

5

Impactos das novas TICs para o trabalho dos bibliotecários da Universidade Federal do Amazonas - Ufam

As questões que envolvem as bibliotecas universitárias e as tecnologias digitais nelas presentes têm como base a valorização atribuída à informação atualmente. Entendida como ferramenta de trabalho do bibliotecário, a informação (como fenômeno, processo ou produto), permeia as atividades de seleção, organização e disseminação. A forma como esse processo acontece é determinado por fatores como qualidade dos recursos humanos, tecnologias envolvidas e ambiente favorável.

Com o crescimento e a valorização da informação observados nos últimos anos, os serviços que utilizam meios digitais de disseminação de informações têm crescido bastante, a exemplo dos *e-mails*, páginas virtuais, periódicos eletrônicos, *e-books*, *blogs* corporativos, dentre outros. As rotinas de trabalho, a forma de percepção de fontes de informação, bem como a relação com os usuários (presenciais ou virtuais) em detrimento da exclusividade da fonte bibliográfica e a noção “custodial” e tecnicista, são potencialmente atingidos por essas inovações.

Por considerarmos ser este um campo bastante interessante para reflexões sobre o trabalho dos bibliotecários na atualidade, em especial no que se refere à sua relação com as tecnologias digitais e seus espaços institucionais de atuação, como as bibliotecas universitárias, estas entendidas como lócus privilegiado para agregar o conhecimento produzido nas e para as universidades e a sociedade, passamos agora a examinar os dados colhidos na pesquisa de campo realizada junto aos bibliotecários da Universidade Federal do Amazonas.

Conforme explicitado na introdução desta dissertação, os profissionais consultados para a pesquisa foram os bibliotecários atuantes nas divisões e bibliotecas da Ufam, na cidade de Manaus, que corresponde atualmente a 28 bibliotecários. Destes, 16 responderam ao questionário apresentado, o que representou 57% do contingente de profissionais abordados. Para a sistematização dos dados e apresentação de alguns trechos de respostas consideradas mais relevantes para ilustrar a análise e, ainda, com o objetivo de garantir o anonimato previsto no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido,

os bibliotecários, para efeito de identificação no texto da dissertação, receberam a numeração de 1 a 16.

O processo de análise dos dados segue a ordem das perguntas apresentadas no questionário (Anexo I). Com objetivo de proporcionar uma melhor apresentação dos dados, dividimos o instrumento em cinco partes, a saber:

1 Identificação: idade, sexo.

2 Formação Acadêmica: ano e curso de graduação, instituição, maior nível de formação acadêmica, cursos extracurriculares.

3 Capacitação: participação em eventos da área de Biblioteconomia/Ciência da Informação nos últimos cinco anos, dificuldades, elementos importantes para a atualização profissional.

4 Perfil profissional: tempo de exercício profissional, cargo, tempo de trabalho na instituição, principais atividades desenvolvidas.

5 Interação entre o trabalho do bibliotecário e as tecnologias de informação e comunicação: emprego de tecnologia de informação e comunicação nas unidades da informação; mudança na prática de seu trabalho, mudança do perfil do bibliotecário na Ufam, principais habilidades, vantagens e desvantagens, principais benefícios/melhorias na sua rotina de trabalho, problemas enfrentados, tendências.

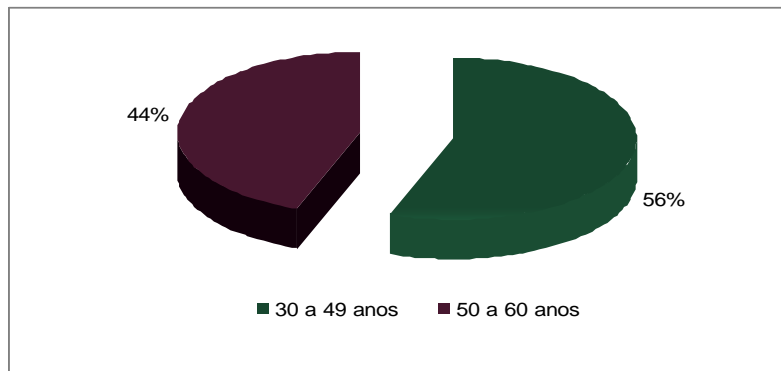
5.1

Perfil e percepções dos bibliotecários frente às novas tecnologias da informação e comunicação

5.1.1

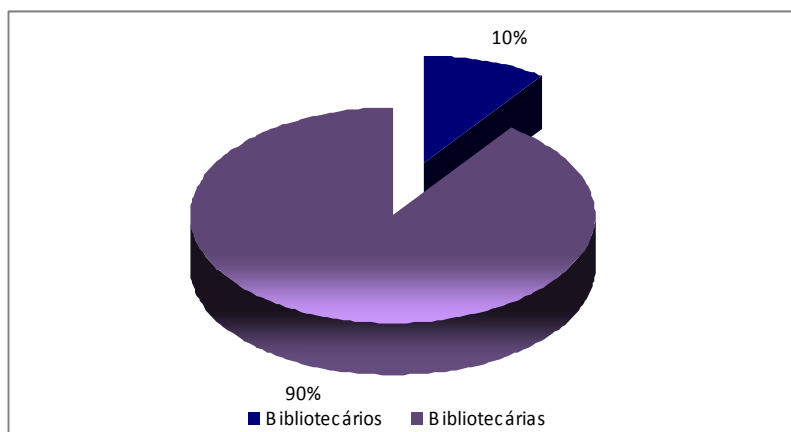
Identificação

Gráfico 1- Faixa etária dos profissionais que atuam nas bibliotecas da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010

Gráfico 2- Gênero dos bibliotecários da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Através do questionário, foi possível conhecer o perfil dos sujeitos da pesquisa, inicialmente pela faixa etária, conforme demonstra o gráfico 1. Percebemos uma variação entre 30 a 60 anos, com uma predominância na faixa entre 30 a 49 anos (56%) e os com 50 a 60 anos (44%). Esse parâmetro

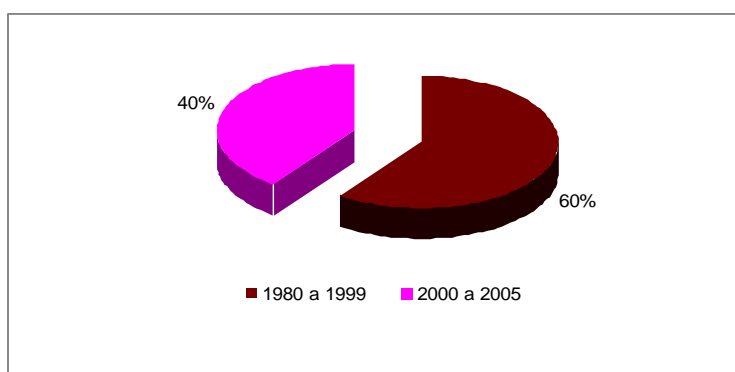
pressupõe que o quadro de profissionais possui experiência no desenvolvimento de suas atividades e conhecimento das rotinas da instituição.

Nos Cursos de Biblioteconomia a entrada das mulheres dá-se no final da década de vinte, sendo Adepha Figueiredo considerada a pioneira¹⁹. O processo de institucionalização do curso no país coincide com a inserção das mulheres, que o procuram dada a facilidade de ingresso nesses cursos, já que grande parte deles eram oferecidos em turnos matutinos, recomendados, portanto, para “moças de boa família”. Sem talvez a mesma conotação, mas como curiosidade, o curso de Biblioteconomia da Ufam continua, nos dias de hoje, sendo ministrado no turno matutino.

De acordo com Ferreira (2002), o avanço da industrialização no Brasil foi um incentivo a entrada das mulheres nos cursos superiores. Além de questões como o voto, o acesso à educação e ao trabalho colocava em questão o conservadorismo da sociedade patriarcal, que negava à mulher esse direito.

