

1 Introdução

Esta dissertação apresenta os resultados de pesquisa desenvolvida junto aos bibliotecários da Universidade Federal do Amazonas – Ufam, e está inserida na linha de pesquisa Trabalho, Política Social e Sujeitos Coletivos do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC-Rio. O estudo empreendido buscou analisar o trabalho do bibliotecário a partir da inserção das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) e as percepções dos bibliotecários da Ufam neste novo cenário.

O interesse em pesquisar esse tema foi construído com base na reflexão acerca do cenário presente no século XXI, que se inicia sob o impacto de mudanças sociais e as transformações ocorridas nos processos produtivos dos últimos anos, decorrentes principalmente dos constantes embates entre os interesses econômicos e os interesses sociais.

O mundo atual vivencia intensas mudanças em termos sociais, econômicos, políticos e culturais. Num curto espaço de tempo assistiu-se ao advento de novas tecnologias da informação e comunicação – tais como microcomputadores, Internet, microchips, *softwares* e *hardwares* em geral, entre outros, à ampliação do processo de globalização e ao surgimento da sociedade da informação¹, pautada pela produção, disseminação e uso de conteúdos informacionais.

A sociedade da informação é o resultado da revolução tecnológica iniciada em meados do século XX, relacionada aos novos meios de comunicação e de transmissão de informação. De modo geral, portanto, essa sociedade consiste num modo de desenvolvimento social e econômico, em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação desempenham um papel central na atividade econômica, na geração de novos conhecimentos, na criação de riqueza, na

¹ Há divergências quanto à denominação mais apropriada para caracterizar a sociedade atual. Alguns autores consideram que já vivemos numa sociedade do conhecimento. Outros a denominam de pós-capitalista ou pós-industrial. Castells (2000, p. 17 apud MORIGI; PAVAN, 2004, p. 117) considera que estamos imersos numa sociedade em rede, originada da revolução da tecnologia da informação e da reestruturação do capitalismo. Nesta dissertação o termo sociedade da informação será utilizado, tendo em vista o objeto de estudo, embora tenhamos clareza que a chamada sociedade da informação ainda não é realidade para a maior parte da humanidade.

definição da qualidade de vida e satisfação das necessidades dos cidadãos e das suas práticas culturais (Legey & Albagli, 2000).

Essa dinâmica de mudanças trouxe consigo uma série de questionamentos, cobranças e desafios à atuação de diversos profissionais, e com o bibliotecário não foi diferente. Este, que lida diretamente com a informação – mais precisamente com o ciclo informacional – passou a ser indagado em seu fazer e até mesmo desafiado quanto à sua capacidade de adaptação ao novo contexto tecnológico e à verdadeira utilidade de sua profissão para a sociedade.

Nota-se, assim, uma tendência de mudança tanto no perfil quanto na atuação do bibliotecário, de modo que este se adapte às novas tecnologias, ao ideal da sociedade atual – qual seja, acessar de forma rápida e precisa os conteúdos de que necessita – e à nova dinâmica que envolve as atividades tradicionais deste profissional, relacionadas à catalogação, à indexação, à recuperação, enfim, ao tratamento da informação com o intuito de suprir as necessidades dos usuários.

Ramalho (2003) aponta que na década de 1990 os trabalhadores e os sindicatos, no Brasil, vivenciaram importantes mudanças e transformações, principalmente no mercado de trabalho, na organização do processo produtivo e nas formas de negociação coletiva. Esse processo recebeu a denominação de reestruturação produtiva. Entre as suas principais características estão aspectos como a reconfiguração da produção e a flexibilização das relações de trabalho, bem como a introdução de novas tecnologias. Mesmo os trabalhadores inseridos no setor de serviços, como é o caso dos bibliotecários, não ficaram “imunes” às referidas mudanças.

