

ZAFALON, Z. R. . Aspectos delineadores para implantação de Biblioteca Virtual: apresentação às bibliotecas universitárias de uma vivência. In: FUJITA, M. S.-L. (Org.); FERRARI, A. C. (Co-Org.); VICENTINI, A. (Co-Org.); ANTUNES, M. A. (Co-Org.). (Org.). A dimensão social da biblioteca digital na organização e acesso ao conhecimento: aspectos teóricos e aplicados. São Paulo: BT/SIBi / IBICT, 2005, v. 2, p. 316-316. Publicado como resumo.

**ASPECTOS DELINEADORES PARA IMPLANTAÇÃO
DE BIBLIOTECA VIRTUAL:
APRESENTAÇÃO ÀS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
DE UMA VIVÊNCIA**

ZAIRA REGINA ZAFALON

Aluna do Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica da
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PEPGCOS/PUCSP)

Resumo

O propósito deste trabalho é apresentar a experiência vivenciada ao traçar aspectos norteadores diante da necessidade da implantação de uma biblioteca não-física (aquela em que o acesso não é feito fisicamente, mas utilizando-se de meios tecnológicos) em uma Instituição de Ensino Superior (IES), bem como estratégias no gerenciamento dos recursos informacionais disponíveis na instituição.

Palavras-chave: Biblioteca virtual. Biblioteca universitária. Qualidade no atendimento. Automação de bibliotecas.

1 - Introdução

É premente a preocupação, em todas as áreas da biblioteconomia, com a melhoria contínua, enfocando, principalmente a maior divulgação do acervo, tanto físico como digital, permitindo, portanto, um melhor atendimento às necessidades do seu real público, tanto presencial como a distancia e uma oferta bem mais atrativa aos usuários potenciais, envolvendo discentes, docentes e funcionários. Entendemos que, neste cenário, é necessário formalizar e sistematizar o processo de implantação visando traçar aspectos institucionais bem como profissionais. A metodologia aqui utilizada e apresentada foi pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo com foco institucional (considerando-se a vivência em uma IES com tal necessidade), nos quais procurou-se identificar pontos relevantes que poderiam orientar o desenvolvimento e implantação de bibliotecas virtuais.

Tendo em vista a atual situação nas quais as Instituições de Ensino Superior (IES) estão inseridas (tanto aquela que pode ser identificada como de natureza político-educacional como às concernentes aos aspectos sócio-econômico-cultural) percebe-se a necessidade de difusão da produção científica e tecnológica, dado [1] o avanço das instituições no que tange a

educação superior, [2] a qualificação do corpo docente e [3] a necessidade constante de produção e troca de informação científica e tecnológica, bem como [4] a disponibilização em um único ponto de acesso às informações que fomentem esta situação.

Objetiva-se, portanto, apresentar aspectos que possam atender a demanda percebida utilizando-se da implementação de uma biblioteca não-física na qual seria disponibilizada um acervo acadêmico e institucional de qualidade, em ambiente Web, que esteja à disposição do corpo docente, discente e administrativo de uma IES, bem como a comunidade em geral, focando pesquisa e disseminação da produção intelectual da mesma, atrelado à qualidade do atendimento.

Especificamente pretende-se envolver ações que abranjam o ensino a distância, os usuários finais, a melhoria tanto nos processos administrativos, serviços e treinamentos bem como na elaboração de relatórios (análise de produtividade e qualidade dos registros bibliográficos; cadastramento de informações no registro bibliográfico quanto a cursos e disciplinas oferecidos pela IES; promoção de análise de desenvolvimento de coleções do acervo digital tendo em vista a relação custo x uso x benefício).

Considera-se esta análise relevante tendo em vista a: [1] modernização percebida não só quanto às novas tecnologias disponíveis, mas também nas atividades biblioteconômicas e de ensino, sem deixar de citar a [2] percepção sentida pelo público que frequenta as universidades, centros universitários e faculdades.

2 - Referencial teórico

Em bibliografia específica da área de biblioteconomia e ciência da informação foi possível traçar um perfil comparativo quanto às conceituações concernentes às bibliotecas físicas e não-físicas, aqui apresentado.

A biblioteca tradicional apresentada por Cunha (1999, p. 258) é definida como aquela que tem como principal característica o fato de que a coleção e o catálogo ainda têm o papel como suporte ao registro de informação.

Já a biblioteca polimídia denota, para Barker (apud MARCHIORI, 1997, p. 118-119), aquelas que agrupam acervo independente do suporte físico. Nestas, a automação não se faz presente no gerenciamento e tampouco na organização, mas para estarem disponíveis aos usuários, não envolvendo, portanto, os processos biblioteconômicos.