5.1.2 Formação acadêmica

Gráfico 3- Ano de formação dos profissionais que atuam nas bibliotecas da UFAM

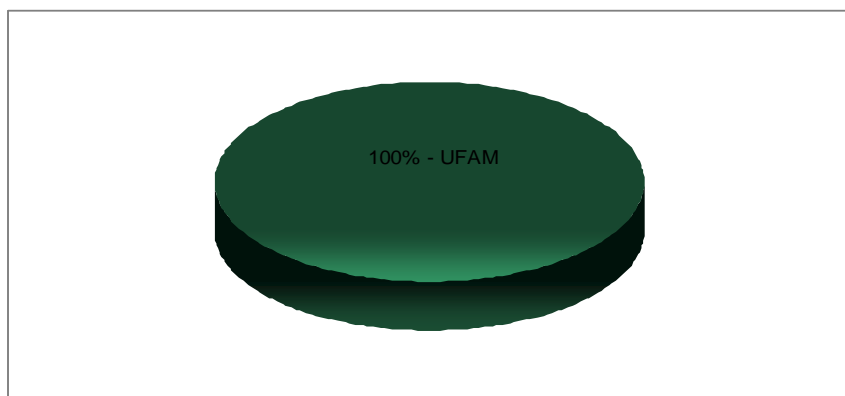


Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

¹⁹ Ela recebeu os primeiros conhecimentos de MS Dorothy Gropp, que veio ao Brasil contratada para organizar o acervo do Instituto Mackenzie e para ministrar um curso elementar de Biblioteconomia para funcionários da biblioteca e de outras instituições do Estado, do qual ela participou. Após o curso, Adelpha Figueiredo foi contemplada com uma bolsa de estudos nos Estados Unidos, oferecidos anualmente a mulheres latinoamericanas.

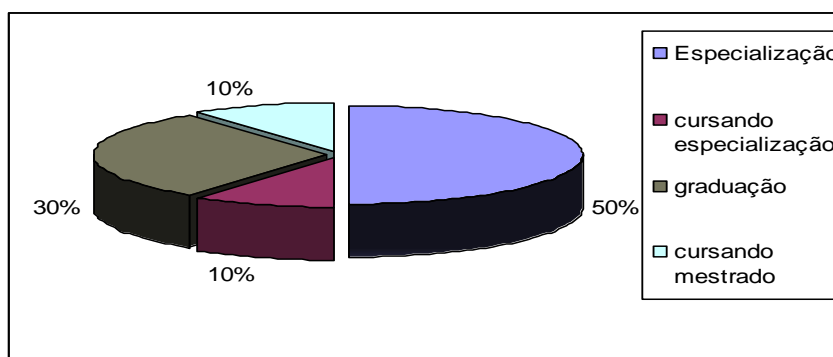
No gráfico 1 se observou uma variação nas idades dos bibliotecários entre 30 a 60 anos, com uma predominância na faixa entre 30 a 49 anos (56%) e os com 50 a 60 anos (44%). Esse parâmetro nos fez pressupor que o quadro de profissionais possuía experiência no desenvolvimento de suas atividades e conhecimento das rotinas da instituição. Com os dados do gráfico 3 verifica-se que a maioria dos profissionais (60%) graduou-se entre os anos 2000 a 2005 e que 40% se formou entre 1980 e 1999, o que é um percentual também significativo. Não obstante a faixa etária indicar que os profissionais da amostra estudada sejam mais experientes, a maioria não tem mais de 10 anos de formatura. Tal fato pode ser explicado pela realização de concursos públicos para as universidades federais durante o governo Lula (2002-2010).

Gráfico 4- Instituição de graduação dos profissionais que atuam nas bibliotecas da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Gráfico 5- Maior nível de formação acadêmica



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

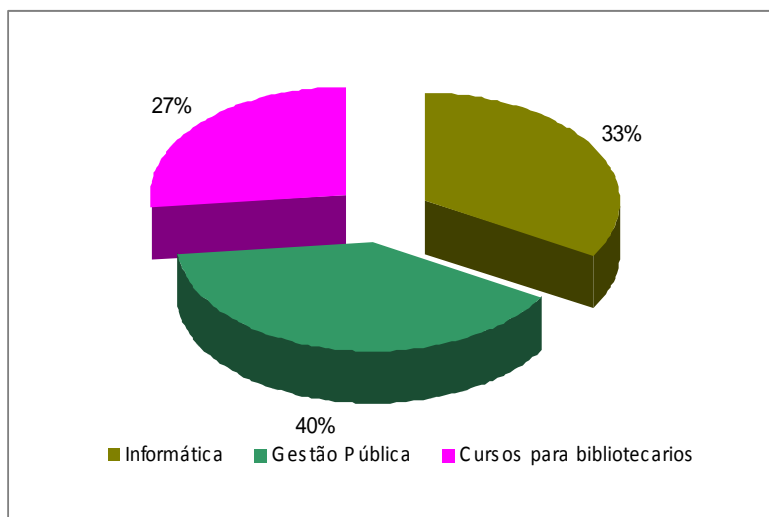
No que se refere à formação acadêmica todos os profissionais têm graduação em Biblioteconomia e sua formação foi realizada na Universidade Federal do Amazonas (Ufam). O ano de formação de 60% dos entrevistados ocorreu entre 1980 a 1999 e de 40% foi no período de 2000 a 2005²⁰.

Quando perguntados sobre o nível de formação, observou-se que a maioria tem buscado atualização. Através do gráfico 5, observou-se que 50% dos respondentes possuem curso de especialização; 30% possuem apenas graduação; 10% estão cursando uma especialização e 10% estão cursando mestrado.

Ademais, 70% dos profissionais concluirão ou estão concluindo uma pós-graduação (especialização e mestrado), demonstrando esse resultado que apesar de alguns obstáculos, há uma forte tendência por parte destes profissionais de melhorar sua formação profissional. Os principais cursos de especialização realizados foram: Gestão pela qualidade no Serviço Público; Arquivos Públicos e Empresariais; Administração de Bibliotecas; Arquivologia; Metodologia do Ensino Superior e Mestrado em Engenharia da Produção.

Conforme afirmado por uma bibliotecária durante a abordagem para esta pesquisa, a Ufam possui um curso de Biblioteconomia consolidado, implantou um novo curso em Arquivologia e encontra-se em trâmite o processo para implantação do curso de Museologia. Além disso, a Ufam oferece algumas especializações. Contudo, diferentemente de outros cursos da própria instituição, não se percebe ou tem conhecimento de ações que visem à implementação de cursos de mestrados ou doutorados na área, mesmo que em parceria com outras instituições. Não existe uma discussão a este respeito.

²⁰ O curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas foi criado em 1966, através da Resolução nº 26/66 de 14.11.66, por meio do Conselho Universitário, e instalado em 1967, quando passou a constituir, com o curso de Letras, o Departamento de Letras e Biblioteconomia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Em 19 de agosto de 1969 o curso de Biblioteconomia formou a sua primeira turma. Em 2 de julho de 1973, com a criação do curso de Comunicação, passou a formar com este o Departamento de Biblioteconomia e Comunicação. Dois anos mais tarde, com a criação do Instituto de Ciências Humanas e Letras - ICHL, o Curso passou a ter gestão independente, situação que se mantém até hoje. Em 1975, após nove anos da sua criação, o Curso foi reconhecido pelo Conselho Federal de Educação, através do Parecer nº 4.876/75, de 05.12.75, e do Decreto nº 77.138/76 de 12.02.76. Esse ato foi publicado no Diário Oficial da União de 13.02.76. Em 1994 fez-se uma reformulação curricular, conforme resolução nº011 de 29.12.1994, do CONSEP. Em 2008, foi aprovada a nova Resolução 44/08 que regulamenta o curso de graduação em Biblioteconomia. Em 2009 entrou em andamento uma nova grade curricular, mais atualizada e adaptada às novas necessidades do profissional da informação. Disponível em: <http://biblioteconomiaufam.jimdo.com>. Acesso em: 06.05.2011.

Gráfico 6- Cursos extracurriculares realizados

Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

De acordo com dados contidos no gráfico 6, observa-se que 40% dos bibliotecários participaram de cursos extracurriculares relacionados à gestão pública; em cursos de informática 33% tiveram a participação e 27% em cursos específicos para bibliotecários.

Com relação aos cursos extracurriculares os principais foram Informática, destacando-se os cursos de Corel Draw e PhotoShop. Também realizaram cursos específicos, tais como: Atualização do Pergamum, Treinamento SIE, Treinamento Portal de Periódicos da Capes, Marc 21; atualização na AACR2, Normalização Bibliográfica, Aprendizagem Virtual, Planejamento de espaços físicos para bibliotecas; Oficina de conservação de acervos fotográficos; Bibliotecas Públicas, Arquivos Públicos e Empresariais; Desenvolvimento e avaliação de coleções; Seleção e aquisição de material bibliográfico.

