

1. Bibliotecas: Aspectos Conceituais e Prática Profissional
2. Formação e Desenvolvimento de Acervos: Noções Básicas
3. Organização e Distribuição de Material Bibliográfico por Áreas do Conhecimento
4. Inserção e Manutenção de Registros Bibliográficos Utilizando o Sistema OpenBiblio
5. Preparo Mecânico de Materiais
6. Atendimento ao Usuário
7. Introdução às Fontes de Informação
8. Administração de Bibliotecas: Noções Básicas para o Auxiliar de Biblioteca

Curso de

Auxiliares de biblioteca de polos em EAD

2ª edição - revisada e ampliada

Suely Gomes (org.)

AUXILIARES DE BIBLIOTECAS PARA OS POLOS DE ENSINO A DISTÂNCIA

Suely Gomes (org.)

Governo Federal
República Federativa do Brasil
Ministério da Educação
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Universidade Federal de Goiás

AUXILIARES DE BIBLIOTECAS PARA OS POLOS DE ENSINO A DISTÂNCIA

Suely Gomes (org.)



FUNAPE
Fundação de Apoio à Pesquisa - UFG



Ciar

Centro Integrado de
Aprendizagem em Rede

Goiânia, 2010

REITORIA

Edward Madureira Brasil

PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

Sandramara Matias Chaves

**DIRETORIA DO CENTRO
INTEGRADO DE APRENDIZAGEM
EM REDE (CIAR)**

Leonardo Barra Santana de Souza

Nilson Mendes Borges

**COORDENAÇÃO DE
COMUNICAÇÃO IMPRESSA**

Walkíria Nascente Valle

REVISÃO DE CONTEÚDO

Suley Henrique de Aquino Gomes

REVISÃO PEDAGÓGICA

Iris Oliveira de Carvalho

REVISÃO LINGÜÍSTICA

Iris Oliveira de Carvalho

**DESIGN GRÁFICO -
PROJETO EDITORIAL**

Cleomar de Souza Rocha

Yannick Aimé Ferreira Taillebois

EDITORAÇÃO

Marília Toledo de Oliveira

**Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)
(GPT/BC/UFG)**

A943 Auxiliares de bibliotecas para os polos de ensino a distância /
Suely Gomes (Org.). Goiânia : FUNAPE, UFG/Ciar, 2010.
220 p.

ISBN:

1. Auxiliares de bibliotecas – Treinamento 2. Biblioteconomia –
Manuais 3. Bibliotecas – Polos – Ensino a distancia I. Gomes, Suely II.
Título.

CDU: 023.08:37.018.43

SUMÁRIO

I. BIBLIOTECAS: ASPECTOS CONCEITUAIS E PRÁTICA PROFISSIONAL

Apresentação	11
1.1 Biblioteconomia: Reflexões Sobre Conceito, Origem e Função Social	12
1.1.1 Aspecto Conceitual	12
1.1.2 Origem e Função Social	13
1.2 Biblioteca: Conceito, Funções e Tipos	17
1.2.1 Aspecto Conceitual	17
1.2.2 Funções	18
1.2.3 Tipologia	19
1.2.4 Biblioteca Universitária	21
Biblioteca Universitária e Aprendizagem	21
Biblioteca Universitária e Cidadania	22
Biblioteca Universitária e Cultura	23
1.2.5 Biblioteca Universitária: principais serviços	24
1.2.6 Bibliotecas dos Polos de EAD	26
1.3 Os profissionais da informação: o bibliotecário e o auxiliar de biblioteca	26
1.3.1 Bibliotecário: atribuições e funções	27
1.3.2 Auxiliar de Biblioteca: atribuições e funções	28
1.3.3 Ética Profissional	33
1.3.4 O Profissional da Informação e os Direitos Autorais	36
1.3.4.1 Limitações do Direito Autoral no Brasil	38
1.4 Automação das Bibliotecas	38
1.4.1 O Software OpenBiblio	40

2. FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE ACERVOS: NOÇÕES BÁSICAS

Apresentação	41
2.1 Formação e desenvolvimento de acervos: princípios e etapas	42
2.2 Seleção de Documentos em Bibliotecas	44
2.3 Aquisição de Acervo	46
2.3.1 Formas de Aquisição de Acervos	46
2.4 Descarte de Documentos	46
2.5 Conservação de Documentos: Ações Preventivas	48

2.6 Reparos de Documentos	50
Referências	51

3. ORGANIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR ÁREAS DO CONHECIMENTO

Apresentação	55
3.1 O Sistema de Classificação do Conhecimento	56
3.1.1 Classificação Decimal Universal: histórico de criação do sistema	56
3.2 Organização do Conhecimento no Sistema CDU	58
3.2.1 Estrutura e Notação	59
3.2.2 Tabela Principal	60
3.2.3 Tabelas Auxiliares	63
3.2.4 Sinais	63
3.2.5 Subdivisões Auxiliares	64
3.2.6 Índice	67
Referências	68

4. INSERÇÃO E MANUTENÇÃO DE REGISTROS BIBLIOGRÁFICOS UTILIZANDO O SISTEMA OPENBIBLIO

Apresentação	71
4.1 Catalogação	72
4.1.1 Origem	72
4.1.2 Padrão Internacional de Descrição Bibliográfica (ISBD)	73
4.1.3 Principais Códigos de Catalogação Utilizados no Brasil	75
4.1.4 Terminologias Utilizadas pelo Bibliotecário	75
4.2 Manutenção da Base de Dados de Registros Bibliográficos no Sistema OpenBiblio	77
4.2.1 Inclusão de Registros na Base de Dados	77
4.2.2 Exclusão de Registros na Base de Dados	84
Referências	87

5. PREPARO MECÂNICO DE MATERIAIS

Apresentação	89
5.1 As Partes do Livro	90
5.2 Carimbagem de Materiais Informacionais	91
5.3 Colagem de Bolso	92
5.4 Etiquetagem do Material	95

5.4.1 Impressão das Etiquetas	96
5.5 Noções de Registro	101
5.6 Composição de Notação do Autor	103
5.7 Organização dos Livros nas Estantes	105
5.7.1 Dicas para Organização do Acervo	106
Referências	110

6. ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Apresentação	111
6.1 O Atendimento ao Usuário: conceito	111
6.1.1 A Biblioteca e seus Diferentes Públicos	113
6.1.1.1 O Atendimento e os Diferentes Públicos	114
6.1.1.2 O Atendimento ao Usuário e o Perfil do Auxiliar de Biblioteca	115
6.1.1.3 Rotinas/Tarefas do Auxiliar na Biblioteca no Atendimento ao Usuário	117
6.1.1.4 Controle de Atendimento ao Usuário	118
6.2 As Relações Interpessoais: Auxiliar/ Equipe/ Usuário	119
6.3 Regulamento da Biblioteca	120
6.3.1 O que Deve Constar no Regulamento da Biblioteca	120
6.3.2 Direitos e Deveres do Usuário	121
6.4 Serviço para os Usuários	122
6.4.1 Serviço de Empréstimo	122
6.4.1.1 Empréstimo Domiciliar	123
6.4.1.2 Inscrição do Usuário	124
6.4.1.3 Como Fazer o Empréstimo	124
6.4.2 Serviço de Referência e Informação	128
6.4.2.1 A Questão de Referência	129
6.4.2.2 A Entrevista de Referência	130
6.4.2.3 A Pesquisa Bibliográfica	132
6.4.3 Algumas Práticas Promotoras de Acesso, uso e leitura	132
6.5 Biblioteca em Uso: a recompensa do trabalho	134
Referências	135

7. INTRODUÇÃO ÀS FONTES DE INFORMAÇÃO

Apresentação	137
7.1 A Sociedade da Informação	138
7.2 As Fontes de Informação	139
7.2.1 Classificação e Tipologia de Fontes de Informação	140
7.2.1.1 Classificação das Fontes Segundo o Suporte	140

7.2.1.2 Classificação das Fontes Segundo Cobertura de Conteúdos	141
7.3 A Pesquisa Bibliográfica em Fontes de Informação	141
7.3.1 Etapas da Pesquisa Bibliográfica	142
7.3.1.1 A Questão de Referência	142
7.3.1.2 Definição dos Termos de Busca	142
7.3.1.3 A Estratégia de Busca	143
7.3.1.3.1 Pontos de Acesso	144
7.3.1.3.2 Combinação de Termos de Busca e Pontos de Acesso	145
7.3.1.3.3 Estratégias para Refinar a Busca	146
7.3.1.3.4 Estratégias para Ampliar a Busca	146
7.3.1.3.5 A Definição das Fontes	146
7.4 Fontes Gerais de Informação	147
7.4.1. Google	147
7.4.2. SciELO: Acesso a Revistas Científicas	149
7.4.3 Portal Domínio Público	151
7.4.4 Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações	154
7.4.4.1 Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFG	155
7.4.5 Catálogo das Bibliotecas dos Polos de Ensino a Distância	156
7.4.6 Catálogo do Sistema de Bibliotecas da UFG	158
7.5 Avaliação de Fontes de Informação	159
Referências	162

8. ADMINISTRAÇÃO DE BIBLIOTECAS: NOÇÕES BÁSICAS PARA O AUXILIAR DE BIBLIOTECA

Apresentação	165
8.1 Administração de Bibliotecas	166
8.1.1 Os Papéis Administrativos	168
8.1.2 A Participação da Equipe no Processo Administrativo	169
8.1.3 As Funções Administrativas em Bibliotecas	171
8.2 Planejamento	172
8.2.1 Vantagens do Planejamento	173
8.2.2 Tipos de Planejamento	175
8.2.3 Plano de Ação	177
8.2.4 Etapas do Planejamento	181
8.2.4.1 O Diagnóstico	185
8.2.4.2 Definição de Objetivos e Estratégias	186
8.2.4.3 Implementação das Estratégias	187
8.2.4.4 Monitoramento e Controle	187
8.3 Organização	187

8.3.1 Organização do Espaço Físico da Biblioteca	188
8.3.1.1 Instalações: principais recomendações	189
8.3.1.2 Racionalização do Espaço Físico	193
8.3.1.2.1 Espaço para o Acervo e Mobiliário	194
8.3.1.2.2 Espaço para os Usuários	198
8.3.1.2.3 Espaço para os Serviços Técnicos e Administrativos	200
8.3.1.2.4 Outros Espaços	202
8.4 Controle	203
8.4.1 Informações e Dados Administrativos	203
8.4.2 Indicadores e Padrões	204
8.4.2.1 Indicadores e Padrões para Bibliotecas	205
8.4.3 Relatórios e Estatísticas de Controle	209
8.4.4 Formulários Utilizados em Bibliotecas	210
Referências	214
 ANEXO A – Modelo de Relatório Gerencial	 217
ANEXO B – Lista de Indicadores (ISO 1150)	218



BIBLIOTECAS: ASPECTOS CONCEITUAIS E PRÁTICA PROFISSIONAL

Claudia Regina Ribeiro Rocha
Suely Gomes

Apresentação

O capítulo 1 tem como objetivos discutir as principais questões práticas e conceituais relacionadas à Biblioteconomia e à Biblioteca; apresentar os diferentes tipos de Bibliotecas e suas funções; enfatizar a estrutura, função, principais serviços, dinâmicas e práticas diárias que envolvem o fazer e as decisões dos profissionais da informação no âmbito de uma Biblioteca Universitária. Enfatizam-se no decorrer do capítulo as diferentes atividades que podem ser desempenhadas pelo Auxiliar de Biblioteca e o Bibliotecário, sendo este último o gestor dos processos relacionados aos procedimentos técnico-administrativos na Biblioteca.

Tendo em vista os benefícios que as tecnologias de informação trazem para as atividades das bibliotecas, dedica-se um tópico no presente capítulo para tratar da questão da automação, uma vez que esta já é uma realidade para a maioria das bibliotecas públicas e privadas.

Diversas são as alternativas para aquelas unidades que têm limitações financeiras para automatizar seus serviços. Uma delas é a utilização de softwares livres. O OpenBiblio é um destes sistemas de automação de Bibliotecas, isento de custos diretos, que podem atender de forma satisfatória as demandas de Bibliotecas de pequeno e médio portes.

Este capítulo traz ainda uma breve discussão sobre ética profissional e direitos autorais – questões que não devem ser deixadas ao largo quando se trabalha em Bibliotecas.

1.1 BIBLIOTECONOMIA: REFLEXÕES SOBRE CONCEITO, ORIGEM E FUNÇÃO SOCIAL

1.1.1 Aspecto Conceitual

A Biblioteconomia é, etimologicamente, composta pelos elementos *biblíon* (livro) + *théke* (caixa) + *nomos* (regra), que resulta no termo grego *bibliothékenomos*, ou “regras para depósito de livros”.

Assim, a partir da formação etimológica da palavra, a Biblioteconomia foi, até recentemente, entendida como conjunto de regras voltadas para a organização de livros em espaços físicos específicos e fechados denominados Bibliotecas. No entanto, o desenvolvimento de novos suportes e recursos tecnológicos de informação, utilizados para registrar, armazenar e disseminar o conhecimento produzido pela humanidade, extrapola o conceito etimológico do termo.

É consenso que a denominação “Biblioteconomia” não contempla mais de forma fidedigna as atividades e os espaços de trabalho dos profissionais que se propõem a estudar e construir soluções para assegurar a acessibilidade e preservação das informações produzidas pela sociedade. Além do mais, hoje, há diferentes designações para referenciar os espaços onde estas atividades se desenvolvem, podendo ser conhecidos como: Centro de Documentação, Centro de Informação, Centros de Análise da Informação, Centros Especializados de Informação, Banco de Dados, Centros Especializados de Dados, Centros ou Serviços de Disseminação da Informação; Clearinghouse e Centros Referenciais (Referential Center), Biblioteca, Biblioteca Virtual, Biblioteca Eletrônica ou Digital e outras denominações. Essas diferentes nomeações estão reunidas sob o termo genérico “unidades de informação”.

Para fazer frente a essas transformações e abarcar a diversidade de atividades atribuídas ao profissional, se torna necessário atualizar o conceito da Biblioteconomia. Neste sentido, nos dias atuais se pode defini-la como o campo do saber que se ocupa do desenvolvimento e aplicação de um conjunto de conhecimentos teóricos e técnicos para gerenciar os processos de selecionar, organizar, armazenar, recuperar e disseminar informações em qualquer tipo de suporte ou formato de maneira ágil, eficaz e dinâmica, independentemente das denominações ou lugares constituídos para tal fim.

As atividades inerentes à Biblioteconomia orientam-se em torno do pressuposto de que a informação transforma a realidade, seja ela econômica ou social. Neste sentido, a área é classificada dentro das Ciências Sociais Aplicadas, apresentando uma abordagem humanística do fenômeno informacional.

