vou querer então um espaço de estudo onde eu possa por meu computador com conexão sem fio para conectar essas bases de dados... não dá! porque a bibliotecária quer que você acesse do terminal onde ela tem direito a não sei o que... eu acho que existe na biblioteconomia um confronto entre o antigo, o tradicional estrutural e o novo, e eu vejo poucas pessoas nessa área fazer este salto... na verdade o que eu vejo é tentar fazer com que os outros: - Não, você tem que se adequar as estruturas! ... não dá! então, as pessoas não estão indo à biblioteca. As bibliotecas no exterior fornecem aos seus pesquisadores e estudantes de pós-graduação, pequenas baias na biblioteca, onde você tem até um armarinho para guardar suas coisas, que acessam wi-fi e acessam as bases de dados usando o login da biblioteca, tal... porque fica lá dentro fazendo pesquisa, num ambiente super adequado, melhor que na sua sala onde tem telefone... e isso a biblioteca da ECA ignora... não só da ECA, as da USP... as da USP ignoram, não tem esse olhar de que o mundo mudou, o usuário mudou e que esse conceito velho de biblioteca não cabe mais... A primeira barreira é a entrada, tem uma barreira de entrada: o ambiente... você vai em bibliotecas aí fora, ok, a parte dos livros está protegida por uma barreira de entrada, mas todo o mais não tem essa barreira... você tem um ambiente amplo, convivência, que aqui não acontece... eu, sinceramente, faz algo como uns 10 anos que eu não ponho o pé na biblioteca ECA.

Sarah: É... estamos sentindo a falta dos usuários...

Profª Beth Saad: Eu não tenho nenhum motivo para usar a biblioteca da ECA, não tem nada novo...

Profª Beth Saad: Porque é aquela visão tradicional da biblioteconomia, aonde você tem que pedir para alguém consultar ou fazer o levantamento para mim... isso não existe mais, morreu faz muito tempo... Com a internet eu pesquiso as mídias que eu quiser... então, existe essa ocorrência de barreira e um ambiente mais solto, que é o ambiente digital... essas grandes publicações que vocês assinavam, elas fazem de vez em quando... elas abrem todo o bando de dados para todo mundo. Aí você vai lá e pega, não precisa ir à biblioteca... Eles avisam que vão abrir a base e todo mundo vai lá e consulta...

Sarah: A Senhora acredita que com a utilização da internet para pesquisa pelos usuários, o bibliotecário de referência está deixando de ser o intermediário da informação?

Prfª Beth Saad: Com certeza, não existe essa figura viu?! o bibliotecário de referência é uma coisa que está ultrapassada... ou essas pessoas viram outra coisa...

Sarah: Que inovações neste setor se fazem necessários?

Prfª Beth Saad: Então, os bibliotecários têm que saber fazer uma coisa que eles não sabem, que é a web semântica... ou seja, não é mais usar o vocabulário controlado com palavras catalogadas...blá blá blá ... isso não funciona mais... você tem que pegar o vocabulário, e essa figura deve se transformar num apoiador à pesquisa, isso é legal! Se permanecer esta idéia de pesquisa estruturada...

Sarah: A televisão e o rádio têm se utilizado da interatividade para terem uma relação mais próxima e direta com o público. Você acredita que as bibliotecas devem partir para este caminho também? Que tipos de serviços tornariam a biblioteca interativa?

Prfª Beth Saad: O atendimento online... mais nenhum serviço! É só esse, não precisa dos outros, porque, eu poder fazer consulta e poder conversar com alguém que me ajude, sem ter que precisar ir lá e enfrentar barreiras físicas ou o bibliotecário... Maior divulgação das assinaturas novas disponíveis, essas coisas, porque ninguém sabe o que tem na biblioteca...

Sarah: E as bases de dados? Você não acessa daqui da sua sala? E da biblioteca?

Prfª Beth Saad: Em princípio sim, eu nem me dou o trabalho... nem vou atrás... eu acesso quando, por exemplo, quando a [...] publication abre. Vou lá e pego tudo que me interessa, eu não vou esperar a assinatura que a biblioteca faz... não sei o que... porque a gente tem um catálogo de periódicos aberto e quem é pesquisador do CNPq pode acessar, tem bibliotecas abertas... por que eu vou buscar na biblioteca da ECA, se tem alguém chato sentado lá me limitando o trabalho... Acho que essa é a questão, tem uma postura do bibliotecário que é limitar ou querer controlar o trabalho de pesquisa do pesquisador... mexa aqui ou: - A pesquisa, eu que posso fazer, porque tenho a senha... não faça!!! ... o problema é esse!!!

Sarah: Temos que repensar mesmo algumas coisas... Acho que essa preocupação é devido a orientação dada pelo sistema de bibliotecas, que devemos tomar cuidado com as senhas...

Profª Beth Saad: Então, o usuário não tá querendo isso! O usuário precisa da informação e o que ele sente nas bibliotecas hoje, é que a informação está limitada por questões burocráticas, estruturais e culturais dos que tem na biblioteca... enquanto tiver isso, eu não vou lá, eu vou para os sistemas que me permitam acessar a informação... até porque, a informação ficar fechada em uma base de dados aqui, certamente ela estará aberta em outra e eu sempre vou encontrar.

Sarah: Em pleno século XXI, na 'era da imagem e da informação instantânea', como incentivar e auxiliar as pesquisas dos usuários? De que forma a internet pode trabalhar a favor do conhecimento?

Profª Beth Saad: Aí vem a função da escola, é função da condição cultural, intelectual e estrutural do indivíduo, aluno, pesquisador, intelectual... não precisa ser o regulador, quem deve ser o relugador é quem está do outro lado: o receptor. Ele que vai dizer o que é bom ou ruim, não a internet... a internet é sim um enorme misto de repositório do conhecimento, isso é relevante mas tem também um mundo de porcaria... mas quem vai saber é a internet ... ??? ou os locais aonde os indivíduos estão inseridos e que vão orientar, criar filtros, critérios para que você acesse este mundão com critérios, com um olhar crítico.

Sarah: Como adequar o espaço da biblioteca para torná-la um ambiente mais convidativo para o usuário?

Prfª Beth Saad: Eu acho.. você têm vários centros culturais onde a biblioteca é um pedaço do centro cultural, que você tem hoje, muitas áreas aonde a pessoa vai lá, ela pode simplesmente só ficar sentada e ouvir um som, ao mesmo tempo ela vai lendo as últimas revistas que tem para leitura, como também ela pode ir lá no balcão e solicitar um pequeno livro ou o acesso a uma telinha onde você vai assistir uma coisa mais específica, mas sempre um ambiente confortável, um ambiente onde você pode ter mobilidade, ficar sentado confortavelmente para escutar, ler, você ter um espaço com mesa para poder então trabalhar num canto... como se fosse uma grande sala de revistas do que um patio estruturado, uma reforma desse tipo... uma parte da biblioteca deveria ter esse espaço mais solto, como se fosse um ponto de encontro mesmo né... acho que a biblioteca seria mais legal.

Sarah: O que atrairá leitores para uma biblioteca física em um mundo onde os livros estão cada vez mais disponíveis em seu computador pessoal?

Profª Beth Saad: É, são usuários híbridos, eles vão ao mesmo tempo ficar escutando som, com o MP3 dele, estão no computador e fazendo trabalho de escola, então você precisa dar um ambiente adequado para esse cara continuar escutando o som dele confortavelmente, poder consultar as bases de dados da biblioteca, ou a própria internet disponibilizada ali e fazendo o trabalho dele... então isso é um pouco de acolhimento, do que só um pouco de acesso a informação.

Sarah: Quais suas perspectivas para o futuro das bibliotecas? Você acredita que a biblioteca será substituída pela internet?

Prfª Beth Saad: Não. Ela só será substituída pela internet se não mudar. Se ela permanecer com um formato interior, aquele formato da busca estrutura e tal, ela não vai morrer, mas ela

vai ter cada vez menos usuários e quanto menos usuários você não vai investir na compra de acervo, porque também há um espaço disponível gratuitamente, então ela não vai terminar...né, mas ela vai ficar lá queitinha... e para evoluir, trazer de volta uma cultura nova, criar um espaço com pontos de encontro dessa cultura nova, pesquisar essas coisas do acesso à rede num espaço de trabalho, de estudo, e até de encontro, conversas, mudar um pouco essa estrutura, que senão você vai... hoje é mais fácil, por exemplo, você encontrar novidades em livros, em minha área especificamente, você encontra muito mais novidade numa livraria como a Amazon ou fisicamente na Livraria Cultura e ficar pesquisando os livros que eles compraram e tal, do que eu ir na biblioteca, porque não vai ter isso na biblioteca, não tem! E você percebe que a biblioteca não está preocupada em ter! Eu acho que o futuro é esse, há de se começar a ficar preocupada, então, em ter alguma coisa, em oferecer alguma coisa, se ela não consegue oferecer essa inovação tão disponível, ela tem que oferecer outros itens culturais, de conforto para o usuário, para que você vá lá e... porque, a pesquisa, com inovações, não vai encontrar na biblioteca.

Anexo B3 - Entrevista – Profª Drª Sueli Mara (CBD/ECA/USP). 19 de março de 2010.

Sarah: Qual é o papel das bibliotecas acadêmicas? No seu ponto de vista, de que forma a biblioteca acadêmica tem contribuído para a formação dos alunos/pesquisadores?

Profª Sueli Mara: Vamos por parte: qual o papel das bibliotecas acadêmicas para você. Tá! Eu acho que as bibliotecas acadêmicas devem ter hoje... elas tem três papéis importantes, três focos, e dentro deste foco, a gente consegue descobrir uma séria de coisas. Eu acho que a biblioteca acadêmica tem o foco de trabalhar muito bem a formação das competências informacionais, a formação da comunidade científica que está aqui envolvida, tanto discente quanto docente, do ponto de vista das habilidades informacionais do mundo atual. Acho que quem faz isso, ou quem deveria fazer isso, é a biblioteca! A biblioteca deveria estar se preocupando em como acompanhar todo o desenvolvimento que ocorre, do ponto de vista profissional, quais são as áreas, habilidades que estão envolvidas para os distintos profissionais, para as distintas áreas e ela assumir esse papel. Porque não existe quem assuma... então é uma coisa que tem sido discutida há muito tempo na literatura, que é “o que é competência informacional”, que é muito mais do que você saber usar fontes de informação, né?! É você saber pensar informação, você entender como se dá o fluxo de informação, como se dá o fluxo de produção científica, como estão envolvidas as questões de direitos autorais, como você pensa problemas, como você desenvolve metodologias para a solução de problemas... é muito mais amplo ... é algo que está, que é uma das maiores necessidades hoje, e, eu vejo que a biblioteca não interfere, mas que deveria! Pois, isso faz parte da formação... então, eu acho que dentro da universidade, bibliotecários, jornalistas, médicos, engenheiros, etc, seja quem for que está sendo formado aqui dentro, ele têm que ter formação nessas áreas de conhecimento que ele trabalha, mas, também faz parte da formação dele o desenvolvimento de competências específicas para utilização de informação dentro daquele contexto que ele se insere. E, eu não vejo ninguém fazendo isso! ... Acredito que é algo que já tem há muito tempo sido discutido em diversos países, em diversos lugares e a gente deveria ter também na nossa biblioteca ... isso é um dos pontos...

O outro ponto que eu entendo é que a biblioteca deveria ter um pólo... que também é uma outra coisa que já estão discutindo na literatura... que é o que a gente chama de CRAI (Centro de Recursos de Aprendizagem e Investigação). O que significa você ter um espaço aonde absolutamente ele é todo voltado para o desenvolvimento acadêmico do ponto de vista de formação, e também de aprendizagem que se dá, quais são os recursos, aonde eles estão... como as pessoas estão usando, quais são os suportes que a gente tem que dar em absolutamente tudo no desenvolvimento de aprendizagem e também no desenvolvimento de produção, de pesquisa ... e a gente não sabe quais são as pesquisas que são desenvolvidas na universidade, quais são os cursos que são dados, quais são as disciplinas, o que eu estou falando não é ter um livro de empréstimo, sabe? Empréstimo do professor separado, que é o que a gente faz né?! Que é a única vinculação que a gente acaba tendo com a disciplina, a gente precisa de algo mais presente, mais participativo, inclusive porque aí você soma esses programas até os educacionais de formação da competência... eu acho que é fundamental esse apoio!

E, a terceira coisa ... e aí, dentro disso se encontra tudo que a gente já fazia e muito mais, então, o que estou querendo dizer é que na verdade a gente tem durante muitos anos um foco muito na organização de um acervo que vai ser utilizado como uma base para as disciplinas, e

eu acho que isso é muito pouco, muito pequeno, porque o que eu estou falando é muito mais amplo, pois o acervo é um dos recursos, mas existe muito mais, ainda se você for pensar que cada vez mais a gente tem os recursos da internet que estão disponíveis de outra forma, etc... E o terceiro ponto que eu acho fundamental, que as bibliotecas deveriam ter e não fazem, é um ponto de trabalhar a produção interna, então, a gente não se preocupa, a gente não tem a mínima gestão e inferência, fomento e participação, e nada, nada ... a produção científica da própria universidade ... que é o grande diferencial! A partir do momento que todas as bibliotecas fizerem absolutamente [...?], a gente faz consórcio para ter um montão de coisas, por que você pode participar? Você pode participar porque o que você tem de especificidade é a produção ... e com isso a gente não trabalha! ... E, sem contar que hoje o mundo da comunicação mudou demais a forma de se trabalhar, hoje você não assina mais uma revista e recebe a revista em papel, hoje você tem um novo modelo, que é a revista eletrônica, a própria revista é uma base de dados, se você entrar naquela revista do IOP (Institute of Physics) por exemplo, você vai ficar impressionada, pois é uma revista que tem várias subvistas dentro, com subtemas ... dentro 'disso' você pesquisa uma série de coisas, você faz busca e cria perfil do seu usuário lá dentro... você entra em uma nuvem de tags, então, você vê quais são os textos mais procurados, eles são iluminados, você sabe que autor teve qual utilização ... Isso tudo é um novo modelo, que não tem nada a ver com esse modelo que a gente continua trazendo aqui ... E aí minha grande pergunta é: Se todas as revistas entram nos portais dessa forma, nós não vamos mais assinar revistas, então, elas não vão mais estar na biblioteca?

Sarah: ... ainda mais quando acabarem os monopólios das grandes editoras pagas...

Profª Sueli Mara: pois é, entendeu? ... então, vai acabar ... está havendo todo um movimento aí de diversas editoras, e nós já estamos, no Brasil, com duas editoras, da Unesp e da Ufba, que estão começando a colocar os livros em acesso aberto, então, eu acho que o modelo que tem agora não se sustenta ... E o que deve ser feito, no meu ponto de vista hoje, para as bibliotecas, é o foco nessas três grandes áreas: - desenvolvimento de competências informacionais com os usuários, na comunidade; - é tornar a biblioteca um centro de recursos de aprendizagem e de pesquisa; e, por último, trabalhar de uma maneira bastante diferente, fomentando a produção científica, que é a própria produção interna.

Sarah: certo...

Profª Sueli Mara: E a segunda parte da pergunta, qual que era???

Sarah: No seu ponto de vista, de que forma a biblioteca acadêmica tem contribuído para a formação dos alunos/pesquisadores?

Profª Sueli Mara: Eu acho que já respondi ... mas a contribuição é mínima ... ainda ontem estava dando aula e um texto... que é de uma americana que desenvolveu um modelo do processo construtivista da informação, e, ela passa níveis de mediação, ela diz que você trabalhar com informação, trabalhar com usuário e poder contribuir com a formação de alunos significa que você tem cinco níveis de mediação, você pode ter um nível razo, que não envolve modelo cognitivo nenhum, que é você organizar o ambiente do seu acervo, da sua biblioteca, ter tudo muito bem estruturado que a pessoa acha tudo, está tudo muito bem classificado, faz estudos de usabilidade para ter um sistema de acordo com o usuário... E, nem isso a gente faz muito... mas é um nível, um nível razo... Depois, você tem um outro que é

você ter disposição de ajudar pessoas a localizar, né?! ... como é que eu localizo as coisas nas estantes? como é que eu localizo no catálogo bibliográfico... então, é um nível ainda razo, porque assim, tipo... localizar é: - está aqui, - está ali ... ainda não tem um processo cognitivo profundo da formação... e, até chegar no último nível, que é exatamente o que eu estou querendo dizer, e é o nível onde a biblioteca participa da formação do aluno, se preocupa, ela sabe dizer: Olha, para o cara ser um bom jornalista, ele vai ter que saber disso, disso, disso... aqui que eu vou estar trabalhando, eu vou ter uma meta, quando ele sair eu vou querer que ele esteja com este perfil... dessa e dessa forma... e eu não vejo muito isso aqui...

Sarah: A biblioteca desde o seu primórdio tinha a função de “depósito do saber”, esse status já não se aplica mais, uma vez que, com a internet podemos obter informação em qualquer lugar. Com o advento da internet, quais são suas perspectivas de mudança para os serviços de informação em bibliotecas universitárias?

Profª Sueli Mara: Eu acho que você tem razão... hoje em dia o que não entendo é... que a biblioteca... ela, durante muito tempo... a gente fala biblioteca, mas a biblioteca não são quatro paredes, são os funcionários também... eu acho que o profissional bibliotecário teve e tem um grande produto, né... o grande produto é o catálogo... a gente tem uma preocupação em ter um catálogo muito bem feito... Quando na verdade, no meu ponto de vista, a maior preocupação do bibliotecário tinha que ser o serviço... eu te explico... O que vai acontecer é cada vez mais, como você estava me dizendo, inseri-lo... Eu faço essa pergunta aos meus alunos sempre: - Quantas vezes vocês vão à biblioteca? ... No mês, as vezes, eles vão uma... e no Google, eles vão três, quatro... no dia! O que eu entendo é que cada vez mais a gente tem que entender que o nosso problema não é o produto, não é o acervo, mas é o serviço, tá?! ... então, eu concordo com você que tem muita coisa na internet, né?! ... então, ahhh, mas, por outro lado essas coisas são muito dispersas, você não tem condições de [credibilidade?], de muitas delas, como você avalia, etc... eu acho que é aí que entra de novo o papel fundamental do profissional de informação... Não acho que ele vai morrer, eu não acho que a biblioteca vai acabar... eu só acho que ela tem que mudar drasticamente a forma de ser... porque é ela que vai ter que entender, mas aí, veja bem, dentro deste mundo todo, como é que você sabe e como é que você vai ter mecanismos para filtrar especificamente a demanda do usuário? ... Porque eu poderia ir diretamente, como eu acabei de falar desse exemplo do IOF, eu podia ir lá e... né?!... Já é toda essa estruturação em um só... você entra no portal e vai para outros... e assim por diante... então, o que estou tentando dizer é que na verdade se a biblioteca souber, se a gente tiver os profissionais, um estudo, e tiver essa definição, como... então tá... esses docentes, eles tendo... esses alunos... eles têm que conhecer, eles têm que saber as principais [contas], eles tem que saber como produzir informação, eles têm que entender como é que é o processo... E a gente vai acompanhando, como é que este mundo está indo e filtrando isso para o usuário... cada vez mais, ou seja, agregando serviço, né?! Fazendo serviços de valor agregado... a toda essa coleção imensa de conteúdo que está cada vez mais dispersa... Então, é dessa forma que eu entendo que se tudo, na verdade, você parar pra pensar, tudo está indo para os serviços cada vez mais individualizados, personalizados... tudo isso na biblioteca.

Sarah: Eu acho que é este o caminho também ... mas, há uma resistência muito grande da equipe em participar, algumas idéias começaram a surgir pensando nos serviços direcionados, mas tem gente que está lá e não quer saber, não quer 'inventar serviço', querem fazer aquilo que está ali, então, é complicado... eu não sei como seria isso... espero que com esse trabalho eu consiga saber desenvolver... ou, abrir uma discussão para ver se a gente consegue

mudanças.

Profª Sueli Mara: É que lidar com pessoas é sempre muito difícil mesmo... eu também fico pensando, mas, e aí? Né?! como é que a gente vai fazer? porque eu acho que faz parte também do ser humano gostar de ter um muro para ficar encostado, né?! Por outro lado, também faz parte o medo, né?! Então... aliás, nessa semana eu dei uma aula de acesso aberto e uma aluna me perguntou: - Mas professora, estava pensando em tudo aquilo... se todas as revistas ficarem abertas, o que é que a gente vai fazer? Então, eu quero que você pense... né?! você não vai mais precisar classificar, não vai mais precisar emprestar livro. E aí? o que você vai fazer? Temos que pensar!!! Tem muita coisa para ser feita, né?! mas... [...] tem que mudar. Faz parte da gestão, política da instituição, portanto, é, espera-se que a gente consiga que as diretoras das bibliotecas, tenham uma definição, uma meta, consigam motivar essas pessoas.

Sarah: Legal que com a Olga, a gente sente isso, ela está preocupada, tanto que estamos tentando discutir a missão da biblioteca... com este trabalho espero poder dar uma contribuição. Eu entendo que para ela é difícil, pois ela tem essa visão, mas só algumas pessoas estão acompanhando nisso que ela gostaria de fazer... Somos em 30 funcionários e são poucos os que apoiam e que estão empolgados.

Profª Sueli Mara: São 30 bibliotecários?

Sarah: Não, entre bibliotecários, técnicos e auxiliares... que também poderiam contribuir para a prestação de serviços... se todos estivessem empenhados.

Profª Sueli Mara: Então vocês tinham que estar preocupadas mesmo...

Sarah: Com o desenvolvimento tecnológico e a internet, o conceito geral de biblioteca passou “do acervo” para “o acesso”. Como está sendo para você a inclusão desta nova concepção de desenvolvimento de coleções/acervo?

Profª Sueli Mara: Eu acho que aqui tem uma coisa importante para você... É, você está com problema de conceito! Na verdade, quando a gente fala que hoje nós estamos no paradigma do acesso, nós não estamos falando do acesso físico, a gente está falando do acesso intelectual... essa é a grande diferença! Quando você diz que a gente passa do acervo para o acesso, as pessoas entendem que é: Vamos colocar tudo na internet! Eu tenho acesso a internet, meu catálogo bibliográfico está na internet, eu faço empréstimos pela internet, então estou no paradigma do acesso! NÃO!!! Na literatura, quando falamos a palavra 'acesso', significa... ela é muito mais ampla... ela significa sim, você possibilitar o acesso aberto, né?! o acesso físico, de cognição, de internet ao alcance do usuário... Mas também significa o acesso intelectual, o acesso intelectual de novo passa pela competência informacional, de você trabalhar o modelo cognitivo do usuário, para você ter serviços de referência virtual, para você ter acompanhamento... porque o acesso... é isso que se quer, por isso que a gente fala tanto: - Ah, vamos abrir o acesso para a comunidade, melhorar ... Mas, na verdade, continuamos falando de digital... o próprio projeto do governo 'inclusão digital', não é inclusão informacional... está errado!!! Inclusão digital é você ensinar o cara a usar o word, a usar internet... e isso faz dele um doutor? Isso faz com que ele tenha um mestrado, ou mesmo uma graduação? Nada!!! porque para usar a internet você é treinada, você aprende o manuseio de um instrumento... Agora nós estamos falando é de pensar, raciocinar, é de entender

problemas... resolver problemas... tomar decisão, buscar a informação que eu preciso, então... é muito maior. A palavra...foi muito bom você ter perguntado, pois tem muita gente que confunde, fala isso também, e não é isso, é o acervo neste sentido, o acesso de uma maneira ampla... possibilitar também acesso a internet sim, mas cuidar para o acesso intelectual, por que? Porque aí você está dizendo que você vai parar de ficar cuidando do acervo e vai começar a cuidar do usuário. Se você não faz essa distinção o acervo continua sendo como agora, em vez de classificar livro impresso vou classificar livro online, continua o acervo, entendeu? Porque o objetivo continua sendo o desenvolvimento do produto, do catálogo.