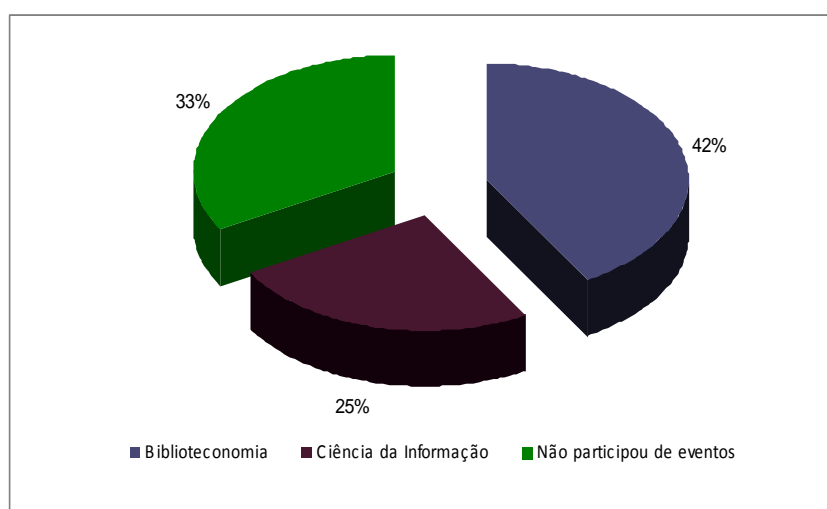
Cursos de Gestão também foram mencionados, tais como: Gestão Qualidade, Gestão de Pessoas, Gestão estratégica de pessoas e plano de carreira; Qualidade no setor público; Gerenciamento de Projetos, Integração ao contexto organizacional. Além desses, também foram citados aperfeiçoamento em outras línguas com destaque para o Inglês e o Espanhol, além do Português.

Os dados indicam que há preocupação dos profissionais em manterem-se atualizados e em buscar cursos complementares, visando a uma melhor qualificação para o trabalho. Destaca-se que a maioria investiu em cursos extracurriculares na área de informática e outros específicos da área, mas voltados para bases de dados e outros instrumentos de normalização da

informação, o que confirma a hipótese de que as novas TICs trazem impactos para os processos de trabalho dos bibliotecários, que precisam estar constantemente se atualizando.

5.1.3 Capacitação

Gráfico 7- Participação dos bibliotecários da UFAM em eventos de Biblioteconomia e Ciência da Informação

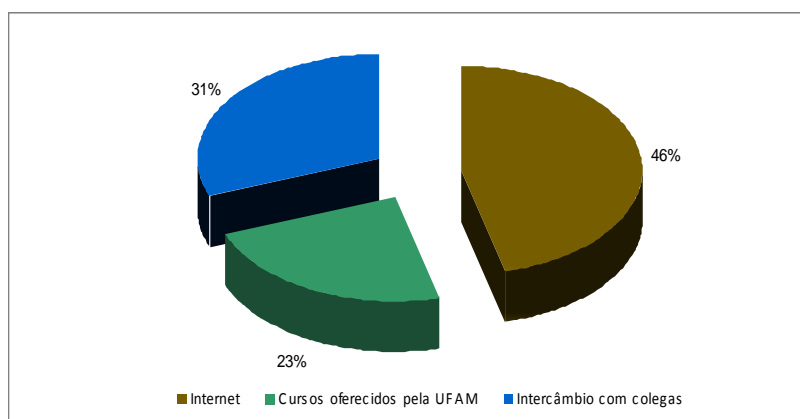


Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Quanto à participação dos entrevistados em eventos realizados na área de Biblioteconomia e da Ciência da Informação nos últimos cinco anos, 42% responderam que haviam participado de eventos realizados na área de Biblioteconomia; 33% não participaram de nenhum e em Ciência da Informação 25% participaram.

Os números apresentados demonstram que 67% dos entrevistados têm participado de eventos na área. Ao observarmos os eventos que foram informados percebe-se que existe uma concentração em um grupo limitado de eventos, tais como: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia; Encontros e Workshops e Seminário Nacional de Bibliotecas Digitais; Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBD) e eventos locais.

Gráfico 8- Formas de atualização feitas pelos bibliotecários da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

A pergunta formulada para conhecer as formas de atualização foi: diante das dificuldades existentes nas universidades federais, que limitam o financiamento de cursos e congressos, o que você está fazendo para se manter atualizado?

As respostas à indagação proposta resultou nos dados observados no gráfico 8: (46%) utilizam a Internet; (31%) fazem intercâmbio com colegas e (23%) participam de cursos oferecidos pela própria Ufam.

A necessidade de uma educação continuada não é requisito somente da Biblioteconomia. No entanto, com a rapidez com que são inseridas novas formas de tratamento da informação, não há como se manter neste contexto sem buscar mecanismos para suprir esses desafios.

Pelas respostas apresentadas percebemos uma grande dificuldade destes profissionais, no que concerne à capacitação e atualização.

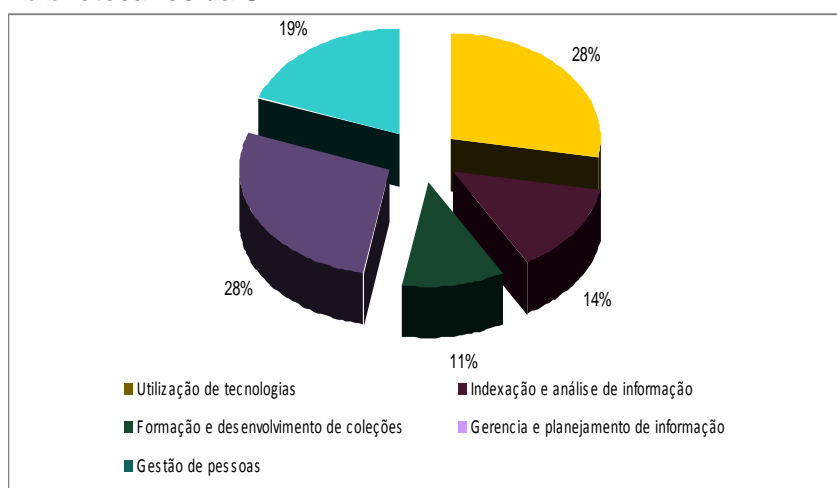
Uma questão exposta é que não existe uma política de incentivo por parte da instituição no mesmo formato que ocorre para os professores. O profissional informa que o trâmite é extremamente complexo, e mesmo que atendam critérios solicitados, geralmente o setor competente não o considera como prioridade, o que leva à necessidade de buscar uma instância superior, o que acaba por desestimular a participação em eventos fora da região. Essa situação somente consegue ser transposta quando o próprio bibliotecário custeia sua participação com recursos próprios.

Essa realidade corresponde ao fator principal de limitação por parte destes profissionais, que se limitam à Internet e a eventos da própria instituição, criando um isolamento dos grandes centros e ficando longe das “novidades”, além da falta de intercâmbio com seus pares.

Destacamos um comentário de um dos bibliotecários que afirma que:

(...) existe uma necessidade da profissão que bibliotecários trabalhem em conjunto, com autonomia, e um espírito de equipe, o que permite a troca de ideias e experiências, contribuindo para a busca de soluções para problemas comuns da área. Sem a participação em eventos como congressos e seminários não há como ocorrer intercâmbios e criar relacionamentos (Bibliotecário 10).

Gráfico 9- Cursos considerados importantes para atualização dos bibliotecários da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Com os itens dispostos no gráfico 9 pode-se observar que 28% deles consideraram importante para a sua atualização profissional a utilização de tecnologias, 28% a gerência e planejamento de informação, 19% consideram a gestão de pessoas, 14% a formação e desenvolvimento de coleções e 11% a Indexação e análise de informação.