Mesmo diante das mudanças, o campo ainda é regido por alguns princípios conhecidos na área como Lei de **Ranganathan**. Estas leis são expressas da seguinte forma:

- Os livros são para serem usados.
- Todo leitor tem seu livro.
- Todo livro tem seu leitor.
- Poupe o tempo do leitor.
- Uma Biblioteca é um organismo em crescimento.

Saiba mais

Shiyali Ramamrita **Ranganathan** (1892-1972), pensador indiano e professor de Matemática, é considerado o pai da Biblioteconomia. (NORUZI, 2005)

1.1.2 Origem e Função Social

A Biblioteconomia é uma das profissões mais antigas da humanidade, mesmo assim, é pouco conhecida pela maioria das pessoas. Ela surge da necessidade de registrar, reproduzir, organizar, preservar e dar amplo acesso à produção intelectual e cultural da sociedade. Sua origem está atrelada ao desenvolvimento da escrita, do livro, do ensino superior (universidades) e da imprensa em uma sequência de avanços tecnológicos e culturais.

Acredita-se que sua gênese remonta às atividades dos monges que se dedicavam à cópia dos manuscritos, conforme determinava a regra de S. Pacômio. Esta atividade era considerada por esses monges um exercício espiritual; uma forma de os monges da Idade Média aprimorarem suas virtudes e merecerem as graças divinas.

Durante a Idade Média o livro era praticamente uma exclusividade da Igreja. Todas as grandes abadias possuíam um **Scriptorium**, onde eram confeccionados os **manuscritos**, desde a preparação do **pergaminho** até às ilustrações, que tinham fundamental importância, tanto como elemento decorativo como para representar graficamente os textos. (CECCHINI, 2008).

Glossário

Scriptorium: significa “lugar para escrever”. Termo usado para designar a sala dos monastérios medievais da Europa reservada para a cópia dos manuscritos feitos pelos escribas.

Manuscrito: documento em pergaminho ou papel; livro escrito à mão.

Pergaminho: documento escrito em peles de cabra, cordeiro, carneiro ou ovelha.

Os pergaminhos foram utilizados pelos monges como suporte de registro do conhecimento por cerca de mil anos. A biblioteca de Alexandria (Egito) possuía uma volumosa coleção de papiros. No entanto, este precioso acervo foi **destruído pelas guerras** ocorridas, provavelmente, no século VII d.C.

Para Refletir

“Os vários incêndios e destruições perpetrados por mãos ignóbeis ao longo da História não impediram, porém que as Bibliotecas continuassem a ser uma das maiores expressões de persistência da Humanidade. Como seria mais fácil rastrear as nossas origens caso não tivesse sido consumido pelo fogo o magnífico acervo de um dos maiores redutos do saber da Antiguidade, a Biblioteca de Alexandria. E são tantos os outros casos [...]. O século XXI também já tece sua triste história: após a destruição e os saques ocorridos em Bagdá, Bibliotecários e editores iranianos informaram, na última Feira do Livro de Frankfurt, que enfrentam agora a monstruosa tarefa de reconstruir as Bibliotecas do país, restaurar manuscritos inestimáveis e tentar criar um mercado editorial moderno.” (SPITZ, 2003)

O uso do papel como principal meio de registro e disseminação da informação foi impulsionado pela invenção da imprensa. A imprensa também foi responsável por promover amplo acesso ao conhecimento que antes era restrito ao clero e aos nobres.

O surgimento de um mercado livreiro a partir da invenção da imprensa demandou ações públicas para diminuir o índice de analfabetismo e para estruturar espaços físicos (Bibliotecas Públicas) para popularização do conhecimento às diversas camadas sociais.

O desenvolvimento da ciência e os avanços das tecnologias da informação ocorridos nas últimas décadas resultaram na produção de uma grande massa documental, que passou a ser registrada em outros tipos de suportes além do papel, como CDs, VHS, DVDs, bases de dados e redes eletrônicas de informações. As redes eletrônicas possibilitam a produção de conhecimentos coletivos, dentro de um conceito de inteligência global e compartilhada.

Neste sentido, observa-se que, enquanto a imprensa possibilitou a reprodução em larga escala e a popularização do conhecimento, as novas tecnologias da informação afetaram o modo pelo qual se dá a geração e o uso de conhecimento, re-significando a noção de tempo-espço, sob uma perspectiva de uma *aldeia global*.

Hoje, qualquer pessoa pode ter acesso a um mundo informacional ao mero click de uma tecla de computador. Este fato poderia colocar em dúvida a sobrevivência das Bibliotecas e, conseqüentemente, da Biblioteconomia. No entanto, localizar a informação de que se necessita neste universo, nem sempre é tarefa fácil para um leigo.

O grande volume de informações atualmente gerado dá origem a um fenômeno denominado pelos estudiosos de “caos documentário”, potencializado pela hiper-informação ou excesso informacional. Em muitos casos, a tarefa de identificar a informação certa, no momento certo e a um custo adequado para atender as demandas dos usuários exige a intermediação de profissionais bem preparados que conheçam os diferentes tipos de materiais e recursos de informação hoje existentes.

O que se conclui é que, mesmo diante das inovações tecnológicas relacionadas às formas de registros e disseminação do conhecimento, as Bibliotecas continuam a desempenhar uma importante função social. Nas palavras de Milanese:

Se desaparecessem todos os acervos reais ou virtuais os homens não teriam como transferir para a geração subseqüente tudo que as gerações anteriores acumularam. Por isso, a biblioteca real ou virtual, enquanto concentração de esforços de ordenamento da produção intelectual do homem, permanece como fator essencial do desenvolvimento. E nunca acabará. Muda a sua configuração física, transformam-se as operações de acesso à informação [...], mas, na essência, permanece como ação concentrada do homem. (MILANESI, 2002, p. 12).

Registros do Conhecimento: breve histórico

- A escrita mais antiga é a ideográfica (representação gráfica de ideias), inscritas em pedras (6000 a.C.), os ossos (1500 a.C.), as placas de madeira en-cerada, o barro (3000 a.C.), as folhas de palmeira, linho e papiro (3500 a.C.).
- O papiro foi um importante suporte para o registro das atividades intelectuais e artísticas, principalmente no Egito Antigo.
- No séc.VI desenvolveram-se várias caligrafias ou estilos de letras nacionais.
- No século IV d.C., o pergaminho tornou-se o suporte principal da escrita na Europa.
- Meados do séc.XVI, o papel substitui o pergaminho quase inteiramente, após a imprensa ter utilizado-o como suporte para a escrita.
- No séc.XIII, a indústria e o comércio regular do livro começam a estruturarem-se.
- A imprensa (Gutenberg) foi um avanço técnico que possibilitou a multiplicação, difusão e popularização dos impressos e livros.
- A invenção de máquinas de escrever no séc. XIX facilitou o trabalho de composição dos livros.
- No séc. XX, o desenvolvimento tecnológico populariza a criação dos computadores. A convergência das tecnologias de comunicação (telefonía, satélites, etc.) e informação (computadores) resulta na criação da Internet.
- A Internet estabelece as bases para a sociedade da informação e do conhecimento.

Fonte: (ORIGEM ..., 2008)

1.2 BIBLIOTECA: CONCEITO, FUNÇÕES E TIPOS

1.2.1 Aspecto Conceitual

Conforme visto anteriormente, a Biblioteca, tomando-se a origem grega do termo, é etimologicamente definida como um espaço físico fechado em que se guardam livros. No entanto, a Biblioteca enquanto instituição socialmente constituída sofre influências tanto dos avanços tecnológicos, quanto das transformações políticas, sociais e culturais pelas quais passa o mundo contemporâneo.

Neste sentido, a nova conjuntura requer que a Biblioteca amplie seu campo de atuação e passe a desenvolver suas atividades sem limitá-las a um espaço físico pré-determinado. Neste esforço, o seu perfil passou de “depósito de livros”, para instituições promotoras do amplo acesso à informação que utilizam dos recursos disponíveis para melhor atender as demandas de usuários cada vez mais autônomos, mais exigentes e mais dependentes de informações confiáveis.

Fica evidente a necessidade de pensar essas instituições de uma forma mais visionária. Prevê-se que, em um futuro não muito distante, os acervos das Bibliotecas serão, preponderantemente, armazenados em formato digital ou eletrônico. À medida que o volume de informações produzidas aumenta, soluções criativas e eficazes para a organização e disseminação das informações serão necessárias. Adicionalmente, tendências apontam para outros tipos de estruturas organizacionais e novos modelos de Bibliotecas com apoio das novas tecnologias de informação e comunicação.

Defende-se que os esforços das Bibliotecas para adequar-se às mudanças provocadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação não devem ser frutos de ações reativas, estando sempre a reboque dos acontecimentos.

É possível ocupar novos espaços, além daqueles já conhecidos, como os virtuais ou híbridos, destinados ao armazenamento de coleções de informações registradas em qualquer suporte – papel ou digitalizadas, com o propósito de reunir, preservar e dar amplo acesso à produção científica, artística, cultural e tecnológica de uma sociedade. Para tal, deve-se estar atentos ao que acontece dentro e fora das Bibliotecas.

1.2.2 Funções

As Bibliotecas podem ter funções e objetivos variados; de acordo com os serviços que visam prestar e o público que pretendem atender. Elas podem estar associadas às funções:

- Educativas – neste caso, incluem-se as Bibliotecas Públicas, Escolares, Universitárias.
- Culturais e recreativas – que pode ser o caso das Bibliotecas Públicas, Comunitárias, Escolares, Infantis e outras.
- Preservação da memória de uma sociedade – como no caso da Biblioteca Nacional.

Em relação à primeira função, Lourenço Filho, em 1944, já se pronunciava sobre a função pedagógica das Bibliotecas. Nas palavras do referido educador:

Ensino e biblioteca não se excluem, completam-se. Uma escola sem biblioteca é instrumento imperfeito. A biblioteca sem ensino, ou seja, sem a tentativa de estimular, coordenar e organizar a leitura, será, por seu lado, instrumento vago e incerto. Começa a compreensão destas idéias, felizmente, a vigorar entre nós. Certas bibliotecas escolares se modernizam, e passam a funcionar de forma menos ineficiente. Outras ensinam orientar os leitores, sugerir-lhes trabalhos, proporcionar-lhes melhores recursos de organização. (LOURENÇO FILHO, 1946, p. 4, apud CAMPELO, 2009, p. 1-2).

Além da função educativa, as Bibliotecas têm desenvolvido um conjunto de ações culturais que visa a “[...] criação ou organização das condições necessárias para que as pessoas inventem seus próprios fins e se tornem assim, sujeitos – sujeitos da cultura, não seus objetos”. (JEANSON, 1973, apud COELHO NETO, 1988, p. 14). Neste sentido, as Bibliotecas procuram integrar-se à comunidade oferecendo-lhe diversas atividades recreativas e culturais, tais como: exposições, noites de autógrafos, horas do conto, mostra de filmes, entre outras. Essas atividades mostram-se de indiscutível importância, tanto no sentido de dinamizar as Bibliotecas “como de alavancar o processo de produção cultural no âmbito dessas instituições e da sociedade”. (CABRAL, 1998, p. 39). Através das diversas atividades

culturais e recreativas, as Bibliotecas procuram seduzir e atrair para o seu interior aqueles que ainda as veem como reduto de intelectuais isolados do mundo e, sutilmente, desenvolver de forma mais prazerosa e voluntária o gosto pela leitura.

Ao longo de sua trajetória histórica, as Bibliotecas estruturam-se também como lugares de preservação do patrimônio intelectual de uma nação. As Bibliotecas Nacionais são legalmente responsáveis pelo registro e a guarda da produção bibliográfica de cada país.

No entanto, independente das suas especificidades, as Bibliotecas exercem, com maior ou menor intensidade, dependendo de sua natureza, todas **essas funções**.

“Assim é a Biblioteca Moderna: recreia, educa e instrui. Viva, dinâmica e amena, não aparece já com a fisionomia dos outros tempos, severa, acética, pouco convidativa. Tudo nela é, agora, um permanente convite à leitura.”

Discurso do Governador JK, na inauguração da Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa, em 1954. Disponível em: <<http://www.cultura.mg.gov.br>>.

I.2.3 Tipologia

As Bibliotecas têm suas especificidades e dinâmicas definidas em função dos seus objetivos, usuários ou da instituição a que está vinculada, qual seja: escola, fábrica, empresa, universidade, comunidade, faculdade. A partir do entendimento de sua função, vínculo, atividades e serviços que poderá oferecer, estabelece-se a estrutura física, administrativa, de serviços, produtos e acervos para atender às demandas dos usuários. Neste contexto, as Bibliotecas podem ser de diferentes tipos, conforme a seguir:

- Pública – tem por finalidade atender a comunidade na qual está inserida, sem suas demandas de estudo, recreação, serviços. Podem ser federais, estaduais ou municipais. No Brasil, a primeira Biblioteca Pública foi criada em 1811, em Salvador, Bahia.
- Nacional – tem por finalidade preservar a Memória nacional de um país. A Biblioteca Nacional e Pública do Rio de Janeiro foi a primeira

Biblioteca oficial do Brasil, criada por Dom João VI, em 1807, quando a família real mudou-se para o Brasil fugindo de um confronto com Napoleão.

- Escolar – tem por finalidade atender as demandas de professores e alunos de uma escola, fornecendo material bibliográfico para a realização de estudos e pesquisas.
- Comunitária – seu objetivo é reunir materiais bibliográficos e prestar serviços de acordo com as necessidades do público a que serve.
- Especializada – tem por finalidade reunir e divulgar materiais bibliográficos de acordo com área de interesse do público e da instituição a qual está inserida.
- Infantil – é mais voltada para a recreação e deve possuir acervo adequado ao público a que serve.
- Universitária – seu objetivo é atender as necessidades de estudo e pesquisa da comunidade acadêmica a que serve, utilizando-se de vários meios e recursos a fim de atender as demandas de informação. A Biblioteca universitária surge no séc. XIII, juntamente com a criação das primeiras universidades.

As Bibliotecas ainda podem ser classificadas como:

- Tradicionais – quando o seu acervo é constituído basicamente de documentos impressos;
- Digitais – seu objetivo é promover o acesso às informações por meio exclusivamente eletrônico, através do acesso a redes de informação. Um exemplo de Biblioteca Digital é o “Domínio Público” criada pela Secretaria de Educação a Distância, vinculada ao Ministério da Educação do Brasil. Esta Biblioteca possui acervo constituído por obras que não têm mais restrições impostas pelos direitos autorais ou que foram devidamente cedidas pelos proprietários intelectuais da obra. Seu principal objetivo é promover o amplo acesso às obras literárias, artísticas e científicas em textos, sons, imagens e vídeos. (PORTAL..., 2008);

- Híbridas – compostas tanto por material impresso, quanto eletrônico. Mas essa categorização de Bibliotecas não invalida as demais, uma vez que se pode ter uma Biblioteca Escolar, por exemplo, integralmente digital. No entanto, a tendência é de se ter estruturas híbridas – eletrônico complementando o impresso e vice-versa.