Para Landoni (apud MARCHIORI, op. cit.) o período vivido pelas bibliotecas é o eletrônico, devido à estratégia para o resgate de informações com acesso eletrônico a texto completo e Barker (idem), afirma que a biblioteca eletrônica faz uma ampla utilização dos recursos computacionais na armazenagem, recuperação e disponibilização de informação, podendo incluir a digitalização de livros.

Quanto à biblioteca digital, Barker (idem) afirma que a mesma agrega acervo somente no formato digital, podendo diferir quanto aos meios de armazenagem (discos magnéticos e óticos). A grande vantagem seria o custo relativamente baixo e a grande gama quanto ao compartilhamento e acesso. Entretanto Cunha (2000, p. 78) apresenta a terminologia de biblioteca digital para denotar o conjunto de mecanismos eletrônicos que facilitam a localização de demanda informacional.

No que tange a biblioteca virtual, Barker (idem) afirma que para que esta exista é necessária a disponibilização de um *software* que reproduz o ambiente físico de uma biblioteca em duas ou três dimensões, permitindo adentrar salas, selecionar obras, ‘tocá-las’ e ‘folheá-las’; visão confirmada por Cunha (1999, p. 258) ao explicar que a biblioteca virtual utiliza recursos de realidade virtual. Já Poulter (apud MARCHIORI, op. cit.), expõe a relação entre biblioteca virtual e acesso, por meio de redes, a recursos de informação disponíveis em sistemas computadorizados e para Powell (apud MARCHIORI, 1997, op. cit.) esta seria uma biblioteca mais tradicional que transformou alguns de seus pontos significativos de canais de busca de informação em formato eletrônico, para que muitos de seus clientes não precisem visitar fisicamente a biblioteca para obter a informação. Também de acordo com Cunha (2000, p. 78) a biblioteca virtual implica a existência da biblioteca no ciberespaço, envolvendo financiamento de acesso e padronização de fluxos para melhor navegação do usuário. Há concordância com o exposto por Dertouzos (apud CUNHA, idem) ao dizer que a biblioteca terá a custódia do material impresso e também fará o gerenciamento de linhas de comunicação com outros locais de conhecimento.

Propomos aqui uma definição de biblioteca virtual, considerando tanto a abrangência conceitual (levando-se em conta os aspectos políticos da democracia cibercultural vivida contemporaneamente[Objeto de estudo da dissertação do autor a ser defendida em breve]) como os aspectos de gerenciamento de informações locais ou remotas, como sendo aquela que é alocada no cyberspace, considerando o uso de computadores em rede, com acesso à *Web*, tendo a responsabilidade tanto de armazenagem, recuperação e disponibilização a recursos de informações, permitindo o acesso ao seu catálogo *on-line* que pode incluir tanto o acervo físico como obras em meio digital, sendo que o armazenamento dos dados poderá ser na própria instituição ou em servidores externos (como é o caso de assinatura de bases de dados), voltados às necessidades de seus clientes.

Confirma-se então a necessidade de mudança paradigmática de organização do documento para disponibilidade de informação, sendo que no que tange o gerenciamento, a preocupação com o uso da tecnologia deverá estar aliada à eficiência, qualidade, serviço ao cliente e retorno de investimentos.

Cumpramos ressaltar que, de acordo com Cloyes (apud MARCHIORI, op. cit.), para que sejam estabelecidas condições para esta nova biblioteca, se faz necessário:

- Elaboração de um cuidadoso planejamento estratégico;
- Respeito à existência concomitante de documentos impressos, eletrônicos e óticos;
- Modificação do conceito de acesso às estantes para acesso à informação;
- Envolvimento do usuário no acesso direto à informação;
- Reorganização do fluxo de trabalho e das responsabilidades da biblioteca;
- Modificação da cultura de circulação física nas estantes;
- Utilização de novas abordagens de qualidade total e de reengenharia para minimização de erros;
- Exigência de flexibilidade nas habilidades, capacidades e educação continuada do pessoal da biblioteca;
- Revisão dos itens de orçamento, devendo estar voltados ao acesso e não só à aquisição;
- Identificação das condições para acesso às redes, outras bibliotecas e bases comerciais;
- Modificação do desenvolvimento de coleções;

- Estabelecimento de parcerias profissionais e institucionais.

Tendo essa orientação, há que se ter planejamento (que abrange as contextualizações necessárias) e definição do perfil profissional que deverá estar envolvido.