Sarah: Certo... eu não tinha pensado dessa forma.

Sarah: Você acredita que com a utilização da internet para pesquisa pelos usuários, o bibliotecário de referência está deixando de ser o intermediário da informação? Que inovações neste setor se fazem necessários?

Profª Sueli Mara: Cada vez mais eu acho que tinha que ser assim: todos os bibliotecários... se você tem 18 bibliotecários, 10 tem que estar na seção de referência... porque o que eu entendo é que a concentração deveria estar justamente na referência, e a referência não tem isso.

Eu não sei se todos, eu acho que, veja bem, eu acho que é perfil, eu acho que o bibliotecário de referência tem que ter o perfil de gostar de público, ele tem que ter o perfil de sacar, de ter intuição... de se relacionar com pessoas, e nem todo mundo tem esse perfil. Então, o bibliotecário de referência deve ter! Mas o que acontece também é que, eu falei isso ontem em aula, mas vou repetir, pois achei isso importante... Eu perguntei para os alunos assim: - Bom, vários de vocês já fizeram estágio, então, quais são os instrumentos que são usados para classificar.- Ah, professora, tem a CDD, CDU; - E quais são os instrumentos que 'ela' usa para catalogar?: - Ah, tem o AACR2, a tabela Pha, Cutter... - E quais são os instrumentos que 'ela' usa no serviço de referência? - Ah, não tem professora! Ai eu falei: - Pois é, por que que não tem? Porque ninguém desenvolveu! Porque você desenvolver CDU, CDD, isso é internacional... isso alguém fez um dia e todo mundo continua usando, porque para você classificar um livro, ele é aquele assunto, quando muito, você adapta, mas ele não se altera.... Agora as pessoas, você não tem como criar um manual do Serviço de Referência que seja internacional. Existem modelos, mas você tem que adequar esse modelo próprio, porque cada público é um público. Você não vai tratar um público da medicina igual você trata o da ECA. Então eu te pergunto: - Existe na biblioteca da ECA um manual de serviço de referência? - Qual é o objetivo do serviço de referência? O que eles querem fazer? Quem é o público alvo? - Qual é o planejamento do serviço de referência para formar os alunos da ECA? Se é que isso faz parte do objetivo da biblioteca da ECA, se faz, como? não é só contando empréstimo de livros... maior que isso, deveria estar no serviço de referência, então, hoje de maneira geral, eu vejo que eles não tem planejamento... E não é isso, você chega lá, você pergunta e ele responde... Tem que ter planejamento! tem que ter uma proposta! Você tem que querer chegar em algum lugar, você tem que ter [segmento?] de usuário: Quem é meu usuário mais importante... o que eu quero fazer com isso, avaliar periodicamente, registrar como está sendo feito periodicamente, fazer avaliação... aí você sabe, você vai passar, você vai ver: Putz, os usuários estão sumindo! Não importa! pois você vai até ele!!! Aí está outro problema: a palavra 'usuário' é péssima, pois usuário é quem usa. Então, isso põe a biblioteca numa reação, também de me usar, então eu reajo, eu ajudo, eu empresto, etc. Enquanto a biblioteca

não tinha que reagir, ela tinha que ser pró-ativa... ela tinha que ela ir atrás... ela buscar, ela emprestar, e mais... a biblioteca não são quatro paredes, então, não importa se eles estão vindo aqui, façam todos os serviços via internet, sem problema nenhum, mas continua sendo a biblioteca que está proporcionando, desenvolvendo, fazendo, fomentado, sabe? Ele sabe, porque que eles não vem fisicamente aqui... tudo bem, mas não estão sentindo falta da biblioteca, se tivesse outros serviços para ele, como não tem, ele não vem! Então o problema não é que 'ele não vem', o problema é que 'não tem o que ele precisa'... A gente não oferece o que tem de demanda... Então eu acho que tudo isso... eu vejo muito acervo de referência é... muito tímido, em todas as universidades, pois a referência é a porta de entrada! Só que a gente continua no paradigma do acervo. Quantos bibliotecários você contou que tem no processamento técnico? pelo menos 7! [...] e na referência, para lidar com o usuário? 2 para o acervo! pois é! Então, donde eu concludo que o serviço... que o usuário não é relevante na biblioteca, que não tem ninguém cuidando, indo atrás e fazendo isso daí, sabe... críticas!!! Putz, está diminuindo o número, não importa! Está aumentando em outro lugar! Está diminuindo aqui, mas está indo para o site, é uma [...] ... e qual é a proposta? - Ah, e agora, o que nós vamos fazer? Olha, vamos tentar, vamos planejar! palpiteira né!

Sarah: A televisão e o rádio têm se utilizado da interatividade para terem uma relação mais próxima e direta com o público. Você acredita que as bibliotecas devem partir para este caminho também? Que tipos de serviços tornariam a biblioteca interativa?

Profª Sueli Mara: É que, de novo... mas foi boa essa pergunta, você tem que tomar cuidado para não descer de novo a nível de produto, né?! ... Mas pensar um pouco mais macro... bom, mas o grande problema é: Vou colocar um fale conosco no site, entendeu? O grande problema é por metas, objetivos, propostas e a partir daí você ir definindo ... obviamente que isso significa que num Centro de Recursos de Aprendizagem, o que não é, mas tem que ter interatividade... mas não é só interatividade do bibliotecário com o usuário, é também do usuário para o usuário, do usuário com a fonte, do usuário com os docente, dos docentes com... é uma efervescência... Então, com certeza, interatividade é um recurso que tem que ser melhor aproveitado, mas não nesse nível só de, como o da rádio, entendeu, das pessoas mandarem pergunta, é muito mais que isso!

Sarah: Como adequar o espaço da biblioteca para torná-la um ambiente mais convidativo para o usuário?

Profª Sueli Mara: Então, esses Centros de Recursos da Aprendizagem, mudam até nisso, então, tem estruturas de bibliotecas interessantíssimas na Europa, dentro deste novo conceito, porque quando você está falando de recursos de aprendizagem você está falando de uma interação de mídias, de uma convergência de mídias, porque a mídia impressa, que no caso não é impressa, vamos pensar em mídia textual, é uma das - mas ela não é nem a principal, né?! e nem a única... tem várias outras, que também são importante – então, você tem que ter uma convergência pontual na biblioteca, né?! Eu acho mais, eu acho até que tende a fugir, isso até têm várias propostas novas, até espaço mesmo de acervo, de descanso... é muito mais gostoso ir numa livraria do que ir na biblioteca da ECA... Lá eu tomo um café, lá tem sofá, tem música, lá as pessoas do serviço de referência são fantásticas... Uma vez eu fui comprar um livro e comprei quatro... a moça era ótima e me convenceu a comprar, ela contava, ela fazia entrevista de referência comigo, entendeu... e eu acho que é esse o modelo que a gente deveria seguir... a gente tem que sair um pouco dessa coisa... aliás, eu adorei a proposta dessa

biblioteca nova que a Adriana [...], a Biblioteca de São Paulo... porque o que eu gostei, foi a frase que foi dita pelo governador no lançamento: " - Não importa que a biblioteca... se os livros sumirem, o que nós queremos é que as pessoas usem!" Até quem não tem endereço fixo poderá tirar livro... eu achei maravilhoso, é um outro foco... o foco é mudar a cabeça das pessoas, ajudar, formar, então você não tem que estar preocupado se o livro está acabando, ou não está acabando... pior que você ter um livro acabado, numa comunidade, numa sociedade construída do que o contrário. Portanto, a gente tem que mudar!

Sarah: Além de construir uma forte presença na Web, o que mais devemos esperar da biblioteca enquanto espaço físico? O que atrairá leitores para uma biblioteca física em um mundo onde os livros estão cada vez mais disponíveis em seu computador pessoal?

Profª Sueli Mara: É tornar o espaço agradável.

Sarah: Para fecharmos, quais suas perspectivas para o futuro das bibliotecas? Você acredita que a biblioteca será substituída pela internet?

Profª Sueli Mara: Eu acho que não. E a minha perspectiva é essa, que a gente consiga, e para você eu vou falar de novo, é... até que ponto é interessante, mas eu acho que não tem problema, eu já tenho falado constantemente, eu acho que a biblioteca, principalmente na USP, se continuarem como estão, eu acho que serão substituídas sim, não necessariamente pela internet, mas por uma série de outras ações e de outras iniciativas de outras unidades, como a gente já está vendo. No meu ponto de vista o projeto da biblioteca digital de teses (Saber) não é do SIBi, não é do sistema, o sistema faz parte enquanto um dos editores [...], mas quem controla, quem define política, quem mantém e quem define como, tal..tal.. é a Escola de Engenharia de São Carlos, sempre foi desde que ela surgiu, então, isso não é do SIBi, aí você me fala... o Tico (do Lattes), como é que as pessoas medem a produção científica da USP hoje? Não é pelo SIBi, é pelo Tico! E o Tico corre em todos os lugares, inclusive no Lattes, portanto ahhh, a biblioteca digital da USP, a Brasileira, fala a verdade, nós temos a Brasileira, o maior da América Latina inteira, a maior aparelhagem de digitalização da América Latina e não está no SIBi. E eles estão trabalhando com documentação histórica, e não está no SIBi... Então eu acho que a biblioteca está perdendo espaço muito grande porque ela não está tendo jogo de cintura para acompanhar todas essas necessidades que a comunidade quer... que ela está longe do usuário... e o usuário quer, e se você não fizer, eu faço! é o que está acontecendo... Então um faz, outro faz... e cada vez mais a tecnologia tá.. até o acervo digital... a biblioteca do IEB criou uma biblioteca que é referência na América Latina que era para ser do SIBi e... o Tico, também foi a Matemática, então, essas coisas que eu acho que devem ser repensadas... eu acho que é uma preocupação que eu particularmente tenho formado para essa área e entender para onde essa visão que a gente tem muito focada no espaço físico, num produto, material, né?! e não os processos de construção de conhecimento. A gente trabalha com os produtos do conhecimento e hoje em dia a biblioteca tem que trabalhar com processo de conhecimento, é muito diferente, não é o livro, mas é a construção que resultou num livro lá no final. Mas é essa construção toda que a gente tem que conhecer, participar, fomentar, colaborar, entendeu? ... e a gente continua focada no produto.

Anexo B4 - Entrevista – Daniela Pires (bibliotecária responsável pela Brasileira Digital USP). 22 de março de 2010.

Sarah: Eu gostaria que você falasse um pouco sobre qual será o público alvo da Brasileira.

Daniela: O objetivo da Brasileira é ser uma biblioteca pública, ou seja, atender o público em geral, uma vez que ela não vai restringir o acesso a ninguém... qualquer pessoa vai poder entrar no espaço da biblioteca... só que como ela é uma biblioteca de obras raras inclusive, o acesso a essas obras vai ser restrito como qualquer biblioteca de obras raras do mundo... Então, para você poder pegar e folhear uma obra do séc.XVII, isso vai ter que ser feito mediante uma justificativa... então foi por isso que a Brasileira optou por digitalizar os livros, ou seja, fornecer o acesso a um público amplo e ao mesmo tempo para poder preservar esses livros que estão aí, sobrevivendo há séculos, né?! Então, na verdade, é claro que num primeiro momento, e para ser inserida dentro da universidade ela vai acabar atendendo ao público universitário. Aí a gente vai também entrar no sistema de bibliotecas da USP, nosso catálogo vai estar no Dédalus, ela vai obedecer as características de uma biblioteca universitária, no que diz respeito ao catálogo, ao seu acesso... Vai atender o público em geral, mas o acesso aos livros vai ser restrito. Mas, o prédio em si vai funcionar para atender o público em geral, não só a comunidade universitária, mas os livros não serão emprestados.

Sarah: E com relação aos direitos autorais, todas as obras que compõem o acervo do Mindlin já estão em acesso aberto, ou não?

Daniela: Na verdade, grande parte do acervo que vem para USP e que foi firmado no termo de doação, são livros raros, ou seja, do séc.XVI, mas tem livros que estão sendo lançados agora e que vão entrar na doação. Nessa versão teste que - a Brasileira hoje está na versão teste-, ou seja, até o final deste ano é quando termina o projeto FAPESP, para entregar uma versão consolidada de biblioteca digital, então o que nós estamos fazendo hoje é só um teste, para aprender a digitalizar e firmar protocolos, padrões, para a formação de uma biblioteca digital tanto aqui na USP e como, se possível, que é o que a gente almeja, é ter um padrão de biblioteca digital para o Brasil, para isso a gente tem conversado muito com outras instituições, é, não só da USP, mas de fora da USP, inclusive um dos grandes parceiros é o Ministério da Cultura, no sentido de ter uma política mesmo de biblioteca digital nacional, mas nesse primeiro momento nós estamos digitalizando apenas o que está em domínio público, porque é uma questão que nesse momento - primeiro nós vamos resolver as questões técnicas, do processo de desenvolvimento de uma biblioteca digital e essa questão do direito autorais, é uma coisa que está acima de nós e tem que ser discutida num âmbito maior de políticas públicas, de legislação... Então, nesse momento, não é o melhor momento para gente entrar nos direitos autorais... Como nós estamos fazendo um teste, nós estamos focando primeiramente na área técnica, ou seja, formar um modelo de biblioteca digital.

Sarah: Pensando um pouco na biblioteca acadêmica, no seu ponto de vista, você acredita que a biblioteca acadêmica tem contribuído com a formação de alunos e pesquisadores? Pensando nessa nova realidade, ou seja, da fulga dos usuários da biblioteca diante dos infinitos acessos que existem pela internet?

Daniela: Eu acho que a biblioteca é a biblioteca acadêmica e o papel dela já é bastante consolidado na própria cultura universitária, então eu acho que a biblioteca acadêmica não

perde o seu papel, o que eu acho é que ela acaba tendo que desenvolver novos tipos de serviços, e eu entendo a biblioteca digital como um serviço que a biblioteca acadêmica presta para os seus usuários, no sentido de que uma biblioteca que está 24 horas no ar, é uma biblioteca que em geral não está limitando, restringindo a entrada e saída, por horários ou por carteirinha ou por qualquer outro tipo de impedimento, mas ela, a biblioteca acadêmica tem um papel bastante consolidado já num processo de formação no sentido de que ela é um apoio à formação, tanto do pessoal da graduação quanto da pós-graduação, e eu vejo que hoje com as novas tecnologias, a função da biblioteca é mais no sentido de desenvolver novos serviços, porque para mim o papel dela já é bastante consolidado.

Sarah: Com o desenvolvimento tecnológico e a internet, o contexto geral de biblioteca passou do acervo para o acesso, que acho que é proposta da Brasileira. Como está sendo para você a inclusão dessa nova concepção de desenvolvimento de coleção e acervo, porque a tendência, assim, a proposta é continuar esse desenvolvimento, atrair o público... existe alguma política definida para daqui para frente, depois que terminarem o trabalho que vocês estão fazendo com os documentos históricos? Como vai ser depois que estiver tudo digitalizado?

Daniela: Como vai ser eu acho que é uma coisa que vai ser construída ao longo do próprio processo, por ex., se a gente for pegar o que era o projeto da Brasileira Digital, na maneira como ele foi concebido enquanto projeto e hoje a gente vê o que é a Brasileira Digital, fica muito claro que tudo isso foi mudando, foram acontecendo em cima daquela concepção original de como seriam feitas as coisas, então, eu acredito que a própria consolidação do que vai ser a biblioteca digital, a Brasileira Digital daqui pra frente, vai ser fruto do processo de construção que estamos fazendo hoje. É difícil prever o que vai acontecer, mas a gente está trabalhando porque o nosso objetivo é permitir o acesso a esses documentos, que de certa forma não podem ser manuseados, que são esses documentos que a gente chama de coleção especial/coleção rara. Com relação ao conteúdo que está sendo produzido hoje, eu acho que isso vai envolver, a gente tem interesse em desenvolver, revistas eletrônicas, talvez o conteúdo pra ser produzido pela própria Brasileira, ou pelo próprio conhecimento que vai ser gerado, pelos colaboradores, agregados, hoje estão no projeto de pesquisa, que estão se agregando à Brasileira, pode ser que o resultado disso seja um e-bookné?! Porque hoje a gente tem toda uma parte comercial também ligada a produção de e-book - e essa parte a gente não tem muito clara, como vai ser, como vai ser desenvolvida....

Sarah: E com relação a equipe, como ela vai ser composta? Vai ter uma equipe de bibliotecários? Pois, pelo que li no site consta somente você como bibliotecária responsável.

Daniela: A doação foi firmada aqui na USP em 2006, e aí a Biblioteca Mindlin se consolidou como um órgão dentro da universidade, pois nós somos um órgão da Pró Reitoria de Cultura e Extensão, e nesse momento, não havia ainda biblioteca digital, a Biblioteca Mindlin era apenas uma intenção de doação, e havia a necessidade de que ela fosse um órgão para que existisse um corpo funcional Mindlin. Então foi aí que biblioteca abriu concurso. Hoje nós somos em 3 funcionários da biblioteca Mindlin, que, como biblioteca tinha que ter um bibliotecário, como ela era um órgão e tinha um diretor, precisaria ter uma secretária, então temos a Cleide que é nossa secretária, e depois de um tempo em 2008, que foi contrato o Maurício, analista de sistema, já pensando nessa coisa da biblioteca digital. Mas, por enquanto nós somos só em 3 funcionários, é claro que para a biblioteca funcionar, uma vez que ela vai ser uma biblioteca com acervo, vai ter a prestação dos serviços próprios de uma

biblioteca que tem um acervo físico, a seção de todos os serviços que as bibliotecas prestam, mas nós também vamos ter outros núcleos, o restauro, a biblioteca digital que vai se consolidar como seção da biblioteca, mas hoje, a digitalização é uma coisa que está ... a gente diz assim porque ela não pode parar, então ela vai se consolidar como um setor da biblioteca e vários outros setores que a biblioteca vai ter. Foi separado em 2007 um plano nacional, foi encaminhado à reitoria, mas que até agora a gente não recebeu resposta, mas a idéia é sim: que nós vamos ter tanto pessoas ligadas a [...], mais bibliotecárias [...], porque nós estamos falando de um prédio de aproximadamente 20 mil metros quadrados, então, quer dizer, a gente vai precisar de uma estrutura funcional que possa atender e que era o objetivo do doutor Miguel, oferecer o acesso, então para isso a gente vai ter que ter uma estrutura que atenda as necessidades dos serviços que vão ser gerados quando o prédio ficar pronto. Nós vamos contratar, só que haverão, eu imagino, contratações específicas, então nós vamos ter bibliotecários que vão trabalhar com acervo, a equipe da biblioteca digital, que na verdade hoje eu não trabalho com acervo físico, eu trabalho com acervo digital, com arquivos digitalizados, e com o laboratório de conservação e com outros serviços administrativos que a biblioteca vai ter, então, sim a gente vai ter...pois é uma coisa que depende da criação de novas vagas e burocraticamente não é muito simples, mas há uma intenção dessa nova gestão da reitoria em contratar mais pessoas, mas é, tudo isso envolve tempo e papel, então... mas hoje, realmente, nossa equipe é composta por nós 3 que somos os funcionários e por bolsistas, grande parte... nós somos hoje aproximadamente 40 pessoas, onde apenas 3 são funcionários da universidade, o restante são bolsistas, colaboradores, que estão aqui de certa forma e não tem vínculo com a universidade.

Sarah: E você acredita que o bibliotecário de referência vai continuar sendo necessário?

Daniela: Eu acho que ele vai ser necessário sempre, porque na verdade ele, independente do tipo de acervo, seja ele digital, em papel ou... Independente do tipo de acervo, o bibliotecário de referência, vai ser a ponte entre o usuário e o acervo... Na verdade, hoje o bibliotecário tem muito mais ferramentas que ele não tinha antes, hoje ele tem as bases de dados, ele tem outras formas de comunicação com o usuário e com a diversidade de acervo. Hoje ele tem, não só a biblioteca dele, mas diversas outras bibliotecas e a facilidade de comunicação para ele poder estar conversando com essas outras bibliotecas, nós temos vários protocolos de interoperabilidade que permitem que elas façam buscas em vários catálogos integrados... temos grandes instituições com seus catálogos com milhões de itens disponíveis, então eu imagino que o bibliotecário de referência, além de todo o ferramental que ele tem para trabalhar, ele talvez seja mais imprescindível, pois a quantidade de informações que temos hoje, acaba deixando o usuário perdido no meio de tanta informação, então hoje eu acho que ele será muito mais fundamental!

Sarah: E com relação ao espaço físico, o responsável pelo projeto pensou em algum diferencial, pois como o acervo vai estar digitalizado, existe a preocupação de trazer o usuário fisicamente, oferecer espaços diferenciados?

Daniela: Na verdade, todo o espaço da biblioteca foi pensado para ser um espaço de convivência, então quando a gente vê a maquete, a hora que a gente entra no piso térreo do prédio, o acervo vai ficar num anel onde todos vão poder ver constantemente este acervo, mas ele vai ficar protegido por um vidro, então na verdade, apesar de ser um acervo raro, as pessoas não vão poder manusear as obras a qualquer momento, mas o acesso ao acervo vai

estar totalmente liberado, eles vão poder manter bastante contato visual com o acervo. A idéia é que haja um centro de exposições, tanto permanente, contando a história da biblioteca, como ela era na casa do Dr. José... hoje a idéia não está consolidada, mas a idéia é ter no espaço da biblioteca um centro de ... um lugar de convivência onde as pessoas possam sentar, onde hajam sofás, fones de ouvidos para ouvir música, os livros, então na verdade o espaço vai ter uma ampla sala de leitura de 300 m², com computadores espalhados por todo o prédio, salas para as pessoas poderem ver vídeos... então na verdade a biblioteca foi toda pensada no sentido de ter pessoas ali dentro, e isso nós estamos falando do prédio da biblioteca, mas vai ter auditório, centro de exposições, praça coberta, do outro lado vamos ter o IEB, então na verdade, todo o conceito da biblioteca é para que ela seja um espaço de convivência, onde as pessoas vão chegar, ficar, passar por ali, se sentirem confortáveis nesse espaço, então na verdade não é só um lugar para as pessoas lerem, é um lugar para elas poderem ficar, estudar... ele foi pensado no sentido do acesso mesmo... como eu já disse, as pessoas não vão poder ter acesso totalmente liberado a esses livros, mas todo o espaço da biblioteca vai ser liberado para elas poderem usufruir de todos os recursos que vamos oferecer de contato com esse livro, que pode não ser fisicamente, mas vão ter outras formas de acesso.