No próximo item, dar-se-á atenção especial aos temas referentes à Biblioteca Universitária, uma vez que está relacionada diretamente às demandas das Bibliotecas estruturadas nos pólos de EAD.

1.2.4 Biblioteca Universitária

A Biblioteca Universitária tem funções e objetivos bem definidos em relação aos serviços realizados e oferecidos, visando apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pela comunidade acadêmica.

Sua missão não se limita a organizar e dispor em estantes enfileiradas as obras e documentos dos quais seus usuários precisam; ao contrário, vai bem mais além, associando outras funções, como: culturais, sociais e educativas, conforme já pontuado anteriormente e retomado com maior especificidade nos itens a seguir.

Biblioteca Universitária e Aprendizagem

Em sua função educativa, a Biblioteca Universitária pode ser considerada uma extensão da sala de aula, em que os espaços de auto-aprendizagem e de educação continuada se concretizam. Espaços estes de descobertas e de confrontos de idéias que levarão à construção de conhecimentos sólidos e à uma nova compreensão do mundo. A Biblioteca deve ser o lugar onde os alunos se sirvam diariamente para complementar os conhecimentos adquiridos em classe. Aí eles devem realizar os trabalhos não impostos e uniformes, mas propostos pelos professores e selecionados por eles mesmos, realizando assim um trabalho pessoal. (SANTOS, 1973, p. 148).

A possibilidade de expansão, confrontos e encontros de idéias permitirá ao aluno a construção de conhecimento autônomo e de posturas críticas em relação ao que se passa à sua volta.

Nesta perspectiva, algumas Bibliotecas universitárias oferecem serviços que auxiliam na promoção de **competências informacionais** indispensáveis para que seus usuários atuem em uma sociedade caracterizada como “sociedade da informação”.

As competências informacionais proporcionam o desenvolvimento de “habilidades para encontrar, avaliar, interpretar, criar e aplicar a informação disponível na geração de novos conhecimentos”. (BELLUZZO et al., 2004, p. 95).

Biblioteca Universitária e Cidadania

No contexto atual, sabe-se que o acesso à informação é condição fundamental para o exercício da cidadania. Ao se envolver no processo pedagógico de desenvolvimento de competências informacionais daqueles que a ela se reportam, a Biblioteca Universitária está também colaborando para a formação do cidadão que passa a conhecer sobre como adquirir e usar o conhecimento para que, desta forma, possa exercer de maneira plena seus direitos e deveres.

A Biblioteca Universitária exerce ainda um importante papel na inclusão digital ao abrir suas portas a públicos diversificados, principalmente a comunidades que não têm acesso a Bibliotecas Públicas. Tem-se, assim, uma boa oportunidade para que possa prestar serviços a comunidades vizinhas onde está instalada, cujas pessoas podem buscar informações gerais, utilizar-se de acervos diversos e ainda usufruir dos recursos de comunicação disponíveis em suas instalações, como por exemplo, o acesso a internet. Esse meio de comunicação atualmente é indispensável para muitas pessoas que precisam interagir com outras pessoas ou instituições.

Os diversos projetos de extensão estruturados por Bibliotecas Universitárias, como por exemplo, “Cinema ao Meio Dia” da Universidade Federal de Goiás, as diversas exposições de movimentos artísticos e culturais da própria comunidade, trazem a perspectiva de que todos têm direito à arte e lazer.

Neste sentido, são inúmeras as possibilidades de ação das Bibliotecas Universitárias e são evidentes os seus esforços para:

- estruturar serviços específicos para atender as demandas de grupos minoritários;
- flexibilizar os horários de funcionamento para dar opções para os usuários que trabalham;
- estabelecer parcerias com a comunidade local para desenvolvimento de ações afirmativas.

Para Refletir

“Não só de pão vive o homem. Eu, se tivesse fome e me encontrasse desamparado na rua, não pediria pão; antes, pediria meio pão e um livro. E eu ataco violentamente aos que somente falam de reivindicações econômicas sem referir jamais às reivindicações culturais que é o que os pobres pedem a gritos. Está certo que todos os homens comam, mas que todos os homens saibam. Que gozem todos os frutos do espírito humano porque o contrário é convertê-los em máquinas a serviço do estado, é convertê-los em escravos de uma terrível organização social” – Federico Garcia Lorca, fragmento de um discurso proferido na inauguração da Biblioteca de Fuentevaqueros. (apud CALVO, 2005).

Biblioteca Universitária e Cultura

Biblioteca e cultura são, para muitas pessoas, termos indissociáveis. Grande parte das Bibliotecas Universitárias dispõe de espaços culturais que visam promover talentos, sensibilizar e propiciar o contato do usuário com as diversas manifestações e representações artístico-culturais locais ou nacionais.

Para exercer todas as suas funções, a Biblioteca Universitária precisa constantemente criar mecanismos de ação que despertem no seu usuário o interesse pela leitura, pelas descobertas e valoração de todas as formas de representações e manifestações culturais como meios de buscar conhecimentos para o seu aprimoramento contínuo.

1.2.5 Biblioteca Universitária: principais serviços

Para alcançar seus objetivos, a Biblioteca realiza atividades e serviços de caráter administrativos que visam o gerenciamento do acervo e da equipe e outros voltados ao atendimento das demandas dos usuários. Dentre estes serviços, destacam-se os seguintes:

- **Planejamento e organização do espaço físico** – visam estabelecer metas alcançáveis a longo, médio e curto prazo, de forma que os espaços físicos estejam de acordo com a demanda de usuários, natureza e finalidades.
- **Preparação do material bibliográfico para que esteja disponível aos usuários** – este conjunto de ações, conhecido no âmbito da Biblioteconomia como “Processamento técnico”, envolve técnicas específicas para a descrição física do documento (catalogação), para a descrição do conteúdo (classificação e indexação) e para o preparo mecânico dos materiais, como o registro, tombamento e identificação dos materiais.
- **Atendimento ao usuário** – considerada como atividade fim da Biblioteca, visa oferecer serviços de atendimento de qualidade aos usuários, prestando-lhes assistência adequada na busca das informações, estruturando serviços para este propósito, como os de referência, empréstimos, reservas, entre outros que serão vistos posteriormente.
- **Formação e desenvolvimento de acervo** – este serviço diz respeito ao conjunto de ações que a Biblioteca deverá realizar para adquirir materiais bibliográficos a sua coleção, de forma a atender as demandas de usuários, conforme será visto posteriormente.
- **Consulta local ao acervo** – normalmente, a consulta ao acervo é feita através do acesso ao catálogo da Biblioteca, onde se pode consultar, por diversos campos, como autor, título, assunto, série e outros, a existência do material de interesse.
- **Empréstimo domiciliar** – consiste na retirada de materiais da Biblioteca por empréstimo. As normas para este serviço deverão ser estabelecidas por cada Biblioteca, de acordo com sua realidade, porém, normalmente, exige-se que o usuário possua vínculos com a instituição.

- **Reserva e renovação de materiais** – estes serviços permitem que sejam feitas reservas de documentos muito procurados ou ainda que aqueles emprestados sejam renovados, prorrogando-se assim, o prazo para devolução à Biblioteca. Atualmente são feitos online ou podem ser solicitados localmente no setor de empréstimo.
- **Levantamento bibliográfico e acesso às bases de dados de pesquisa** – este serviço consiste em identificar, pesquisar e levantar informações no acervo da Biblioteca, de outras Instituições e em bases de dados de fontes/bibliografias (nacionais ou internacionais), sobre determinado assunto ou autor de interesse. Atualmente, encontram-se disponíveis inúmeras bases de dados de livre acesso (gratuitas) ou de acesso restrito. Neste último caso, é necessário utilizar senhas ou autorizações prévias fornecidas normalmente pela Biblioteca onde a pesquisa está sendo realizada. A UFG disponibiliza através do Portal de periódicos da Capes acesso a várias bases de dados internacionais de textos completos de artigos de mais de 2400 revistas internacionais, nacionais e estrangeiras, além de bases de dados com referências e resumos de documentos em todas as áreas do conhecimento. Faz também indicações de importantes fontes de informação com acesso gratuito na Internet. Este serviço pode ser feito diretamente pelo usuário ou pode ser solicitado ao Bibliotecário do setor de Referência da Biblioteca.
- **Treinamento de usuários** – Este serviço é oferecido aos usuários com o objetivo de capacitá-los para o uso dos recursos e serviços da Biblioteca. Pode ser oferecido a alunos, professores e funcionários e visam informar sobre os produtos, serviços e acervo disponíveis.
- **Divulgação de novas aquisições** – Este serviço tem como objetivo divulgar, através de boletins eletrônicos enviados diretamente aos usuários ou impressos, informações sobre os novos materiais bibliográficos adquiridos pela Biblioteca e que já se encontram à disposição para uso.

Em todos estes serviços, há possibilidades de atuação do Auxiliar de Biblioteca, que uma vez bem capacitado, poderá contribuir para os processos de gestão dos serviços realizados pela e da Biblioteca. Maiores informações sobre estes serviços serão detalhados no Capítulo 4.

1.2.6 Bibliotecas dos Polos de EAD

As Bibliotecas dos polos de apoio presencial para a educação a distância podem ser pensadas na mesma perspectiva das Bibliotecas Universitárias, uma vez que seu público é composto por alunos, professores e funcionários envolvidos nas atividades de pesquisa e ensino de nível superior e seu acervo é voltado para esta finalidade.

O propósito das Bibliotecas dos pólos é o de tornarem-se locais de apoio a estudantes, tutores, monitores, funcionários, entre outras categorias de prováveis usuários, que terão acesso a um ambiente físico para a realização de seus estudos, utilizando-se do acervo e de outras fontes de informações virtuais, visando adquirir bom desempenho em suas atividades didático-pedagógicas.

Sem dúvida nenhuma, às condições de funcionamento da Biblioteca em cada polo, inclui o preparo de uma equipe competente para o desenvolvimento das atividades administrativas, organização e preparação do acervo, oferecimento de serviços adequados – questões consideradas estratégicas para a viabilidade e qualidade dos cursos ofertados a distância. Neste contexto, o Auxiliar de Biblioteca deve buscar as informações pertinentes sobre o funcionamento da Biblioteca, a fim de que possa contribuir para que o Polo atinja os objetivos propostos em relação aos cursos nele realizados.

1.3 OS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO: O BIBLIOTECÁRIO E O AUXILIAR DE BIBLIOTECA

Em qualquer organização formalmente constituída é necessário existir uma estrutura planejada de serviços e de pessoas para que os processos aconteçam e sejam realizados da forma esperada. Em Bibliotecas não acontece de forma diferente.

Para cumprir a missão para a qual foi constituída, a Biblioteca precisa oferecer e realizar serviços específicos de sua natureza. Para isso, deve contar com o trabalho de uma equipe composta naturalmente, por diferentes profissionais, a fim de que todas as atividades, produtos e serviços sejam realizados conforme planejados.

Entre os vários profissionais que trabalham em Bibliotecas, podemos dizer que o Bibliotecário e o Auxiliar de Biblioteca são aqueles que precisam estar devidamente capacitados para lidar com o mundo informacional a fim de desempenhar da melhor forma as suas funções e atribuições.

As descrições de algumas das atividades relacionadas ao trabalho desenvolvido pelo Bibliotecário e pelo Auxiliar de Biblioteca são tratadas a seguir.

1.3.1 Bibliotecário: atribuições e funções

A designação de Bibliotecário é privativa dos Bacharéis em Biblioteconomia, a partir da promulgação da Lei nº 4.084, de 30/06/1962, que dispõe sobre a profissão e regula seu exercício. Segundo esta lei, o Bibliotecário é um profissional liberal e está incluído no grupo 19 do plano da Confederação Nacional das Profissões Liberais. O Ministério do Trabalho e do Emprego classifica o Bibliotecário na família dos Profissionais da Informação (código 2612), juntamente com os Documentalistas e Analistas de Informação.

Diversas **nomenclaturas** são utilizadas para designar o Bibliotecário, sem, no entanto, se chegar a um denominador comum. O Ministério do Trabalho e do Emprego propõe as seguintes definições para as diferentes terminologias adotadas para designar profissionais da informação (BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego):

- Bibliotecário – Bibliografo, Biblioteconomista, Cientista de informação, Consultor de informação, Especialista de informação, Gerente de informação, Gestor de informação.
- Documentalista – Analista de documentação, Especialista de documentação, Gerente de documentação, Supervisor de controle de processos documentais, Supervisor de controle documental, Técnico de documentação, Técnico em suporte de documentação.
- Analista de informações (pesquisador de informações de rede) – Pesquisador de informações de rede.

Mas se não existe um acordo sobre a nomenclatura profissional, há consenso sobre as transformações pelas quais a profissão vem passando nos

últimos anos. Ao longo da história, o Bibliotecário passou a exercer outras funções além daquela já anteriormente conhecida, a de guardião de documentos (livros) para a de mediador entre a informação que é produzida pela humanidade e aqueles que dela necessitam.

Em decorrência das novas funções agregadas à profissão, diversos estudiosos da área têm apontado para um novo perfil deste profissional, que deixa de ser apenas aquele que trata dos processos técnicos e gerenciais de uma Biblioteca para ser também designado como cientista da informação ou ainda como gestor da informação. Na posição de cientista da informação, o Bibliotecário volta-se para a produção de conhecimentos e de desenvolvimento de tecnologias aplicáveis ao processo de gerenciamento dos fluxos da informação na sociedade. Como gestor, cabe ao Bibliotecário planejar, organizar, avaliar, estruturar e motivar equipes para viabilizar os serviços administrativos da Biblioteca ou da Unidade de Informação. Essas tarefas incluem a aquisição correta dos materiais bibliográficos que farão parte do acervo, decisões sobre o tratamento técnico, formas de armazenamento, disseminação e acesso às informações, gerenciamento do atendimento aos usuários.

Seja qual for a posição de atuação, os Bibliotecários têm contribuído de forma importante para o desenvolvimento social, científico, tecnológico e econômico da sociedade.