3 - Contextualização

A avaliação da contextualização da IES também é necessária à implementação de bibliotecas virtuais. Para tanto a abordagem institucional, regional, nacional e internacional é pertinente.

O foco institucional pode tratar da disponibilização de um ponto único de acesso às informações acadêmico-institucionais, com acesso pela Web, bem como, oferecer informação, controle, divulgação e acesso à produção docente, discente e administrativa o que faz com que o atendimento às necessidades do público, com as mais variadas necessidades informacionais, fique favorecido até mesmo para análise do MEC, CAPES e outros órgãos reguladores.

Na abordagem regional, poderão ser tratados os convênios interinstitucionais, não somente quanto às consultas e disponibilização de conteúdo, mas também para o estabelecimento de consórcios, bem como a análise do referencial competitiva entre as IES de uma mesma região ou que atendem um determinado nicho. Verifica-se uma tendência de que grandes universidades criem e estabeleçam bibliotecas virtuais (fato em constante desenvolvimento tendo em vista o início há cerca de 10 anos com as bibliotecas virtuais temáticas e a crescente disponibilização de bases de dados com acesso eletrônico), sendo sempre percebido o objetivo de compartilhar informações no nível universitário promovendo melhoria no processo educacional.

Quanto ao foco nacional, a análise poderá estar voltada às situações já programadas, como a UniRede (Universidade Virtual Pública do Brasil) e a BDTD (Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, do IBICT). A UniRede surgiu da necessidade de “oferecer um conjunto de aplicações voltadas para a recuperação do ensino superior público, disseminando educação assistida por meios interativos via Internet” (Cunha, 2000, p. 77.). Quanto à BDTD é uma iniciativa do IBICT.

O foco internacional, também pode ser observado quanto à participação da BDTD, por ser uma iniciativa vinculada a Networked Digital Library of Theses and Dissertations (NDLTD), que já interliga os bancos de dados científicos de 100 instituições do mundo, como também os convênios que poderão ser traçados.

4 - O profissional e a biblioteca

É necessário, para o pleno alcance dos objetivos traçados neste trabalho, que haja preocupação concernente ao bibliotecário (perfil, habilidades e funções do profissional) e à biblioteca (a abrangência requerida, recursos e estratégias).

Blattmann (2000) define que o perfil do bibliotecário no ambiente *Web*, envolve-o como gerente/gestor do conhecimento e como profissional da tecnologia com foco na informação (coleta, identificação, organização), até mesmo porque o bibliotecário deve ter em mente as necessidades do usuário de seus serviços. Faz também parte do perfil, o gerenciamento da estrutura organizacional (saber onde e a quem recorrer no caso de necessidades de

informações) e ter o entendimento dos diversos formatos, recursos, ferramentas e tipos de documentos. Deve também avaliar os impactos sobre os "documentos físicos/suporte papel" e apresentar apoio necessário no sentido de que centros de informação e documentação, bibliotecas e arquivos utilizem documentos eletrônicos ou digitalizados a serem manuseados em serviços automatizados ou na informatização de processos.

Blattmann (idem) também apresenta as habilidades, centradas principalmente na facilidade de comunicação (verbal, escrita e no uso das telecomunicações, e-mail, fax e telefone), na capacidade de organizar informações digitais e no tato ao negociar com os seus usuários e os provedores de informações (editoras e publicadoras, empresas de licenciamento de software e de fornecimento de hardware). Deverão ainda ter visão de futuro sobre a implementação e apoio para o uso de tecnologias emergentes nas bibliotecas, saber como interagir nos serviços técnicos e automatizados, conhecer ou estar familiarizado com as tecnologias emergentes nas áreas de catalogação e no processo de aquisição eletrônica (por exemplo, a assinatura de periódicos *on-line*).

Como função deste profissional apresenta-se o gerenciamento de arquivos digitais (envolvendo planejamento, análise, *design*, construção, armazenamento e segurança), coordenação da integração de bases de dados e promoção de iniciativas sobre a informação digital nas instituições/empresas (atendendo assim a demanda de seus usuários), acompanhamento, gerenciamento e coordenação em todas as atividades de automação na unidade de informação.

Quanto à abrangência da implantação de uma biblioteca virtual em uma IES é possível incluir os acervos de teses e dissertações, produção docente, produção discente (incluindo trabalhos de alunos de graduação, formação específica e educação continuada), publicações institucionais (incluindo *e-print's*), bases de dados, *e-book's*, registros acadêmicos e até a base de conhecimento institucional.