Sarah: Quem sabe esta biblioteca não sirva de modelo para as outras bibliotecas da USP, enquanto espaço de convivência.

Daniela: Nossa intenção é que a biblioteca seja um lugar de uso, onde as pessoas possam sentar, relaxar... um espaço para as pessoas usarem todos os recursos que estarão disponíveis para os usuários da biblioteca, que podem ser tanto usuários USP, como externos USP. O acesso não vai estar limitado a uma carteirinha da USP.

Sarah: E vamos supor que seja um usuário externo...

Daniela: A biblioteca não vai ter empréstimo, ela é uma coleção especial, então ela não tem empréstimo, o acesso aos livros vai ser restrito, pois estamos falando de livros raros, então as pessoas vão poder consultar mediante solicitação de consulta, como é feito nas principais bibliotecas de obras raras do mundo inteiro, mas o espaço da biblioteca vai ser aberto ao uso. Nós vamos ter computadores, uma série de recursos para as pessoas utilizarem, mas ela não vai ser uma biblioteca circulante.

Sarah: E futuramente? Vocês já discutiram alguma coisa sobre os equipamentos comprados, como o robô que está fazendo a digitalização, de poderem servir às outras bibliotecas da USP?

Daniela: Na verdade, é essa a proposta. Estamos desenvolvendo um modelo que vai poder ser utilizado. Tanto que hoje a biblioteca não é mais a biblioteca digital Mindlin, é a Biblioteca Digital da USP, a Brasileira USP, porque ele é um projeto da reitoria da USP, então... nós já digitalizamos livros da Faculdade de Direito, e como o robô está na casa do Dr. José, pelo fato do acervo estar lá, ele acaba limitando um pouco a digitalização de grandes coleções, porque a gente não pode parar um caminhão e descarregar livros para serem digitalizados, mas já estão havendo várias conversas no sentido da compra de outros equipamentos, para de repente, serem equipamentos itinerantes que vão poder circular entre as bibliotecas, né? Para a digitalização do acervo, pois é um equipamento caro, uma tecnologia cara, não é barato construir uma biblioteca digital, exige bastante empenho, uma equipe bastante consolidada,

exige bastante estudo e a tecnologia é cara e então, na verdade o que a gente está fazendo é continuar consolidando modelos e as bibliotecas que quiserem seguir este modelo... A idéia é a gente estar replicando este modelo para outras instituições USP e fora USP, que acharem interessante seguir o modelo da Brasileira. Aí a gente vai poder repassar todas essas fontes de três anos de concepção desse projeto. A idéia é chegar ao final deste ano com uma maleta fechada de soluções. Porque hoje a nossa versão é de teste, estamos sempre mudando, estamos implementando novas soluções, porque nós já tivemos vários problemas com PDFs muito grandes, com o repositório, com a própria configuração do repositório digital, o Dspace, então tudo isso foram soluções encontradas pela equipe da Brasileira e que na verdade a gente quer poder repassar, pois tudo isso levou meses e muitos meses de trabalho, uma equipe que trabalha integralmente nesse projeto e que a gente sabe que também não é o caso das bibliotecas porque, as bibliotecas além de terem falta de pessoal, elas também tem os serviços de biblioteca, e hoje não, nossa equipe trabalha exclusivamente para o desenvolvimento de uma biblioteca digital. A nossa contribuição, e nossa contrapartida, é poder replicar para quem quiser este modelo.

Sarah: No começo de nossa entrevista, você comentou que esse acervo vai estar também no Dédalus? é isso?

Daniela: O catálogo físico, para o acervo físico... na verdade, como uma biblioteca da USP, hoje a gente não pode divulgar o catálogo, pois ele está na casa do Dr. José, e por questões de segurança e sigilo, este catálogo não é público, mas quando esse acervo vier para a USP, ele vai estar numa estante, numa determinada localização, ele vai fazer parte do acervo da USP, ele vai integrar o catálogo unificado da USP, o Dédalus. Nós vamos fazer o processamento técnico como de um livro comum, com a indicação do acervo, vai ser todo um trabalho de catalogação... é claro que todos os livros já estão catalogados, existe já um banco de dados, mas esse vai ser um trabalho de readaptar o catalogo ao Dédalus.

Sarah: Se conseguirem fazer a importação será meio caminho andado...

Daniela: Muitos dos dados vão ser importados, mas algumas informações precisarão ser preenchidas, pois é conforme as características do próprio Dédalus. Então existe todo esse trabalho... com relação ao acervo físico, também vai ter que ser feito.

Sarah: Eu achava que a Brasileira seria totalmente a parte, e não faria parte do sistema...

Daniela: Não, como uma biblioteca USP ela vai fazer parte do sistema, e como toda biblioteca USP vai ter suas políticas próprias, seu regulamento para atender ao público ao qual ela é destinada, mas a política global da USP vai ser inserida dentro deste contexto. Na verdade, nós vamos ter mais uma das bibliotecas que irá compor o sistema de bibliotecas da USP.

Sarah: Você tem alguma perspectiva de como serão seus usuários, é possível pré-definí-los, pensando nos usuários híbridos diante das tecnologias, da interatividade... Existe alguma preocupação com relação ao usuário, de como atender melhor este usuário?

Daniela: Na verdade, a Biblioteca Mindlin hoje, lá na casa do Dr. José atende exclusivamente pesquisadores, pois como lá não é um ponto público, o acesso aos livros é restrito. Com a

digitalização dos livros e com uma pequena parte desse acervo na biblioteca digital, a gente já pode dizer que hoje o usuário da biblioteca digital é o público em geral, porque na verdade, a gente atende gente de toda parte do mundo, a gente monitora os acessos, então, a gente tem uma média de mais ou menos 1200 usuários ao dia! Acessando o site da Brasileira Digital, que em termos de biblioteca, a gente pode dizer que nossa biblioteca está sendo usada. O que está sendo legal e é o que nos incentiva a continuar a fazer isso. Então, a gente tem hoje para colaboradores, que estão produzindo conteúdos, sobre os autores, sobre os livros que estão sendo digitalizados... isso tem sido uma experiência interessante no que diz respeito ao acesso, as pessoas estão acessando, estão usando, baixando livros... Hoje a gente percebe que tem havido um interesse, principalmente porque essas obras não são facilmente localizadas e quando são é da BN, ou fora do Brasil... Em termos de biblioteca digital, a gente pode dizer que a gente está realmente oferecendo conteúdo que estão sendo utilizados... E com relação à biblioteca física, o acesso vai ser para qualquer usuário, qualquer pessoa interessada em livros e na história do livro em geral vai poder entrar no prédio, entrar em contato com esse universo que a gente prescinde que seja a Biblioteca Mindlin... Futuramente a idéia é que a biblioteca consolide nos centros de estudos da leitura e do livro e que a gente também possa produzir conteúdo, tendo em vista o acervo riquíssimo que a gente tem, então em termos de usuário, a gente pode dizer que a biblioteca digital, nosso usuário é uma pessoa que acessa a internet e que quer ter contato com um livro mais antigo, seja para sua pesquisa, ou seja, por estar buscando uma palavra no Google e esta palavra dá para um livro na nossa biblioteca, e hoje a gente tem o acesso da internet que aumenta cada vez mais no país, a banda larga que está sendo colocada nas escolas. O público hoje, que acessa a internet, é um público extremamente amplo, que vai desde a criança que está procurando um texto, que está procurando um joguinho na internet, então, hoje a gente tem crianças com sete anos que já são usuários de internet, até aquelas pessoas que estão começando hoje a usar a internet... É um público bastante amplo... E que acaba virando um usuário da biblioteca. Então, a gente tem emails com mensagens de pessoas que acessam o site e comentam os livros novos... Isso tem sido bastante interessante.

Sarah: Esse projeto do Google, de digitalização... Eles chegaram a procurar vocês para tentar colocar o acervo de vocês online?

Daniela: Não chegaram a nos procurar, mas eu acho que eles chegaram a procurar a Biblioteca Nacional, e outras instituições no Brasil. Mas o projeto do Google é um projeto chave, na verdade eles digitalizam e te dão a cópia digital desse livro, na verdade não se sabe como esses livros são digitalizados. E, na verdade, nossa idéia, e claro que pra gente é interessante no sentido de oferecer livros em massa para o público... Você poder oferecer 50.000 livros é realmente um sonho, mas que não é na verdade o que a gente quer. O que a gente quer não é só oferecer livros na internet e sim oferecer um aumento na tecnologia para a criação de acervos digitais para outras instituições. Essa é na verdade um dos nossos objetivos: ter um veículo para disseminação de informações digitais e poder ajudar instituições a também produzirem bibliotecas digitais. Nosso objetivo não é digitalizar todas as bibliotecas do Brasil, mas dar suporte para as bibliotecas fazerem isso e quem tem a ganhar são os brasileiros, os pesquisadores por poderem ter acesso a esse conteúdo.

Sarah: Para fecharmos... Quais suas perspectivas para o futuro da biblioteca, não só a Brasileira, o que você acha que as bibliotecas terão que fazer para não serem substituídas pela internet?

Daniela: Eu acho que a biblioteca sempre tem que estar pensando o que ela pode oferecer para o usuário, eu acho que quando a biblioteca está sempre focada nisso, o que eu posso melhorar, ela vai estar cumprindo sua função, na verdade hoje o que a gente tem é uma série de ferramentas que podem facilitar ou não o nosso serviço, vai depender da forma como o bibliotecário vê essas ferramentas. Então, se você vê um computador e pensar no que isso pode facilitar o acesso do usuário, seja o acervo ou outro recurso, quando a biblioteca não se fecha só naquilo que ela tem, mas sim no que ela pode oferecer, não só o que está dentro da instituição, como o que está fora, todos tem a ganhar, tanto os usuários como a biblioteca, porque ela vai estar se tornando uma referência em serviço. E nós somos prestadores de serviços... Então, a gente sempre tem que ter o foco de atender ao usuário, não só os que já são, mas trazer novos usuários e a gente só vai conseguir isso oferecendo serviços de qualidade, um bom atendimento e disseminando informação, que é esse na verdade o nosso propósito. O objetivo sempre foi o usuário e quando a gente foca no usuário, a não se foca só nos processos, a gente tem grande possibilidade de sucesso.

Anexo B5 - Entrevista - José Estorniolo Filho, bibliotecário da Faculdade de Saúde Pública da USP. 25 de março de 2010.

Sarah: Com relação ao surgimento das tecnologias de informação, na época que você entrou aqui, a FSP já havia entrado na era tecnológica?

José: Sim, quando eu entrei na FSP, que pelo que eu soube, foi uma das primeiras bibliotecas da USP a se modernizar tecnologicamente, a permitir que os usuários usassem computadores, o trabalho do Prof. Fernando Modesto, ele fez um trabalho de campo aqui e fala disso...

Sarah: Com o advento das tecnologias houve a reestruturação das rotinas de trabalho, alguém te relatou se isso teve algum impacto nas rotinas de trabalho da biblioteca, alguma resistência?

José: O que eu posso te dizer, especialmente, um grande impacto óbvio que foi, é natural quando você muda uma coisa haver um grande impacto, teoricamente, até talvez praticamente, essa grande mudança que teve foi uma coisa para melhorar, tá, eu vou até colocar melhorar entre aspas, porque eu tenho algumas restrições com relação a isso, a reestruturação tecnológica... O pessoal daqui da biblioteca na época escreveu um artigo sobre isso, então eu acredito que aí você consiga um pouco mais de informação, mais paupável disso aí, desse impacto... Ah, a diretora da biblioteca da época era a Prof^a Teresinha... Eu aposto até que você não achou este artigo ainda, eu posso até te mandar a referência... Agora é óbvio que quando você passa a oferecer um serviço novo para o usuário, tá, é óbvio que... pelo menos conceitualmente você deve passar a oferecer uma coisa que vai melhorar, tua vida e a vida do usuário. Então, o impacto, principalmente com os computadores é óbvio que é uma coisa que está presente na vida de todo mundo, hoje eu não consigo pensar em muitas atividades que a máquina não esteja no meio, tá... Hoje uma criança de 6 anos, abre email, tecla, fuça muito bem, coisa que não era... Pra mim, pessoalmente, o computador foi uma grande evolução e de fato é, eu, hoje eu não consigo ficar sem, hoje email é pessoal [...] eu não consigo viver sem abrir o email um dia, se fico dois dias sem abrir email, fico meio desesperado... é, mesma coisa relógio, relógio eu carrego no pulso e nem vejo a hora, mas o dia que o deixo em casa, me faz uma falta terrível Eu acho que teve uma mudança muito grande para o usuário também... uma mudança muito grande, benéfica, mas por traz disso eu vejo também uma mudança que foi maléfica, e maléfica não envolve [...] não foi boa pro usuário e talvez ele nem tenha percebido isso, talvez ele não sinta isso, talvez ele só consiga ver o que venha de benefício pra ele... depois a gente pode falar mais disso...

Sarah: Na sua opinião, qual o papel das bibliotecas acadêmicas hoje, você acha que as bibliotecas tem contribuído para a formação dos alunos e pesquisadores?

José: Eu posso responder que sim e que não, eu acho que de uma certa forma contribui, óbvio que contribui, acho que se eu falasse que não, meu trabalho aqui seria em vão, tá, eu acho que o que eu faço aqui contribui, não posso dizer que para uma formação, tá, eu acho que a gente não está aqui para forma no sentido completo, eu acho que no Brasil a gente tem uma questão séria do usuário com relação a biblioteca que é uma questão cultural, nosso usuário culturalmente ele não tem vínculo com biblioteca, ele não é como o usuário americano que a biblioteca faz parte da vida dele, a gente vê filmes, que o cara quer a planta do prédio, ele vai na biblioteca, o cara quer saber... ele vai na biblioteca, existe este vínculo, o americano, o

povo europeu, o japonês, talvez... eu tô falando teoricamente, porque eu não vivenciei isso lá, mas é o que a gente percebe mais ou menos, e no Brasil a gente não tem esse vínculo, o brasileiro vai à biblioteca por uma questão pontual, ele tem um problema que faça ele procurar a biblioteca, um exemplo, para ilustrar, não é uma regra geral, a FSP a maioria dos alunos são da pós-graduação, temos um curso da graduação e vários da pós-graduação, o que acontece com boa parte deles, eles vem pra biblioteca quando eles começam o curso, eles vem solicitar um levantamento bibliográfico... enfim, procuram o bibliotecário e trava uma amizade, um relacionamento e de repente eles somem... normalmente eles voltam no final pra gente ver as referências bibliográficas do trabalho.

Sarah: Mas nesse momento que eles somem é porque eles aprenderam a se virar sozinhos, com as ferramentas que estão na rede, existe alguma explicação pra esse sumiço?

José: Eles acham que aprenderam... então eles voltam no meio desse percurso, retomam a biblioteca para atualizar o levantamento, e normalmente eles vem em momentos pontuais da vida deles acadêmica, do curso deles, não é aquela coisa... muitos vêm todos os dias à biblioteca, a gente tem até um caso interessante, que como tem muita gente de outros Estados, talvez esses alunos são os que mais frequentam a biblioteca, estão aqui provisoriamente, então a biblioteca meio que é uma casa, eles moram em república, não tem família e ficam o dia todo aqui na biblioteca, então esses são alguns usuários diferenciados... O nosso usuário de uma forma geral valoriza muito a biblioteca, mesmo nos poucos momentos, eles valorizam, eles acham importante, eu acho que eles conseguem aprender um monte de coisa, mas eu acho que o problema maior é a gente pensar no porque do sumiço deles, eles acham que conseguiram aprender mais do que realmente conseguiram, eu não vou chutar aqui, tem aquela polêmica do bibliotecário educador, formador, eu não vou ser tão pretencioso com relação a isso, mas eu acho que a gente percebe quando o usuário toma mais contato com aquilo que a gente faz, ele valoriza mais, ele vem mais, e alguns só vem para cumprir o papel, façam o levantamento para mim, eu vou escolher alguns para embasar meu trabalho e tchau e benção... é por aí... uma parte acho que a gente consegue formar sim, ou educar um pouquinho...

Sarah: Com o advento da internet, quais são suas perspectivas de mudança para os serviços de informação em bibliotecas universitárias, como você lida com essa massa de informações disponíveis na internet?

José: Eu sou meio pós-internet, então tudo... eu trabalho aqui há cinco anos, e eu já peguei tudo pela internet, sempre o nosso catálogo foi pela internet, quando eu vim pra cá, não existia fichário... o que a gente tem é peça de museu, a gente não tem hoje o topográfico... temos aqui mais por uma questão histórica, e então pra mim, a internet esteve presente no meu trabalho de bibliotecário, tudo é feito pela internet, eu não saberia trabalhar sem internet, e de fato quando a gente fica sem internet eu não sei o que fazer, tá, então hoje, o papel de um bibliotecário de referência, uma boa parte é procurar fontes de informação para passar pro usuário, ou ver junto com o usuário, é totalmente dependente da internet, hoje a gente tem bases de dados, tudo pela internet...

Sarah: Eu vi que vocês possuem serviços online, uma infinidade de serviços...

José: Um monte de serviços a gente tem pela internet, parte da referência é pela internet, tá,

na minha área de saúde, o que é mais usado são artigos, a gente tem toda uma parte de livros na área, mas o que é mais usado é artigo, e pra gente recuperar esses artigos é pela internet, bases de dados pela internet, o catálogo da biblioteca pela internet, então quando você, claro que você conhece muita coisa, coleções básicas, você sabe de cabeça o que é, você sabe indicar a partir do momento que você trabalha um certo tempo, você consegue localizar alguma coisa, mas basicamente, tudo pela internet... se a gente tá sem internet, e o usuário vem perguntar alguma coisa eu até fico um pouco inseguro de indicar pra ele, pois a internet é meu ambiente de trabalho nessa parte de buscar informação para oferecer ao usuário... Acho que estou me restringindo muito à referência, mas é o que eu trabalho... é claro que a gente trabalha com outras coisas que não tem necessidade da internet, que o usuário vem tirar dúvidas de referência, não preciso da... normalmente eu não precisaria da internet, mas a gente usa sim a internet, eu poderia abrir o arquivo word e conferir uma norma... mas mesmo assim, muitas vezes, como o usuário não tem muita prática em elaborar referência, e a referência vem 'capenga', eu entro na internet pra descobrir o que ele tentou referenciar, agora uma coisa que eu acho muito importante... tudo é internet, internet... sim, inclusive [...] agora se internet é o ponto principal do atendimento ao usuário, então teoricamente todas as bibliotecas teriam o mesmo atendimento, e eu não concordo com isso, então eu acho que não adiantaria nada você ter a internet, se você não tiver o elemento humano, eu acho que o que faz a diferença de uma biblioteca pra outra é o ser humano que está ali atrás, tá. O conhecimento dele adquirido pela internet ou fora, a bagagem de vida dele, a empatia que ele tenha com o usuário... Não adianta eu conhecer, eu ser um az da internet mas eu não conseguir entender o que o usuário quer, então eu acho que a minha deficiência no uso da internet, no uso dessa ferramenta, que eu não domino completamente, que tenho um monte de dificuldade, tá, mas eu compenso com meu lado humano, eu procuro sempre me colocar no lugar do usuário e eu acho que isso sempre faz a diferença.

Sarah: Uma das minhas perguntas tem a ver com o bibliotecário de referência... tenho aplicado este roteiro e a pergunta é se as pessoas acreditam se o bibliotecário de referência está em extinção com a utilização da internet e já tive respostas de pessoas que disseram que nem sabia o quem era esse ser, e eu queria que você falasse um pouquinho disso...

José: Eu não concordo com a pessoa que você entrevistou que disse ter tudo pela internet, eu acho que hoje a internet é uma ferramenta excepcional, maravilhosa, tem um mundo de coisas mas não tem tudo, tá, eu acho que ... precisa de uma biblioteca, eu acho que a biblioteca não tende a desaparecer, eu acho que o bibliotecário de referência não tende a desaparecer e se fosse verdade que o bibliotecário de referência tendesse a desaparecer não existiria a referência virtual, tá, um monte de biblioteca está inovando, é um outro tipo, é o bibliotecário de referência que está lá, o usuário não precisa ir à biblioteca, mas ele entra lá e consulta o bibliotecário de referência, então existe o ser humano.

Sarah: Aqui vocês já fazem referência virtual?

José: A gente tem uma referência virtual 'meia boca', não é uma coisa... não é um chat que a gente responde na hora, a gente tem um pergunte à biblioteca, onde a pessoa formula a pergunta e a gente responde ao usuário... a gente pode voltar a falar mais sobre isso... eu acho que essa pessoa que disse que a internet basta para ela, um bibliotecário de referência tende a desaparecer, ela não precisa de biblioteca... eu acho que ela é uma pessoa equivocada e ultrapassada, eu acho que ela acomodou-se, eu acho que é uma ilusão você achar que a

internet vai te suprir em tudo, eu acho que ela está desatualizada em relação as bibliotecas estarem desatualizadas, eu acho que isso não é uma verdade em relação às bibliotecas USP, tá, eu acho que a gente tem um processo que é um pouco moroso pra você solicitar material... Ser comprado, ser processado e ir pra estante, mas esse tempo tá cada vez mais enxuto, hoje não se demora tanto assim, eu acho que esse tempo não chega a desatualizar uma biblioteca tá, e livros é uma coisa que não se desatualiza em dois, três, seis meses tá, ninguém publica um livro sabendo que existe essa possibilidade de desatualizar, claro que pode existir exceções, uma revista pode acontecer, mas com a revista a coisa é muito mais rápida... revista por assinatura, chega , então não chega a desatualizar, então ela está equivocada... e se essa pessoa for um aluno, ele pode estar pensando num processo de desatualização com outro contexto, por exemplo, o professor indicou um livro pra ele, o professor comentou uma coisa na sala de aula, ele vai procurar na biblioteca e não encontra, então ele acha que a biblioteca está desatualizada e não é o caso também, a biblioteca não tem aquele material porque o professor não indicou...

Sarah: Tanto que, essa pessoa disse que há dez anos não pisa na biblioteca... talvez seja um trabalho que a gente tem que fazer, de divulgação, pois ela tem uma visão da biblioteca de dez anos atrás e hoje o processo de compra é totalmente diferente e, talvez ela não saiba disso e tenha aquele estereótipo de dez anos atrás...

José: Tem uma coisa interessante, que a gente pode chutar, que é o processo de cada pessoa, que é a relação de cada pessoa com o material, um aluno de pós-graduação, ele vem pra biblioteca pra usar material, ele vem com determinado tema, um professor que já está há muito tempo trabalhando, o processo de trabalho é diferente, a gente fez uma vez um grupo focal aqui, a gente estava implementado algumas coisas aqui, site da biblioteca, serviços, comunicação e... o processo deles é um pouco diferente, eles não vão mais atrás de material sobre determinado assunto, eles já conhecem, como são especialistas da área, eles conhecem os autores que publicam determinado assunto, eles vão atrás de documentos específicos, por isso eles vão para o Google, um passa pro outro... tal artigo é legal, eles lêem um artigo e encontram uma referência interessante e vão atrás daquele documento, é um processo diferente, não vou generalizar, estou apenas falando uma intuição, isso não é estudado, então o processo de trabalho deles de conseguir material, eles vão atrás de documentos pontuais pra referência que eles já tem, diferente dos alunos de graduação que funciona como o professor, eles vão atrás da referência que o professor indicou, o aluno de pós pesquisa mais, então a pessoa afirmar que é auto-suficiente, ela tem aquela ilusão de que ela consegue se virar bem, ela está perdendo muito coisa, com certeza...