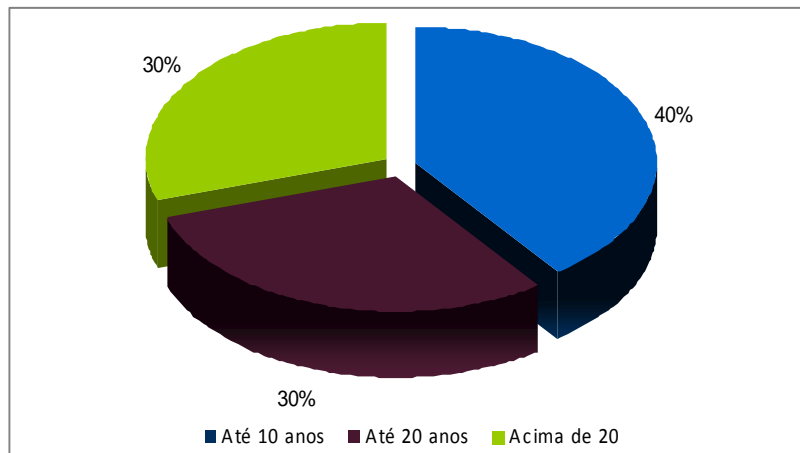
O gráfico demonstra que as principais necessidades de atualização são: atualização das TIC's e os instrumentos de gerenciamento e planejamento da informação, ficando em segundo plano a atualização de processos técnicos da profissão.

Dentre os cursos na área de tecnologia foi citada a necessidade de especialização em criação e manutenção de portais, o que consideram

contribuiu com a disseminação das bibliotecas universitárias com objetivo de oferecer mais serviços e produtos para os usuários.

5.1.4 Perfil Profissional

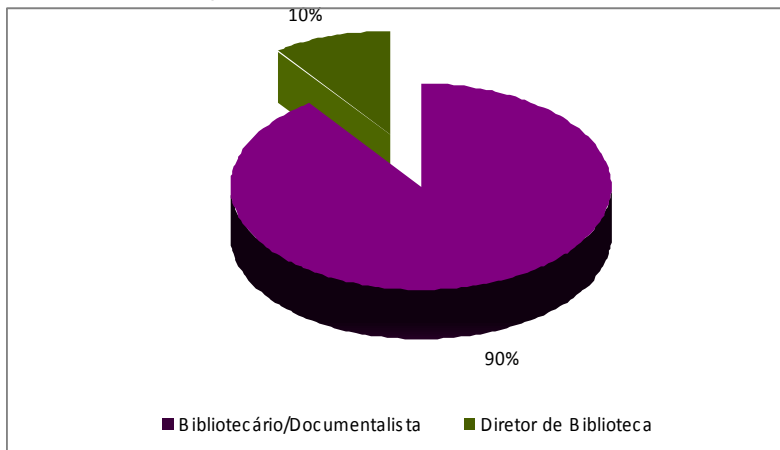
Gráfico 10- Tempo de experiência profissional dos bibliotecários da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

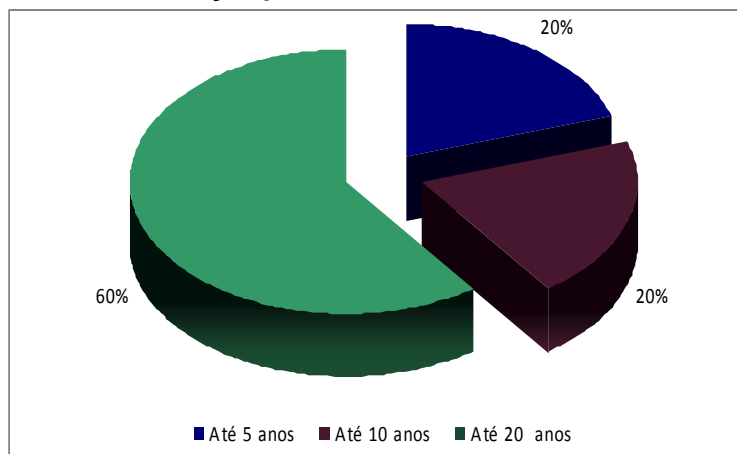
O tempo de experiência profissional dos entrevistados pode ser observado no gráfico 10 e verifica-se que 40% possui até 10 anos de experiência; 30% até 20 anos e 30% acima de 20 anos.

Os resultados apresentados demonstram que a maioria dos que responderam ao questionário já foram inseridos na profissão de bibliotecário na referida instituição no formato atual, ou seja, já utilizando as TIC's disponíveis e apenas acompanharam uma consolidação dos sistemas utilizados.

Gráfico 11- Função dos bibliotecários da UFAM

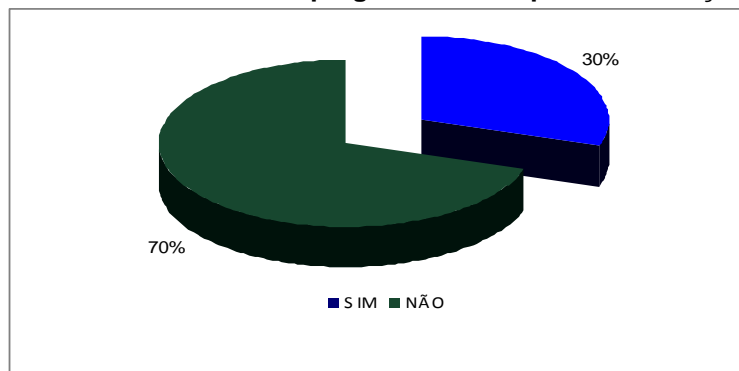
Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Quanto ao cargo ou função desempenhado entre os entrevistados a maioria, 90%, está classificada como bibliotecário/documentalista e 10% como diretor de biblioteca, é o que indica o gráfico 11. Com relação à estrutura administrativa do Sistema de Bibliotecas da Ufam, cada setorial possui um diretor.

**Gráfico 12
Período de atuação profissional na UFAM**

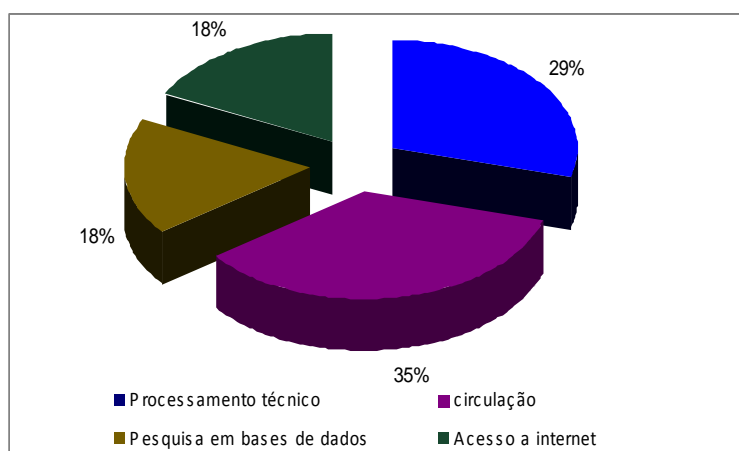
Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Quanto ao período de atuação profissional na Ufam, 60% dos entrevistados tem entre 1 a 15 anos e 40% entre 16 a 20 anos. Tais dados reforçam o que demonstrou o gráfico 11.

Gráfico 13- Primeiro emprego na UFAM após a Graduação

Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Com os dados contidos no gráfico 13, constatou-se que 70% dos bibliotecários que atuam na Ufam iniciaram suas atividades em outras instituições e apenas 30% tiveram a instituição como primeiro empregador após a graduação.

Gráfico 14- Principais atividades automatizadas realizadas pelos bibliotecários nas bibliotecas da UFAM

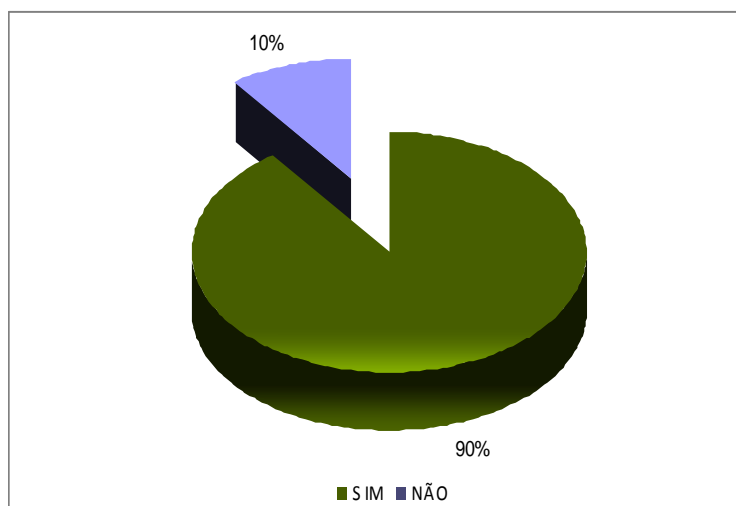
Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

As principais atividades automatizadas descritas por 35% dos entrevistados foi a de processamento técnico (catalogação), enquanto 29% indicaram a de circulação, o serviço que envolve o empréstimo domiciliar, a devolução, a renovação e a reserva de recursos bibliográficos. 18% apontaram a pesquisa em bases de dados para levantamentos e pesquisas bibliográficas e, também, 18% a de acesso a Internet para serviços de alerta, entre outros.