Por essas razões, o limite entre o sucesso e a sobrevivência no mercado de trabalho tornou-se cada vez mais tênue e a estabilidade tende a desaparecer. Nesse contexto, é cada vez mais comum a imposição, por parte das organizações, de constante adaptação aos novos tempos de competição, mudança nos níveis tecnológicos e reorganização do trabalho.

Surgiu um novo cenário mediado pelas novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) e estas interferiram nas estruturas sociais, na reestruturação das empresas e nas relações de trabalho. Essa “revolução”, juntamente com a reestruturação do capitalismo, deu origem à sociedade em rede e introduziu a globalização de atividades econômicas estratégicas, a flexibilidade e a instabilidade do trabalho, acompanhadas de uma cultura da virtualidade real.

Mas, estas não são as únicas mudanças. Todas as formas de relacionamentos foram alteradas e novas realidades foram emergindo, principalmente a construção das identidades, conforme indica Castells (1999).

Tais transformações não poderiam passar sem afetar as atividades acadêmicas, principalmente a educação superior, que necessita assimilar as novas TICs e se preparar para responder aos novos desafios apresentados pela globalização.

Grandes problemas têm emergido com relação às mudanças que vêm ocorrendo, inclusive nos serviços públicos, e que tem afetado diretamente as universidades e, conseqüentemente, as bibliotecas universitárias. Entre esses problemas, podem ser citados: estrutura, serviços e principalmente as formas de financiamento. Neste sentido, o futuro das bibliotecas universitárias depende diretamente do futuro das universidades.

Para este estudo, destacamos o que vem sendo vivenciado pela profissão de bibliotecário, especialmente aquele que atua nas bibliotecas universitárias. A profissão atravessa um processo de reconstrução de sua prática, pois o objeto de seu trabalho, a informação, passa por profundas alterações, principalmente no que refere à busca, armazenamento, tratamento e ao processo de disseminação, que precisa ser realizado com maior rapidez e precisão, sem esquecer, sobretudo, o perfil dos novos usuários, formado principalmente por “internautas apressados”.

Com base nesses pressupostos, o objetivo geral deste estudo é analisar de que maneira as novas TICs vêm afetando o trabalho dos bibliotecários, tendo em vista as inovações tecnológicas e de comunicação típicas do século XXI e a intensificação do trabalho muitas vezes delas resultantes. Para tanto, foi realizado um estudo junto aos bibliotecários que estejam exercendo a profissão nas bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (Ufam), no campus da cidade de Manaus.

A população consultada para a pesquisa foram os bibliotecários atuantes nas divisões e bibliotecas da UFAM, na cidade de Manaus, que corresponde atualmente a 28 bibliotecários.

A escolha pelos bibliotecários da Ufam foi resultante de dois importantes fatores: a localização geográfica do campo empírico (Manaus), o que facilitou a coleta dos dados e proporcionou o conhecimento de uma rede ainda pouco explorada no que se refere a esta proposta de estudo, tendo em vista a distância física entre a cidade de Manaus dos grandes centros urbanos do país; o fato da Ufam possuir o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas

(SisteBib), que passou por inúmeras mudanças, com a implantação de novos sistemas de automação de bibliotecas, até chegar ao atual, o Pergamum, que é um Sistema Integrado de Bibliotecas (um sistema informatizado de gerenciamento de dados, direcionado aos diversos tipos de informação).

O interesse pela temática deu-se a partir dos estudos na graduação em Biblioteconomia e pela própria vivência da prática profissional, experimentada na intensificação do uso de tecnologias informacionais e, ainda, por ter participado ativamente de alguns processos de automação de bibliotecas, o que me levou a buscar refletir sobre este novo cenário.