Sarah: A televisão e o rádio têm se utilizado da interatividade para terem uma relação mais próxima e direta com o público. Você acredita que as bibliotecas devem partir para este caminho também? Que tipos de serviços tornariam a biblioteca interativa?

José: Eu acho que sim, o teu usuário mudou, você tem que mudar também, você não pode ficar numa estrutura de trinta anos atrás, se o seu usuário é diferente, tem também uma biblioteca sem computador, hoje todo mundo trabalha com computador, você imagina uma biblioteca sem computador? E existe, tá, a gente tem uma experiência aqui na USP top, e olha que as bibliotecas USP não é lá essas coisas, o usuário usa computador, então você precisa oferecer computador, o usuário, o uso... blog, você tem que criar, agora eu acho que a gente tem que tomar um pouco de cuidado nisso pra não confundir as coisas, a gente não pode

transformar uma biblioteca, principalmente especializada, num circo, pra atrair público, aí entra na história de Teixeira Coelho, do animador cultural... ele fazia uma diferenciação que eu acho que a gente não pode ser um animador, tá, fazer 'cirquinho', a gente tem que mudar sim, mas pensando no papel primário da biblioteca, somos uma biblioteca especializada, a gente tem esse público definido, mas o que a gente não pode é perder isso de vista, mas, tem que mudar sim, o usuário tá indo embora, por que ele tá indo embora? Porque muitos deles pensam como essa pessoa que você entrevistou, que na casa dele ele consegue satisfazer todas suas necessidades. Hoje com o Sibinet você acessa bases de dados, os serviços eletrônicos, os livros eletrônicos pelo VPN, muita gente não precisa [...] então isso também tira um pouco de gente da biblioteca, voltando naquele exemplo que falei pra você, a pessoa que mora em São Paulo e tem família aqui, vem mais pra biblioteca por um motivo pontual, o pessoal que mora fora, que não tem essas facilidades, não tem uma casa montada, confortável, eles vêm com seus notebooks e ficam aqui o dia inteiro... então tá aí a diferença, se a pessoa consegue trabalhar na casa dela, ótimo, se não consegue ele vem pra biblioteca... O que a gente tem que oferecer hoje pra usuário de biblioteca, a gente tem que mudar, e eu acho que a gente conseguiu mudar um pouquinho, a gente tem... a biblioteca não pode ser mais aquele claustro, aquela coisa de silêncio, hoje as pessoas não são mais queitas, tem que ter espaço para as pessoas estudarem e se concentrarem, tem, mas a maioria do espaço não precisa disso, aqui na nossa biblioteca tem um cartaz que proíbe celular, não pode isso... a gente pôs aquilo na biblioteca pensando na segurança, mas na prática, o que a gente faz, na referência o que os usuários pesquisam, o que tem demanda, a gente não exige tanto assim, assim se tocou o celular e falou baixinho, ninguém vai lá e fala que é proibido, claro que se a pessoa fala muito alto e você percebe que pode atrapalhar outras pessoas a gente vai lá e dá um toque... então a gente não pode mais exigir aquele controle rígido. A gente tem uma experiência de ambiente aqui na biblioteca, que a biblioteca tem que oferecer ambientes diferenciados, e não mais cadeira dura, então hoje você tem que ter um ambiente mais arranjado, que a pessoa possa ler um jornal, tem que ter tipos de coisas que... o usuário parou de estudar, vem, pega um jornal, folheia uma revista... ter uma coleção de vídeos pra pessoa relaxar, como na ECA... Antes a gente tinha a coleção de referência bem pra cá e as revistas no fundo e umas mesas no meio, e essas revistas nunca eram usadas e de um tempo pra cá a gente mudou este espaço, pegamos as estantes de referência, empurramos que quase encostou na parede e no espaço aberto a gente colocou as mesas, e hoje fica um monte de gente lá, a gente não gastou dinheiro, foi só uma repaginação do espaço, então essas pequenas coisas você pode fazer, mudanças na bibliotecas hoje, Você percebe que grande parte das bibliotecas da USP, criaram espaços agradáveis para que o usuário consiga se sentir mais a vontade, e normalmente, nas bibliotecas mais antigas, já existia um clima pesado ... barreiras... hoje não, grande parte das bibliotecas já tem um ambiente muito mais agradável, é claro que todas essas mudanças exigem pessoas especializadas para dar palpite e não o bibliotecário que ... mas de pessoas que saibam trabalhar com isso e não só essas pessoas... isso também depende de verba, coisa que a gente sabe que não tem tão fácil, depende além da vontade de mudar, cabeça boa para mudar, isso também é uma coisa importante, muita gente não tem essa visão de cabeça boa para mudar ... a gente brinca que bibliotecário adora trabalhar em biblioteca, mas só tem uma coisa que atrapalha o serviço dele em biblioteca, que é o usuário, é uma coisa que a gente tem que pensar o contrário... Direcionado ao usuário, a gente vê muita coisa, aqui mesmo a gente tem exemplos de serviços que a gente faz pela gente mesmo, não em quem vai usar, e isso não pode acontecer, né... porque foi feito na cabeça do bibliotecário pensando que só ele vai usar, e nem ele usa...

Sarah: Na pesquisa Retratos da Leitura no Brasil, feita pelo Instituto Pró-livro, eles fazem um panorama dos jovens de hoje, que eles estão lendo ao mesmo tempo que assistem televisão, escutam rádio e usam a internet e esses jovens serão futuros usuários, eles já vêm com outro perfil, aí eu queria saber como você tem percebido esses novos usuários?

José: Eu vou fazer um gancho com o que eu falei antes... uma coisa muito boa, mas um lado maléfico que eles não tenham percebido, é uma coisa que acontece.... a gente com o computador, a gente tinha imaginado que ia facilitar nossa vida, e eu acho que isso não aconteceu, pois um monte de serviço que a gente fazia melhorou, mas a gente criou novas demandas, tá, uma demanda que é certa com relação ao usuário é que o usuário não sabe mexer com o equipamento... não vou nem falar 'pessoas de idade', isso acontece com o jovem, os jovens que nasceram, muita impressão minha também, os jovens que nasceram com o computador do lado, perderam muito o caminho das coisas, então, eles sabem fazer muitas coisas, são muito rápidos, só que eles perderam o entendimento do processo, o que está atrás disso, de ele trabalhar com janelas... tem muito jovem que não sabe salvar um arquivo, tá, eu dei um exemplo grosseiro, mas a gente encontra muito problema desse tipo... e não consegue entender o processo das coisas, o processo de uma busca em bases de dados, o operador booleano, por exemplo, antigamente quando a gente ia fazer uma busca, relacionar dois termos, quando era obrigado a colocar o termo 'A' AND o termo 'B', a gente fazia o que era esse AND, hoje a gente digita A 'espaço' B, ele perdeu a noção de que esse espaço no Google está subentendido o AND, quando ele tem que fazer uma busca usando o OR, que a gente mostra pra ele, ele estranha horrivelmente... o que é o OR, então é nesse sentido que eu quis dizer... a gente criou uma outra demanda que é educar o formato, aí a gente volta, o usuário, no uso do equipamento para ele ter acesso as bases de dados sofisticadas...

Sarah: No site da biblioteca vocês falam de competência informacional, eu queria saber como funciona este programa educativo, o que é exatamente?

José: O programa educativo foi criado antes de eu chegar aqui na biblioteca...

Sarah: Tem a ver com bases de dados ou não, é mais amplo, envolve o conceito de competência informacional discutido hoje em dia?

José: A competência informacional está ali por trás de fornecer ao usuário um pouco de autonomia nas buscas de bases de dados, para que eles não fiquem tão dependentes, o objetivo do programa é que o usuário consiga ter uma certa autonomia, tá. A gente sabe muito bem que uma autonomia total eles não vão ter, mas que ele consiga sair, abrir uma base de dados qualquer e usar a busca livre para fazer a sua pesquisa, então a gente procura informar que ele tem outras coisas que as bases de dados oferecem outras ferramentas que vão otimizar a busca deles... eles vão procurar por título, então é essa a finalidade. Mas a gente sempre enfatiza que o bibliotecário de referência vai dar o suporte mais rico para ele, se sentir necessário. E outra coisa que a gente enfatiza é que uma busca boa entre aspas, precisa estar as duas pessoas juntas, o bibliotecário de referência, que domina a ferramenta das bases de dados, e o pesquisador, que tem domínio do assunto, do tema que ele vai pesquisar, depois de trabalhar um tempo na área a gente consegue... ter um sentido essencial na área, não sou especialista, minha formação é de biblioteconomia, embora eu conheça muita coisa por conta do trabalho, aquele assunto específico e ele que sabe e quando a gente faz uma busca em base de dados, o bibliotecário de referência domina a ferramenta e o pesquisador que domina o que

vai ser pesquisado... a gente tem muitas bases boas, então a gente abre uma base, a gente pensou no descritor de assunto e coloca a palavra, aí tem uma série de descritores que ele vai indicar o que ele está pesquisando e por mais que ele preencha o formulário, coloque o título, faça a descrição, a gente faz uma entrevista de referência para entender o que ele quer, existe um abismo entre o que ele está pensando, o que ele falou e o que existe, tá, então o ideal é sempre os dois... Mas voltando ao objetivo do programa, é que ele entenda um pouco melhor como fazer uma busca na bases de dados, e o programa educativo funciona da seguinte maneira: a gente seleciona alguma base das principais bases da nossa área e a gente dá treinamento específico para essa base específica... então a gente tem o curso básico, não básico de estratégia, mas o catálogo da nossa biblioteca, então a gente mostra todos os recursos do site e ensina a fazer busca usando nossa base de dados local. A gente oferece o curso Dédalus, que é pela seguinte notícia, a gente tá na USP a gente tem que prestigiar o que é USP, segundo, é que a área de saúde pública não é uma área que pára sozinha, mas multidisciplinar e a gente tem alunos de todas áreas, engenharia, biologia, medicina, nutrição, da sociologia, do direito... então, a FSP tem 'patinhas', é um polvo, está em um monte de áreas, só que nem sempre todas juntas... tá a importância da gente mostrar a capacidade do Dédalus, porque muitas coisas as pessoas não vão encontrar aqui, mas nas outras unidades... e assim por diante... um terceiro curso da gente é o da biblioteca virtual em saúde e aí algumas bases da biblioteca virtual, Lilacs, do Ministério da Saúde, é uma base importantíssima para a área de Ciências da Saúde, pois é a única base que faz indexação de periódicos de saúde brasileiros, então é muito importante a gente ter a nossa base, porque as bases internacionais têm uma exigência maior para indexar as revistas... temos a Pubmed que é importantíssima para nossa área, tem uma abrangência global e mundial... então a gente fornece o treinamento dessa base que é a mais importante... uma coisa que todas essas bases tem em comum, é que são todas bases de livre acesso. E mais recentemente a gente começou um curso novo e a gente foi de encontro a uma nova necessidade do usuário, tá, que foi uma coisa feita e fez um certo sucesso, repercutiu bem e na nossa área a gente tem uma infinidade de bases e uma coisa que a gente passou a perceber é que quando a gente tem muita informação, como organizar essa informação? e isso serve para o usuário, como eles fariam para organizar? Então a gente fez pesquisa, vários gerenciadores de referências e aí a gente acabou por usar o EndNote Web que é um gerenciador, a Capes tá junto com o Portal ISIS, tem as bases da ISIS Web of Science, que tem acesso ao EndNote Web, que é uma versão mais lite e simplificada... essa versão online, a Capes assina junto com o pacote ISIS, e a gente fez uma versão dentro do EndNote Web por dois motivos principais, a gente não ia ter que investir e o outro motivo era uma distribuição mais democrática do acesso ao software, se a gente comprasse o EndNote a gente iria instalar aqui na biblioteca e mesmo se a gente comprasse vinte, sempre ia ficar na biblioteca, a versão online tá livre na internet pra todo mundo, então a gente fez essa opção... a gente estudou, fez todo um roteiro, fez teste... e desde o ano passado a gente tá capacitando os usuários USP para essa ferramenta que é nova e não existe muito uso na biblioteca.

Sarah: E você sentiu se isso está tendo retorno? As pessoas vem procurar isso na biblioteca?

José: Vem procurar.... além muros da biblioteca, o ano passado teve um Workshop e aí a gente apresentou, não só a gente, a Odonto também apresentou... e a Enfermagem e a Veterinária se manifestaram ... mostraram interesse e o SIBi colocou no planejamento anual deste ano a formação de um grupo, um grupo foi formado, e esse grupo tem dois objetivos principais: preparar material para publicação pelo SIBi, um manual... um material pra publicar pelo SIBi

e o outro objetivo, a gente vai promover cursos para capacitar os bibliotecários das outras unidades e que depois eles possam fornecer cursos em suas unidades... o grupo está a todo vapor e em Abril a gente vai publicar a versão preliminar do nosso manual e depois a gente vai deixá-lo mais bonito e a partir de maio a gente já começa a capacitar os bibliotecários... eu acho que foi uma atividade, foi procurar o que o usuário quer, a gente tinha uma demanda e foi atrás, não deixou o tempo passar.

Sarah: Perguntei da competência porque ontem assisti uma palestra de uma bibliotecário da Biblioteca Pública da Baviera, na Alemanha, e uma pessoa fez a seguinte pergunta pra ele: como eles treinavam os usuários para a utilização dos serviços da biblioteca. E ele falou que lá eles não tem esse serviço, pois as crianças já nascem com essa competência... é cultural.

José: Outra coisa que a gente tem em competência informacional, é um serviço que muitas bibliotecas têm e muitas não têm, é que toda dissertação/tese, passam pela biblioteca pra fazer a conferência, aqui tinha também e a biblioteca pensando também a coisa da competência informacional, que a gente só quer ensinar, a gente também pensa no nosso lado de livrar um pouco nosso trabalho e a gente tem, a biblioteca organizou um guia de apresentação de tese e nesse guia a gente tem uma série de coisas que ensinam o usuário como organizar a tese, inclusive a parte de formatação e tal, inclusive a parte de referência. Então a idéia é que o usuário faça, não que a gente não atenda mais, mas a gente deixou de atender o seguinte serviço, o usuário vem, deixa a lista vai embora, a gente confere, chama ele, a gente tira dúvida, conversa e a gente fica duas horas conversando com o usuário, mas sempre ensinando ele a fazer, mas sem corrigir sem a presença dele... outra coisa que a gente tem da parte de competência informacional é toda parte do planejamento de gestão da biblioteca, tá, hoje a biblioteca adota um sistema de gestão que contribui para o intercâmbio entre seções e serviços da própria biblioteca, tá, era muito comum os serviços de bibliotecas trabalharem de forma isolada, a referência não conversa com o processamento, que é um absurdo... um não existe sem o outro, hoje nosso sistema de gestão permite um pouquinho mais essa troca, a gente tá engatinhando ainda... então é difícil da gente fazer isso e a gente tem que fazer isso enquanto a gente trabalha, tá, então hoje a gente tem uma série de coisas, planejamento, workshop onde a gente apresenta o que a gente fez... hoje apresenta, a gente mostra o que é legal, interessante ... e contribui para a competência informacioanl e para a equipe... isso claro que vai refletir no usuário, né.

Sarah: O que você acha que atrairia os leitores para uma biblioteca física, uma vez que os livros estão cada vez mais disponíveis nos computadores pessoais, como poderíamos repensar o espaço da biblioteca?

José: Primeira coisa, eu não acredito muito na... hoje os livros estão cada vez mais presentes na internet, eu não acredito muito nisso, existe o livro eletrônico, mas a gente deve tomar cuidado com o que está disponível, o que esta disponível é interessante para o usuário, eu vou fazer aqui um comentário também hipotético, a USP tem dois serviços de documentos online, revistas e livros eletrônicos, a revista eletrônica está há muito mais tempo e livro eletrônico está a menos tempo, aí a gente pode dar um desconto pros livros no comentário que eu vou fazer... revistas eletrônicas são uma coisa super usada, pelo menos aqui na minha área, a grande maioria são artigos de revistas, as revistas eletrônicas, é uma coisa super usada e conhecida, batida, livro eletrônico, no último PAQ que teve, as pessoas nem conheciam, porque? é um problema de comunicação? a gente não conseguiu fazer uma propaganda dos

livros eletrônicos? existe uma propaganda das revistas eletrônicas diferente dos livros? também não vejo isso! Eu acho que é uma questão de conteúdo, se lá não tem tanta coisa boa, não tem interesse, eu acho que talvez nem seja uma coisa do usuário avaliar o conteúdo, não conhece o produto, talvez seja um erro nosso e a gente mesmo não acreditar no produto, e se eu não acredito num produto não consigo vender, tá... eu só vou fazer propaganda se eu uso, eu indico bases de dados que eu uso, eu indico serviços bons que eu uso, tá, livros eletrônicos eu uso muito pouco porque ainda o material que tem lá não me convenceu, por outro lado, a gente percebe que todo mundo fala livros eletrônicos, livros eletrônicos... mas como você pergunta pra pessoa... vou retornar de novo, o grupo focal que a gente teve aqui, de ler na tela, nem artigos as pessoas lêem na tela, então o que as pessoas fazem com o artigo, dão uma olhada, não prestou, 'delete', prestou, 'print', então eu não acredito muito nos livros eletrônicos.

Sarah: E será que não tem uma política para a compra de E-books, pois o SIBi comprou um pacote fechado, que pra pesquisar é horrível.

José: E a própria interface de busca é um pouco ruim, deixa muito a desejar.. Outra coisa muito falha na interface de busca é que ele tem uma coisa legal que pega por capítulos, uma coisa detalhada que é, só que ele fica repetitivo, você faz uma busca por título e ele traz 200 registros, e você vai ver os registros e percebe que é tudo a mesma coisa, o mesmo livro, e isso é uma coisa muito cansativa para o usuário. O usuário hoje quer uma coisa rápida... Google, o cara entra e já tem pesquisa, não sou eu que digo, o cara vê a primeira e a segunda, a partir da terceira página não, no more... a competência informacional, voltando um pouquinho, de te vender o peixe do que a gente a credita, é o Google acadêmico... no começo professores tinham muito preconceito com o Google... e eu também tenho, o Google acadêmico resolve isso, então a gente teve um trabalho grande, informal, não planejado... informando que pelo Google acadêmico o professor conseguia recuperar um monte de material que não conseguem ser indexadas nas grandes bases de dados, mas são revistas boas de departamentos de faculdades que não tem periodicidade, tem repositório de teses... então consegui vencer o preconceito contra o Google acadêmico... eu acho que um pouco também do bibliotecário de referência é trabalhar com intuição, ele percebe, você vai percebendo o que vai acontecendo e você pode direcionar o aluno numa rede trabalhada ou numa rede informal. O EndNote web foi uma intuição que a gente trabalhou de forma planejada e o Google acadêmico foi uma intuição que a gente trabalhou de forma informal... voltando aos livros eletrônicos, eu acho que o que falta é uma política séria de livros eletrônicos e também uma política do SIBi de publicação... hoje as editoras estão investindo um pouco mais... Então, eu vejo hoje livros eletrônicos, eu tenho uma série de coisas contra, mas por outro lado é uma coisa importante que você tem que investir e fazer propaganda pra começar a ter uso... se a gente deixar de lado a gente nunca vai ter nada eletrônico... se você investir vai ter um acesso muito mais democrático, mas eu acho que a gente vai demorar muito pra chegar... enquanto numa biblioteca americana ele utiliza, faz o empréstimo do livro eletrônico, então o cara solicitava, imagino que virtualmente, e a biblioteca disponibilizava pra máquina dele por um período X, tá, então ele podia renovar aquele livro, depois saía do máquina dele... pra nossa realidade isso demora um pouquinho... a minha geração gosta de ler, eu ainda tenho meu pé muito firmado no impresso.

Sarah: Tem um artigo onde a Apple fez uma pergunta aos usuários para saber por que eles não usariam o E-book, e a maioria respondeu que não usariam pois gostam de sentir o cheiro

do livro. Aí a Apple inventou um E-book que solta cheiro de livro.

José: Mas eu acho que isso nunca vai substituir o prazer de ler um livro impresso... a quanto tempo, a muito tempo eu ouço que a biblioteca vai acabar. Não vai acabar. A biblioteca tem que mudar... pode diminuir o número de usuários, mas acabar não vai!

Sarah: Quais suas perspectivas para o futuro das bibliotecas? Você acredita que a biblioteca será substituída pela internet?

José: Eu acho que as bibliotecas vão continuar a existir, de uma forma ou de outra, vão continuar a existir, eu acho que as bibliotecas tem que correr atrás do usuário, tem que pensar no usuário. O bibliotecário, as pessoas que administram a biblioteca tem que ter a mentalidade de que tudo que é feito, tem que ser direcionado verdadeiramente para o usuário, nada pode ser feito se não tivesse o usuário. Eu acho que está havendo uma mudança, ouve uma certa resistência até um tempo atrás, hoje você está vendo que a geração de bibliotecários está mudando, o próprio perfil de aluno de biblioteconomia está mudando, então se você acompanhar o perfil de um bibliotecário, há três décadas, os bibliotecários eram pessoas muita cultas, inteligentes, senhoras finas que falavam oito línguas e não queriam mais ficar em casa e foram fazer biblioteconomia, a partir de um determinado tempo, a gente vê uma realidade mais próxima, que quem ia fazer biblioteconomia era quem não sabia o que ia fazer, você via um monte de 'paraquedista' fazendo biblioteconomia, hoje mudou um pouquinho, aí você via um alto grau de resistência de pessoas com formação deficiente, eu acho que o bibliotecário tem que ter uma bagagem cultural grande, mas eu acho que não é a toa que em vários países a biblioteconomia é um curso de pós-graduação, então o bibliotecário não pode viver num mundinho só, e eu acho que hoje esse perfil do bibliotecários está mudando, você vê pessoas hoje, ainda mais na ECA, hoje muita gente faz biblioteconomia, são pessoas que tem uma vivência em outra área, um segundo curso, tá, hoje o papel embora ainda muita gente não sabe responder o que faz um bibliotecário, acho que isso hoje está mudando... eu acho que essa moçada, a velha guarda está se aposentando, morrendo, e eu vejo o futuro da biblioteca de uma maneira otimista. Não sou pessimista em relação a isso, eu acho que a gente não pode ter a falsa ilusão de querer transformar uma biblioteca especializada num espaço de 'oba oba', eu acho que a gente deve ter informação... muitas empresas estão contratando bibliotecários para trabalhar, para conseguir informações, eu acho que hoje a área está se arraigando e hoje o bibliotecário têm muitas outras funções, muitas outras coisas, está gerenciando informação, não só dentro de uma biblioteca, física, virtual, dentro de outros espaços que talvez ele nem tenha o cargo de bibliotecário, tem outro nome, e a gente mesmo ainda não definiu o que a gente é, se a gente é bibliotecário, profissional da informação, cientista da informação ou outra coisa, tá, e eu vejo o futuro da biblioteca física, virtual com bastante otimismo.... a gente vai se moldando de acordo com o usuário. A gente tá percebendo mais o usuário, acho que tem muito modismo no meio, mas tem muita coisa interessante.