Verificou-se, em outras instituições, a necessidade de algumas iniciativas, que aqui também devem ser consideradas:

- Instituir legalmente a criação da biblioteca virtual, com objetivos e missão claros;
- Assinar convênios com outras instituições;
- Definir a política de publicações;
- Participar de redes de bibliotecas digitais e virtuais;
- Estabelecer política de cessão dos direitos autorais quanto às publicações da e pela instituição, com participação efetiva da área jurídica;
- Estabelecer os critérios acerca dos documentos que farão parte dos tópicos específicos para a construção da biblioteca virtual;
- Estabelecer a integração entre a base referencial e a base virtual.

Quanto aos recursos necessários, podem ser identificados:

- Recursos humanos: busca o envolvimento de colaboradores das áreas de RH, Tecnologia, Marketing, Biblioteca, Avaliação institucional, Gestores Acadêmicos, Ensino a Distância, Secretaria de Registros Acadêmicos, Política Editorial e Docentes;
- Recursos tecnológicos: abrange *software* de gerenciamento de bibliotecas ou outro que congregue as necessidades da instituição; espaço em disco para armazenagem; *softwares* livres e gratuitos;

- Recursos motivacionais: incentivo para o novo; incentivo ao corpo docente para a colaboração nesta solução; participação em ambientes macro-estratégicos da própria instituição.

Como estratégia para o desenvolvimento deste programa de modernização seria premente a determinação de equipe básica e multidisciplinar, determinação de equipes para sub-projetos, estabelecimento de prioridades às metas estabelecidas, participação e envolvimento das áreas relacionadas, conscientização dos processos e não somente dos objetivos.

Ainda como definição estratégica pode ser traçado um plano de qualidade em prestação de serviços de biblioteca no atendimento não-presencial, que teria como foco:

- Relacionamento com clientes: planejamento e práticas de gestão de padrões de trabalho;
- Ciclo de controle: atividades concernentes à medição de desempenho das práticas de gestão, realizadas a partir de comparação com dados estatísticos de anos anteriores, no mesmo período ou ainda quanto às metas estabelecidas;
- Ciclo de aprendizado: as rotinas de trabalho, sempre direcionadas aos clientes, dividem-se naquelas com objetivos a longo e a curto prazo. Entre aquelas de curto prazo encontra-se basicamente o atendimento, no qual, por meio de conversas constantes, são avaliadas as falhas e parabenizados os acertos, apresentando também a consulta diária, relacionando o tipo de material e o tipo de cliente. Dentre as atividades com objetivos a longo prazo apresenta-se a implementação de novos atributos para atendimento aos serviços, incluindo novas ferramentas de busca e auto-atendimento, alcançando-se assim uma melhor utilização do acervo.

5 - Conclusão

Atualmente constata-se que o diferencial quanto à oferta e à demanda das instituições de ensino superior, tanto particulares quanto públicas, está na qualidade da prestação de seus serviços, podendo ser subdivididos em diretos (relacionados diretamente ao público discente e docente) e indiretos (no que se refere ao atendimento da comunidade em geral).

Há que ser uma constante, portanto, a busca e a implementação de novas estratégias para que este fato ocorra, fazendo com que as instituições realmente notadas continuem ativas e com o diferencial observado em um processo de crescimento exponencial.

Neste contexto, a implantação e o desenvolvimento de bibliotecas virtuais, tanto para uso pela própria IES, com o foco voltado a todas as áreas e competências da instituição, como a participação em redes cooperativas, o que eleva a observância nacional da IES, deve fazer parte do Plano de Desenvolvimento Institucional.

6 - Referências

BIB_VIRTUAL Lista de discussão e divulgação sobre bibliotecas e informação digital na Internet. Lista mantida por IBICT. Disponível em:
<https://listas.ibict.br/mailman/listinfo/bib_virtual>.

BLATTMANN, U., FACHIN, G. R. B., VARKAVIS, G. J. Bibliotecário na posição do arquiteto da informação em ambiente Web. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: SNBU, 2000. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t146.doc>

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

CUNHA, M. B. Desafios na construção de uma biblioteca digital. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n.3, p. 257-268, set./dez. 1999.

IBICT. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações. Disponível em:
<<http://bdtd.ibict.br/bdtd/apresentacao/apresentacao.jsp>>. Acesso em: 16 jun.2004.

MARCHIORI, P. Z. “Ciberteca” ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. *Ciência da Informação*, v.26, n.2, p. 115-124, maio/ago. 1997.