O fato de possuir formação em Biblioteconomia e fazer parte do quadro de servidores da Ufam também foi outro elemento motivador da escolha, embora esteja ciente dos riscos que corre um pesquisador que examina o seu lócus de trabalho, como a questão do necessário distanciamento crítico para empreender a análise sem contaminá-la. Mas o fato de não estar atuando como bibliotecária, embora seja uma bibliotecária concursada, animou-me a persistir no estudo proposto, pois tal elemento já encerra certa contradição e me estimula a buscar conhecer melhor a instituição e a atuação dos bibliotecários na mesma.

De acordo com Lakatos e Marconi (1992), a pesquisa pode ser realizada através de um procedimento reflexivo, mostrando os caminhos para a obtenção de conhecimento em relação a realidades e verdades, total ou parcialmente. Procurando-se respostas para os problemas propostos, baseando-se para tal em métodos científicos.

Quanto aos procedimentos metodológicos utilizados para o estudo, a coleta de dados foi realizada da seguinte forma: concomitante ao aprofundamento da revisão bibliográfica, já iniciada com a elaboração do projeto de pesquisa, foi estabelecido contato com a diretoria do SisteBib para a obtenção dos nomes dos bibliotecários e a sua localização nas bibliotecas da Ufam, em Manaus, para os contatos iniciais. Antes, porém, foi realizado um contato inicial com a diretora do Sistema de Bibliotecas da Ufam, para informar e solicitar a autorização para a pesquisa.

Posteriormente, foi realizado o envio dos questionários (Anexo I) via e-mail, juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo II), que garantiu aos participantes da pesquisa proteção, visando salvaguardar os seus direitos de privacidade.

Durante o processo de coleta de dados, muitas mensagens foram trocadas e alguns contatos foram realizados pessoalmente.

O resultado da coleta de dados correspondeu a 16 questionários respondidos, o que representou 57% do contingente de profissionais abordados. Uma questão que merece registro foi que a maioria preferiu entregar o questionário preenchido pelo modo tradicional, ou seja, impresso. Este aspecto foi interessante, pois permitiu contatos pessoais com os bibliotecários, daí resultando conversas e informações adicionais.

O questionário é aqui considerado como técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de perguntas, apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc. (Köche, 1997, p. 125).

Contudo, antes da aplicação definitiva, foi realizada uma prova preliminar, denominada de pré-teste, com a finalidade de evidenciar possíveis falhas. Köche (1997) explica que o pré-teste é um instrumento de coleta de dados que:

(...) tem por objetivo assegurar-lhe validade e precisão. Como é sabido, no caso de questionário, a obtenção desses requisitos é bastante crítica. Todavia o pré-teste deve assegurar que o questionário esteja bem elaborado, sobretudo no referente: a) clareza e precisão dos termos; b) formas das questões; c) desmembramento das questões; d) ordem das questões; e) introdução do questionário (p. 133).

O questionário foi composto por perguntas fechadas e abertas sobre informações relevantes para a compreensão do problema formulado para o estudo proposto. Os bibliotecários consultados tiveram a oportunidade de expor pensamentos, descrições de situações e comportamentos, referentes à formação profissional, tempo de serviço, a variação da qualificação que sofreu com a introdução de novas tecnologias e as consequências da automação das bibliotecas para a sua rotina de trabalho na Ufam.

A etapa final da pesquisa constou da análise dos dados coletados. A análise esteve apoiada na mediação entre as categorias analíticas indicadas no projeto de dissertação (trabalho, atuação profissional dos bibliotecários e novas TICs) com os dados empíricos coletados. Foi elaborado um perfil dos bibliotecários participantes da pesquisa e realizada análise sobre as suas percepções sobre a profissão de bibliotecário na atualidade, no contexto particular da Ufam, tendo como eixo principal a questão das novas TICs para o desenvolvimento do seu trabalho.

Os objetivos específicos desta dissertação centram-se, portanto, no conhecimento do perfil desses bibliotecários e no exame, a partir da percepção

dos referidos trabalhadores, dos impactos causados pela introdução das novas TICs para o trabalho que realizam cotidianamente.