Em termos práticos, segundo a classificação de ocupações brasileiras do Ministério do Trabalho, compete ao Bibliotecário:

- localizar, recuperar, disponibilizar a informação, independente do suporte em que ela esteja registrada;
- gerenciar unidades, redes e sistemas de informação;
- tratar tecnicamente a informação;
- desenvolver serviços, produtos e programas informacionais;
- disseminar a informação;
- desenvolver estudos e pesquisas bibliográficas;
- prestar serviços de consultoria e assessoria em informação;
- realizar difusão cultural;
- desenvolver ações educativas;
- desenvolver competências pessoais (liderança, capacidade de síntese, educação continuada, etc.).

Para a Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, que através do art. 60, regulamenta o exercício profissional, são atribuições dos Bacharéis em Biblioteconomia, a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas e empresas particulares, concernentes às matérias e atividades seguintes:

- **ensino de Biblioteconomia;**
- fiscalização de estabelecimentos de ensino de Biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em via de equiparação;
- administração e direção de Bibliotecas;
- organização e direção dos serviços de documentação;
- execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos e de livros raros e preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência.

1.3.2 Auxiliar de Biblioteca: atribuições e funções

O Auxiliar de Biblioteca é um profissional imprescindível para a realização dos serviços e atividades da Biblioteca. É ele quem, pelas características e funções exercidas, passa grande parte do tempo em contato direto com os usuários, sendo capaz, portanto, de apoiar o Bibliotecário na identificação das maiores demandas de serviços, diagnosticar dificuldades de acesso às informações, observar o uso do acervo, serviços, espaço físico da Biblioteca e dos recursos de informação.

Porém, para que possa cumprir adequadamente suas funções é fundamental que esteja constantemente bem informado, orientado e capacitado para atender de forma eficiente, aos serviços demandados pela Biblioteca, que a cada dia exigem maior qualificação e conhecimento para seu exercício.

De acordo com a classificação brasileira de ocupações, o Auxiliar de Biblioteca, Auxiliar de Serviços Bibliotecários ou Assistente de Biblioteca (termos considerados sinônimos), se referem a profissionais “técnicos de

Saiba mais

O primeiro curso de Biblioteconomia foi criado em 1873, pela Escola de Chartes, na França.

No Brasil, o primeiro curso foi criado em 1911, pela Biblioteca Nacional, mas o seu início se deu em 1915.

O site do Conselho Federal de **Biblioteconomia** – (http://www.cfb.org.br/html/links/links_instituicoes.asp) – disponibiliza lista de instituições que oferecem cursos de graduação em Biblioteconomia.

nível médio que estão no início de carreira, cujo exercício não requer experiência profissional anterior” (BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego).

De acordo, portanto, com as orientações do Ministério do Trabalho e Emprego (BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego), estes profissionais

atuam no tratamento, recuperação e disseminação da informação e executam atividades especializadas e administrativas relacionadas à rotina de unidades ou centros de documentação ou informação, quer no atendimento ao usuário, quer na administração do acervo, ou na manutenção de bancos de dados. Participam da gestão administrativa, elaboração e realização de projetos de extensão cultural. Colaboram no controle e na conservação de equipamentos. Participam de treinamentos e programas de atualização.

Ainda segundo o Ministério do Trabalho e do Emprego, compete ao Auxiliar de Bibliotecas as seguintes atribuições e atividades:

a) Participar do processo de disseminação da informação, através das seguintes atividades:

- elaborar folhetos, cartazes, clipping e alertas bibliográficos;
- organizar mural e painel para exposição das novas aquisições;
- participar de redes de discussão em diferentes meios;
- participar da elaboração de publicações e manuais de procedimentos;
- divulgar materiais promocionais e eventos culturais;
- auxiliar as atividades de ensino a distância;
- auxiliar a organização de teleconferências.

b) Realizar a manutenção do acervo:

- orientar o usuário na preservação do acervo;
- manter o acervo em ordem de acordo com sistema de classificação adotado;
- realizar higienização e reparação de documentos;
- participar do remanejamento e inventário do acervo;
- guardar e substituir documentos;
- selecionar e preparar documentos para a encadernação;
- controlar acervo de duplicatas de documentos;

- auxiliar no descarte de documentos;
- Controlar permutas de documentos;
- Conferir documentos encadernados.

c) Atender o usuário nas formas presencial e a distância:

- orientar o usuário sobre as diversas linguagens para recuperação da informação;
- orientar o usuário sobre funcionamento, regulamento e recursos da unidade de informação;
- manter atualizado o cadastro de usuários;
- confeccionar o cartão de identificação do usuário;
- realizar serviços de comutação e empréstimos entre Bibliotecas;
- controlar empréstimo, devolução, renovação e reserva de material do acervo;
- auxiliar na editoração de trabalhos acadêmicos;
- realizar ou auxiliar o usuário em pesquisa bibliográfica;
- aplicar sanções ao usuário;
- digitalizar materiais;
- monitorar visitas à Biblioteca;
- auxiliar a capacitação do usuário para o uso e apropriação da informação;
- localizar material no acervo;
- controlar agenda de eventos e cursos;
- participar do estudo das demandas existentes e potenciais.

d) Auxiliar o tratamento das informações e documentos:

- auxiliar a seleção e aquisição de documentos para incorporação ao acervo;
- tomar documentos para incorporação ao acervo;
- participar do processo de consistência da base de dados;
- participar da organização da hemeroteca;
- magnetizar e etiquetar documentos do acervo;
- auxiliar a catalogação, classificação e indexação de documentos;
- alimentar bases de dados;
- arquivar a produção acadêmica;
- cadastrar a produção científica do corpo docente;
- carimbar e cadastrar documentos;
- desdobrar e arquivar fichas catalográficas;
- conferir a existência de defeitos nos documentos adquiridos;

- prestar informações para desenvolvimento de programas de computador para sistemas de informação;
- realizar permutas de material bibliográfico;
- controlar aquisição e doação de documentos;
- auxiliar a elaboração de resumos.

e) Realizar atividades técnico-administrativas:

- participar da gestão administrativa da unidade de informação e documentação;
- participar de reuniões de planejamento e avaliação;
- colaborar para a elaboração do regimento interno da Biblioteca e elaboração de projetos;
- manter cadastro de endereços institucionais;
- organizar e controlar arquivos administrativos;
- auxiliar a aquisição de material de consumo, mobiliário e equipamentos;
- coletar dados, preencher planilhas estatísticas e elaborar relatórios estatísticos;
- auxiliar a operação de sistemas de contratos eletrônicos;
- executar serviços de digitação e datilografia;
- realizar a venda de publicações e materiais correlatos;
- controlar os estoques de material de consumo;
- auxiliar o inventário de bens patrimoniais não bibliográficos.

f) Auxiliar a organizar atividades culturais e de extensão:

- viabilizar a organização das atividades culturais;
- fazer contatos com lideranças, instituições da comunidade profissionais para atividades de incentivo à leitura;
- auxiliar a busca de parcerias;
- participar da realização de eventos culturais;
- elaborar programas culturais em conjunto com a comunidade;
- auxiliar a realização de feiras de livros, organização de exposições;
- realizar campanhas de doação;
- apoiar ações da associação de amigos da Biblioteca;
- realizar atividades de leitura, escrita e oralidade;
- auxiliar a realização da Biblioteca itinerante;
- realizar atividades de leitura em hospitais, presídios e outras instituições;
- participar da organização de concursos literários.

g) Participar da organização e manutenção do ambiente:

- controlar as condições de higiene e limpeza do ambiente;
- organizar a disposição do mobiliário e equipamentos no ambiente;
- manter a disposição do mobiliário e equipamentos no ambiente;
- controlar o fluxo do usuário;
- elaborar a sinalização do ambiente;
- auxiliar o controle do uso e manutenção dos equipamentos;
- avaliar o uso e adequação do ambiente;
- participar da elaboração e análise de critérios estatísticos;
- reproduzir documentos.

A lista acima evidencia que muitas atividades podem e devem ser realizadas pelo Auxiliar de Biblioteca. Entretanto, no ambiente da Biblioteca, nem sempre as atribuições são claras ou bem definidas entre o Auxiliar e o Bibliotecário. A este profissional, na posição de gestor, cabe o “papel de orientar os auxiliares na realização do trabalho informacional e acompanhar seu desempenho, o que corresponde, efetivamente, às funções administrativas de comando e de controle”. (FERREIRA, 2006, p. 111).

No entanto, independente das atribuições legais de um ou outro profissional, é fundamental pensar que para o exercício de suas funções e atribuições é necessário que todos procurem desenvolver habilidades e atitudes compatíveis com as atividades pelas quais são responsáveis.

Das habilidades desejadas ao profissional da informação (Auxiliares e Bibliotecários) destacam-se a boa comunicação com a equipe, usuários e outros setores da instituição; o comprometimento com os trabalhos realizados; a curiosidade para conhecer os recursos de informação e serviços disponíveis em diferentes suportes; a criatividade para propor inovações e melhorias; a proatividade para lidar com situações diversas e solucionar problemas.

1.3.3 Ética Profissional

“A ética é daquelas coisas que todo mundo sabe o que são, mas que não são fáceis de explicar, quando alguém pergunta”. (VALLS, 1993, p. 7). O termo deriva do grego *ethos* que significa “princípio de conduta moral de

peças, grupos, religião, etc.”. A partir de sua origem, pode compreender a ética como um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade, promovendo o equilíbrio e o bom funcionamento social, pautada no sentimento de justiça social

No contexto profissional, a ética se refere a um conjunto de princípios e valores fundamentais, não só para a convivência humana, mas também para o ambiente onde são realizadas as atividades profissionais. A ética profissional reflete o grau de consciência profissional de cada um, bem como a imagem e os valores da instituição através das pessoas. Estes valores orientam as atividades e as relações de trabalho e constituem-se em princípios fundamentais para a atividade profissional.

Assim, é importante que os profissionais da informação conheçam as normas que regem o comportamento e o desempenho profissional em relação à sua área de atuação para que possam agir com competência, consciência, confiança, respeito e conhecimento. Embora não haja um conjunto de regras constituídas em relação à ética profissional especificamente para o Auxiliar de Biblioteca, entende-se que as mesmas orientações aplicadas aos profissionais que lidam com a informação devem ser observadas e aplicadas, pois isso contribui para a formação de uma equipe de trabalho competente, harmônica e bem sucedida, visando o bem comum.

A Resolução nº 42, de 11 de janeiro de 2002, do Conselho Federal de Biblioteconomia, dispõe sobre o Código de Ética da Biblioteconomia (<http://www.cfb.org.br>), cujos princípios norteiam a conduta profissional, para os Bibliotecários.

Dentre os princípios de conduta estabelecidos para o Bibliotecário que podem ser extrapolados para a equipe de funcionários de uma Biblioteca, destacam-se:

Em relação às atividades em instituição em que trabalha:

- respeitar as atividades de seus colegas e de outros profissionais;
- guardar sigilo no desempenho de suas atividades, quando o assunto assim exigir;

- realizar, de maneira digna, a publicidade de sua instituição ou atividade profissional, evitando toda e qualquer manifestação que possa comprometer o conceito de sua profissão ou de colega;
- considerar que o comportamento profissional irá repercutir nos juízos que se fizerem sobre a classe.

Em relação aos colegas:

- ser leal e solidário, sem conivência com erros que venham a infringir a ética e as disposições legais que regem o exercício da profissão;
- evitar críticas e/ou denúncias contra outro profissional, sem dispor de elementos comprobatórios;
- respeitar as ideias de seus colegas, os trabalhos e as soluções, jamais usando-os como de sua própria autoria;
- evitar comentários desabonadores sobre a administração de colegas;

Em relação aos usuários, observar a seguinte conduta:

- aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo;
- tratar os usuários com respeito e urbanidade, não prescindindo de igual tratamento por parte deles;
- ater-se ao que lhe compete na orientação técnica da pesquisa e na normalização do trabalho intelectual.

É mister entender que o compromisso ético do profissional da informação não se restringe à observância de regras de cunho meramente profissionais; atualmente, em um contexto de transformações rápidas, a informação assume importância cada vez maior no desenvolvimento econômico e social da sociedade. Assim, torna-se necessário refletir também sobre o compromisso com a ética da informação, questão considerada fundamental

para os profissionais que lidam cotidianamente com os conflitos inerentes ao processo de interação entre o homem e o conhecimento.

A questão da ética da informação aborda os problemas relacionados à liberdade intelectual, acessibilidade, privacidade e confidencialidade da informação. A liberdade intelectual diz respeito ao direito de todo usuário da Biblioteca de ler, ver e ouvir o que se quer, sem a censura de funcionários ou repressão institucional (BUSH, 1972). Porém, considerando os limites que devem ser contextualizados caso a caso, com a devida ponderação, conforme os valores morais, sociais e o contexto em que se insere.

A privacidade por sua vez é entendida como controle sobre as informações pessoais ou o direito de não ter suas informações de cunho particular documentadas e divulgadas. Este direito é ameaçado pela intensificação dos fluxos de informação nas redes de computadores (Internet) e as novas tecnologias de comunicação, haja vista uma infinidade de publicações, blogs, fotologs, páginas pessoais que podem ser utilizadas para rapidamente divulgar informações sobre pessoas.

Os países concebem o direito à privacidade de forma diferenciada. Na Europa, a privacidade é entendida como direito fundamental que deve ser garantido pelo Estado; é condição importante para outros direitos humanos como a dignidade, a autonomia e a liberdade. Nos EUA, a privacidade é um direito individual do consumidor que pode ser trocada por um benefício como, por exemplo, a utilização gratuita da Internet (PRIVACIDADE..., 2008).

Já a confidencialidade refere-se à necessidade de estabelecer mecanismos que impeçam o acesso a informações por pessoas não autorizadas, envolvendo desta forma, questões relacionadas aos limites de acesso e à segurança das informações.

1.3.4 O Profissional da Informação e os Direitos Autorais

Os direitos autorais são uma questão fundamental que deve ser conhecida pelos profissionais que trabalham na Biblioteca, uma vez que os serviços de fotocópias oferecidos, não devem passar ao largo dos aspectos legais envolvidos em tais práticas.

Como profissionais da informação, o Bibliotecário e os Auxiliares de Bibliotecas devem estar atentos tanto aos direitos dos usuários quanto aos dos autores. Sobre isto, diz Calvo (2005): “Creio não haver nada que possa melhor defender os direitos dos autores que as Bibliotecas”.

O direito autoral constitui-se em um dispositivo legal que protege o autor, tanto em âmbito moral quanto material, de possíveis perdas relacionadas ao uso indevido dos mesmos. Muitos documentos possuem direitos autorais, indicados pelo símbolo ©, iniciais da palavra *copyright*, seguido de informações de data, autor ou editor. Este símbolo indica que o documento tem sua reprodução restringida pelo **copyright** (direito à cópia), um dos aspectos do direito autoral.