O resultado apresentado indica que todas as atividades desenvolvidas atualmente nas bibliotecas da Ufam têm a participação direta de serviços automatizados. Não são mais realizadas atividades manuais, como catálogos, empréstimos ou outros serviços. Com a implantação do Pergamum – o *software* de gerenciamento de centros de informações, todos os serviços básicos foram contemplados, o que demonstra uma total dependência hoje das TIC's.

5.1.5 Interação entre o trabalho do bibliotecário e as tecnologias da informação e comunicação

Gráfico 15- Uso de tecnologias da informação e comunicação no processamento técnico realizado nas bibliotecas da UFAM

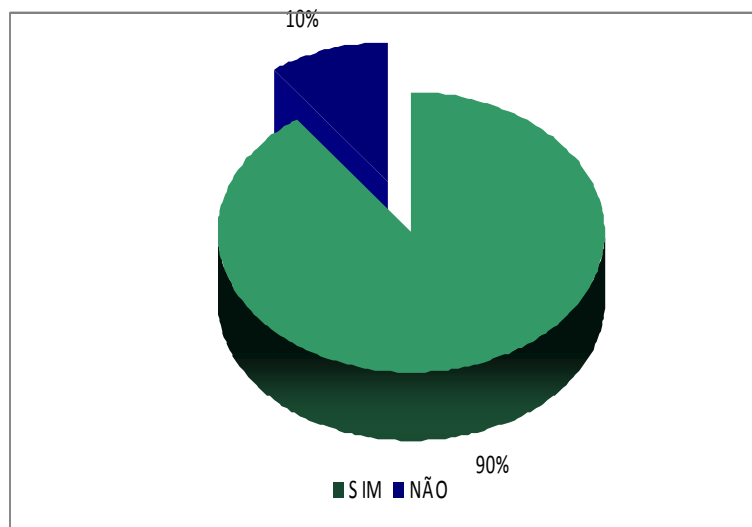


Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

O gráfico 15, demonstra que (90%) dos entrevistados realizam o processamento técnico com o uso de tecnologias da informação e comunicação nas bibliotecas da UFAM e apenas 10% responderam que não.

Com relação às atividades citadas que não envolvem diretamente as TIC's, os respondentes destacaram a organização de acervo: livros, periódicos em estantes; serviços de restauração e conservação; sinalização e orientação de normalização de trabalhos acadêmicos.

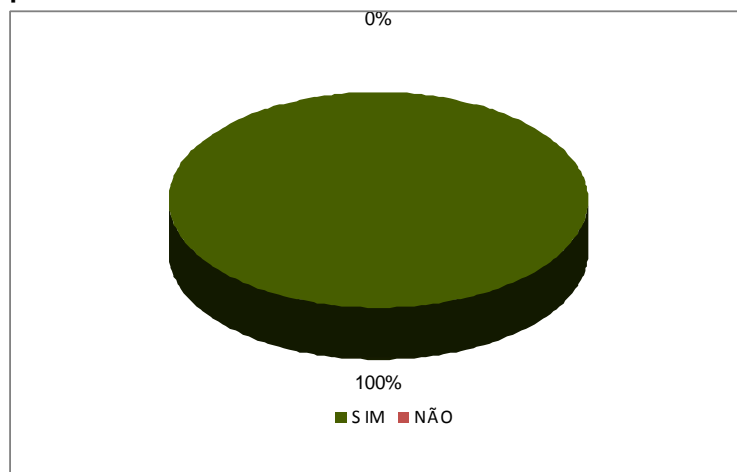
Gráfico 16- Identificação de mudanças com o uso de tecnologias da informação e comunicação nas bibliotecas da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

O gráfico 16 demonstra que 90% dos entrevistados afirmam que as mudanças no seu trabalho foram semelhantes a uma “revolução”, principalmente em decorrência da inserção de tecnologias da informação e comunicação e apenas 10% não identificou mudanças significativas.

Gráfico 17- Tecnologias que influenciaram a mudança no perfil dos bibliotecários da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Verificou-se que 100% dos entrevistados identificaram mudanças no seu trabalho com a inserção das tecnologias da informação e comunicação.

No entanto, uma importante questão apresentada por uma das bibliotecárias é que sua unidade poderia desenvolver, em semelhança a outras de seu conhecimento, atividades que, infelizmente, não tem conhecimento desde que se inseriu na instituição, tais como: palestras, seminários, instruções programadas, dentre outras.

Outro aspecto importante destacado é que apesar de identificar mudanças significativas, elas geralmente estão voltadas apenas ao processamento técnico, não têm alcance uniforme, ou seja, existe uma baixa utilização de alguns serviços por parte dos usuários, alegando geralmente desconhecimento ou falta de habilidade. Acredito que falta mais divulgação, treinamento e avaliação por parte dos usuários em relação aos serviços oferecidos.

Em relação às habilidades e práticas necessárias, as principais repostas sobre as questões foram:

Consiste em buscar conhecimento e aprendizagem de gerenciamento de base de dados; realizar capacitação de usuários para o acesso à base de dados de sua própria instituição (Bibliotecário 03).

O que observo é ainda uma resistência à presença das novas tecnologias informacionais e de comunicação dentro das bibliotecas da Ufam, por parte de alguns profissionais. Alguns não assimilaram que as TIC's representam um importante insumo para o desenvolvimento de pesquisas tecnológicas (Bibliotecário 02).

O profissional bibliotecário necessita estar constantemente atualizado na utilização de sistemas, principalmente o Pergamum, base de dados e atento às novas tecnologias que surgirem (Bibliotecário 13).

Neste sentido, e de acordo com Santos (2003), a presença intensa das tecnologias de informação e comunicação influenciou o mercado de trabalho,

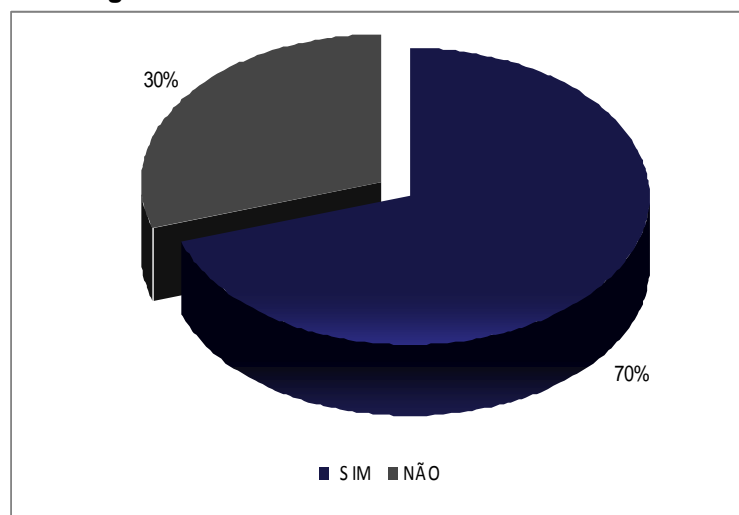
(...) passando a exigir profissionais capazes de dominar as ferramentas tecnológicas atuais, adaptando e/ou criando novos produtos e serviços, na busca de seus clientes ou usuários. Na área de biblioteconomia e ciência da informação, não é diferente. A atual realidade requer profissionais com maior domínio em TICs e em ferramentas de gestão de serviços de informação, desde sua pesquisa, seu tratamento e, principalmente, sua disseminação aos usuários, que a cada dia tornam-se mais exigentes e apressados na obtenção de informações pontuais e relevantes, ou seja, a informação exclusiva, eficiente e direcionada à sua necessidade (p. 86).