Anexo B6 - Entrevista - Magda Maciel Montenegro, Diretora da Biblioteca de São Paulo. 31 de março de 2010.

Sarah: Há vários livros que estão nas estantes que só podem ser consultados e não estão processados nem nada, não fica fácil das pessoas carregarem sem nenhum tipo de controle?

Magda: Olha só, é... a gente tá com um problema nessa história de catalogação dos livros porque inclusive a gente está com problema no sistema de informatização da biblioteca...

Sarah: Que sistema vocês estão usando?

Magda: A gente está com um que se chama Interdocs, de uma empresa chamada Potyron. Mas a gente tem muito problema, a gente inclusive teve muito problema de internet e como o sistema não está na nossa base de dados, a gente tem que usar a internet e a gente teve muito problema de falta de internet aqui, e... então, é o que mais as pessoas reclamam, porque vão para o balcão pegar um livro emprestado e não podem pegar, porque os livros não estão todos prontos... então a gente resolveu avisar que não estão prontos para as pessoas...

Sarah: Mas eles não estão nem no programa?

Magda: É, mas agora a gente está fazendo uma pré-catalogação, tá?! botando etiqueta inteligente, porque a gente usa a etiqueta inteligente...

Sarah: O que é uma etiqueta inteligente?

Magda: É uma etiqueta anti-furto, então, se a pessoa não passar no balcão para fazer o empréstimo, a hora que ele passar no portão aciona o alarme... então a gente tá fazendo uma pré-catalogação, né, tá botando o livro no sistema, número de tombo, a etiqueta inteligente para poder emprestar, e aí assim que o livro voltar a gente completa a catalogação, para poder apressar, porque é muita reclamação.

Sarah: A idéia desta biblioteca é fantástica... aqui neste esquema de livraria, de um espaço livre, mas se não tiver cuidado, né?!

Magda: Nós começamos com tudo liberado, e agora, cada dia a gente tem que mudar, adequar... senão perde... é perde... As pessoas reclamam que não tinham nem tempo pra usar o computador, entendeu, aí as pessoas reclamavam que tinha gente que pegava 6 DVDs, 9 DVDs e não saía mais, o dia inteiro... a gente recebe todo mundo, gente que mora em albergue e... então conclusão, eles chegavam aqui né, e...

Sarah: É outra cultura aqui no Brasil, as pessoas não tem muita consciência que devem pegar um de cada vez para dar oportunidade aos outros e seguram um monte de material.

Magda: Uma vez eu tive que interferir, chegar e dizer não, e a pessoa disse "mas quais são as normas?", aí eu falei: A norma meu caro, é o seguinte, você está usando o computador desde as nove horas manhã até a uma da tarde, então, você tem que dar oportunidade para os outros que estão querendo usar, todo mundo que está aí atrás esperando pra usar, então a norma é essa, você usa e os outros usam também, porque a atendente já tinha pedido duas vezes para

ele sair, e aí ele falou "_ A senhora vai ter que marcar o tempo então", aí eu falei: _ Eu acho engraçado, porque era exatamente o que você estava fazendo, você não queria dar oportunidade pros outros, então eu estou sendo obrigada a marcar tempo porque vocês me obrigaram, sabem... foi pedido de vocês... aí ele ficou sem graça... Então, é barra, porque você quer fazer uma coisa mas não dá, então agora a gente tá fazendo isso, a primeira coisa que modificou foi separar os computadores para usos específicos, antes era tudo aberto pra tudo, agora já não dá mais, então, tem computador onde só acessa o catálogo da biblioteca, outro só internet e outro só para CD, DVD e jogos... todos, os de cima e em baixo, em baixo a única separação que tem é que a gente fez um grupo só para crianças até 11 anos de idade, só eles que podem usar, porque a gente viu alguns [...] que eles acessam internet, e a gente não conseguiu... os que tem fone é pra CD, DVD e jogos, ... [] aquela cadeira de rodinha eles andam com a cadeira e o fone junto, aí arreventa tudo... e o que aconteceu, no terceiro dia aqui a gente já... todo mundo se olhou e disse assim, não é só biblioteca, a gente vai ter que fazer um trabalho social aqui... educar, ensinar... agora pouco mesmo teve um teatro aqui para as crianças ensinando como usar os computadores... tinham 24 crianças, gente que não sabe ler, escrever, né... aqui tem muita favela nessa região, então eles vem pra cá... então a gente tá aprendendo com a realidade, com o dia dia, então a gente vai moldando... então, o regulamento eu não consigo terminar, porque cada dia é uma novidade, cada dia eu tenho que acrescentar uma coisa, então por exemplo, a gente só fazia inscrição quando a pessoa queria tirar livro, agora não, agora a gente resolveu que para usar a biblioteca vai ter que ser inscrito, então todo dia é uma coisa... mas é uma coisa muito agradável né... porque é um sucesso a biblioteca.

Sarah: É, foi bem planejada, a parte arquitetônica, eu só não sei, não vi muito espaço para crescer o acervo, ou talvez não seja essa a idéia né, porque... vocês tem um acervo circulante?

Magda: O que a gente vê é que livro novo chama muito mais atenção, livro novo, os mais vendidos né, então, assim, nesse momento inicial é o que a gente vê. E, então, quer dizer, a nossa proposta é para sempre investir nessa área, claro que a gente tem todos os clássicos, em edições novas... e, então assim, a gente já vê o que as pessoas pegam, por exemplo, Memórias Póstumas de Brás Cubas, entendeu, mas a parte inicial não... nós temos muitos livros que são de uma biblioteca antiga da Secretaria de Cultura e a nossa aqui é Estadual, então a gente já fez uma primeira triagem, vamos fazer uma segunda triagem e tem títulos iguais em várias edições e a gente vai limpar tudo, e por no acervo, então aquilo tudo não significa que eles vão ficar aqui... porque tem muita coisa repetida e também com essa história, a gente vai ter que restaurar porque a gente tem que ter livro novo, porque livro novo chama muita atenção.

Sarah: Vocês tem orçamento próprio para compra?

Magda: Temos... temos orçamento sim, e a gente tem descontos muito bons nas livrarias, a gente tem orçamento porque quem administra esta biblioteca é a Poiesis, que é quem administra o Museu da Língua Portuguesa, a Casa das Rosas, a Casa de Guilherme de Almeida e a gente, né. Mas é um dinheiro que é público... é repassado pela Secretaria de Cultura, então, o orçamento é todo delimitado, porque a gente tem uma área grade de atividades culturais também, a gente tem uma programação enorme...

Sarah: Aqui não funciona nas segundas né?

Magda: Só segunda que não, porque a gente funciona sábado, domingo e feriado... né, a gente só tem três feriados no ano, que são os feriados da Poiesis: Natal, Ano novo e Carnaval. Só. Então, por exemplo, segunda internamente a gente trabalha, a parte administrativa também, mas é o único dia... e agora a gente tá usando muito a segunda para treinar a equipe, porque é o único dia que não tem gente... e essa equipe de atendimento é uma equipe grande, funcionando em dois turnos e a gente tem que treinar pessoas né... e eles também, a rotina deles é complicada porque tratar com crianças não é simples...

Sarah: Gostaria que você falasse um pouquinho sobre a acessibilidade.

Magda: Isso daí é um suporte né, a nossa parte não está toda concluída, a gente ainda vai comprar mais um equipamento, que é um negócio que se chama 'folheador', e ainda estamos fazendo treinamento com as pessoas, porque a Acessibilidade Brasil, que assessora a gente com isso, é... eles nos informaram coisas interessantíssimas, por exemplo, a gente tem muita coisa em Braille, para pessoas cegas, então eles falaram o seguinte, que ao mesmo tempo as pessoas pedem para a gente comprar livro em braille, mas tem que ver porque braille é mais caro, e a maior parte das pessoas que são cegas não sabem ler braille, e hoje em dia mais ainda as pessoas não ligam, porque tem os computadores que falam, então as pessoas tem mais preguiça ainda para aprender o braille... então... ele falou que tem muito mais gente com visão deficiente, então a gente tem três equipamentos que são pra isso, que são usadíssimos e funcionam como se fossem uma lupa e a pessoa arruma do jeito que ela quer, dependendo do grau que ela tem de dificuldade... e também tem um serviço... semana passada a gente instalou quatro programas leitores de tela, o cara instalou e depois ele deu treinamento para as pessoas... porque, outra coisa que me chamou atenção também, as pessoas precisam ser treinadas para saber o que é melhor para cada tipo de deficiência, então, em abril vai começar um treinamento de 40 horas de toda essa parte de acessibilidade...

Sarah: E cada vez mais nós estamos com uma parte grande de usuários com deficiência né?!

Magda: Você sabe que é uma coisa interessante, porque há 20 anos as pessoas com deficiência não saiam de casa, então... hoje em dia isso é uma coisa que eu, pessoalmente, acho o maior barato... frequentemente os atendentes estão de braços dados com o pessoal cego, levando pelo elevador os cadeirantes... vemos os cadeirantes passeando pelas estantes, então isso é uma coisa muito boa né... e os treinamentos que a gente tem, a gente também tem uma coisa que se chama 'Poe', um computador com scanner, você bota o livro lá, na página do livro e aí ele escaneia e começa a falar... e também aparece na régua em braille...

Sarah: Essa régua é o que?

Magda: É para ler, você tem que acoplar ao computador e aí o texto vai saindo em braille... a gente também tem uma impressora para imprimir em braille, mas a gente também está dependendo de mais um programa que vai ser instalado para imprimir em braille... Aqui mesmo tinha um pilha enorme de livros em braille para catalogar... agora a gente tem muito curso para isso, é muito interessante porque as pessoas vem, ficam o dia todo, sabe...

Sarah: Qual, mais ou menos, por dia o público que vocês recebem?

Magda: A gente, por dia empresta em torno de 350/400 livros.... temos o autoempréstimo...

you pass the card there in the machine, you pass first the card, it appears a business for you to validate and enter the password, and then you pass the book, without staff... Sometimes people leave someone to guide because not everyone knows the system... The public is larger, I don't have a report for consultation, but now we are looking for a machine to count, with bar code reading with memory, so we don't need a computer, it won't complicate the person's work, and since people have the carts to take books from the shelves, people can read the material that is in the cart, for people to have the consultation, but since the library opened, about 16,000 have already passed through here.

Sarah: Com relação ao impacto das novas tecnologias, como você sentiu isso, com relação aos computadores mesmo, que impactos ele teve no seu trabalho.

Magda: A tecnologia realmente impacta muito, porque o jovem tem um interesse muito grande pelas novidades né, então, por exemplo, em outras bibliotecas que eu trabalhei, às vezes o aluno vinha pedindo um assunto, aí eu arranjava o material e ele dizia assim pra mim ' _ ah, isso eu já achei na internet!' Então, isso me chamou muito a atenção né... a gente tem aqui Kindles né, então, olha que interessante, é... primeiro a gente não está disponibilizando o Kindle porque a gente não sabe como ... porque é um negócio pequenininho e a pessoa pode botar no bolso e sair... é finíssimo... e o que acontece, a gente agora está testando um sistema como nas lojas que tem sistema anti-furto, a gente arrumou uma empresa que vai colocar um alarme no próprio aparelho, por fora, né, e ele ficaria... e esse negócio que tem alarme e que soa, que faz gritar na hora que alguém quiser cortar, ele vai ficar grudado na mesa, a gente vai fazer um teste, uma pesquisa, próximo a um posto de atendimento para ver como vai ser o uso e ver se esse negócio vai funcionar...

Sarah: E o que você vai colocar no Kindle?

Magda: A gente botou a coleção Aplausos... a gente vai botar nos Kindles, além do que a gente já tem, os livros que estão em domínio público, para utilização local, porque aqui a gente não tem esta cultura educada que tem nos Estados Unidos. Eu me lembro que em 1980 eu fui aos EUA, em Miami, e fiquei muito impressionada que na autoestrada, tinha um posto de pedágio e as pessoas passavam de carro e jogavam o dinheiro... agora imagina isso aqui... lá você não via ninguém perto do posto, então, esse é um problema sério que a gente tem... eu já peguei crianças aqui no terraço, cada um com um DVD na mão para jogar lá pra baixo... é... isso ia ser visto, pois a gente tem câmeras, tudo é filmado... mas o que acontece ... eles não jogaram porque eles me viram, aí a gente tira o acesso, e por uma semana não deixa entrar na biblioteca, para você ver né, um DVD né... então a gente vai ver se a gente faz isso... hoje eu dei uma passada rápida num evento sobre o livro digital e então, sabe... as pessoas estão dizendo que o digital vai pegar para as pessoas jovens, porque são as pessoas que já nasceram com o computador, então, aquilo que pra gente mais velha, que gosta de pegar o livro, pra turma jovem não é isto né, então eu vi esta história e pensei em fazer uma experiência na biblioteca, pra ver como vai ser esta aceitação... como a gente tem 7 kindles e um outro que é da Sony, o E-reader, então, é... se este sistema que a gente fizer der resultado, de botar os alarmes, esta pecinha que vai estar nos kindles... então a gente vai testar primeiro num posto de atendimento, que tem uma mesa com poltronas, e a gente vai botar lá dois ou três pra ver como vai ser, um com a coleção Aplausos, outro com outra coisa... pra ver se agradam e, então, a gente vai fazer isso, mas de qualquer maneira, isso eu vi também, tudo que é

tecnologia agrada muito, principalmente aos jovens, porque é aquela história da novidade... mas de qualquer maneira, em todas as bibliotecas que eu trabalhei eu vejo que a tecnologia é uma coisa que chama muita atenção... por enquanto a gente tem muito mais problemas com pessoas que querem ficar no computador do que pegar livros, mas na realidade são as pessoas que são excluídas e uma proposta nossa é trazer essas pessoas para terem acesso a essas coisas que eles não tem, e aos pouquinhos a gente vai conseguindo... aqui o atendente já está instruído assim, se a pessoa estiver vendo um filme que já tem o livro, o atendente vai e oferece o livro '_ Você não quer dar uma olhada?'... Então, a coisa ficou dessa maneira, né, porque o computador, por enquanto é meio 'rival' da gente, aqui nossa proposta, da biblioteca, é o incentivo à leitura.

Sarah: E você acha que a biblioteca acadêmica tem contribuído para a formação de alunos, pesquisadores... porque a proposta da biblioteca acadêmica é diferente da pública e escolar, você acredita que elas estão atingindo seu objetivo?

Magda: Isso eu considero um assunto complicado, porque aqui no Brasil é muito difícil você ter incentivo à pesquisa e, então, eu acho que é de fato uma coisa que não deveria, apesar de que hoje em dia o Brasil tem uma colocação muito boa na publicação de artigos científicos, em revistas estrangeiras, né, o Brasil é muito bem colocado hoje em dia, que há anos atrás não era, e então, eu acho que isto aí depende muito, e a própria utilização da biblioteca acadêmica depende muito do incentivo que a própria instituição dá aos alunos pra esse tipo de trabalho, né. E não é simples de fato, ou seja, as que eu trabalhei eu não vi isso, existem instituições muito boas no Brasil, sem contar que tem a Bireme, que é a biblioteca regional que trabalha muito com pesquisa, ligada ao Ministério da Saúde, e de qualquer maneira eu acho que isso daí depende muito da orientação da escola e eu não vejo que as bibliotecas acadêmicas hoje em dia, na sua maioria, não estão, porque hoje há uma quantidade muito grande de faculdades, de universidades privadas né, e que pelo que eu observei ultimamente, as pessoas estão lá e só estudam basicamente pra poder se formar mesmo, e se forem na biblioteca é na hora da prova e isso é um negócio que eu observei... a biblioteca lotava em véspera de prova, empréstimo também, então eu acho que isso depende muito da orientação da instituição com relação ao trabalho acadêmico, né?! Mas de qualquer forma eu acho que melhorou muito, em termos de apresentação de trabalhos de publicações em revistas científicas estrangeiras, porque isso é uma coisa que conta muito ponto e a gente sabe que tem muito brasileiro conhecido fazendo pesquisas nos EUA...

Sarah: E você acredita que com a utilização da internet, o bibliotecário de referência está deixando de ser o intermediário da informação, que inovações se fazem necessárias? Aqui vocês tem bibliotério de referência ou é uma outra proposta?

Magda: Nossa equipe é multidisciplinar e eu fiz questão de ter gente de todas as formações, então, por exemplo, a gente tem assistente social, que tem um enorme trabalho aqui, tem gente contando história, psicopedagogos, a gente tem uma equipe bastante variada, pessoas em situação mais humilde mas que estudaram, entendeu... então, essas pessoas, se vê, hoje mesmo tá tendo um teatrinho que foi uma coisa proposta por gente daqui, juntou um grupo de atendentes... então, a gente tem no atendimento bibliotecárias também... não só no processamento, no atendimento também... e a gente está pedindo para essas pessoas, pois tem gente que já trabalhou em livrarias, então, essas pessoas estão treinando o resto da equipe. Porque as pessoas precisam de ajuda sim, muita gente vem pra biblioteca e não sabe o que

é... então a gente tá fazendo aqui mesmo essa... segunda-feira teve treinamento de manhã e a tarde, com dois grupos, pois eles trabalham em dois horários, justamente pra explicar como é a arrumação da biblioteca, como é a classificação dos livros, pois a gente usa o Dewey, os livros estão arrumados de acordo com a classificação sim... aí a moça da livraria explica também que é importante gravar a editora, editora tal que publica mais arte, literatura, sabe, então a gente tá dando treinamento aqui dentro, com gente que já tem conhecimento e com as bibliotecárias inclusive, então por exemplo, a primeira parte do nosso acervo não foi catalogado por gente daqui, foi contratado uma equipe, e aí, logo que eu soube eu disse que comigo não ia continuar essa equipe, pois eu quis que a minha equipe fizesse a catalogação, pois é uma forma das pessoas conhecerem o acervo... então a gente tem aqui um espaço pequeno pra processar, a gente tá até pensando em mudar algumas coisas.

Sarah: A catalogação que vocês usam é baseado em que? Vocês não fazem uma classificação muito minuciosa não, né? Vocês usam algum cabeçalho de assunto?

Magda: É a tradicional, a gente bota o essencial, bota assunto, a gente tá consultando a biblioteca nacional, que eu acho que é o mais completo, que é o que eu acho que tem mais a ver comigo, as vezes tem alguns problemas, aí a gente faz outras consultas e tal, e eu tenho muito medo de ficar abrindo cabeçalhos de assunto, nós tivemos até que fazer uma norma para isso, para catalogação, então cada dúvida, cada problema que uma bibliotecária tem a gente sentava, resolvia e anotava no nosso manual.

Sarah: E vocês são em quantos bibliotecários?

Magda: Somos 5 bibliotecários, 6 comigo e nós estamos tentando... ali tem uma moça que é bibliotecária que a gente tá, através do intermédio de uma outra empresa, a gente tá contratando, a gente tá fazendo o teste aqui pra depois a gente pegar nesse acervo que eu falei aqui... aí vão ser pessoas que vão trabalhar por produto, elas vão ser contratadas pra fazer aquela catalogação. Porque na verdade o livro novo, isso aí a gente cataloga em menos de um mês, rapidinho...

Sarah: E com relação ao espaço?

Magda: O espaço é um diferencial nessa biblioteca, porque é todo um planejamento, as estantes são em altura média, o projeto é de Marcelo Gasperini... então, na realidade o prédio já existia, esse prédio, depois que o Carandiru foi implodido, este prédio foi construído há no máximo cinco anos para ser espaço de exposições e como foi usado só para 2 ou 3 vezes, a Secretaria de Cultura conseguiu colocar a Biblioteca aqui, enfim... então, quer dizer que ele não foi feito pra isso, mas ele foi todo planejado e é inspirado na biblioteca de Santiago no Chile, de Bogotá, que são lugares que tem bibliotecas nesse gênero e o modelo de Santiago foi muito copiado aqui, a gente se inspirou muito nele, mas lá é gozado, parece que lá como a biblioteca é no centro da cidade e tem mais andares eles dão também cursos, olha que interessante, que é uma necessidade que gente sente aqui, de fazer cursos...

Sarah: Desde capacitação até uso do computador?

Magda: É, tem gente que nem sabe usar o computador, o display, a pessoa foi colocar o DVD na parte de trás e travou o computador e tivemos que arrumar uma ferramenta especial pra

tirar o DVD, porque em vez de botarem na frente eles botavam atrás e empurravam o DVD por trás... e os computadores eram novinhos. Então, a gente já pensou em fazer curso de informática... então, quer dizer que isso daí é uma coisa que de fato parece que é verdade, porque você está numa região carente inclusive de instituições neste estilo né, e... mas, essa biblioteca se inspirou nesta de Santiago no Chile, e então, esse diferencial, o mobiliário e o fato das pessoas poderem pegar o livro, pois antigamente os bibliotecários pediam silêncio, e você não podia pegar... e aqui não, a gente quer que as pessoas vejam que ler também é uma coisa prazerosa, sem você contar a importância que é a informação e o conhecimento que a leitura proporciona, então é assim, a gente vai indo aos pouquinhos... um ou dois por dia é pescado pelo livro... e outra coisa é o horário que a gente trabalha, sábado a gente trabalha 12 horas... de final de semana... e durante semana a gente trabalha 10 horas por dia... hoje somos em 56 funcionários... e o atendimento é o maior de todos, pois das 9h às 13h é uma equipe e a outra até as 10 da noite... e sábado e domingo a gente tem atividades, tem contador de história, tem teatro, tem musicais, tem show, tem oficina durante a semana... semana passada teve oficina de pipa... agora a gente vai fazer uma oficina de grafite... primeiro porque eles tem que confiar e cuidar, porque isso aqui é pra eles...

Sarah: Para fechar, quais são suas perspectivas para o futuro da biblioteca, você acredita que a internet substituirá a biblioteca?

Magda: Fora de questão, eu acho que biblioteca, livros vai sempre existir, tudo bem que pode ter essa fascinação por internet, tecnologia fortemente né, eu estava vendo inclusive até hoje já tem outros modelos de leitores óticos, eles estão sempre inventando, mas eu acho que não... é uma coisa difícil de você julgar, pois você pensar que a internet limita, pois faltou luz, pronto, você perdeu o contato com o mundo... mas eu acho que isso.. as duas coisas vão andar juntas, mas eu acho que esse modelo de biblioteca, muito aberta, com espaço planejado, áreas agradáveis para as pessoas se sentirem bem... sábado vem famílias inteiras aqui, e ficam lendo... esta biblioteca tem um formato de biblioteca moderna e atual... você circula com facilidade, livros muito próximo... se você contar a história do livro, ele era proibido, só os padres, os conventos tinham acesso, as pessoas não podiam ler, e aqui no Brasil mesmo tinha gente que ia pra Seminário pra poder ser alfabetizado... então, a história do livro é um negócio assim, bem interessante.

Anexo B7 - Entrevista - Prof^a Dr^a Johanna W. Smit (CDB/ECA/USP). 23 de abril de 2010.

Sarah: Você conhece alguma biblioteca que possa ser considerada como um modelo de acesso à informação? Você acredita que a internet supre todas as necessidades de pesquisa a ponto de substituir a biblioteca?