Glossário

Copyright – direito de reprodução do documento, da exploração comercial da obra. Direito autoral – direito de autoria, de produção intelectual.

O criador (autor) de uma obra sempre detém a “paternidade” de sua produção intelectual e pode repassar o *copyright* para terceiros. É o que acontece, por exemplo, com autores de trabalhos científicos que, em muitos casos, cedem o *copyright* para editoras comerciais de revistas científicas como a *Nature* ou *Science*, por exemplo.

São passíveis de proteção legal as obras literárias e artísticas (romances, poemas, peças de teatro, filmes, trabalhos musicais, desenhos, pinturas, fotografias, esculturas e desenhos arquitetônicos); programas de rádio e televisão e programas de computador.

Apesar de recomendável, não é necessário registrar a obra para que ela passe a ser legalmente protegida. A sua simples criação já é suficiente para que seu criador usufrua os direitos autorais de sua obra. O registro pode ser requerido junto a Escola Nacional de Belas Artes, a Biblioteca Nacional, Escola de Música e Escola de Belas Artes – UFRJ – MEC, Secretaria para o Desenvolvimento Audiovisual (SDAV), Esplanada dos Ministérios, Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia (CONFEA), Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI).

É importante ressaltar que, embora o direito autoral proteja e legitime o autor de uma obra, esta não pode ser uma questão tratada exclusivamente no âmbito econômico ou legal, pois, segundo Calvo (2005), é direito de todo autor/escritor, “formar-se leitor, tornar-se criador, fazer-se conhecer, ser lido, perdurar, fazer parte do ‘corpo cultural’, estar em permanente diálogo com os leitores e outros criadores; obter o respeito da comunidade, agregar valor às suas obras, obter uma compensação financeira por seu trabalho”.

1.3.4.1 Limitações do Direito Autoral no Brasil

Mesmo caracterizado como um monopólio, a legislação brasileira (Lei 9.610/98) prevê limitações dos Direitos Autorais. Estas limitações são tratadas no capítulo IV da lei. Assim, não constitui ofensa aos Direitos Autorais “a reprodução de obras literárias, artísticas ou científicas, para uso exclusivo de deficientes visuais, sempre que a reprodução, sem fins comerciais, seja feita mediante o sistema Braille ou outro procedimento em qualquer suporte para esses destinatários”. (Lei 9.610/98, Art. 46).

É permitida também a reprodução, em um só exemplar, de pequenos trechos, para uso privado do copista, desde que feita por este, sem intuito de lucro. A utilização de trechos de qualquer obra para fins de estudo é possível desde que sejam indicados (citados) o nome do autor e da obra da qual a parte citada foi retirada.

1.4 AUTOMAÇÃO DAS BIBLIOTECAS

A automação de bibliotecas universitárias é uma das exigências do MEC para autorização de oferta de cursos na modalidade a distância, conforme portaria 301, de 7 de abril de 1998, artigo 3º, inciso IV. Essa exigência do MEC não causa estranheza se considerarmos que hoje os computadores e as redes de informação estabelecidas a partir das conexões dessas máquinas são importante aliadas no processo de acesso e socialização da informação.

É inegável que a automação de Bibliotecas proporciona diversas vantagens quando comparada aos processos manuais anteriormente vigentes no ambiente organizacional. Mas, ao mesmo tempo, a automação de uma unidade de informação se mostra uma tarefa complexa e envolve determi-

nados desafios que demandam um planejamento sistemático do processo. Cabe ao Bibliotecário avaliar e escolher entre os inúmeros softwares existentes no mercado, tanto comerciais quanto livres, aquele que melhor atende as especificidades daquela Biblioteca e o que mais se adequa aos serviços e especificidades da mesma.

Desta forma, a escolha de um software para automação da Biblioteca deve ser feita com base em critérios e características gerais do software, considerando se respondem ou atendem as necessidades da Biblioteca.

Neste sentido, é importante observar como se apresentam as funcionalidades do software, o protocolo de comunicação utilizado, os serviços de circulação de materiais oferecidos (empréstimo, reserva, renovação, acesso online aos serviços em geral), os processos e padrões utilizados para catalogar os materiais (AACR-2, MARC), quais relatórios estatísticos são emitidos, o funcionamento dos processos de aquisição de materiais, os processos de gestão, a compatibilidade do sistema com outros protocolos de comunicação e outros aspectos considerados importantes para auxiliar a gestão dos serviços da Biblioteca.

Seja qual for o software escolhido, há a necessidade de promover treinamentos com o pessoal que atua na função de Auxiliar de Biblioteca, com a finalidade de prepará-lo para as novas funções, com as habilidades e competências necessárias.

Outro aspecto importante a observar em relação à escolha do software, se refere à questão da viabilidade econômica para a instalação e manutenção do sistema. Neste caso é necessário avaliar a capacidade de pagamento da instituição para que se decida ou não, pela utilização do software de automação.

Inúmeras Bibliotecas optam por utilizar softwares livres de código-fonte aberto para manter suas bases de dados e seus serviços funcionando. Esta pode ser uma boa alternativa para a informatização de Bibliotecas que não possuem recursos para suas operações gerenciais. Muitas vezes, porém, pode ser necessário customizar o software para que ele realize determinadas funções necessárias à Biblioteca. Como exemplo de software livre para automação de Biblioteca tem-se o OpenBiblio, que é de fácil manuseio e utilização, operado facilmente por Auxiliares de Bibliotecas, quando bem treinados para realizar os serviços oferecidos.

I.4.2 O Software OpenBiblio

O OpenBiblio é um software livre que inclui em seu pacote um catálogo de acesso aberto (OPAC) para consultas on-line do material inserido na base de dados. Esse software possui módulos para a administração dos dados, empréstimo, reserva e devolução de materiais, cadastro de usuários, catalogação e relatórios. O software oferece a possibilidade de uso do **protocolo Z39.50** e padrão Bibliotecário (**AACR2**, **ABNT** e **MARC**).

Atualmente, o sistema é recomendado para automatizar alguns procedimentos das Bibliotecas dos polos de EAD, em função do fácil manuseio e gratuidade. Maiores informações sobre o sistema OpenBiblio serão tratadas nos capítulos subsequentes, observando as especificidades dos assuntos abordados em cada um deles.

Glossário

Protocolo Z39.50: protocolo de comunicação entre computadores, desenvolvido para permitir pesquisa e recuperação de informação (textos completos, dados bibliográficos, imagens, multimeios, entre outros) em redes de computadores distribuídos.

AACR2 - O Código Anglo Americano de Registros Catalográficos - peça chave no processamento técnico de material bibliográfico, tem como objetivo a normalização internacional da catalogação. A última atualização do código ocorreu em 2005. Está previsto para 2008 o AACR3, sob a denominação de Resource Description and Access - RDA

ABNT - conjunto de normas cujo objetivo é uniformizar o formato de apresentação da publicação.

MARC - O Machine Readable Cataloging é um conjunto de códigos que torna o formato de descrição catalográfica descrito no AACR legível para o computador. O formato MARC é muito utilizado no mundo todo. O MEC exige que os sistemas de informatizados das bibliotecas brasileiras utilizem o MARC.

2

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE ACERVOS: NOÇÕES BÁSICAS

Claudia Regina Ribeiro Rocha

Apresentação

O acervo de uma Biblioteca é constituído por diferentes tipos de documentos adquiridos conforme suas características e objetivos que, de uma maneira geral, visam atender aos interesses dos usuários. Pode ocorrer que, muitas vezes, a Biblioteca disponha de um acervo bom, mas que, por razões diversas, não atende às necessidades de informação e interesses dos usuários.

Para adequar o acervo ao interesse do público ao qual atende, as Bibliotecas adotam políticas de formação e desenvolvimento de coleções definidas de acordo com o tipo de Biblioteca em que está trabalhando. Esta política deve contemplar questões básicas que fazem parte da cadeia documental, desde a escolha (seleção) dos documentos que farão parte do acervo, até os processos de avaliação, aquisição, armazenagem, descarte, conservação e restauração de documentos.

Este capítulo tem como objetivo discutir a importância da política e os procedimentos relacionados ao processo de formação e desenvolvimento de coleções. Especificamente, abordam-se neste capítulo as origens das atividades de formação e desenvolvimento de coleções, as etapas envolvidas no processo, bem como as características básicas de cada tipo de documento. Destaca-se o papel do profissional Bibliotecário na instituição para a formulação de uma política de formação do acervo adequada, bem como a do Auxiliar de Biblioteca, uma vez que este último contribui para o processo, ao transmitir informações sobre as necessidades e demandas dos usuários, pois lida mais diretamente com as questões relacionadas ao serviço de atendimento.

A efetiva colaboração do Auxiliar de Biblioteca neste processo só será possível na medida em que ele seja capaz de compreender os procedimentos envolvidos e a política de formação e desenvolvimento de acervo adotada pela unidade de informação à qual está vinculado.

2.1 FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE ACERVOS: PRINCÍPIOS E ETAPAS

A formação e desenvolvimento de coleções é um processo que está na base da constituição de uma Biblioteca desde a Antiguidade. Pelo contexto daquela época e até o fim da Idade Moderna, este processo se limitava à aquisição de todas as obras produzidas já que era possível armazenar em um único espaço praticamente toda a produção existente (BROADUS, 1991 apud WEITZEL, 2002). Esta prática era possível porque a produção intelectual e artística “era infinitamente menor em volume quando comparada com os padrões atuais” (WEITZEL, 2002). A lógica para formação de coleções era baseada na acumulação não seletiva – armazenava-se o que era produzido.

Diante do fenômeno chamado de “explosão bibliográfica”, cuja origem está atrelada à invenção da imprensa *de Gutenberg*, em 1448, e ao grande desenvolvimento científico e tecnológico ocorridos, principalmente no pós segunda guerra mundial, um novo desafio foi colocado aos Bibliotecários. Este desafio consistia na tarefa de identificar, dentre o grande volume de publicações disponibilizado pelo mercado livreiro, aqueles materiais de interesse para a instituição e para o público alvo da Biblioteca.

Segundo Vergueiro (1997)

A questão não era – e continua a não ser – simplesmente financeira, originada pela eventual falta das verbas necessárias para garantir a aquisição dos materiais considerados de interesse. Era, mais que isso, uma questão de total impossibilidade de acompanhar, de maneira minimamente efetiva, o ritmo da “explosão bibliográfica”. Entre 1950 e 1965, a produção mundial de livros produzidos no mundo inteiro, considerando-se o número de títulos, chegou a duplicar, isto para não entrar em considerações a respeito do aumento da

produção de outros formatos e veículos de comunicação, como é o caso dos periódicos tanto gerais como especializados, dos discos, filmes, diapositivos etc.

A necessidade de se estabelecer novos parâmetros para a formação e desenvolvimento de acervo tem, portanto, como pressupostos a impossibilidade da Biblioteca em disponibilizar todo o conhecimento produzido e a limitação humana de assimilá-lo. Sobre este último ponto, Robredo e Cunha (1986, p. 3) esclarecem que, diante da explosão informacional, “o homem curioso não consegue descobrir por si mesmo a existência dos documentos que lhe interessam e não dispõe de tempo para ler tudo aquilo que é publicado na sua área de interesse”. Além desses aspectos, há de se considerar também a possibilidade de boa parte dos documentos produzidos apresentar redundância de conteúdos e não ser de interesse para os usuários da Biblioteca, conforme argumentado por Vergueiro.

A “explosão bibliográfica” impôs uma mudança paradigmática ao processo de formação e desenvolvimento de acervo que passa a adotar uma lógica orientada para a qualidade, relevância, e acesso à informação (WEITZEL, 2002). Se antes se pensava que o poder e o prestígio de uma Biblioteca estavam relacionados à quantidade de material bibliográfico disponível, hoje se sabe que não só a quantidade, mas também a qualidade e pertinência do acervo são questões fundamentais a serem observadas, a fim de que o acervo evolua de forma harmônica e ordenada, considerando as especificidades do público que visa atender.

No âmbito das Bibliotecas Universitárias, esta questão se torna mais complexa “uma vez que a mesma necessita ter um volume de materiais suficientemente significativo em termos de quantidade e qualidade para dar suporte às atividades de pesquisa realizadas tanto em nível de graduação como de pós, assim como às atividades normais de prestação de serviços ou extensão à comunidade” (VERGUEIRO, 1997).

No entanto, independente da natureza da Biblioteca, a formação do acervo deve contemplar as etapas básicas que fazem parte da chamada cadeia documental, composta pela escolha (seleção), avaliação, aquisição, descarte e conservação dos documentos que farão parte do acervo, numa perspectiva contínua e cíclica e tendo o usuário como parâmetro norteador dessas práticas.

A figura a seguir representa o processo atual de formação e desenvolvimento de acervo baseado no modelo proposto por Evans (1979 apud VERGUEIRO, 1997). Para Evans todas as etapas têm a mesma importância e o Bibliotecário, juntamente com sua equipe, está no pequeno círculo central. “Ao redor desses componentes, servindo como subsídios a todos eles – exceção única a da etapa de aquisição –, encontra-se a comunidade a ser servida.” (VERGUEIRO, 1997).

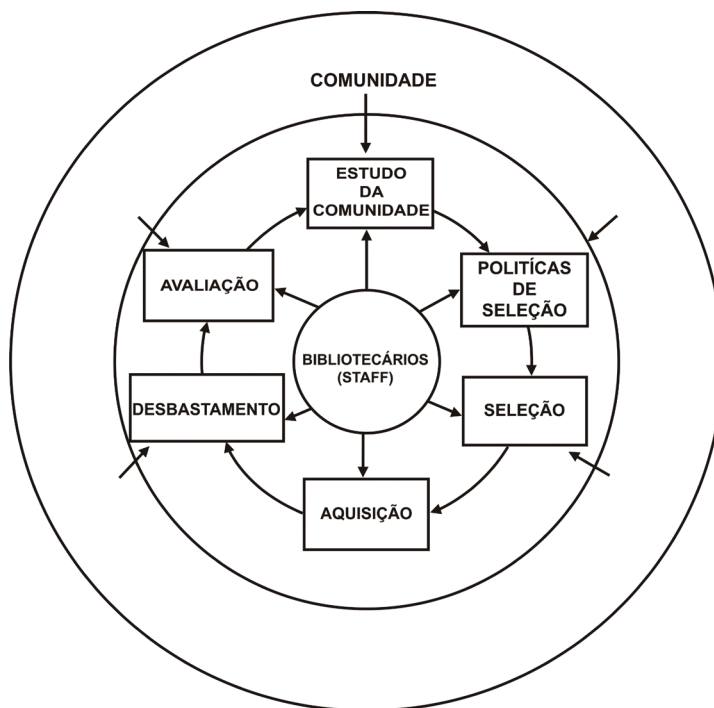


Figura 1: O processo de desenvolvimento de coleções
(adaptado de Evans, 1979 apud VERGUEIRO, 1997)

2.2 SELEÇÃO DE DOCUMENTOS EM BIBLIOTECAS

A seleção é um processo intelectual que consiste em decidir se um determinado material irá ou não, fazer parte do acervo. É comum que diariamente cheguem à Biblioteca materiais de diferentes tipos e suportes. A seleção deve indicar quais aqueles que efetivamente atendem aos critérios

qualitativos e quantitativos, a fim de que sejam incorporados ao acervo e atendam às necessidades de informação dos usuários.