Percebe-se que os profissionais apresentam certa insegurança e ansiedade, principalmente em relação aos usuários que estão cada vez mais

independentes, e esse cenário resulta principalmente das inserções de novas TIC's, o que podemos confirmar pelo posicionamento apresentado por Cury apud Marquettis (2005, p. 85):

Para angústia de muitos bibliotecários, o usuário remoto possui independência de recursos tecnológicos e conhecimentos suficientes que lhe permitem ter acesso a conhecimentos suficientes que lhe permitem ter acesso à informação desejada. Com o advento da Internet, cada vez mais o usuário é colocado em contato com a interface amigável, isto quase sempre na forma de *softwares* facilitadores de busca e acesso à informação. O universo de mídias e informação está à disposição dos usuários no conforto de sua casa. Desta forma, necessitam cada vez menos do bibliotecário para conduzi-los pelos caminhos e sendas dos catálogos, redes, bancos de dados, etc; enfim, daquele que conecta o usuário ao mundo informacional.

Gráfico 18- O impacto gerado com a adoção de novas tecnologias nas bibliotecas da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Ao perguntamos quais as percepções dos bibliotecários sobre os impactos gerados com a adoção de novas tecnologias nas bibliotecas, os principais respostas foram:

A principal vantagem foi a disseminação mais rápida das informações, a agilidade no atendimento aos usuários suprimindo em parte a falta de pessoal. Pois ocorreu uma crescente demanda no número de usuários e o quadro de bibliotecários continua inalterado, apenas sendo suprida pela terceirização, bolsa trabalho, estagiário, que considero tudo a mesma coisa: medidas paliativas (Bibliotecário 05).

As principais desvantagens ou dificuldades é a falta de infraestrutura adequada. Temos problemas sérios tais como: falta de energia elétrica, água, segurança, assistência técnica, principalmente dos *softwares*. Fatores estes que precisam ser resolvidos, de modo que os serviços possam ser desenvolvidos de forma eficiente e eficaz (Bibliotecário 11).

Considerar que a principal desvantagem na introdução de novas tecnologias utilizadas pela Ufam, refere-se a questões administrativas, pois os treinamentos não alcançam todos os envolvidos, sendo duplicado o conhecimento. No entanto, esse processo apresenta falhas, não conseguindo alcançar os objetivos propostos de forma satisfatória (Bibliotecário 02).

A principal vantagem para a instituição foi a possibilidade de trabalhar em cooperação e a troca de informações. Os benefícios advindos da tecnologia parecem evidentes: rapidez nos processos de trabalho, menor desgaste físico do trabalhador, lucro maior para quem investe na implantação de tecnologia, entre outros (Bibliotecário 13).

Particularmente não, só me ajudou, mas vejo no geral, não ocorre uma adequação das atividades aos usuários (Bibliotecário 03).

Sim. Vem possibilitando mais agilidade nas atividades técnicas e serviços de referência. Cito como principal dificuldade o suporte técnico. Entre as principais vantagens podemos citar a facilidade de atendimento aos usuários, agilidade, organização da informação e economia dos espaços. No entanto, uma grande desvantagem é que os treinamentos não são oferecidos diretamente a todos os profissionais que irão desenvolver as atividades (Bibliotecário 01).

Sim. Maior rapidez no processamento técnico; recuperação da informação, maior controle do acervo. E principal desvantagem o custo na manutenção de equipamentos (Bibliotecário 16).

Uma das principais vantagens foi colocar a instituição no mesmo nível de outras IES no país (Bibliotecário 15).

Conforme observado nas respostas dos bibliotecários abordados e de acordo com as premissas deste estudo, as atividades deste profissional vêm sofrendo importantes mudanças e passam a ser estruturadas em novas áreas de ação. A forma de organização, disseminação e uso de bibliotecas e outras unidades de informação alteraram suas rotinas. As novas TICs têm provocado muitas mudanças na atuação dos bibliotecários, exigindo destes uma reformulação e uma constante atualização de suas tradicionais atividades de tratamento da informação, bem como sua adequação às novas ferramentas de processamento de informações.

Ademais, as instituições, no caso e análise a Ufam, ainda não estão dotadas da infraestrutura necessária para que os bibliotecários possam acompanhar tais mudanças, o que gera angústia e insatisfação, não obstante a maioria das respostas apontar para uma percepção positiva quanto aos impactos das novas TICs em suas rotinas de trabalho. O gráfico a seguir traz um quadro

sobre os possíveis benefícios do uso das novas TICs para os bibliotecários da Ufam.

Gráfico 19- Benefícios aos bibliotecários com o uso de novas tecnologias TIC's



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Com relação aos benefícios advindos com o uso das novas TIC's, 64% dos bibliotecários considerou que a agilidade no serviço foi o grande diferencial. 18% indica a facilidade no acesso a informação e 9% a padronização, enquanto 9% considerou indiferente ao processo.

Uma bibliotecária destacou que um importante diferencial da intensificação do uso das novas TIC's:

Ao proporcionar uma agilidade maior aos processamentos técnicos, supriu em grande parte a escassez de funcionários, pois a sua unidade de informação sofreu um crescimento na quantidade de tarefas a serem desempenhadas. Contudo, não houve o mesmo crescimento no número de funcionários para a execução (Bibliotecário 04).

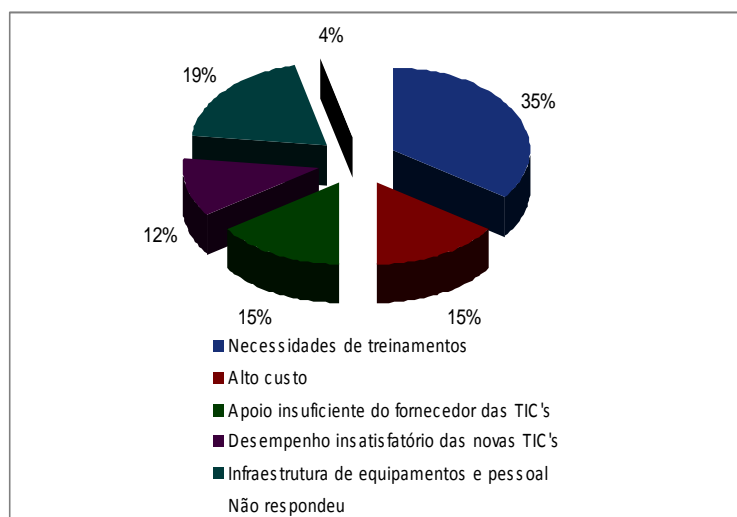
O que permitiu que mesmo nessa inversão continuasse desempenhando suas atividades foi a implantação dos sistemas informacionais. Essa implementação permitiu que muitas tarefas repetitivas fossem eliminadas como, por exemplo, a utilização de catalogação cooperativa, o que proporcionou maior padronização e integração.

Cabe ressaltar, segundo um dos respondentes, que todo esse processo, além da agilidade e benefícios na execução das atividades, contribuiu de forma

decisiva para melhorar o atendimento das expectativas dos usuários. Facilitando seu acesso à informação e sem limitação de espaço e tempo.

Leyva (2004) destaca que o grande diferencial da introdução das TIC's na organização do trabalho não é o hipertexto, os meios digitais, a Internet, as bases de dados, as publicações digitais, entre outros, pois essencialmente todos representam formas de processar a informação. A grande revolução conceitual foi a capacidade de atender de forma igual: o leitor, o autor, o professor, o estudante, o investigador no desenvolvimento de suas atividades.

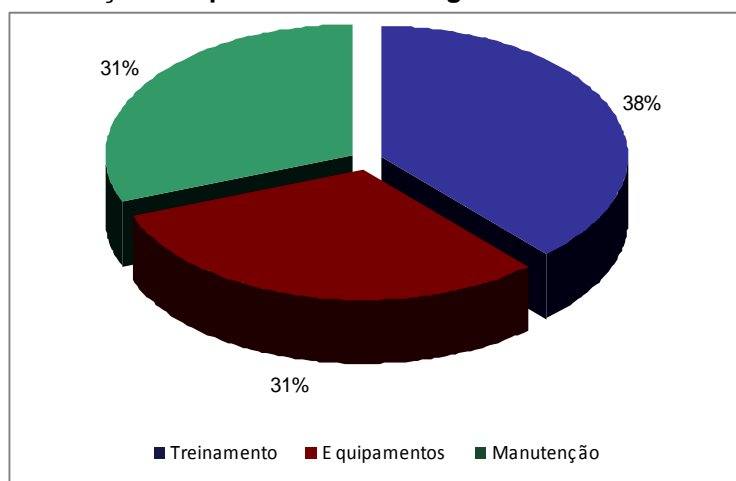
Gráfico 20- Problemas enfrentados com a inserção de novas TIC's



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Os principais problemas enfrentados com a inserção de novas TIC's foram considerados por 35% dos respondentes como a necessidade de treinamento; 19% a infraestrutura de equipamentos e pessoal; 15% o alto custo; 15% o apoio insuficiente do fornecedor das TIC's e 12% o desempenho insatisfatório das novas tecnologias.