Prof^a Johanna: Acho que você está partindo de um pressuposto meio complicado, de que bibliotecas e internet são [...] de que se não entrar no paradigma da internet está por fora[...] e que... os princípios não são os mesmos, né, aí, é lógico, tem que atualizar, tem que incorporar uma série de recursos. Se é que eu te entendi, eu não acho que você deva partir do pressuposto de que a biblioteca deva se aproximar da internet, o paradigma não é esse.

Sarah: Se apropriar da internet?

Prof^a Johanna: O fato é que não é o mesmo paradigma, acho que aí está, na minha opinião, você está exatamente equivocada, na minha opinião eu acho que os objetivos não são os mesmos, você tem que tomar cuidado porque de repente você acha que a internet é a solução pra tudo, mas se os objetivos não são os mesmos, a internet não é solução pra tudo.

Sarah: Quando a senhora falou nos objetivos, pensando na biblioteca da ECA, que é universitária, a gente tem a nossa missão, atender a pesquisa, extensão, enfim, aí a senhora falou dos objetivos de que? dos usuários que a gente tem que atender? com a missão que a gente tem?

Prof^a Johanna: E essa missão ela pressupõe o quê, preservação também digital ou física, tanto faz, [...] porque aí, na medida que você seleciona um livro e coloca na prateleira, é muito mais do que um serviço, então, a questão é qualificação produtiva, tudo isso a internet não dá, né, então, claro o acesso a informação é um problema geral, porque, se pensarmos no usuário, o que ele mais quer é um acesso bom, sem trabalho, preciso, com qualidade etc. Né, o que a internet não dá, ou dá menos... Então, eu acho que do ponto de vista do acesso do usuário, é lógico que a gente tem que incorporar tudo o possível, e tem muita coisa que poderia estar sendo incorporada e não foi.

Sarah: A senhora teria algum exemplo?

Prof^a Johanna: Um exemplo que eu gosto muito e tem a ver com linguagem é o seguinte, a gente acaba trabalhando com uma única linguagem, no caso de uma biblioteca especializada, universitária, você pensa no usuário e você trabalha com a linguagem, digamos, de um pesquisador, agora numa biblioteca pública, numa biblioteca que não é tão especializada, poderiam estar trabalhando com várias linguagens, não é só linguagem do pesquisador, voltando pro nosso ambiente, a linguagem do aluno de graduação com a biblioteca é o mesmo? A gente trabalha com uma linguagem, e com a tecnologia não poderíamos trabalhar com as duas?

Sarah: Aí entraria na questão da web semântica? ou da própria linguagem natural?

Prof^a Johanna: A tecnologia impede ou permite?

Sarah: Permite... A tecnologia permite que trabalhemos com várias linguagens...

Profª Johanna: Permite, e nós estamos explorando essas possibilidades?

Sarah: Não.

Profª Johanna: Na prática, nós não trabalhamos, são coisas que a gente poderia estar explorando muito mais do que está.

Sarah: Não deixando de fazer o controle de vocabulário, mas agregando outras linguagens.

Profª Johanna: É um universo entre outros, né, além dos serviços mesmos, por exemplo, deveria ser possível poder reservar os livros pela internet, enviar o arquivo, mais downloads, mais serviços, né, é possível fazer mais do que a gente faz hoje né, agora tem coisas que a gente poderia estar oferecendo a mais e que não estamos, e não é a tecnologia que está impedindo, esse exemplo, é o contrário da internet, não temos que ficar achando que o Google é a solução, pois não é, claro, ele quebra um bom galho, tem sua excessão, agora, os nossos alunos aqui precisam conseguir fazer melhor que o Google...

Sarah: A impressão que tenho nesse ponto da pesquisa é que os alunos que entraram agora já estão na cultura digital, e a gente ainda continua com a mesma linguagem, e eles estão entrando achando que já sabem pesquisar, por existir o Google por exemplo, aí fica complicado, pois eles entram achando que biblioteca é dispensável.

Profª Johanna: Então, e qual é o problema, é a biblioteca se aproximar do Google ou oferecer além?

Sarah: É oferecer além do Google, com certeza!

Profª Johanna: Então, a internet não é um paradigma a ser seguido... até alguns recursos a gente pode incorporar e deve incorporar, não são poucos, é um absurdo... mas eu não acho que a gente deve trabalhar com todos os recursos que a gente se aproxima ... usar o Google pra simplificar... [...] a gente tem que fazer melhor que o Google...

Sarah: A impressão que eu tive nas visitas que fiz em algumas bibliotecas é que as pessoas ainda não tem essa visão, os bibliotecários... e dá uma certa agonia, porque as pessoas acham que pelo fato de terem bases de dados, etc ... acham que já é o suficiente. Não pensam no trabalho da pessoa... do humano

Profª Johanna: Tem que incorporar um monte de coisa, perfis personalizados, cada vez que eu entro nas bases, eu tenho que ficar repesquisando, na Amazon, no Pão de Açúcar, eles já sabem o que eu já fiz antes porque registraram, não preciso fazer a pesquisa de novo, cada vez que entro tenho que fazer a pesquisa de novo, porque a base não registrou aquilo ali, quer dizer, tem um monte de coisa que dá pra melhorar, não to falando que do jeito que tá está bom, mas também não acho que a gente deva ficar obcecado com isso, ou meio que, sabe, tudo é novidade, internet então é bom, é, não é bem isso, dá pra melhorar muita coisa além da internet.

Sarah: Tralhamos ainda da de uma forma errada...

Profª Johanna: ... Tá faltando crítica... isso eu vejo com os alunos, quanto mais nós usamos a internet, mais o padrão Google, os alunos falam essa 'velha não sabe o que tá falando', aí eu mando eles fazerem uma pesquisa, aí eles mesmos descobrem que não resolve... quer dizer, é ter espírito crítico, não é acabar com tudo e desmerecer tudo que, mas tem que ter espírito crítico, saber aonde está para a gente fazer melhor...

Sarah: E das bibliotecas que a senhora já conheceu fora do país, qual a impressionou mais pelos serviços, comparado com a nossa realidade?

Profª Johanna: Mas aí você tem que lembrar que tudo isso eu fiz numa época que não tinha internet, então as bibliotecas que mais, pra mim serviram, mas isso na época que não tinha internet, foram as bibliotecas que tinham um bom bibliotecário de referência.

Sarah: Que fizeram a diferença então?

Profª Johanna: Sem dúvida nenhuma, agora, aí da pra dizer, bom e se fosse hoje? A internet teria ... o bibliotecário de referência?

Profª Johanna: Eu acredito que não, agora tem que lembrar que tudo isso é de uma época que não tinha internet... agora, eu posso falar da minha filha que está estudando fora, numa biblioteca americana, e está maravilhada com tudo que ela consegue na biblioteca de lá, email, acesso remoto, e ela fez graduação e mestrado na Usp, ela andou em ambientes bons, mas lá...

Sarah: Biblioteconomia?

Profª Johanna: Não, matemática, e a biblioteca do IME é boa, ela achou muita coisa lá, ela já vem com uma experiência muito boa, mas está maravilhada com o que ela acha lá, porque... lá, número de exemplares, ela ficou impressionada com o número de exemplares que a biblioteca tem lá, então conclusão, ninguém vai ficar limitando o tempo que fica com o livro...

Sarah: Mas então eles devem ter uma política de desenvolvimento e desbastamento grande, porque o problema de você comprar uma quantidade muito grande de exemplares de um livro e ele ficar obsoleto é grande, aí você vai ficando com coisas paradas né...

Profª Johanna: Agora, escuta, se você comprar bastante exemplar, você vai poder ficar um mês com o livro, sem precisar renovar, porque aqui a gente não tem isso? Eu to achando que a gente tem que ver isso...

Sarah: A gente também está com problema de espaço, então, no máximo é um exemplar pra cada livro a não ser que seja professor da casa que são comprados no máximo 3 exemplares.

Profª Johanna: É, agora isso são políticas que vem de instituições locais, espaço, quantidade de livros...

Sarah: E, o que a senhora acha que seria importante introduzirmos na biblioteca da ECA, pensando em serviços, infraestrutura e equipamentos?

Profª Johanna: Não sei, aí é difícil tocar nesse ponto porque a biblioteca da ECA não tem autonomia total.

Sarah: Não, pra algumas coisas não.

Profª Johanna: Pra outras tem, mas pra outras tem que fazer o que o SIBi determinada, não tem disso?

Sarah: Tem, isso é verdade.

Profª Johanna: Eu acho que na autonomia que ela tem, ela tem que conseguir se comunicar bem com os seus usuários, e manter um canal aberto com os usuários de biblioteconomia, quer um pequeno exemplo? Uma vez ou outra eu recebo um email da biblioteca, não sei quem manda, nunca prestei atenção nisso, dizendo que tem uma verba de Fap livros para compra...

Sarah: Tá, é o pessoal da aquisição quem envia.

Profª Johanna: Mas vem assinado como biblioteca da ECA. Quem é o remetente? você sabe que muita gente apaga achando que é spam?... como, esse nome eu não conheço?... são pequenas coisas que deve ver junto aos usuários, para que ele tenha confiança no email que ele recebeu, que ele olhe e responda...

Sarah: Ontem mesmo tivemos uma reunião com o pessoal da biblioteca que mexe com a parte da aquisição, e elas comentaram que sempre enviam emails solicitando sugestões dos professores para compra de livro e títulos de periódicos e que a maioria dos professores não respondem...

Profª Johanna: É isso que eu noto, sabe... aí, é nunca ter um passo único, mas isso tudo foi um pequeno exemplo de como eu acho que dá pra melhorar na prestação dos serviços e manter canal aberto com o usuário, né. Distinguindo os usuários, docente é uma coisa, pesquisador, aluno de graduação, pos-graduação, é tentar ter uma política diferenciada para cada usuário, no caso de uma biblioteca universitária, é relativamente simples, mas numa biblioteca pública é bem mais complicado, né.. inclusive é uma relação quase docente pesquisador, aí se quiser, da pra complementar pelas áreas de conhecimento, né, mas manter canais abertos que funcionem em sentido duplo, não adianta eles mandarem um email e eu não responder... tem que ficar muito claro de onde vem o email para as pessoas sentirem confiança e pelo menos abrirem... Quantos emails a gente recebe por dia né? Todos interessam... não, né?! Eu só abro quando conheço a pessoa! Isso tudo eu acho que dá pra melhorar dentro da autonomia que a biblioteca tem, porque há certas coisas, pelo que me consta, ela não tem tanta autonomia, ela depende do sistema do SIBi, agora, o sistema de informática, que vai melhorar né, com o Dédalus... vai melhorar muito... espero que ajude.

Sarah: A proposta do Dédalus é outra agora... realmente tem questões que dependemos do SIBi para resolver. Agora, o que a gente está começando a discutir na biblioteca é a captação de informações pertinentes para os usuários ECA que estão na rede, a gente pretende montar

um banco de informações pertinentes localizadas na internet e começar a cadastrar isso, independente de ser compra, o está em acesso livre. Vamos começar um estudo para definir políticas, para ver como fazer essa captação e decidir o que é importante ou não para começarmos a pensar na captação de informações, e tentar direcionar isso para os usuários. Só que nem todos entenderam ainda esta proposta, que a gente pode cadastrar informação independente de ter o suporte, então isso está sendo uma barreira entre nós.

Profª Johanna: Quem cuida do acervo, que está disponibilizando a informação... é obvio que tem que começar a fazer essa captação, vai dar uma mão de obra violenta e não adianta ter captado uma única vez, tem que ter manutenção dos links, de vez em quando vai ter que checar, pois você pode achar um site espetacular e depois de um tempo ele saiu do ar e aí você continua dizendo que está disponível, você desacredita o próprio trabalho, é uma mão de obra tremenda e tem que ter um estagiário que fique checando constantemente...

Sarah: É, isso a gente pensou também...

Profª Johanna: É um preço à pagar, mas é bem legal, tá vendo, dá pra fazer mais...

Sarah: E a senhora acreditada numa biblioteca sem livros?

Profª Johanna: Sem livros não, mas se o livro é papel, eletrônico, independente do formato, precisa de biblioteca, precisa de lugares, se esse livro está em papel, encadernado ou é todo digital, se tem problemas, e aí são outros problemas, livro vai sempre ter e quem não acreditar nisso ... precisa, não forçosamente do modelito tradicional do papel encadernado, né. mas nunca vai prescindir... o que deve ter é repositório e textos com avaliação, né, com valor agregado a seleção... é isso. Quando o livro é digital, as informações que vocês captarem nesse projeto aí, como um livro papel quando ele entra nessa biblioteca, ele pode estar em outro canto, vocês estão agregando valor, vocês estão dando um selo de qualidade para o livro, não que vocês concordem com o conteúdo do livro, senão é censura, mas vocês estão dando um selo de qualidade para ele... então, achei super legal esse projeto que você falou agora, e vocês não vão pegar qualquer informação, não! vocês vão conferir se ele tem qualidade, aí vão por no site...

Sarah: O que a gente não conseguimos localizar ainda, é alguma biblioteca que já faça isso, para nos basearmos, seguir critérios de bibliotecas que já trabalhem dessa forma, a senhora saberia de alguma biblioteca que já faça esse trabalho?

Profª Johanna: Eu tenho que pensar um pouco, mas eu acho que não, eu tenho uma orientanda que está trabalhando com programa de autenticidade de informações em bibliotecas digitais, que é uma coisa que me incomoda profundamente, todo mundo acha lindo ir na rede e botar seus documentos à disposição, acham lindo né, e ninguém tá vendo se aquele documento é igual ao original, né, o deslumbramento em colocar à disposição, tem que tomar as devidas precauções e informar o usuário o que foi feito para que aquele livro chegasse lá, é uma coisa que me incomoda profundamente, e é uma preocupação que eu acho que deveria estar [muito bem resolvida] e não está... então, a minha orientanda está trabalhando com isso e ela me falou num texto que tinha políticas ... vou retomar o texto dela e ver ... não sei se tem a ver com o que você está me perguntando, mas tem alguns critérios para bibliotecas digitais...

Sarah: É, eu não tinha pesquisado critérios para bibliotecas digitais ou repositórios...

Profª Johanna: Critérios para isso, eu concordo, tem que pensar nesses critérios... eu vou ver o que ela tem, mas... e seu eu achar as referências ... o que ela está vendo é bibliotecas digitais, mas eu suponho que entre esses critérios é possível encaixar o que você está procurando.

Sarah: Ontem eu achei um artigo mas sobre desenvolvimento de coleções digitais.

Profª Johanna: É aquela história, tem 500 critérios para um coisa e você não está falando nem de desenvolvimento de coleção nem de biblioteca digital no caso, né, quer dizer, o que nós estamos supondo é que alguns critérios possam se adaptar para esse programa.

Sarah: E a nossa dúvida é também onde disponibilizar as informações que a gente captar. Nossa intenção é cadastrar no próprio catálogo da biblioteca, porque é o canal mais conhecido pelo usuário para encontrar as materiais que a biblioteca tem, é pelo Dédalus, mas isso é uma coisa que a gente não sabe como fazer, se vai ser possível ... ou é melhor fazer um banco à parte?

Profª Johanna: Eu não colocaria o Dédalus nessa conversa não... eu faria links e colocaria no site, como 'links interessantes', né, e aí, meio que organizaria , identificava isso com aquilo... né.

Sarah: Acho que era isso então... além de informações em sites, tem revistas que já foram criadas online e que são bons, periódicos de universidades que estão gratuitas na rede, isso é uma questão, porque a gente não comprou e uma vez que não pertence à ECA, não é cadastrada, mas as informações estão disponíveis ... que tenham credibilidade... e uma vez sendo interessante para o usuário da ECA...

Profª Johanna: A quantidade é imensa... eu tenho uma lista de revistas digitais só da nossa área, tinha revistas, repositórios, blogs... ai eu acho que você devia partir pela Qualis, pois ela elenca periódicos em papel e eletrônicos em termos de qualidade... mas você teria uma primeira lista para olhar e escolher, acho que é um começo, não é tudo e essa outra lista que eu tenho... o que tem de revista boa por aí... eu vou ver, eu acho que não tenho digital, mas se achar envio pra vc, agora, lista da Qualis é um bom começo para vocês...

Profª Johanna: É, isso seria legal, mas eu ainda acho que vocês deveriam fazer um índice estruturado desses links, e por: revista que está via SIBi, ai também fazer um índice estruturado desses links todos...por exemplo: revistas disponíveis via SIBI, revistas disponíveis online, que são muito mais consultadas do que as que estão em papel... é melhor, não, mas também não é pior e os usuários estão consultando muito mais.

Anexo B8 - Entrevista - Yara Rezende, Gerente de Informação da Natura Cosméticos SA. 28 de abril de 2010.

Sarah: A Natura foi criada em 1969. Desde quando você trabalha aqui?

Yara Rezende: Em 1992 eu comecei aqui.

Sarah: Eu li em seu artigo de 1994, que você falava do paradigma do acervo ao acesso.

Yara Rezende: É o tal do paradigma que deu origem a biblioteca virtual.

Sarah: E, que naquela época vocês já discutiam a questão da necessidade de mudança do modelo tradicional de biblioteca. Aí eu queria que você falasse um pouquinho então, como isso se deu, porque para aquela época já eram pensamentos inovadores...

Yara Rezende: Eu falo disso desde 1981.

Sarah: Olha só! E tem artigos que estão sendo publicados agora que achei que fossem coisas inéditas, que fossem coisas que estivessem acontecendo agora...

Yara Rezende: A biblioteconomia está parada há 30 anos.

Sarah: 30 anos?

Yara Rezende: É, meu artigo fala tanto disso daí, do acervo ao acesso, que é um artigo que acabou usando termos inédito, mas a idéia, o conceito de paradigma do acesso que você está falando é de um artigo de 1981, o artigo mesmo é de 1983 mas a idéia é de 1981, que foi meu primeiro artigo. Eu já percebia, eu era recém formada, três anos de formada e escrevi o artigo, com um ano de formada eu percebi o paradigma de que ter informação fixa não significava ter a informação, né... Na realidade, o paradigma é o seguinte, né, você ter não significa dispor, quer dizer, eu tenho uma biblioteca mas isso não significa que eu disponho da informação que eu preciso, e por quê? Porque quando eu guardo qualquer coisa, pode ser qualquer informação, pode ser qualquer coisa mesmo, até uma tranqueira que eu guarde em casa, se você guarda uma coisa com aquele pensamento "qualquer dia eu posso precisar", isso é do ser humano, todo mundo faz isso e a gente esquece que necessariamente nesse tipo de situação pode acontecer três coisas: A primeira, é você guardar um tempão e nunca precisar; A Segunda, é você guardar e o dia que você precisar, não achar, é a lei de Murphy; e a Terceira, é você guardar, guardar, guardar uma coisa e um dia, lá no futuro, você até precisar e até encontrar, mas quando encontrar não será mais aquilo que a você achava que ia resolver o seu problema. Então, guardar não significa dispor. Mas o paradigma do acesso eu percebi com um ano de formada, e de lá para cá eu comecei a pensar isso nas empresas que eu trabalhei, antes da Natura eu trabalhava em outra empresa, onde implantei um modelo de sistema de informações para negócios que não tinha acervo, tinha acesso a informação. Então foi quebrado o paradigma do acervo para que a gente entrasse na era do acesso... Em 1981 e 1982, ou seja, numa época que não tinha nenhuma instituição de microrinformática no Brasil, e mesmo no mundo, era muito pequeno, imagina em 1981, 1982... onde estava você?

Sarah: Eu estava no prezinho...rss

Yara Rezende: É, e eu já pensava essas coisas, de que biblioteca, ter biblioteca não era estratégico para empresa, isso eu deixo bem claro, nunca questionei a existência de biblioteca num ambiente universitário, escolar, biblioteca pública. Não tenho competência para falar qualquer coisa desses ambientes, mas falo sobre biblioteca empresarial. Sempre questionei, então passei a questionar e a validar essa grande soma de investimentos em bibliotecas de empresa, considerando que ter não significava dispor qualquer coisa, principalmente informação que muda tanto e toda hora. Então, esse é o primeiro paradigma que eu chamo de “A primeira onda da teoria da biblioteca virtual”. Que é uma teoria. Então, quebrassem o paradigma do acervo, eu questionava a existência de acervos físicos e propunha um modelo que privilegiasse o acesso, isso na década de 80, que foi meu primeiro artigo que já falava isso, o artigo com a Patrícia é do ano de 1994, dez anos depois! Veja você que o assunto ainda é o mesmo, e eu me arrepio quando eu percebo que o assunto ainda é o mesmo, eu já estou entrando na terceira onda da biblioteca virtual, e as pessoas nem sabem, e eu também não digo mais! Eu confesso que perdi um pouco a paciência com os colegas bibliotecários que não tem a velocidade de enxergar a demanda mundial, e que ainda estão discutindo, falando que o que eu criei é uma grande novidade. Já FOI!!! Na década de 80, eu concordo plenamente, hoje me espanta quando as pessoas me falam, "Yara, que novidade é essa, o que é isso?" e eu já evolui duas ondas depois dessa primeira onda do acervo ao acesso, então, sabe, não dá!!! Vou falar aqui para você, em primeiríssima mão, mas eu deixei um pouco de escrever porque eu não encontro paz naquilo que eu enxergo, na mecânica de informação para ambiente de negócio, então isso é o paradigma que você chama de acesso e eu chamo de “Primeira onda da biblioteca virtual”, que foi quebrar, contestar o acervo em detrimento do acesso. Isso para mim valeu da década de 80, para a década de 90, onde as pessoas ainda estavam no acervo e eu já estava no acesso nessa época, vivendo isso sem internet sem nada, e tudo dava pra fazer sem internet, porque eu sou a experiência viva de quem implantou, em duas empresas, tanto nessa empresa como na outra que eu trabalhei, que se chamava Manguel, que eu implantei uma biblioteca virtual sem internet e sem computador praticamente! Tem um artigo de 1988 sobre isso, falando do conceito que depois virou a biblioteca virtual, mas falando exatamente sobre esse conceito, e se você ler ali, você vai perceber que o conceito de biblioteca virtual não tem nada a ver com internet, é claro que o advento da internet só reforçou o modelo e provou que ele de fato é viável, e pressentiu que a internet popularizou o acervo. A biblioteca virtual não depende de internet, absolutamente independente... A Patrícia Marchiori teorizou muito bem isso daí, de que essa questão do acesso independe de internet. Bom, então, esse é o primeiro paradigma, do acervo ao acesso. o Segundo paradigma que é meio que a gente está vivendo hoje ainda, que é o paradigma dos anos 90 para o ano 2000. Então, veja que o primeiro foi dos anos 80 para o ano 90, que é do acervo ao acesso, aí teve dos anos 90 que eu nunca escrevi, pois a paciência acabou pelo caminho, que é o que a gente vive aqui hoje. É que quando você já se focou no acesso que é o nosso caso, tem toda uma estrutura de informação voltado para o acesso, você começa a enfrentar outro dilema, qual é o dilema que a gente enfrentou? É a quebra do paradigma do acesso para a análise. Puxa vida?! Então, da década de 80 para a década de 90 o modelo de informações que eu tinha para minha empresa eram bibliotecas empresariais, técnicas, centros de documentação etc... E eu vim com essa minha teoria de que não adianta ter porque na hora que você precisa, você não tem, então tá bom montei a teoria... É, naquela ocasião, qual era a minha proposta? Provar que estratégico era informar, era a informação, essa era minha proposta no início dos anos 80. E mostrei que estratégico era acessar e não ter informação, isso na década de 80, ninguém acessava, todo

mundo tinha informação, e eu já acessando informação. Nos anos 90, com o advento da internet, finalmente lá em 1995, 1996 quando a internet chegou no Brasil, finalmente as pessoas entenderam o que era acessar informação. Então, elas precisavam de um meio físico, que era o computador, para entenderem o que era acessar, porque eu falava e ninguém entendia... Mas com o computador as pessoas entenderam porque tinha um intermediador ali, era o computador, aí elas entenderam o que era acessar a informação ao invés de ter informação... Então desmistificou, substancializou né... Com o advento da internet, o acesso à informação se democratizou, todo mundo entendeu o que era acessar informação, então acessar informação deixou de ser estratégico, virou *comodite*, todo mundo passou a ter, então perceba, que antes todo mundo tinha acervo, quem acessava era estratégico porque tinha mais velocidade e chegava mais rápido numa maior quantidade de informação do que quem tinha acervo. Com o advento da internet isso se popularizou, virou uma *comodite*, todo mundo passou a ter, então acessar deixou de ser estratégico, todo passou a acessar informação inclusive dentro de sua casa com a internet. Então, o que passou a ser estratégico depois do advento internet? Não é mais acessar a informação! Mas sim selecionar informação que interessa. porque agora você tem um caminhão de informações ao seu dispor, dentro da sua casa e você não sabe o que fazer com aquilo tudo, então você [...] para aquilo, antes foi do acervo ao acesso, agora é do acesso para a análise. É a tal da segunda onda que eu nunca escrevi...