A seleção é, portanto, o primeiro passo do processo de aquisição a ser observado e, por isso, deve ser feito por **profissional experiente**, com base em algumas questões básicas, a serem respondidas, como:

- Estes materiais atendem aos interesses e demandas dos usuários?
- É relevante e atende aos objetivos da Biblioteca?

Especialmente em Bibliotecas Universitárias, o processo de seleção relaciona-se aos materiais indicados nas bibliografias básicas e complementares dos planos de cursos. É importante, portanto, que o Bibliotecário da instituição tenha acesso para que, juntamente com os docentes responsáveis pelas disciplinas, programe as ações necessárias para cumprir as etapas do processo de aquisição. Isto garante que os materiais bibliográficos indicados estejam na Biblioteca e cumpram com suas finalidades, não só atendendo aos usuários, mas também às indicações dos órgãos reguladores da educação - MEC.

Alguns recursos visam apoiar à seleção dos materiais que irão compor o acervo, como a consulta aos catálogos de editores, resenhas de jornais e revistas, recebimento de sugestões de professores, alunos ou funcionários da instituição, usuários em geral, visitas a livrarias ou sites de editores, bibliografias sobre temas específicos.

Uma vez selecionado o que se pretende adquirir, o passo seguinte é observar os critérios instituídos pela Biblioteca e para a concretização da aquisição dos materiais de interesse.

Para Refletir

“[...] A habilidade técnica do profissional, aliada a sua capacidade intelectual, deve dar origem a bibliotecas eficientes onde coleções satisfatórias sejam úteis e benéficas às comunidades a que pretendam servir. Ao colocar o universo de registros informacionais disponível e acessível à população de usuários, com o mínimo de dispêndio e com os melhores resultados, otimizando a relação custo/benefício, está o bibliotecário bem cumprindo a sua missão profissional” (FIGUEIREDO, 1998).

2.3 AQUISIÇÃO DE ACERVO

A aquisição consiste na obtenção dos documentos selecionados na etapa anterior. É importante que o Auxiliar de Biblioteca conheça as modalidades de aquisição dos materiais bibliográficos para que, juntamente com o Bibliotecário, realize os procedimentos administrativos necessários à obtenção desses materiais.

2.3.1 Formas de Aquisição de Acervos

A aquisição do acervo pode envolver procedimentos comerciais ou não. Os procedimentos comerciais estão relacionados à aquisição por compra. Nesta modalidade, o profissional envolvido deve conhecer todas as etapas do processo, e observar o fluxo de encaminhamento orientado pela instituição para que a compra se efetive. Nesta modalidade, é importante conhecer com antecedência, o orçamento disponível, garantindo assim que os materiais solicitados sejam adquiridos de forma adequada, conforme o valor disponibilizado para esta finalidade. Neste contexto, o Auxiliar de Biblioteca precisa estar preparado para assumir várias etapas do processo, desde realizar contatos com os fornecedores, produtores, editores, livreiros, professores para resolver dúvidas sobre os materiais solicitados, até o recebimento dos materiais adquiridos, observando sempre os procedimentos internos da Biblioteca.

Os materiais bibliográficos adquiridos de forma não comercial auxiliam a formação do acervo da Biblioteca. Correspondem às outras modalidades, como as doações recebidas e as permutas realizadas com outras instituições, sejam eles órgãos públicos, instituições em geral ou através do próprio autor.

É importante destacar que as Bibliotecas recebem muitos materiais bibliográficos, de diferentes tipos e suportes e nem sempre estes estão adequados ou atendem às necessidades e demandas dos usuários da Biblioteca. Assim, é importante selecioná-los, para que sejam incorporados ao acervo somente aqueles que realmente irão atender aos objetivos da Biblioteca e da Instituição.

2.4 DESCARTE DE DOCUMENTOS

A Biblioteca, independente de seu tipo, reúne vários documentos, com características, finalidades e ciclos de vida útil diferentes. Com o passar

dos anos, alguns documentos podem se tornar obsoletos por diversos motivos, como: a defasagem dos conteúdos, tempo de permanência nas estantes sem utilização, danos irreversíveis causados pelo excesso de utilização ou outros causados por agentes naturais, químicos ou biológicos que não permitem recuperação.

Diante dessas circunstâncias, é recomendável que periodicamente a equipe de profissionais da Biblioteca faça uma avaliação dos documentos do acervo, a fim de verificar se estão atendendo ou não aos interesses dos usuários. Se a avaliação demonstrar que alguns deles não mais atendem, recomenda-se optar pelo descarte daqueles que já não são úteis à Biblioteca.

O processo de descarte consiste, portanto, em retirar definitivamente do acervo, materiais que já não são úteis para atender à demanda da Biblioteca. É considerado um procedimento de grande responsabilidade, devendo ser feito com base em critérios previamente definidos após avaliação dos profissionais.

É importante que o Bibliotecário da instituição documente os critérios para o descarte dos materiais, observando os aspectos considerados relevantes para esta ação, entre eles: o tempo máximo de permanência das coleções não utilizadas nas estantes, acervos danificados ou obsoletos e defasados, medidas estas necessárias para manter o acervo útil.

Alguns materiais bibliográficos têm ciclo de vida mais curto que outros. Dentre estes, estão os anuários, catálogos, repertórios e relatórios provisórios, normas desatualizadas.

A decisão de descartar ou não o documento deve se basear em uma análise e avaliação prévia do mesmo. Para isso, recomenda-se adotar critérios semelhantes ao processo de seleção, onde se deve perguntar sempre:

- Este material é útil ao usuário?
- Possui valor histórico?
- Há edições mais atualizadas?
- É possível recuperá-lo?

Estas questões devem ser analisadas antes do descarte, evitando assim, riscos de eliminar do acervo, materiais que sejam importantes e que, em função do descarte, podem vir a causar prejuízos aos usuários e ao acervo da Biblioteca.

Uma vez retirados do acervo para descarte, os procedimentos técnicos relacionados ao controle das baixas deverão ser informados às pessoas responsáveis pela manutenção das coleções para que sejam realizadas as operações de baixa no registro de cada um deles, de acordo com o sistema utilizado.

2.5 CONSERVAÇÃO DE DOCUMENTOS: AÇÕES PREVENTIVAS

Dentre as atividades fundamentais para a gestão adequada do acervo em Bibliotecas, destacam-se aquelas relacionadas à conservação dos documentos, em seus diversos formatos.

A conservação preventiva garante o uso mais prolongado e custos mais baixos de reparação do acervo. É importante que o Bibliotecário estabeleça medidas de controle e proteção periódicas em relação ao acervo da Biblioteca, reunidas sob a forma de documento, que indique os processos adotados para a política de conservação, a fim de que o acervo não seja danificado ou deteriorado precocemente, garantindo assim, maior vida útil aos documentos.

Neste sentido, é também fundamental que o Auxiliar de Biblioteca adote e apóie essas ações preventivas, orientando os usuários quanto ao uso correto do documento, zelando pela disposição correta nas estantes e realizando ações proativas em relação a possíveis ataques de fungos, insetos, excesso de exposição à luminosidade e outros agentes que possam diminuir a vida útil do documento.

Uma boa política de conservação inclui, portanto, medidas educativas da Biblioteca em relação aos usuários e outras de combate aos principais agentes que causam danos e a consequente deterioração dos materiais.

Dentre os principais agentes que causam danos aos materiais, tem-se:

Os agentes físicos

- o próprio tempo, que deteriora os documentos;
- a variação climática, principalmente em países muito quentes ou úmidos;
- a falta de ventilação;
- o excesso de luminosidade.

Os agentes biológicos

- microorganismos (fungos e bactérias);
- insetos;
- roedores.

Os agentes químicos

- a própria acidez da celulose;
- a poluição.

A ação humana causada pela

- manipulação;
- circulação do documento.

Algumas medidas podem ser adotadas para prevenir os danos e a deterioração dos documentos causados pelos agentes relacionados, entre elas, incluem-se:

- controle adequado da temperatura ambiente (aproximadamente 23 graus), através da utilização de aparelhos de climatização;
- limpeza constante dos documentos e do mobiliário para evitar o ataque de insetos;
- controle da luz com o uso de persianas ou cortinas especiais, por exemplo, a fim de evitar a exposição direta de luz solar;
- combate a insetos e microorganismos, através da utilização de fungicidas adequados;
- armazenagem adequada dos materiais na forma vertical para evitar danos físicos nos materiais;
- procedimentos de encadernação do material danificado;
- realização e manutenção de campanhas de orientação quanto ao uso correto dos documentos.

Esta última medida é muito importante, pois estabelece relações de parcerias entre a Biblioteca e os usuários, o que garante maior compromisso de que os materiais não serão intencionalmente danificados.

Recomendações

Para o manuseio dos materiais, é importante sempre:

- manter as mãos limpas ao manusear os materiais;
- zelar os documentos, mantendo-os em lugar seco, seguro e limpo;
- não permitir que as páginas sejam rasgadas, riscadas, dobradas ou recortadas;
- usar marcadores de páginas apropriados; não cliques metálicos.

2.6 REPAROS DE DOCUMENTOS

Conforme visto no item anterior, as ações preventivas de conservação do acervo são importantes para garantir vida mais útil e longa aos documentos. Muitas vezes, porém, essas ações não são suficientes para evitar que os materiais sejam danificados, especialmente quando se trata de documentos impressos em papel, ao ponto de ser necessário retirá-los do acervo por falta de condições de uso. Neste caso, é recomendável que sejam recuperados através de encadernação ou restauração, para que possam continuar sendo úteis aos usuários.

Pequenos reparos podem ser feitos pelo pessoal auxiliar, bastando que esteja bem treinado e que tenha os materiais adequados para o trabalho. Porém, é sempre necessário analisar o material, observar as condições e estado físico, como: o tipo de encadernação existente, a integridade da paginação e se o documento está completo para que procedimentos de recuperação sejam adequados e planejados.

Ocorre que nem sempre o Auxiliar está apto a recuperar e/ou restaurar alguns tipos de materiais, muitas vezes porque não detém o domínio necessário das técnicas ou as habilidades específicas para este trabalho. Erros em alguns dos procedimentos podem causar maiores danos e efeitos irreparáveis aos materiais. Neste caso, se não houver profissional habilitado ou instrumentos adequados na Biblioteca para recuperar os documentos danificados, recomenda-se encaminhá-los a um profissional especializado, que domine as técnicas relacionadas ao trabalho de encadernação ou recuperação dos materiais. As técnicas mais avançadas de fato exigem profissionais com conhecimentos mais especializados, equipamentos e materiais mais adequados ao trabalho.

Lembre-se

Pequenos reparos podem ser feitos nos livros; para isso, é bom ter sempre em mãos: cola plástica, tesoura, papel de seda, pincel redondo para cola, cartolina ou papelão de 100g e fita gomada.

Referências

ANDRADE, Rosane Maria Nunes. Bibliotecas: lugar de memória e de preservação – o caso da Biblioteca Nacional do Brasil. CEDAP, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 1-18, jun. 2009.

BELLUZZO, R. C. B. et al. Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica do desenvolvimento da Information Literacy, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento. Transinformação, Campinas, v. 16, n. 1, p. 17-32, jan./abr. 2004.

BRASIL. Ministério do Trabalho e do Emprego. Classificação brasileira de ocupações. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>> Acesso em: 20 maio 2009.

BUSHA, Charles H. The attitudes of Midwestern public librarians toward intellectual freedom and censorship. [s.n.]: [Bloomington, 1972.]

CALVO, Blanca. Las Bibliotecas y los derechos de los autores. Noticias.com, 2005. Disponível em: <<http://www.noticias.com/articulo/08-02-2005/carlos-usua-pena/Bibliotecas-y-derechos-autores-4dla.html>>. Acesso em: 7 nov. 2005.

CABRAL, Ana Maria Rezende. Ação cultural: possibilidades de atuação do bibliotecário. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete;

MOURA, Victor Hugo Vieira. Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 39-45. Seminário promovido pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais e Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1998, Belo Horizonte. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/gebe/downloads/106.pdf>>. Acesso em:

CARVALHO, Kátia. O profissional da informação: o humano multifacetado. Data-GramaZero - Revista de Ciência da Informação, cidade, v. 3, n. 5, out. 2002.

CECCHINI, Isabel. Casa do manuscrito. Disponível em: http://www.casadomanuscrito.com.br/casa/curio_05.htm. Acesso em: 9 out. 2008.

COELHO NETO, J.T. O que é ação cultural. São Paulo: Brasiliense, 1988.

_____. Usos da cultura: políticas de ação cultural. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

FERREIRA, Rubens da Silva. Auxiliares de Biblioteca e trabalho informacional: desafios e possibilidades para o Sibi/UFPA. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 35, n. 1, jan./mar. 2006. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652006000100011&script=sci_arttext>. Acesso em: dia out. 2008.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Desenvolvimento e avaliação de coleções*. Brasília: Thesaurus, 1998. ISBN 85-7062-158-2.

FONSECA, Edson Nery. *Introdução à Biblioteconomia*. São Paulo: Pioneira, 1992.

GUINCHAT, Claire. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994.

MANUAL de instruções do OpenBiblio. Faculdade de Tecnologia da Zona Leste – FATEC – ZL, 2007.

MILANESI, Luís. *Biblioteca*. São Paulo: Ateliê Editorial, 2000.

NORUZI, Ali Reza. Aplicação das Leis de Ranganathan a WEB. *ExtraLibris Revista*. 2005. Disponível em: < <http://extralibris.org/revista/aplicacao-das-leis-de-ranganathan-a-web/> >. Acesso em: 15 out. 2008.

ORIGEM do termo Biblioteca: conceito, contextualização histórica, evolução da Biblioteca pública em Portugal. Disponível em: < <http://princesasissi.blogspot.com/2006/09/origem-do-termo-Biblioteca-conceito.html>>. Acesso em: 20 nov. 2008.

PORTAL Domínio Público. Disponível em: < <http://www.dominiopublico.org.br> >. Acesso em: 4 nov. 2008.