Gráfico 21- Principais ações que deveriam ser realizadas em relação aos problemas tecnológicos



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Ao serem solicitados a indicar ações para possíveis problemas tecnológicos, foram apresentadas as seguintes sugestões:

Disponibilização de cursos e treinamentos para os servidores e uma intensificação na manutenção de equipamentos (Bibliotecário 08).

Geralmente quando ocorre algum tipo de problema com a Base de Dados Pergamum, aguardamos um solução e o serviço fica totalmente parado. Não temos uma alternativa, ou seja, estamos “prisioneiros” dos sistemas. Não são implementadas atividades alternativas (Bibliotecário 09).

Elaboração de projetos para melhoria do processo (Bibliotecário11).

Levantamento da necessidade de materiais e equipamentos novos (Bibliotecário13).

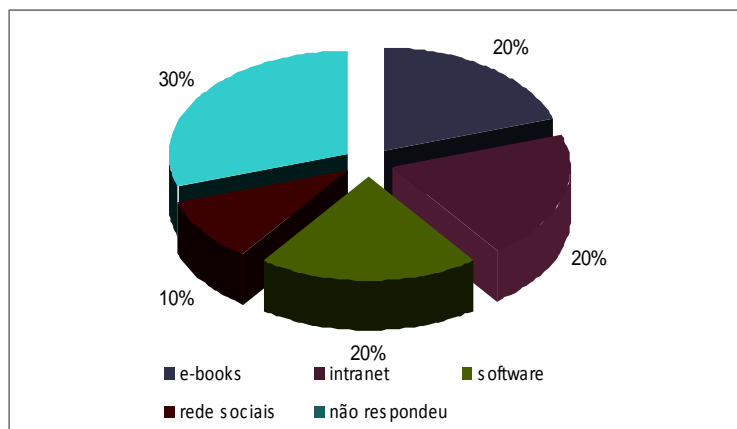
A instituição não apresenta um plano de emergência quando ocorrem principalmente problemas técnicos. Geralmente, os serviços são suspensos, deixando os usuários insatisfeitos (Bibliotecário 15).

Buscar parcerias no sentido de estabelecer manutenção sistemática de equipamentos e a realização de cursos para os recursos humanos (Bibliotecário 16).

É possível observar nas falas dos bibliotecários que eles vêem suas atividades tradicionais reconfiguradas, bem como novas demandas de seus usuários. O momento, portanto, é de instabilidade, o que requer o acompanhamento das mudanças e as novas exigências da sociedade. Contudo, nem sempre as condições de trabalho são as mais favoráveis. Enquanto as novas Tic's avançam de forma vertiginosa, os recursos estruturais (equipamentos, *softwares*, capacitação, dentre outros) raramente estão

disponíveis tempestivamente para que esses trabalhadores acompanhem a velocidade das inovações tecnológicas, sobretudo quando sabemos que a inclusão digital não é uma realidade em nosso país, nem mesmo nas universidades públicas.

Gráfico 22- Tecnologias que poderiam ser utilizadas nas bibliotecas da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Uma das perguntas do questionário solicitava que indicassem novas tecnologias para implantação na biblioteca, com o objetivo de melhoria dos serviços e das condições de trabalho. Obtivemos as seguintes respostas:

A instalação de equipamentos como antifurtos e sistema de catracas eletrônicas (Bibliotecário 04).

Atualização contínua de *softwares* (Bibliotecário 06).

Hiperlinks, para o usuário ter acesso a informação na íntegra, *on line* (Bibliotecário 10).

E-books, digitalização de obras, mais disponibilidade de obras em formato digital (Bibliotecário 11).

Adaptação de *blue ray* nas áreas de acesso à informação (Bibliotecário 13).

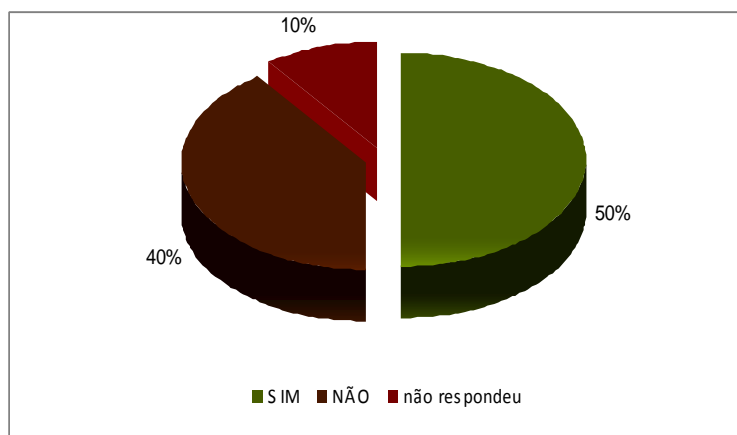
A intensificação do uso de bibliotecas digitais e virtuais (Bibliotecário 16).

Alguns acrescentaram que existe uma necessidade de que a biblioteca invista em produtos informacionais, tais como: atividades culturais, jornal da biblioteca, treinamento de usuários, folders, serviços de alertas, manuais de

rotinas (*on-line*), atendimento *on-line*, entre outros. E essa não tem sido uma prática comum.

Uma questão importante é que 30% não responderam a esta questão, e alguns acrescentaram que não pensam sobre a referida questão, pois o cenário atual não traz boas perspectivas de melhoria para as bibliotecas e que, apesar de haver conhecimento de projetos para a melhoria da infraestrutura das unidades, acreditam que elas ficaram em segundo plano, pois não existe uma “pressão” para que se torne uma realidade.

Gráfico 23- Visão dos bibliotecários em relação a novas tecnologias que serão utilizadas nas bibliotecas da UFAM em cinco anos



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Alguns dos participantes da pesquisa não conseguem vislumbrar mudanças, mesmo num futuro “tecnológico”, apesar de estarem inseridos neste contexto, como podemos perceber pelas respostas de alguns dos que representam 40% no gráfico acima:

Não consigo vislumbrar mudanças significativas. Gostaria que problemas básicos estivessem solucionados, como a utilização mais intensificada dos suportes digitais. Principalmente com relação a teses, monografias e dissertações que deveriam não mais ocupar tanto espaço físico na biblioteca (Bibliotecário 01).

Infelizmente não, as expectativas aqui são bem limitadas, pois ao que tudo indica teremos a continuidade da situação precária desse sistema de bibliotecas (Bibliotecário 04).

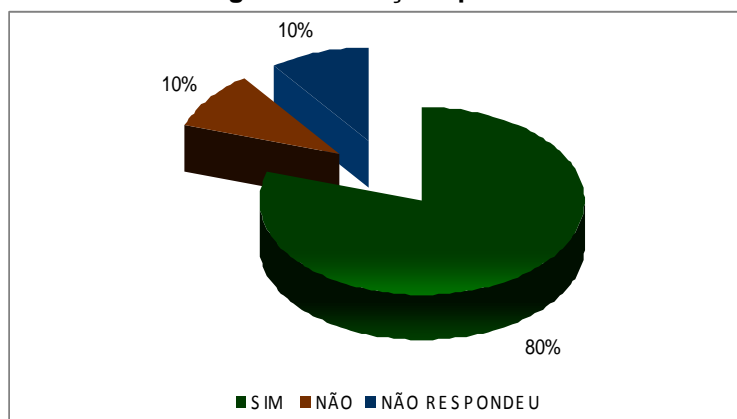
Mesmo para os que conseguem vislumbrar mudanças, a visão ainda é muito limitada, refletindo uma falta de expectativa ou conhecimento:

Acesso a ficha analíticas de periódicos e equipamentos de autoatendimento (Bibliotecário 15).

Sim, principalmente as voltadas para multimídias (Bibliotecário 04).

E-books, terminais de auto-atendimento e Internet mais veloz (Bibliotecário 08).