Sarah: É, dessa onda eu nunca ouvi falar...

Yara Rezende: Nunca ouviu porque eu nunca escrevi... Porque é a vivência das experiências que eu tenho e que eu não coloquei no papel ainda... Enfim, você sai de um cenário de acesso, que eu mesmo propus, e acesso não é mais. Todo mundo acessa, não é mais essencial. Agora pensa em empresa, não é mais diferencial estratégico, o que é diferencial estratégico? É pegar essa massa de informações que você acessa e selecionar o que de fato é importante, o que de fato é estratégico. Então hoje a questão não é mais acessar, a questão hoje é ter competência para selecionar rapidamente, porque o mundo é muito rápido. Então hoje, você falou de pessoas agora a pouco, do desafio lá da ECA, de como através de pessoas, tarará, tarará ... Pessoas! Esse é o ponto. Pessoas! Quem analisa informação são pessoas, é claro que cada vez mais a tecnologia oferece ferramentas analíticas que filtram essa massa de informações, procurando te trazer um resultado mais refinado para que você tenha informação mais pertinente às suas necessidades. Cada vez mais a gente tem esse tipo de ferramenta... Mas o fato é que numa análise mais qualitativa, são pessoas que fazem, porque essas ferramentas de filtro, de seleção, de análise dessa massa de conteúdo da internet, são ferramentas lógicas, né, então, se baseiam em tags, em algum âmbito pré-concebido ali... Ajuda a selecionar? A filtrar? Óbvio que ajuda! Porém, se na análise feita pelas pessoas, a pessoa não faz minimamente uma análise quantitativa de similaridades de palavras, mas as pessoas tem um *background* que permite ao analisar nesse conteúdo o que de fato interessa, ela tem outros elementos subjetivos que a máquina não tem! Então, hoje a gente vive a tal da segunda onda que ninguém sabe que eu chamo de segunda onda, porque eu nunca escrevi, da biblioteca virtual, que é um novo paradigma, do acesso à análise... Então, hoje não é mais acessar, acessar eu acesso desde a década de 80. O desafio é uma vez que você acessa um monte de coisa, como é que você filtra aquilo que é pertinente, então, você veja que você tinha o acervo, aí eu propus um modelo que abria loucamente o acesso, o mundo, minha proposta é a biblioteca sem ser aquela que cabe em quatro paredes, essa é a proposta da biblioteca virtual, biblioteca é o mundo, é o que eu posso acessar mundo afora, porque o mundo, os negócios, o mundo dos

negócios é global, e isso eu vejo desde a década de 80, que o mundo se globalizaria, não interessa saber só o que tem dentro das quatro paredes de uma biblioteca de empresa, interessa saber o que está acontecendo no mundo, porque o mundo é o meu competidor. Então, era essa a minha mensagem que ninguém captava nos anos 80. Então, a gente tinha o ambiente da biblioteca empresarial e eu propus um modelo que abriu isso loucamente, a biblioteca empresarial passou a ser o mundo e como é que se atinge o mundo? somente acessando. A segunda onda é fechar isso, o universo é muito grande, você tem que focar. E o que é focar? É através de uma análise, você selecionar o que de fato é importante.

Sarah: Entendi.

Yara Rezende: Não sei se eu respondi, abri totalmente...

Sarah: Não, é isso mesmo!

Sarah: Quando e como se deu na Natura a implantação do sistema virtual de informações, que seria então a biblioteca virtual, que pelo que eu li, vocês que foram a primeira biblioteca virtual do Brasil.

Yara Rezende: Da Natura não, porque eu trabalhei antes em outra empresa.

Sarah: É que no artigo dava a entender que era na Natura.

Yara Rezende: É para dar a entender o artigo, mas não é verdade.

Yara Rezende: A primeira biblioteca virtual do Brasil foi em 1981, na Manguel, que é uma outra empresa onde eu trabalhei. Foi lá de fato que eu criei tudo sobre [...], agora o que aconteceu, na cronologia dos fatos, eu me formei na ECA em 1979 e depois fui trabalhar imediatamente nessa empresa, a Manguel, na realidade eu tinha no... Eu sai da ECA e fui trabalhar num centro de documentação, uma bibliotequinha entendeu, da Associação Brasileira de Fundição, era uma biblioteca tradicional de documentação, até que alguém sugeriu que eu participasse do processo seletivo da Manguel, que é uma grande empresa de metalurgia, e eu fiz o processo seletivo. Quando eu fui fazer a entrevista com o Diretor que estava entrevistando as bibliotecárias para trabalhar lá, ele me fez várias perguntas, mas uma das perguntas que ele me fez foi a seguinte: ele falou “Nós atendemos a um grande número de empresas, em vários ramos de negócios, tem empresas de metalurgia, de eletrônica, tem agência de turismo, tem empresas de comércio exterior, é uma empresa com vários negócios diferentes”. Aí ele disse pra mim “Nós temos um desafio que é estar informado do que acontece nesse ramo de negócio tão diferente no Brasil e no mundo, porque enfim, nós queremos crescer, etc, etc. Qual solução você propõe para que a Manguel tenha informação de maneira rápida nas mãos, com tantos negócios diferentes, com tantas áreas diferentes? Interessa para nós a área de engenharia, economica, interessa enfim...” E foi essa pergunta que gerou a Biblioteca virtual. Acho que também não publiquei em lugar nenhum, eu conto para algumas pessoas que a biblioteca virtual do paradigma do acervo ao acesso nasceu da resposta que eu dei ao Diretor na minha entrevista de trabalho na Manguel. Aí eu respondi que eu faria assim, assim, assim, que na realidade esse assim, assim era a biblioteca virtual. Uma biblioteca que iria arrumar uma área que não tinha acervo mas que seria uma área que ele iria acessar informações no mundo a fora pra trazer pra Manguel e pra acessar a informação que

ele precisasse. A minha resposta pra ele foi um modelo de biblioteca virtual criado naquele momento da entrevista. Aí eu fui selecionada pra vaga e o curioso é que eu fiquei na Manguel uns 10 anos, e a primeira biblioteca virtual do Brasil foi a da Manguel. A biblioteca virtual é a minha mesa. E depois conversando com este Diretor, que foi meu chefe durante muitos anos, ele me disse que até chegar em mim, eu fui a última bibliotecária que ele entrevistou e eu era recém formada, tinha um ano de formada, e ele falou que eu fui a única que falou que não iria montar uma biblioteca na Manguel, foi exatamente por isso que ele me contratou, porque ele foi visionário também, ele viu uma coisa totalmente diferente e me deu espaço para criar essa coisa diferente... O que é importante a gente colocar aqui também, é que foi em 1981 que eu criei a biblioteca virtual e que eu comecei a aplicar aquele modelo criado na entrevista. Em 1983 eu já tinha um modelo funcionando bem na Manguel e eu fui para o primeiro Congresso da minha vida, o Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, o CBBDD, e contei essa história para as pessoas, e disse "olha, eu trabalho com biblioteca, mas prescindindo de suporte", e, quando eu contei isso lá no Congresso, majoritariamente a platéia que me ouviu foram meus professores da ECA, eles estavam lá, e falaram que eu estava maluca. Eles falaram exatamente assim "você está maluca, você está negando o local de trabalho do bibliotecário, com esse corporativismo estúpido e burro que permeia nossa profissão". Eles não perceberam que esse era o fluxo do mundo, né, que acervo estava com os dias contados, que o mundo se globalizaria e que a questão não era mais acervo e sim acesso. Quando eu ouvi isso dos meus professores, eu pensei comigo "ou eu não soube transmitir a minha idéia, até porque eu era muito inexperiente ainda, pois era muito nova, ou realmente ninguém entendia nada, estavam todos tão preocupados com processamento técnico que não enxergavam o que estava acontecendo no mundo". Eu peguei minha mala e fui embora pensando comigo, "eu nunca mais volto em Congresso algum, porque as pessoas estão longe de me entender". E é exatamente isso que há 25 anos eu pensei, "eu não volto por mim, eu não vou ter mais essa iniciativa, mas chegará um dia que essas mesmas pessoas vão me convidar para eu contar o que que é isso". Eu juro o que você quiser que eu pensei isso, pode parecer arrogante, talvez tenha sido, foi real, foi realista, né. E foi em 1983. E aconteceu!!! Em 1989, foi final dos anos 80, final da década perdida da economia, foi quando o Brasil não produziu nada, e o que aconteceu na década perdida? A maioria esmagadora das bibliotecas de empresas fecharam, porque como foi uma década péssima para a economia, as empresas tiraram o investimento das bibliotecas, porque não dá lucro. A primeira coisa que eles cortam numa empresa quando ela vai mal é a biblioteca. E foi exatamente o que aconteceu nos anos 80. Grandes empresas de metais e mecânica da época, que tinham as grandes bibliotecas, fecharam as bibliotecas! Então, chegou em 1989, final dos anos 80, já tinha fechado um monte de biblioteca, então tá, aí sobrou o Manguel! Que não tinha biblioteca, tinha informação! Aí o que aconteceu, a Febab, né... A Corporação de Biblioteconomia do Brasil bateu na minha porta: "Yara vem cá, vem contar pra gente o que você faz, porque todas as bibliotecas fecharam as portas e você continua firme e forte, fazendo um monte de artigo que a gente não entende bem, vem contar o que é isso..." E aí eu fui para o Congresso, a convite, com tudo pago, tentar explicar o que eu queria dizer. Mas ainda assim, as pessoas não entendiam, né, porque elas tem a cabeça num modelo vigente, industrial né, eu já pensava rede nos anos 80. Era difícil elas entenderem o que era acesso à informação se não tinha nada físico para exemplificar acesso. Isso em 1989. Até que, enfim, em 1995 com a internet, com algo físico que possibilitava fazer o acesso, aí conseguiu-se concretizar o conceito na cabeça das pessoas, aí o acesso deslanchou e as pessoas entenderam. Então, por isso que em 1990, os meus artigos junto com a Patricia são atualíssimos. Mas não são atuais!!! Na verdade eles são fotografias do momento em que enfim, a biblioteconomia entendeu! Através do computador

eles conseguiram entender o que era acesso, e eu falei de acesso os anos 80 inteiro. de 1981 a 1989 eu falei de acesso e ninguém entendia o que eu estava querendo dizer, como que era uma biblioteca sem acervo, as pessoas não entendiam. Elas não tinham a cabeça digital, só que eu tinha a cabeça digital. Aí, com a internet, as pessoas entraram numa outra realidade, aí elas entenderam! Então, só que quando elas entenderam eu já estava num outro departamento, num outro momento, que é o que eu estou hoje, não adianta você acessar mais, todo mundo acessa, tem um monte de coisa que todo mundo tem, e aí, você tem, meu concorrente também tem, não interessa mais acessar, interessa agora saber analisar de uma maneira rápida, com perfis inteligentes, esse monte de informação e selecionar rapidamente o que interessa. É assim na biblioteca virtual. Por que eu não fui contar isso num Congresso? Porque isso vai demorar mais uns 10 anos para entenderem. As bibliotecas ainda estão vivendo a transmissão do acervo para o acesso, que eu propus em 1980. Socorro! São 30 anos! E quando alguém fala “Nossa Yara, suas idéias...” Arrepiá! Você vê a lentidão da transição. Como modelo físico, o acervo é arraigado!

Sarah: Lá fora é assim? No exterior a biblioteconomia não está mais avançada?

Yara Rezende: Na parte de negócios, com certeza. Então, tudo que eu estou falando aqui vale pra negócios! Não que não se aplique à bibliotecas escolares, universitárias... É informação pra empresa... O que eu sei é que numa entrevista de emprego que nasceu a biblioteca virtual. Quando a Patricia Marchiori fez o doutorado dela lá na ECA, que é sobre a Natura, sobre cosméticos, eu ajudei a Patrícia obviamente a fazer... Quando a Patricia foi fazer o levantamento bibliográfico da tese dela, ela descobriu que ao mesmo tempo que eu criei a teoria aqui, teve um cara na Inglaterra que pensou a mesma coisa. Foi absolutamente concomitante, e até então eu não sabia, a Patrícia me informou disso quando ela estava fazendo a tese dela em 1998, mas enfim, teve um autor na Inglaterra que no início da década de 80 pensou a mesma coisa que eu. Eu nunca tive contato com essa pessoa, nos anos 80 eu mal sabia inglês e não teria condições de conhecer esse cara e ele não me conhecia. Meu primeiro artigo foi em 1983 pra esse tal Congresso, saiu na Revista Brasileira de Biblioteconomia, cujo *abstract* saiu no LISA, mas até aí... Mas nossa, eu e essa pessoa da Inglaterra nunca tivemos contato, mas tivemos a mesma idéia.

Sarah: Será que lá eles tiveram uma aceitação....

Yara Rezende: Então, a Patrícia que fez todo esse levantamento mundial sobre acesso...

Sarah: Seria interessante saber como eles trabalharam isso.

Yara Rezende: Eu criei uma prática, que nasceu de uma resposta numa entrevista de emprego, aí eu comecei a escrever artigos tentando teorizar a prática. Foi exatamente o inverso. Eu criei uma prática, depois tentei teorizar aquilo. E veio a Patrícia com a grande teoria. Uma estrada que eu não quis fazer, o doutorado, aí eu dei permissão para a Patrícia fazer por mim, eu nunca me interessei em fazer, e, por que eu não me interessei? Para as pessoas dizerem que eu estava louca! Não! Não tem diálogo.

Sarah: Eu sinto que hoje a gente tem muita teoria e muito pouco da prática, então fica difícil... Eu estava conversando com uma amiga da FEA e a chefe dela que me lembrou do seu trabalho, que falou: “Mas Sarah, por que você não vai conversar com a Yara?” Eu estava

questionando isso com elas, que a gente tem muita teoria e que eu queria saber como funcionava na prática a captação de informações da rede.

Yara Rezende: Tem uma frase, de um filósofo que não me lembro o nome que diz "Saber e não fazer é ainda não saber". Então, me desculpe, quem teoria muito é teórico. Tem que sair da caixa. A minha experiência de início de carreira, tudo isso nasceu praticamente, de uma maneira prática, aí eu mesma comecei a teorizar por uma necessidade de entender o que era aquilo que eu fazia, e aí veio a Patrícia, que é uma pesquisadora, uma professora já mestre que teorizou legal. Eu jamais teorizaria tão bem. Ela deu nome aos bois.

Sarah: E você conhece, ou saberia citar, bibliotecas que se preocupem com o acesso e não necessariamente com o acervo, além de você?

Yara Rezende: A gente não se preocupa, a gente tem mesmo. Se você subir lá na área, você vai ver que a gente tem um acervo, pois tem coisa que não tem como escapar, que não são digitais, a gente tem alguns materiais que são físicos e a gente tem que ter. Aí dá aquela cara que "Nossa, a Yara gerencia uma biblioteca". Acervo tem, e é nossa razão de ser? Não! não é! Somos um Centro de pesquisa e acesso à informação, de acesso e de triagem da informação. Agora citar outras, deve ter milhões, mas que trabalhe com o mesmo... eu não conheço. Por exemplo, acho que é importante você ter esse registro. Quando eu falo que nós temos um acervo, não temos. Se você subir lá nós temos livros, revistas, porque nem tudo é digital ainda e algumas coisas é mais fácil manusear o livro, é fato. A gente tem lá em cima também uma biblioteca de cosméticos, uma coleção de cosméticos muitíssimo maior que de livros, se a gente tiver 5000 livros é muito, se é que tem isso, agora a gente tem um banco de dados que registram os livros da Natura inteira, inclusive os que estão fisicamente aqui, mas eu não saberia dizer a quantidade de livros que estão em na unidade de Alphaville, de Itapevicira, na América Latina, na verdade é saber onde está a informação e não ficar [guardando?] informação. Em termos de livros, assim, livros, relatórios, cds, dvds, material físico, temos registrados uns 9000 itens, da Natura inteira... produtos cosméticos, físicos, a coleção física nós temos 21000. Então, a nossa grande biblioteca é de produtos. Temos um banco de dados só que o manuseio dos produtos é importante, é a embalagem pra ver a facilidade de abertura de tampa, válvula, o detalhe do cartucho da embalagem, isso o banco de dados não supri. Existe banco de dados sim, só que para desenvolver os produtos, nossa equipe que desenvolve produtos, são pessoas de marketing, que vão estudar embalagens, fragrâncias, texturas, e precisam manusear. Então, pra nós o produto é uma fonte de informação absolutamente mais importante, mais estratégica do que livro. Em números, eu tenho aqui, talvez uns 4000 volumes entre relatórios, dvds, etc. a nossa média mensal de empréstimo, estou tentando agora nos levar pro seu mundo da ECA, impresso é 35 por mês, é a nossa média, em produtos, chega a 200, 500 por mês. Então você veja que informação, enquanto informação, produto é muito mais importante do que livro. Porque você precisa manusear, só por isso! A informação da fórmula do produto tem em banco de dados, não precisaria dos produtos, mas manusear o produto traz informação, mas manusear o livro, o conteúdo do livro você consegue pegar hoje na internet. Agora não sei quem faz igual.

Sarah: E você acredita que o paradigma do acesso tem causado impacto na rotina de trabalho dos profissionais da informação e bibliotecários?

Yara Rezende: Olha é difícil, eu posso responder por mim, que está causando a mim, e

posso responder pelos bibliotecários. Na minha, tanto causou que hoje estou vivendo o segundo paradigma. Causou tamanho impacto que a gente percebeu que acessar ... tá bom, eu acesso o mundo e o que eu faço com tudo isso? eu tenho toda a informação do mundo e é isso que eu preciso? Não! Causou tamanho impacto que eu já estou vivendo no segundo paradigma, que eu não teorizei, que é o paradigma da análise. Os bibliotecários mesmo falam que estão com uma batata quente nas mãos e não sabem o que fazer, e pior, ainda estão parados no acesso, já passou o acesso e agora é a análise. Acesso está dentro da sua casa está, dentro do seu quartinho de empregada, que tem um micro lá que acessa o mundo, aqui nesse seu telefone você acessa o mundo, então isso já passou, é realidade.

Sarah: No seu caso, pois na nossa realidade, de biblioteca universitária, nas conversas que tenho acompanhado... os eventos, só falam de acesso...

Yara Rezende: Estão todos muito atrasados, se você tem um acervo e vocês estão preocupados, agora que está caindo a ficha do acesso, só que acesso pra mim já é realidade. A gente... é um conceito maduro, como é o acervo, a questão agora é: “tenho esse acesso e o que eu faço com isso?” Eu acesso tudo, e daí? Você tem banco de dados, você acessa internet na biblioteca, e o que está acontecendo com a biblioteca? Está caindo o movimento. Não adianta mais ter o acesso, é exatamente essa a mensagem, não adianta ter o acervo, isso eu falei lá em 1980 e agora não adianta mais ter o acesso que eu tenho. Agora é a seleção. O que você conseguir colocar de inteligência em cima de acesso à informação é que trará as pessoas de volta. Porque os alunos, o público de vocês, eles acessam informações da casa deles, não precisam ir na biblioteca, mas eu aposto que eles precisam de alguém que adicione alguma inteligência naquela macroinformação que vem no Google e fale, que olhe para o seu TCC e diga: você precisa deste, deste e deste. Então, você precisa de inteligência no acesso.

Sarah: Na nossa seção, nossa chefe trouxe esta proposta para nós, ela acha importante que a gente comece a pensar nessa questão da captação de informações.

Yara Rezende: Não é captar, é selecionar.

Sarah: Tá, e a gente não está sabendo como fazer isso, tanto que a próxima questão, é justamente sobre isso, se vocês possuem políticas e critérios para a seleção de informações que estão na rede, online, tem critérios, objetivos?