PRIVACIDADE na Internet: estamos perdendo essa batalha? 2008. Disponível em: < <http://wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewArticle&id=1542&language=portuguese&specialId> >. Acesso em: 4 nov. 2008.

ROBREDO, Jaime; CUNHA, Murilo B. da. *Documentação de hoje e de amanhã*. 2. ed. ver. ampl. Brasília: nome editora, 1986.

SANTOS, I. R. A biblioteca escolar e a atual pedagogia brasileira. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 1, n. 2, p. 145-149, 1973.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. *Auxiliar de Biblioteca*. Brasília: Thesaurus, 1997.

SILVA, José Fernando Modesto. Software livre: modelos de seleção como subsídio à gestão bibliotecária. In: CBBB, 13. Brasília, 7-11 jul. 2007. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/fmodesto/textos/2007FMODESTOCBBB.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2008.

SPITZ, Eva. Uma maravilhosa história das Bibliotecas. November 15th, 2003. Disponível em: < <http://biblio.crube.net/?p=223>>. Acesso em: 13 out. 2008.

VERGUEIRO, W. *Desenvolvimento de coleções*. São Paulo: Polis, 1989.

_____. *Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais*. Ciência da Informação, Brasília, v. 22, n. 1, p. 13-21, jan./abr. 1993.

_____. O futuro das bibliotecas e o desenvolvimento de coleções: perspectivas de atuação para uma realidade em efervescência. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 93-107, jan./jun. 1997.

WEITZEL, Simone R. O desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. *Perspect. cienc. inf.*, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 61 - 67, jan./jun. 2002.

3

ORGANIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO POR ÁREAS DO CONHECIMENTO

Arnaldo Alves Ferreira Jr.

Apresentação

Serão apresentadas neste capítulo, reflexões sobre os procedimentos realizados pela Biblioteca para distribuir os materiais nas estantes e mantê-los organizados com o objetivo de facilitar, posteriormente, a localização e acesso a estes materiais. Para tal, a primeira parte do capítulo trata do histórico e a estrutura do sistema de classificação utilizado em boa parte das Bibliotecas Universitárias no Brasil. A segunda parte é dedicada à Classificação Decimal Universal e a Organização e distribuição dos materiais da Biblioteca por áreas de conhecimento de acordo com a Classificação Decimal Universal (CDU). Inicialmente será apresentado um breve histórico dos sistemas de classificação e os conceitos da área, para que se compreenda a terminologia técnica específica relacionada ao assunto. Ao final dessa unidade será possível compreender como os materiais da Biblioteca podem ser organizados em grandes classes e distribuídos de acordo com essas classes, tornando possível uma perfeita organização.

Glossário

Classificar significa organizar objetos ou ideias segundo determinados critérios.

Para organizar o conhecimento, estabelecem-se classes que permitem representar idéias e assuntos presentes nos diversos materiais bibliográficos que comporão o acesso da Biblioteca.

3.1 O SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DO CONHECIMENTO

A classificação do conhecimento humano sempre foi um desafio para os filósofos, de um modo geral, e para os Bibliotecários enquanto organizadores do conhecimento produzido por uma determinada sociedade. No âmbito da Biblioteconomia, os sistemas de classificação são artifícios encontrados para representar de forma mais fácil e eficiente o conteúdo de determinado documento, com o objetivo de recuperar manual ou automaticamente a informação que o usuário solicita (TRISTÃO, 2004). Dentre os sistemas mais conhecidos e utilizados, está o Sistema de Classificação Decimal Universal ou simplesmente CDU.

3.1.1 Classificação Decimal Universal: histórico de criação do sistema

Saiba mais

A **FID** foi extinta em 2000 e suas responsabilidades foram transferidas para a Federação Internacional de Bibliotecas e Bibliotecários - IFLA. Para saber mais sobre a IFLA acesse: www.ifla.org

O início do desenvolvimento do que se conhece hoje por Sistema de Classificação Universal, teve como precursor Paul Otlet (1869-1944), figura 2, e seu colega, Henri La Fontaine (1854-1943), figura 3. Ambos trabalhavam em um índice bibliográfico que arrolasse todas as informações publicadas, sob a orientação do *Institute International de Bibliographie* (IIB) – que deu origem à Federação Internacional de Informação e Documentação (**FID**).

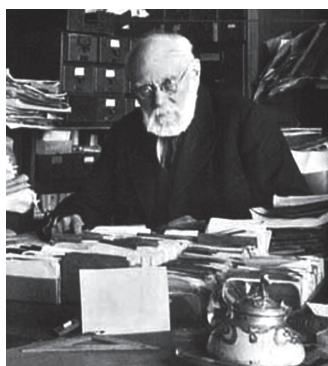


Figura 2: Paul Otlet (1869-1944)
Fonte: www.mementoproduction.be/Otlet.htm

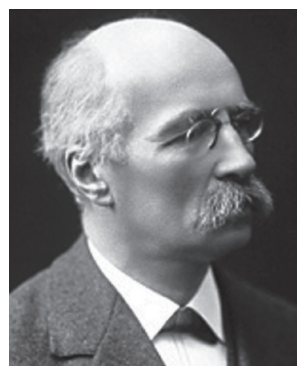


Figura 3: Henri La Fontaine (1854-1943) Fonte: FUNDAÇÃO NOBEL: <http://nobelprize.org/>

Na busca por orientação para desenvolver um esquema de classificação, Otlet tomou conhecimento da Classificação Decimal de Dewey, 5ª edição, de 1894, da qual conseguiu um exemplar. Estudando o sistema, ficou impressionado com a riqueza de conteúdos e detalhes do material e, escrevendo para Melvil Dewey, autor da Classificação Decimal que leva seu nome. Com este contato, obteve autorização para a tradução da obra para a língua francesa.

Empolgados com a capacidade do sistema, Otlet e La Fontaine perceberam que a organização do conhecimento humano poderia ser expressa internacionalmente através dos números, ou seja, quanto mais números decimais utilizar, de forma mais específica pode-se representar a informação, e ainda, que os números podiam ser compreendidos em qualquer idioma, facilitando assim a comunicação da informação.

O trabalho deixou de ser uma simples tradução e recebeu várias inovações, adaptações e complementos, passando a se constituir em um sistema de classificação que permitiria aos Bibliotecários especificar e direcionar assuntos de forma bem mais objetiva, otimizando o tempo do usuário na busca da informação desejada.

Com isto, Otlet e La Fontaine conseguiram implantar um grau maior de detalhamento na organização dos assuntos dentro desse novo esquema de classificação.

O resultado desse trabalho, em língua francesa, foi publicado pelo IIB, sediado em Bruxelas – no Palais Mondial, de forma preliminar em 1904, e denominado “Manuel du Repertoire Bibliographique Universel” (Manual do Repertório Bibliográfico Universal). Em 1907, surgiu a reimpressão desta edição do Repertório, em forma de catálogo sistemático, sendo hoje a Classificação Decimal Universal (CDU), com aproximadamente 33.000 subdivisões.

Até o final de 1991, a FID - Federação Internacional de Informação e Documentação foi a instituição responsável pela ampla e contínua revisão e atualização da CDU. A partir daquela data, a CDU passa a ser administrada e controlada por um consórcio de cinco editores (Bélgica, Espanha, Reino Unido e Japão), com sede em Haia. O consórcio publica anualmente as atualizações da CDU e distribui versões atualizadas do sistema.

No Brasil, o Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica - IBICT

detinha o direito autoral para publicar a citada tabela em língua portuguesa, sob a égide do referido Consórcio, proprietário intelectual de edições da Tabela CDU. No entanto, com a extinção da FID e transferência de suas responsabilidades para a IFLA, este Instituto tem negociado diretamente com o representante do CDU a manutenção do direito de publicação da referida tabela, visando inclusive a sua edição em formato eletrônico, assegurando assim seu fornecimento e o acesso indispensável às bibliotecas brasileiras.(IBICT)

3.2 ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NO SISTEMA CDU

A CDU é um esquema internacional de representação de conteúdos de documentos, utilizado para classificar não somente livros, mas também revistas, filmes, discos e materiais audiovisuais, entre outros. Baseia-se no conceito de que todo o conhecimento pode ser representado em 10 classes principais e estas podem ser infinitamente divididas numa hierarquia decimal.

Se tomarmos uma classe principal, por exemplo, a classe 6 - Ciências Aplicadas. Medicina. Tecnologia, poderemos ver como esta se subdivide:

- 61** Ciências médicas.
- 62** Engenharia. Tecnologia em geral.
- 63** Agricultura. Silvicultura. Agronomia. Zootecnia.
- 64** Ciência Doméstica. Economia Doméstica.
- 65** Organização e administração da indústria, do comércio e dos transportes.
- 66** Tecnologia química. Indústrias químicas.
- 67** Indústrias e ofícios diversos.
- 68** Indústrias, artes e ofícios de artigos acabados.
- 69** Construção civil. Materiais de construção. Prática e processos de construção.

A subclasse 62 Engenharia subdivide-se por sua vez em:

620 Engenharia em geral. Testes dos materiais. Energia.

621 Engenharia mecânica.

622 Engenharia de minas.

623 Engenharia naval e militar.

624 Engenharia civil e estruturas em geral. Infra-estruturas. Fundações. Construção de túneis e de pontes. Superestruturas.

624 Engenharia civil divide-se em áreas diferentes que podem, por sua vez, ser divididas novamente em áreas ainda mais especializadas:

624.01 Estruturas e elementos estruturais segundo o material e o processo de construção.

624.011 Estruturas e materiais de origem orgânica.

624.012 Estruturas de alvenaria.

624.012.45 Estruturas de betão armado.

624.1 Infra-estruturas das construções. Fundações. Construção de túneis.

624.2/.8 Construção de pontes etc.

E assim infinitamente...

Os documentos são classificados de acordo com o assunto a que se referem, e é esse que determina o número que lhes é colocado na lombada e, em seguida, são arrumados na estante de acordo com esse número de classe atribuído. Exemplo:

55 Geologia

32 Política

61 Medicina

9 História

51 Matemática etc.

3.2.1 Estrutura e Notação

A CDU apresenta-se em dois volumes:

Parte 1 – Tabela Sistemática

Parte 2 – Índice Alfabético

A tabela sistemática, por sua vez, subdivide-se em outras duas tabelas: a tabela principal e as tabelas auxiliares. Faz uso de números arábicos que, depois de pesquisados, passam a formar a notação que é o código (valor numérico) que representa os conceitos na classificação e expressa sua ordenação. Observando a CDU na pontuação de suas notações, esta acrescenta um ponto a cada grupo de três dígitos para facilitar a leitura. O ponto, portanto, não tem valor classificatório.

3.2.2 Tabela Principal

A tabela principal é igualmente identificada como notação primária, sendo notação o número contido na tabela de classificação e que representa o assunto que se busca para classificar corretamente os documentos. A base da CDU é constituída por nove classes específicas e uma classe geral, apresenta-se somente com um algarismo arábico. Em 1963, a classe 4 (Linguística) foi incorporada à classe 8 (Literatura), abrindo possibilidades para futuras expansões.

O conhecimento no Sistema CDU é distribuído conforme tabela a seguir:

0. Generalidades. Informação. Organização.		
01 Bibliografias. Catálogos.	04 Ensaios, Panfletos e Brochuras.	07 Jornais. Jornalismo. Imprensa.
02 Bibliotecas. Biblioteconomia.	05 Publicações Periódicas. Periódicos.	08 Poligrafias. Poligrafias Coletivas.
03 Livros de Referência: Enciclopédias, Dicionários.	06 Instituições. Academias. Congressos. Sociedades. Organismos Científicos. Exposições. Museus.	09 Manuscritos. Obras Notáveis e Obras Raras.
I. Filosofia. Psicologia.		
I I Metafísica.	I4 Sistemas e pontos de vista filosóficos.	I6 Lógica. Teoria do Conhecimento. Metodologia da Lógica.
I33 Metafísica da vida espiritual. Ocultismo.	I59. I Psicologia.	I7 Filosofia Moral. Ética. Filosofia Prática.

2. Religião. Teologia.		
21 Teologia Natural. Teologia Racional. Filosofia Religiosa.	24 Teologia Prática.	27 História Geral da Igreja Cristã.
22 A Bíblia. Sagradas Escrituras.	25 Teologia Pastoral.	28 Igrejas Cristãs. Seitas. Denominações (Confissões).
23 Teologia Dogmática.	26 Igreja Cristã em Geral.	29 Religiões não-cristãs.
3. Ciências Sociais. Economia. Direito. Política. Assistência Social. Educação.		
31 Demografia. Sociologia. Estatística.	34 Direito. Jurisprudência.	37 Educação.
32 Política.	35 Administração Pública. Governo. Assuntos Militares.	38 Metrologia. Pesos e Medidas.
33 Economia. Ciência Econômica.	36 Assistência Social. Previdência Social. Segurança Social.	39 Etnologia. Etnografia. Costumes. Modas. Tradições. Folclore.
4. Classe vaga.		
5. Matemática e Ciências Naturais.		
50 Generalidades sobre as Ciências Puras.	55 Ciências da Terra. Geologia. Meteorologia.	
51 Matemática.	56 Paleontologia.	
52 Astronomia. Astrofísica. Pesquisa Espacial. Geodésica.	56 Paleontologia.	
53 Física.	56 Paleontologia.	
54 Química. Mineralogia.	59 Zoologia.	
6. Ciências Aplicadas. Medicina. Tecnologia.		
61 Ciências Médicas.	64 Ciência Doméstica. Economia Doméstica.	67 Indústrias e Ofícios Diversos.

62 Engenharia. Tecnologia em Geral.	65 Organização e Administração da Indústria, do Comércio e dos Transportes.	68 Indústrias, Artes e Ofícios de Artigos Acabados.
63 Agricultura. Silvicultura. Agronomia. Zootecnia.	66 Indústria Química. Tecnologia Química.	69. Engenharia Civil e Estruturas em Geral. Infra-estruturas. Fundações. Construção de Túneis e de Pontes. Superestruturas.
7. Arte. Belas-artes. Recreação. Diversões. Desportos.		
70 Generalidades.	74 Desenho. Artes Industriais.	77 Fotografia e Cinema.
71 Planejamento Regional e Urbano. Paisagens, Jardins, etc.	75 Pintura.	78 Música.
73 Artes Plásticas. Escultura. Numismática.	76 Artes Gráficas.	79 Entretenimento. Lazer. Jogos. Desportos.
8. Linguagem. Linguística. Literatura.		
80 Linguística. Filologia. Línguas.	85 Literatura Italiana.	
81 vaga.	86 Literatura Espanhola/Portuguesa.	
82 Literatura em Língua Inglesa.	87 Literatura Clássica (Latim e Grego).	
83 Literatura Alemã/Escandinava/Holandesa.	88 Literatura Eslava.	
84 Literatura Francesa.	89 Literatura em outras Línguas.	
9. Geografia. Biografia. História.		
90 Arqueologia; Antiguidades.	95 História da Ásia.	
91 Geografia, Exploração da Terra e Viagens.	96 História da África.	
929 Biografias.	97 História da América do Norte e Central.	
93 História.	98 História da América do Sul.	
94 História Medieval e Moderna em Geral. História da Europa.	99 História da Oceania, dos Territórios Árticos e da Antártida.	