Gráfico 24- Percepção de impactos causados com o uso de novas tecnologias nas relações profissionais



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

O gráfico 24 demonstra que a grande maioria dos trabalhadores bibliotecários (80% das respostas) percebe impactos causados pelas novas TICs nas relações profissionais. Em resposta ao questionamento feito, destacam-se os seguintes comentários:

Apenas consigo vislumbrar impactos com relação a um melhor aproveitamento na questão da utilização da mão de obra e também de espaço físico (Bibliotecário 01).

O que percebo com relação à instituição é a grande dificuldade de investimento e as atividades acabam sendo desenvolvidas sem a qualidade desejada (Bibliotecário 06).

Não consigo perceber, pois já fui inserida nesta área profissional com o modelo atual existente nesta biblioteca (Bibliotecário 04).

Os impactos são grandes. Principalmente em decorrência da ausência de treinamento e investimento adequados. As dificuldades de adaptação são imensas, causando dificuldades operacionais e também nas relações sociais, pois tanto os bibliotecários quanto os usuários são fragilizados nesta relação (Bibliotecário 08).

Sim. Um dos principais impactos são os conflitos na cultura local (Bibliotecário 12).

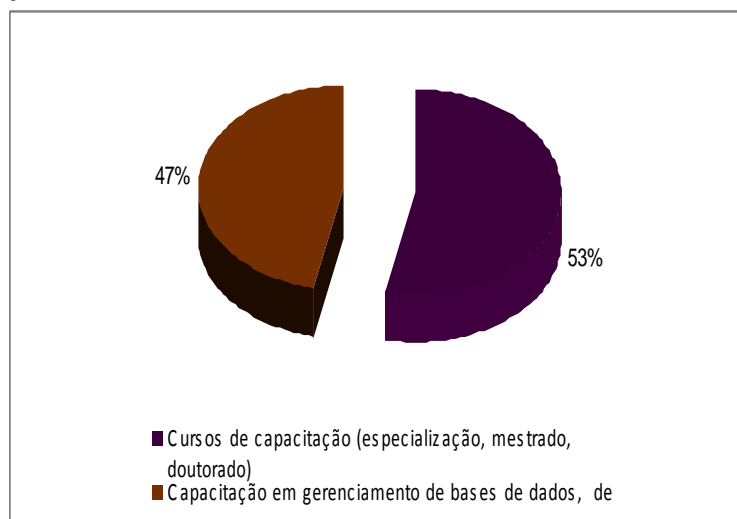
Sim. Facilidade e rapidez na comunicação; acesso a informação; interação com o superior, melhor e maior interatividade com as novas redes de comunicação (Bibliotecário 13).

Sim. Melhoria na comunicação interna, que proporcionou maior velocidade nas relações de trabalho (Bibliotecário 10).

A maioria percebe impactos, mas os comentários não são muito claros quanto à questão das relações profissionais. As respostas reportam-se mais aos problemas ou benefícios advindos com o uso das novas TICs. Acredita-se que esta questão ficou prejudicada devido ao uso do questionário. Os comentários demandariam a uma conversa com os bibliotecários para uma melhor compreensão de alguns aspectos indicados.

Quando perguntados sobre as qualificações consideradas essenciais para a ascensão profissional, 53% dos respondentes consideram cursos de capacitação, tais como: especialização, mestrado e doutorado e 47% consideram capacitação em gerenciamento de bases de dados e áreas relacionadas. Vejamos o que indica o gráfico 25.

Gráfico 25- Qualificações essenciais para a ascensão profissional



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Em relação aos dados obtidos, alguns respondentes destacaram que os cursos de capacitação são prioridades, pois além do resultado alcançado com o conhecimento, são poucos os mecanismos existentes para se obter uma

melhoria financeira dentro da instituição. No entanto, dois bibliotecários afirmaram o que segue:

Sem um investimento da instituição fica muito difícil para o profissional conseguir melhorar sua qualificação, e esse investimento não é apenas financeiro, mas, também, em disponibilizar um tempo para o desenvolvimento de atividades extras (Bibliotecário 02).

A busca contínua do conhecimento, pois esse é um processo que não pode ser estagnado. O profissional da informação não pode se considerar completo. É preciso uma inquietação pessoal (Bibliotecário 03).

Complementamos, conforme citado por alguns respondentes, que a busca por uma atualização contínua não pode ser apenas uma necessidade financeira, deverá ser uma prática contínua, aprofundada, tanto das novas tecnologias da informação e comunicação quanto das práticas de gestão de pessoa e da qualidade na prestação de serviços.

Valentim (2002, p. 118) destaca que o profissional bibliotecário necessita de uma constante atualização:

(...) precisam, cada vez mais, ter uma formação que permita atender determinada demanda social. No entanto, só a formação também não resolve a questão, ou seja, para que os profissionais da informação ocupem os espaços a eles destinados, no mercado de trabalho, é necessário que a formação defina um perfil de profissional que se deseja e tão importante quanto a formação é que haja ações que divulguem o profissional para o mercado empregador.

Por fim, os dados apresentados no gráfico 26 demonstram que ao questionarmos sobre os principais desafios enfrentados para o desenvolvimento profissional dos bibliotecários da Ufam, 58% consideram a ausência de cursos de especialização e promoção de eventos na cidade de Manaus, 25% o questionamento em relação ao tempo e 17% consideram as condições financeiras.

Gráfico 26 - Desafios enfrentados para o desenvolvimento Profissional dos bibliotecários da UFAM



Fonte: Pesquisa de campo, Manaus/AM, 2010.

Através desse resultado, podemos vislumbrar melhor ao observarmos a fala de alguns respondentes ao afirmarem que:

Falta uma melhor qualificação específica para a área de Biblioteconomia, ou seja, é muito difícil cursos de aperfeiçoamento, uma educação continuada específica da área na cidade de Manaus. Mas, acredito que falta por parte da classe dos bibliotecários um engajamento e uma participação associativa (Bibliotecário 01).

Destaco que apesar da existência de um curso de Biblioteconomia na própria instituição, não existe um engajamento e parceria de modo a proporcionar cursos de atualização e qualificação profissional voltadas para a área e que o distanciamento de outras regiões, além da questão financeira, tem dificultado a busca por um desenvolvimento profissional (Bibliotecário 03).

Um aspecto importante com relação a essa questão foi o seguinte:

Juntamente com os desafios apresentados ocorre uma falta de comprometimento e a doença da “desculpite”. É preciso que se crie uma cultura de planejamento, pois muitas oportunidades são perdidas justamente pela falta de preparação (Bibliotecário 02).

Percebemos por essa fala que o próprio bibliotecário reclama da falta de organização por parte de seus pares, admitindo que falta uma maior participação.

Um aspecto que ficou implícito nas respostas foi a falta de comunicação entre as unidades e, principalmente, com as instâncias superiores, além de uma reclamação de ausência de política definida e transparente nos processos de escolha dos contemplados com liberação para cursos fora da unidade, sejam eventos fora do estado, sejam locais. Os profissionais afirmam que a liberação

por parte das chefias imediatas é uma constante “tensão” e “luta” para a manutenção de um direito conquistado.

Os dados coletados na pesquisa confirmam algumas das premissas apresentadas nos capítulos iniciais desta dissertação.

Observa-se, pelos dados apresentados nos gráficos e nas falas dos bibliotecários abordados uma tendência de mudança tanto no perfil quanto na atuação deste profissional, de modo que este se adapte às novas tecnologias 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. É possível inferir que novas e antigas funções convivem no cotidiano desses profissionais.

Mas observa-se também que surgiu um novo cenário mediado pelas novas tecnologias da informação e comunicação (TIC's) e estas interferiram nas estruturas sociais, na reestruturação das instituições e nas relações de trabalho.

Vários 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. Vários depoimentos confirmam este aspecto.

Neste estudo, buscamos destacar o que vem sendo vivenciado pelos bibliotecários que atuam nas bibliotecas universitárias. O perfil dos bibliotecários participantes da pesquisa, que procurou conhecer, entre outros aspectos, as suas percepções sobre a profissão na atualidade, no contexto particular da Ufam, tomou como eixo principal a questão das novas TIC's para o desenvolvimento de suas atividades.

A partir da percepção dos referidos trabalhadores, sobre os impactos causados pela introdução das novas TIC's para o trabalho que realizam cotidianamente, foi possível perceber que a profissão atravessa um processo de reconstrução de sua prática, pois o objeto de seu trabalho, a informação, passa por profundas alterações, bem como os seus instrumentos de trabalho. Neste contexto, as novas TIC's têm papel de destaque.