Yara Rezende: Tem critérios objetivos, eu vou te falar quais são, e os principais são subjetivos. Então, quais são os objetivos: a gente ter um monitoramento constante de áreas de fontes de informação. Quais são os sites da internet que são, primeiro, confiáveis, que mais, dentro de uma temática, e vamos chamar de temáticas da ECA, as áreas de cinema, rádio, televisão, artes, né. Quais são as entidades legitimadoras dessas disciplinas, digamos assim, sem dúvida essas entidades em nível Brasil e mundial são fontes de informação fidedignas, quem são, aí é um *ranking* de entidades, de associações, universidades, então, quem são? Identificar quem são e cada uma das disciplinas lá da universidade. Então, esse é o primeiro passo, identificar quem são as entidades legitimadoras dos temas, das disciplinas. Assim, na realidade, vocês estão identificando fontes de informações na internet. Então, esse é o objetivo da coisa, vocês tem como fazer essas seleções. O segundo parâmetro é, mesmo dentre essas entidades legitimadoras, que eu creio que seja possível você conseguir isso com os professores, doutores de cada um dos departamentos da ECA, vamos pensar em fontes de

informação, no caso da internet, o que é atualizado ou não. Isso também é parâmetro, atualização da informação. Então, primeiro parâmetro, quem é, e segundo parâmetro, atualização. Aí você tem assim: National Library... é a entidade, mas tem um site lá vagabundo que nunca atualiza, legal saber que tem e ficar de olho pra saber se aquilo melhora, mas não é uma fonte de informação que interessa, entendeu? É, então a atualização da informação, além de quem é o *consul* da informação é parâmetro objetivo também. É, o que é interessante saber, é vocês de alguma maneira, nomearem especialistas que chancelam esses sites. Que falem que ... “tá, eles atualizam o site todo o mês”, mas tem coisa que interessa, não é só atualização apenas cronológica, é atualização de conteúdo, que é pertinente para o estado da arte da ciência. Uma coisa é o site, você saber que o site se atualiza mensalmente, legal... mas o que eles colocam lá, os artigos, os conteúdos, as notícias são de acordo com o estado da arte daquela disciplina no mundo. E quem vai te falar isso é um mestre, um doutor, ou pesquisador que acompanha aquela disciplina no mundo. Agora, eu tô falando disciplina, mas eu suponho que dentro de teatro tem subáreas, então na realidade você tem que identificar fontes de informação em todas as subáreas, entendeu? Assim, tá, teatro é um curso e dentro do curso tem tais disciplinas... vamos pegar biblioteconomia, você identificar no Brasil e no mundo quem são as entidades legitimadoras dessas disciplinas, vamos chamar assim, é simples mas é objetivo, agora, quem são os centros de excelência legitimadores dos estudos sobre referência, disseminação da informação, tecnologia da informação, então, você identificar subáreas entendeu... Porque tudo é informação, não é só a biblioteconomia, pode ser áreas correlatas. Então, é fazer uma árvore para identificar quais são as disciplinas, para daí começar então a seleção de todo... Identificar quem são as entidades legitimadoras, e aí ver se os sites são atualizados frequentemente, numa cronologia da informação, verificar se o conteúdo está atualizado, se são de fato importantes, se estão alinhados com a árvore. Esses são pontos objetivos, você consegue ter uma lista de fontes de informações virtuais que você pode confiar. Agora note que, ao fazer esta lista você vai encontrar fontes pagas e fontes gratuitas, tem coisa na internet que é gratuita e tem coisa que é paga e vocês como Universidade de São Paulo, tem que definir: bom, o que a gente vai investir pra ter essa fonte? O que vamos não vamos investir? Então esse é um outro parâmetro objetivo: custo! Temos fontes de informações bárbaras, mas custa caríssimo, ou então você tem várias fontes de informações, vou dar um exemplo totalmente hipotético: estudo sobre serviço de referência, tem várias coisas gratuitas na internet que podem me suprir, mas em compensação não tenho um único banco de dados, muito caro, mas que é o supra sumo de tudo isso, aí vou preferir os 4 gratuitos ou um pago? Então, o custo é um parâmetro objetivo para seleção dessas fontes. Agora, pra fazer essa análise e essa seleção. Tem também os parâmetros subjetivos, que são as pessoas. De novo, é você ter as pessoas que trabalhem com essa seleção, que tenham conhecimento e vivência no assunto que permita a ela fazer esse corte. Vamos pensar na ECA, na realidade vocês precisavam ter uma pessoa especialista de cada departamento trabalhando com vocês. Não basta ser bibliotecário, desculpe, mas não basta ser bibliotecário! Minha equipe hoje é composta de bibliotecários, mas eu já tive gente não bibliotecario, e por que? São bibliotecários porque minimamente trazem algumas noções que são interessantes pra saber que não é aquilo que a gente vai fazer aqui. Por isso que eu tenho bibliotecário na equipe, porque eles tem conhecimentos teóricos e práticos da biblioteconomia que são importantes eles saberem para entenderem que eles vão fazer tudo diferente, e para você ver que isso funciona, que eu já tive aqui pessoas excelentes que não eram bibliotecarios, é uma questão de aprender. Na verdade as pessoas que trabalham aqui conosco são pessoas que... tem uma historiadora formada pela USP, que está sendo treinada, mas assim, elas tem que fazer uma lavagem cerebral, esquecer tudo que viram até

então, pra entrar com essas questão do acesso, que já morreu sem saber que existiu e agora é da análise. Essas pessoas são profundas conhecedoras do negócio Natura, e por que eu falo negócio Natura? Porque hoje eu tenho pesquisadores de informação, eu tenho uma pessoa mais dedicada na parte de tecnologia de cosméticos, que faz as pesquisas de informação de cunho técnico, que movimenta fórmulas e produtos, embalagens, então, ela conhece o negócio Natura e acaba tendo um conhecimento técnico de cosmetologia, porque ela trabalha com informação sobre isso o dia inteiro, mas pra ela interessa saber, por exemplo, que a Natura está desenvolvendo uma maquiagem mineral, ela precisa saber que maquiagem mineral é o tema do momento, que vai ser lançado daqui um ano, que a Natura vai lançar um esmalte em pó, sei lá, tô inventando aqui, então ela tem que estar ligada na tecnologia de esmalte em pó, e ela fica o dia inteiro acessando fontes de informação, mas ela tem que saber que a Natura vai lançar isso, porque senão vai passar um monte de informação na frente dela, todo dia falando sobre esmalte em pó e se ela não souber que a Natura pretende lançar um esmalte em pó, ela deixa passar... Então, a pessoa tem que estar muito ciente do escopo onde ela trabalha, no nosso caso é do negócio. Então, eu tenho uma pesquisadora mais tecnológica, e outra pesquisadora mais conceitual, que trabalha com as pesquisas de conceito de desenvolvimento de produtos, e o que é isso? Então, por exemplo, a Natura tem uma linha de produtos chamada Natura Todo Dia, recentemente, essa linha lançou o Todo Dia, Toda Noite, é um produto para você ter um relaxamento legal antes de dormir, é um produto a base de erva cidreira que proporciona um relaxamento corporal que antecede o ir dormir, o sono, e esse relaxamento vem através da erva cidreira, do sabonete, o creme, etc. Pra lançar essa linha, Todo Dia, Toda Noite, que propõe o relaxamento a partir do cosmético, estudou-se toda a parte química e todo o comportamental das pessoas com relação ao ato de ir dormir, o ritual de ir dormir, o que as pessoas fazem... o Brasil é um continente com comportamentos diferentes, o que acontece com o corpo humano se preparando para ir dormir, tudo isso é conceito e faz parte de todo conteúdo que é estudado para se lançar um produto. Por exemplo, algumas fragrâncias lançadas para jovens, nós estudamos contos de fadas que tinham poções que de alguma maneira interferiam no personagem, isso é muito imaginário dos jovens, tá, esta relação com os contos de fadas... Então, tem todo o imaginário em cima de fragrâncias, de lendas, então a gente estudou isso, contos de fadas. A gente tem esse tipo de demanda de informação. Ou então, os banhos de cheiro lá do nordeste pra descarrego, na verdade são fragrâncias. A teoria do cafuné, toda vez que alguém faz um cafuné em você, isso dispara uma série de reações químicas de bem estar em você, e até que ponto a gente consegue desenvolver um cosmético que traga o mesmo bem estar que o cafuné te proporciona? Então, tudo isso para vocês verem tem que ter os parâmetros objetivos, e este, que é subjetivo, que é o profundo conhecimento do assunto, eu vou falar de assunto pensando na ECA, de quem trabalha com isso, não basta ser bibliotecário, tem que ser um bibliotecário com profundo conhecimento de teatro, cinema, relações públicas, etc... profundo conhecimento.

Sarah Entendi, então a gente enquanto equipe, vamos supor, teríamos que, a princípio elencar as áreas, procurar esses especialistas para validarem...

Yara Rezende: É, mas não é só especialista para validar, o especialista vai validar a fonte de informação. Pra trabalhar no dia a dia, tem que ter bibliotecários especialistas, e bibliotecários especialistas você não forma, a pessoa não tem que se graduar em teatro, não é isso, mas elas estarem plenamente alinhadas com as necessidades da empresa. Então, o que você teria que fazer é estar plenamente alinhado com as necessidades dos públicos de vocês. Aí, não sei, o que é mais importante? São os alunos de graduação, pós-graduação, professores? Você tem

que determinar quem é o público de vocês, ou o principal público de vocês para fazer com que essas pessoas que trabalham na biblioteca estejam alinhadas com as necessidades deles. Se vocês querem pegar a grande massa da graduação, é uma coisa, se querem pegar os especialistas, é outra totalmente diferente, porque, olha só como é diferente: o que eu falei para você, por que as pessoas estão deixando de usar a biblioteca? Porque acessar informação, ela acessa da casa dela. O que elas querem hoje é alguém que selecione, e pra selecionar a pessoa tem que ser profundamente conhecedora das necessidades daquele aluno, ou daquele professor, tem que saber fazer o corte. Vou generalizar, para entrar num banco de dados, entrar no Google e puxar ali bilhões de informações e saber selecionar: este sim, este não; ela tem que ter a cabeça do usuário. Tem que ser um profundo conhecedor das necessidades do seu usuário.

Sarah: E como vocês, na prática, lidam com essa antecipação de demanda de informações para o pesquisador?

Yara Rezende A gente trabalha sob demanda e quando alguém pede para a gente ver uma tendência, por exemplo, de esmalte em pó, então é uma demanda, e existe o inverso, pois pelo nosso contato diário com as fontes de informações do mundo relativo a negócios, nós identificamos coisas novas que estão surgindo, por exemplo, isso é real, eu acabei de ver uma notícia que saiu na Exame falando de lojas físicas que os produtos estão sendo oferecidos de graça, você pega o produto de graça. Isso é um modelo de comércio que está nascendo agora, está tendo agora em Tóquio, aí você fala, o que é isso? É a experimentação, a pessoa levar aquela marca pra casa de graça e de repente ela gosta e passa a comprar. A L'Oréal está fazendo isso, a Nívea está fazendo isso... Então, assim, isso saiu hoje e eu acabei de falar para a pesquisadora de mercado, coloca destaque nesta notícia que isto é uma tendência de canal de venda que vai correr o mundo. Alguns casos a gente detecta uma tendência e dissemina aqui dentro e espera a reação das pessoas, que solicitam que a gente aprofunde a pesquisa. Outras vezes, nós temos a ação pró-ativa de ir mais afundo, cada caso é um caso.

Yara Rezende: As meninas ficam o dia inteiro com a cara na informação, em sites, banco de dados e passa de tudo na frente delas, desde a cor do batom da Maya da novela, que virou febre, até isso que eu falei pra você, onde eu enxergo uma tendência. Hoje saiu também uma notícia no *Le Monde*, com o *ranking* das 100 principais marcas do mundo, está a Coca-Cola, Microsoft, isso é uma coisa que a gente divulga porque interessa e a Natura é uma das principais marcas do mundo, interessa, então essa notícia certamente foi para disseminação, é, em paralelo a esse *ranking* o *Financial Times*, fez uma matéria enorme a partir do *ranking*, então, foi colado a divulgação do *ranking*, nós divulgamos a matéria do *Financial Times* para complementar o *ranking* como outro conteúdo fidedigno, que tem crédito, então aí a gente fez um *composing*, nós compusemos a informação.

Sarah: Interessante. Então, o que são exatamente bases de dados cativas?

Yara Rezende: São bases internas, pois olha só, nós trabalhamos com dois tipos de bases de dados, as cativas ou internas, montadas aqui dentro que nós que criamos e alimentamos o conteúdo, e as externas que nós acessamos, são sites, bancos de dados que a gente acessa via internet. As cativas são banco de dados alimentados a partir das bases de fora mas basicamente montado com negócios Natura. Fica mais ágil, ela é uma biblioteca digital de conteúdo Natura.

Sarah: É um banco de dados que vocês desenvolveram? que nem, por exemplo, nossa idéia de biblioteca digital, que está germinando na biblioteca, de fazer a seleção de informações, o ideal seria a gente fazer isso e pensar num banco de dados para armazenar estas informações?

Yara Rezende: Não, aí você está criando biblioteca, você está voltando pro acervo. Não tem que guardar nada!

Sarah Então você seleciona e dissemina?

Yara Rezende: É, quando você fala do paradigma do acesso, não pensa que é só o acesso impresso, é o digital também, não interessa ficar guardando coisas...

Sarah: Mas a idéia é fazer um portal de tudo que for selecionado.

Yara Rezende: É o que eu tenho aqui, as bases de dados cativas, eu tenho isso, mas sinceramente... a gente tem porque acaba tendo, a gente tá formando acervo do mesmo jeito, quando eu falo 'acesso' é acessar o mundo.... O acervo custa, custa manter acervo, mas não me custa manter acervo digital. O que eu falei agora, que guardar não significa dispor, vale pros arquivos digitais do mesmo jeito.

Sarah: Mas eu pensei em fazer um portal e indicar o acesso, fazer um link...

Yara Rezende: Um portal, ok... a gente tem isso aqui. o que eu quis dizer é o seguinte, você tem Universidade de Dalas, você não vai baixar os arquivos e colocar no portal, é um portal de links. Mas tem uma questão aí, a internet muda todo dia, toda hora, você simplesmente fazer um portal com links vai ter que checar toda hora, os sites retiram os conteúdos do ar, aí você vai ter um monte de links que não funcionam. Isso é um ponto. Eu vou mais longe, se você querem saber, acho que a pergunta não é: Por que as pessoas estão indo embora? Mas: O que faz elas voltarem? O que faria elas precisarem da gente, do bibliotecário? Seria a seleção, o que a gente estava conversando aqui. Não é ficar fazendo mais portais, isso tá cheio na internet, eles sabem chegar na Universidade de Dalas sozinhos. Se a Universidade de Dalas tem um monte de artigo legal, não é isso, isso é acesso e o usuário faz. É ter especialistas, acho que a chave é ter especialistas que entreguem o produto para o usuário de forma mais inteligente do que aquele que ele puxou da casa dele usando o Google, entregar produtos customizados. É produto de informação customizado para diferentes públicos. Pois as pessoas da graduação tem uma necessidade, da pós tem outra...

Sarah: Então eu devo definir qual o público que quero atingir a principio, pra tentar...

Yara Rezende: Definir produtos de informação customizados, selecionados pra eles!

Sarah: Eu não estou conseguindo entender como irei divulgar isso pra eles. Então, não será necessariamente um portal?

Yara Rezende: Olha, você tem que entender o seguinte, que acessar informação não é o que precisa, isso ele faz de casa, ele precisa de alguém que pegue esse acesso e molde de acordo com a necessidade dele. Isso ele não tem tempo e ele não sabe fazer. Vocês também não

sabem fazer. Demanda pessoas que tenham conhecimentos das necessidades daquele professor, daquele aluno.

Sarah: Então, na verdade, a questão é a gente estar mais integrado com as necessidades da escola, daquela pessoa. O meu foco deverá saber exatamente qual a necessidade do pessoal da pós, de determinada área ...

Yara Rezende: É, e ainda assim, no fim vai cair na pessoa mesmo... como é que eu faço uma pesquisa e entrego pra ele, selecionar informações que ele precise... o que ele não sabe é como filtrar aquele monte de coisa, e mesmo filtrando, o que ler daquilo tudo, ele não tem tempo de ler aquilo tudo...

Yara Rezende: O que eu enxergo é o seguinte, montar um portal de links vai demandar um tempo... e vocês já estão atrás, já perderam. Olha, eu acho que, assim, o que você está falando é lógico, até concordo, mas você ficar atrás da teoria, você não tem mais tempo a perder, quem já perdeu 30% de usuários não tem que ficar pensando nisso....

Yara Rezende: Eu acho que o grande desafio de vocês é encontrar essas pessoas da biblioteca, as pessoas que tenham conhecimento muito profundo do que está acontecendo no departamento, no estado da arte dessa ciência, esse é o grande desafio. Uma pessoa que esteja aprofundada nesses assuntos vai ter facilidade em selecionar sites, em desenvolver produtos customizados, percebe? Isso vai ser a consequência, desenvolver um portal de links, isso é a consequência que depende de uma causa. E qual é a causa? Identificar quem são as pessoas para preencher esses cargos aí.

Sarah: Entendi, mas o receio é se a gente conseguiria fazer isso, numa universidade, né?

Yara Rezende: Esse é o desafio.

Sarah: Mas é interessante.

Yara Rezende: Agora, porque vocês não pegam estagiários? Peguem bolsistas, pois o bolsista é um cara que tem que estar minimamente ligado lá com a disciplina, é uma maneira de incentivar ele a ser um assistente, um acompanhador do seu orientador, pegue essa pessoa para ser a cabeça de teatro jornalismo, propaganda, que vai trabalhar com a biblioteca. Ele vai ser o funil, ele vai ser o corte.

Sarah: Na ECA existe uma distância muito grande entre biblioteca e professores, como chegar neles, trazê-lo como colaborador?

Yara Rezende: Pergunta: já que ele é tão inacessível, esquece ele, pegue alguém abaixo dele, pegue o bolsista, alunos da pós-graduação, desce o nível... Professor assistente.

Sarah: E você já pensou na terceira onda?

Yara Rezende: Já.

Sarah: Vem depois da análise?

Yara Rezende: Não, junto com a análise. Eu já falei da segunda, na verdade não escrevi em lugar nenhum, está na minha cabeça...

Sarah: Acho que falta também a gente visualizar a prática, somos bombardeados por teoria... Que nem você falou aqui... e começo a pensar como fazer isso na prática.

Yara Rezende: Tem banco de dados, vocês lá na biblioteca devem acessar mil banco de dados, então, para de querer fazer acervo digital, na verdade vocês estão no primeiro paradigma ainda.

Sarah: Igual criar repositórios?

Yara Rezende: É criar acervo do mesmo jeito, só que digital.

Sarah: Você considera importante o treinamento de usuários para esses recursos de pesquisa mais específicos?

Yara Rezende: Seria legal treiná-lo, mas aí eu vejo duas coisas, como é que vocês querem treinar eles se nem vocês tem ainda esta *expertise*, tá, vocês não são conhecedores da área pra ensiná-los. Este é o aspecto prático e verdadeiro, como vocês querem ensinar se vocês não tem esse conhecimento. O segundo aspecto é estratégico, isso pode ser o grande filão estratégico da biblioteca e vocês vão ensinar pra eles? É a mesma coisa que ensinar biblioteconomia de graça para as pessoas montarem bibliotecas para qualquer um fazer. Não é estratégico.

Yara Rezende: Vocês devem customizar o produto. Aí você passa para o usuário o que ele precisa... A seleção, a customização, e olha que legal, e aí ele vai saber que quando ele precisar disso ela vai na biblioteca da ECA, porque ele não sabe fazer, se você ensinar, ele vai sair por aí dando curso disso, então, é o diferencial da biblioteca.

Sarah: É preciso fazer essa seleção, mostrar que a gente customizou e encaminhar para o usuário....

Yara Rezende: O caminho é você adquirir uma *expertise* de análise e seleção da informação para que você crie produtos de informação customizado para os diferentes públicos. E aí, deu pra perceber? Você não tem que começar com o professor, que está lá em cima, pega mais pra baixo, mão de obra pra isso, não conheço detalhes do funcionamento da Universidade. Por outro lado, qual é nossa experiência aqui? Aqui não tinha bibliotecário, aqui tinha pessoas que se especializavam em temas, mas isso é anos... não é assim, é dedicação mesmo, é você realmente entrar nos assuntos e passar a ser um especialista em formar aquilo. Elas conhecem a fundo os temas, sem entrar no mérito da fórmula química do creme, mas elas conhecem a fundo as coisas todas pra saber pesquisar, é uma especialização que veio com a prática, que foi formada aqui. Só que leva um tempo pras pessoas se especializarem, e aqui a gente tem contato direto com os especialistas, e outra coisa também que eu não falei foi o seguinte, da primeira onda do acervo ao acesso, qual era o elemento chave pra ter a quebra do paradigma, isso está num artigo meu, é vc passar de pensar em ter acervo e passar a acessar vc precisa conhecer o [...] então ... foi o ponto chave da primeira onda. O ponto chave da segunda onde é

o profundo conhecimento do negócio, eu falo negócio pois eu sempre falo em informação pra empresa, o ponto chave é o profundo conhecimento do negócio.

Sarah: E se a gente pensar que nosso principal consumidor é o conteúdo do curso, e não necessariamente o professor, o aluno, o graduando?

Yara Rezende: Se vocês pensarem na grande massa da graduação, é o conteúdo do curso, olha só, é claro que o conteúdo do curso vai passar por vários livros que vocês já conhecem, mas que produtos de informação vocês sabem daqueles assuntos, daqueles livros, que informação customizada vocês sabem em cima disso? Por exemplo, propaganda, vai ter lá um capítulo que vai falar de propaganda pra criança, vai ter alguma aula sobre esse tema, e sobre isso a biblioteca tem milhões de livros, e eles sabem acessar isso na biblioteca e na internet. Vocês não precisam é customizar a informação sobre propaganda pra criança. E o que é customizar? É fazer um apanhado sobre propaganda no Brasil, no mundo, fazer um pacote, o que aconteceu com propaganda pra criança no último ano, fazer um conteúdo sobre isso. Eu vejo duas coisa, uma coisa é pegar o programa como um possível consumidor de produtos customizados, como essa questão da propaganda pra criança, a segunda questão é que cada tempo ao que sai de informação sobre o assunto do momento, fazer produtos customizados em cima dessas novidades, levar novas informações sobre o assunto, o que está sendo discutido no mundo sobre isso, gerar um conteúdo sobre o assunto. Aí o que aconte, o cara não vai pesquisar em mil sites pra saber sobre propaganda infantil, livros sobre isso ele sabe como achar, sites sobre isso ele sabe como achar, agora aquilo que saiu nos últimos dois anos no Brasil, quais foram as grandes propagandas sobre isso, quem ganhou prêmio, isso vai demandar ele ficar procurando, selecionando... deu pra entender? Aí ele vai na biblioteca! Isso tudo tem como fazer, em cima das disciplinas. Então, vejam vocês, que eu estou falando de análise e não de acervo.

Sarah Entedi.

Yara Rezende: Então, uma pista, a terceira onde é a das redes sociais. A segunda onda que é da análise, nós vivemos ainda, mas ela não está passando, a gente tá tentando um monte de coisa ainda, é tem bibliotecas que estão no acesso ainda, quando não no acervo. Né?!

Sarah: Nossa, tem muitas bibliotecas no acervo...

Yara Rezende: Veja, eu não nasci para a biblioteconomia, eu nasci para a propaganda, então veja, a probabilidade de você ser criativo, de criar coisas inéditas que mudam, você quebra paradigmas, essas coisas vêm com maior probabilidade quando você junta disciplinas absolutamente diferentes, eu fiz biblioteconomia mas tendo uma cabeça de negócios, aí juntou e saiu uma coisa totalmente diferente... Quanto mais bagagem de outra área você tem, mais você cria coisas novas, então, esses dois anos de ECA que eu ia fazer propaganda, eu vivia na biblioteca da ECA atraá de propaganda, fotografia, eu sozinha aprendi muita coisa, teve algumas contribuições do curso básico de comunicação sim, mas tirando a linguística, posso dizer que basicamente todo o resto eu aprendi sozinha na biblioteca, e fiquei com a cabeça cheia de coisas, de estratégias de propaganda, e aí juntou com biblio e saiu uma coisa totalmente diferente. Tem a ver com uma coisa que falei bom, que vocês na biblioteca tem que ter uma cabeça mista, não pensar como bibliotecário, senão não sai do acervo. Tem que sair da caixa, mudar o chip... Sair da caixa é sair do acervo... A questão é o seguinte, sair do

acervo... a caixa é tão fechada que acham que sair do acervo é sair do impresso, não, é sair da compilação, hoje é rede. Compilação vem de compressão, e hoje é rede!