Contudo, este estudo não tem por pretensão esgotar a discussão sobre o tema. O que se pretende é lançar um olhar sobre o que vem ocorrendo nesse setor, com particularidades importantes, principalmente pelo distanciamento geográfico dos grandes centros produtores de conhecimento.

Com base em trabalhos anteriores, que irão referenciar a discussão teórica, já esboçada no projeto de pesquisa para a elaboração da dissertação, indicamos três categorias de análise principais para este estudo: trabalho, atuação profissional dos bibliotecários e novas tecnologias.

As novas tecnologias da informação e comunicação “compreendem uma grande variedade de bens e serviços associados ao tratamento, processamento e armazenamento de informações” (Legey & Albagli, 2000). São consideradas como “um tipo especial de tecnologia que, na atualidade, disponibiliza grande parte das informações que consumimos enquanto usuários” (Garcia, 2008).

O desenvolvimento tecnológico que é presenciado atualmente – provocado pela evolução da microeletrônica e das telecomunicações e acelerado a partir da Segunda Guerra Mundial – ocasionou sérias mudanças sociais e institucionais, afetando diretamente certas áreas do conhecimento, e exigindo, por conseguinte, a adequação de seus profissionais a um novo universo de atuação. De fato, vivencia-se um momento de transição, de quebra de paradigmas e de ascensão de novos modelos científicos, econômicos e socioculturais.

Cubillo (1997 apud Ponjuán Dante, 2000, p. 98) considera que:

(...) vivemos uma mudança de paradigma na gestão dos fluxos e estoques informativos. De um mundo caracterizado por estruturas lineares de organização da informação (catálogos), operação mono-medial onde as coleções e fluxos de dados eram de tipo homogêneos (só texto, só dado, só imagem ou som ou animação) e de atores comunicados por via convencional (reuniões cara a cara, serviços de correios) passou-se a um mundo cujo paradigma é a WWW (hipertextualidade, multimídia, conexão de atores políticos, geradores de conhecimento, informadores, tecnólogos da informação, via redes de computadores).

As áreas que atuam diretamente com a informação e seu processamento, como é o caso da Biblioteconomia, têm sentido intensamente as instabilidades deste cenário, ao mesmo tempo rico em novidades tecnológicas e também desafiador no que concerne à capacidade de lidar com tantos aparatos que, segundo consta, vieram para facilitar nossas vidas. Conseqüentemente, os profissionais da área, no caso em análise, os bibliotecários – também

denominados profissionais da informação² – são desafiados a mudar seu perfil e sua forma de atuação, bem como atualizar-se constantemente para acompanhar as mudanças vigentes.

De acordo com as premissas aqui apontadas, a presente dissertação foi estruturada basicamente em cinco capítulos. No segundo capítulo, O trabalho e as novas tecnologias da informação e comunicação (que corresponde ao primeiro, tendo em vista ter a introdução recebido a numeração 1 de acordo com as normas da PUC-Rio), apresentam-se questões relacionadas ao mundo do trabalho e às novas tecnologias da informação e comunicação.

No terceiro, intitulado Desafios para o bibliotecário frente às novas tecnologias da informação e comunicação, trata sobre o profissional bibliotecário e seu espaço de atuação, tendo em vista os impactos das novas TICs em sua rotina profissional.

No quarto capítulo, apresentamos a biblioteca universitária. No quinto, descrevem-se a metodologia e as análises dos resultados alcançados com a pesquisa. Finalmente, no sexto, apresenta as considerações finais do estudo realizado.

² Targino (2000) considera como sendo profissional da informação quem adquire informação registrada, não importa em que tipo de suporte, organiza, descreve, indexa, armazena, recupera e distribui essa informação, tanto em sua forma original, como em produtos elaborados a partir dela (...). Donde se depreende que todos os bibliotecários são ou deveriam ser profissionais da informação, mas nem todos os profissionais da informação são bibliotecários.