3.2.3 Tabelas Auxiliares

As tabelas auxiliares apresentam-se em duas divisões: os sinais e as subdivisões auxiliares. O uso destas tabelas permite, além dos números simples, a construção de números compostos e sínteses. Os números simples são quaisquer números extraídos da tabela principal ou auxiliar e citado isoladamente. Por exemplo: Brasil (81) ou Medicina 61.

Os números compostos são os criados por síntese, ou seja, a composição feita com números extraídos de mais de uma parte da tabela (principal ou auxiliar), que juntos formam uma notação de assunto. Por exemplo: Medicina no Brasil 61(81) ou Mineração e Metalúrgica 622 + 669.

Outros assuntos podem ainda ser encontrados nas tabelas auxiliares, como:

- Nomes de países (tabela auxiliar comum de lugar);
- Idiomas (tabela auxiliar comum de línguas).
- A forma como o assunto se apresenta, se é um dicionário, uma enciclopédia ou um relatório etc. (tabela auxiliar comum de formas);
- Raças e nacionalidades (tabela auxiliar comum de raça e nacionalidade) podem também mencionar o tempo de que o assunto trata (tabela auxiliar comum de tempo);
- E ainda tratar do ponto de vista sob o qual o assunto pode ser apresentado (tabela auxiliar comum de ponto de vista).
- Enfim, nas tabelas da CDU podem-se classificar os assuntos de maneira completa e abrangente, passando para os usuários confiabilidade e segurança através dos serviços oferecidos pela Biblioteca.

3.2.4 Sinais

Os sinais, apresentados na Tabela – Coordenação e Extensão e Tabela – Relação, Subagrupamento e Ordenação são em número de cinco:

- Coordenação, representado pelo sinal de + (adição);
- Extensão, representado pela / (barra oblíqua);
- Relação, representado pelo sinal de : (dois pontos);
- Subagrupamento, representado pelos [] (colchetes) e
- Ordenação, representado pelos :: (dois pontos duplos).

Os sinais permitem a composição de números, atingindo um grau maior de especificidade e de recuperação de assuntos, conforme ilustrado na figura 4.



Figura 4: Números de classificação utilizando os sinais de relação (:), coordenação (+) e extensão consecutiva (I).

3.2.5 Subdivisões Auxiliares

As subdivisões auxiliares podem ser categorizadas em:

- **auxiliares comuns:** possibilitam o inter-relacionamento entre assuntos e indicam características repetitivas, ou seja, aquelas que são aplicadas em todas as classes principais. São eles: auxiliar comum de língua de forma (figura 5), de lugar (figura 6), de raça (figura 7), de tempo, de ponto de vista, de materiais e de pessoas. Incluem-se, também, o asterisco e as extensões alfabéticas. Essas podem ser utilizadas junto a qualquer assunto das tabelas principais.

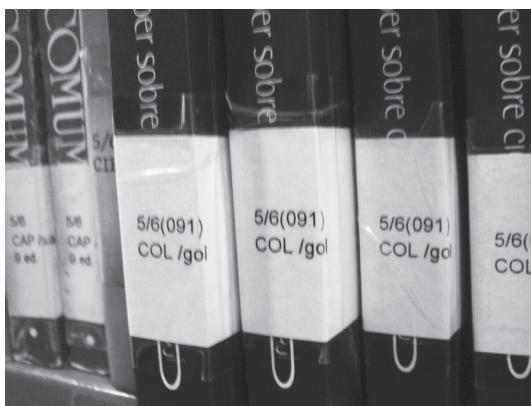


Figura 5: Exemplo de classificação utilizando os números da tabela auxiliar de Formas.

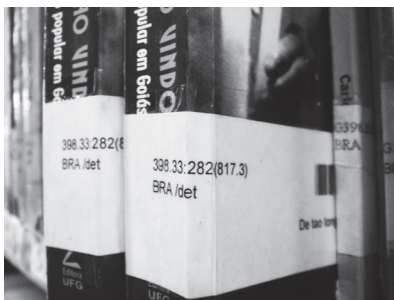


Figura 6: Exemplo de classificação utilizando os números da tabela auxiliar de Lugares.



Figura 7: Exemplo de classificação utilizando os números da tabela auxiliar de Raças.

- **auxiliares especiais:** indicam características que se repetem em determinados lugares da tabela, isto é, aqueles que são aplicáveis a um número limitado da tabela, cuja classe principal à qual está subordinada autorize sua utilização. São eles: auxiliares especiais de ponto zero, hífen (figura 8) e apóstrofo. Só podem ser utilizadas junto aos assuntos que o sistema permitir.



Figura 8: Exemplo de classificação com auxiliar especial de - (hífen).

Em resumo, a CDU utiliza na composição da sua notação números decimais, sinais, símbolos, letras ou palavras, portanto, é uma notação mista. Na estrutura do sistema aparecem, também, outros símbolos identificados a seguir:

- Remissiva “ver” aparece por extenso nas tabelas;
- Seta “→” indica “ver também”;

- Subdividir como = indica a divisão paralela, os números que antecedem o símbolo podem ser subdivididos de maneira análoga à do número que o segue, o que permitirá uma série exatamente análoga, com os mesmos conceitos e mesmos algarismos.

A tabela a seguir apresenta exemplos na utilização dos diferentes sinais utilizados na atividade de classificação.

DENOMINAÇÃO	SINAIS	NÚMEROS	EXEMPLOS
COORDENAÇÃO	+	32+34	Política e Direito
EXTENSÃO CONSECUTIVA	/	32/34	Política, Economia e Direito
NÚMEROS SIMPLES		32	Política
RELAÇÃO	:	32:02	Política e Ciência da Informação
ORDENAÇÃO	::	32::02	Ordem irreversível
SUBAGRUPAMENTO	[]	32[02+51]	Elemento subagrupador
LÍNGUA	=	32=111	Política em língua inglesa
FORMA	(0...)	32(091)	História da política
LUGAR	(1/9)	32(817.4)	Política no Distrito Federal
RAÇA	(=...)	32(=414)	Política da raça negra
TEMPO	“...”	32”20”	Política no século XXI
ASTERISCO	*	32*70834-110	Política no bloco “K” da SQN 402 DF
SUBDIVISÃO ALFABÉTICA	A/Z	32CUT	Política da CUT
PONTO DE VISTA GENÉRICO	.000.	32.000.172	Política do ponto de vista da ética social

PONTO DE VISTA COMUM	.00	32.001.5	Pesquisa em política
AUXILIAR DE PROPRIEDADE	-02	025.5-021.131	Informação virtual
AUXILIAR DE MATERIAIS	-03	002-035.52	Livro de pergaminho
AUXILIAR DE RELAÇÕES	-04	-043.82	Ciclo de vida
AUXILIAR DE PESSOAS	-05	35.051	O político
ANALÍTICA DE TRAÇO	-1/-9	62-2	Componentes de máquinas
ANALÍTICA DE PONTO	.01/.09	321.01	Forma de atividade política
APÓSTROFO	'	329.12'23	Partido liberal-republicano

Fonte: Souza, 2004, p. 68.

3.2.6 Índice

É o instrumento criado para facilitar a busca de assuntos nas tabelas principais. Ele aparece como um volume 2 – Índice Alfabético e vem separado dos demais. É menos volumoso que o volume 1 – Tabelas Sistemáticas. Os assuntos que os Bibliotecários identificam nos materiais são procurados nesse índice. Os números identificados são anotados e, em seguida, são consultadas as tabelas principais, e posteriormente o número aparece em etiquetas coladas à lombada dos livros que os Auxiliares de Biblioteca organizam nas estantes. Nem sempre os números aparecem prontos nas Tabelas Principais, pois na maioria das vezes em que o Bibliotecário classifica materiais informacionais ele precisa utilizar vários dos recursos citados acima para que o número de classificação corresponda ao assunto tratado na obra em análise.

É sempre válido lembrar que, segundo a legislação profissional, a atividade de classificar materiais de acordo com sistemas de classificação bibliográfica compete exclusivamente ao Bibliotecário. Ao Auxiliar de Biblioteca cabe a tarefa de distribuir corretamente os materiais nas estantes e realizar manutenção constante para que tudo esteja sempre organizado.

Referências

BELLUZZO, R. C. B. Formação contínua de professores do ensino fundamental sob a ótica do desenvolvimento da Information Literacy, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 17-32, jan./abr., 2004.

BUSHA, Charles H. **The attitudes of Midwestern public librarians toward intellectual freedom and censorship**. [S.l.]: [Bloomington, 1972.]

CALVO, Blanca. **Las Bibliotecas y los derechos de los autores**. Noticias.com, 2005. Disponível em: <<http://www.noticias.com/articulo/08-02-2005/carlos-usua-pena/Bibliotecas-y-derechos-autores-4dla.html>>. Acesso em: 7 nov. 2005.

CAMPOS, Liene; MENEZES, Etera Muszkat. **Classificação Decimal Universal – CDU**: instruções e exercícios. Florianópolis: Editora da UFSC, 1987.

CARVALHO, Kátia. O Profissional da Informação: o humano multifacetado. **Data-GramaZero - Revista de Ciência da Informação**, falta nome da cidade, v. 3, n. 5, out. 2002.

CECCHINI, Isabel. **Casa do Manuscrito**. Disponível em: <>. Acesso em: 9 out. 2008.

DAHLBERG, I. Fundamentos teórico-conceituais da classificação. **R. Bibliotecon.**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 9-21, 1978.

FERREIRA, Rubens da Silva. Auxiliares de Biblioteca e trabalho informacional: desafios e possibilidades para o Sibi/UFPA. **Ci. Inf., Brasília**, v. 35, n. 1, jan./mar. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652006000-100011&script=sci_arttext>. Acesso em: falta dia out 2008.

FONSECA, Edson Nery. **Introdução à Biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992.

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. corr. aum. por Marie France Blanquet; trad. de Miriam Vieira da Cunha. Brasília: IBICT, 1994. 54 p.

MANUAL de instruções do OpenBiblio. Faculdade de Tecnologia da Zona Leste – FATEC – ZL, 2007.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2000.

NORUZI, Ali Reza. Aplicação das Leis de Ranganathan a WEB. **ExtraLibris Revista**. 2005. Disponível em: <<http://extralibris.org/revista/aplicacao-das-leis-de-ranganathan-a-web/>>. Acesso em: 15 out. 2008.

ORIGEM do termo Biblioteca: conceito, contextualização histórica, evolução da Biblioteca pública em Portugal. Disponível em: <<http://princesasissi.blogspot.com/2006/09/origem-do-termo-Biblioteca-conceito.html>>. Acesso em: 20 nov. 2008.

PORTAL Domínio Público. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.org.br>>. Acesso em: 4 nov. 2008.

PIEIDADE, M.A. Requião. **Introdução à Teoria da Classificação**. São Paulo: Inter-ciência, 1983.

PRIVACIDADE na Internet: estamos perdendo essa batalha? 2008. Disponível em: <<http://wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewArticle&id=1542&language=portuguese&specialId=>>. Acesso em: 4 nov. 2008.

ROBREDO, Jaime; CUNHA, Murilo B. da. **Documentação de hoje e de amanhã**. 2. ed. ver. ampl. Brasília: falta nome da editora, 1986. 400 p.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. **Auxiliar de Biblioteca**. Brasília: Thesaurus, 1997.

SILVA, José Fernando Modesto. Software livre: modelos de seleção como subsídio à gestão bibliotecária. In: CBBD, 13., 2007, Brasília 7-11 jul. 2007. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/fmodesto/textos/2007FMODESTOCBBD.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2008.

SILVA, Odilon Pereira da; GANIM, Fátima. **Manual da CDU**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1994.

SOUZA, Sebastião. **CDU**: como entender e utilizar a edição-padrão internacional em língua portuguesa. 3. ed. rev. ampli. Brasília: Thesaurus, 2004.

SPITZ, Eva. **Uma maravilhosa história das Bibliotecas**. November 15th, 2003. Disponível em: <<http://biblio.crube.net/?p=223>>. Acesso em: 13 de outubro de 2008.

TRISTÃO, Ana Maria Delazari. Sistema de classificação facetada e tesouros: instrumentos para organização do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, 2004.

VERGUEIRO, W. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989.

_____. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 1, p. 13-21, jan./abr. 1993.

_____. O futuro das Bibliotecas e o desenvolvimento de coleções: perspectivas de atuação para uma realidade em efervescência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 93-107, jan./jun. 1997.

WEITZEL, Simone R. O desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 61-67, jan./jun. 2002.

4

INSERÇÃO E MANUTENÇÃO DE REGISTROS BIBLIOGRÁFICOS UTILIZANDO O SISTEMA OPENBIBLIO

Arnaldo Alves Ferreira Jr.
Andrea Pereira dos Santos

Apresentação

Todo o material que é incorporado ao acervo da Biblioteca passa por um processo técnico conhecido por catalogação. É nesse momento que será avaliado com muito cuidado os dados que identificarão os materiais, tais como autores, títulos, dados de publicação, entre outros. Por esses dados os livros serão procurados para os usuários no momento do atendimento. Portanto, se esse trabalho não for feito com bastante atenção e cuidado, dificilmente o livro solicitado será localizado.

Compete ao Bibliotecário produzir as fichas de identificação do material bibliográfico. O Auxiliar de Biblioteca pode ajudar o Bibliotecário nesta atividade fazendo a inserção desses dados no sistema automatizado da unidade em que ele trabalha.

Este capítulo aborda o conteúdo referente à etapa de inserção e manutenção de registros bibliográficos utilizando o sistema OpenBiblio. Primeiramente, é preciso entender as origens da catalogação e os termos utilizados na área, para que o Auxiliar de Biblioteca não se perca durante o processo de inserção de documentos. Depois de conhecer esses conteúdos, entra-se na parte da inserção e manutenção de registros bibliográficos. Para essa tarefa, será utilizado o sistema OpenBiblio.

4.1 CATALOGAÇÃO

Saiba mais

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações do Ministério do Trabalho, os Auxiliares de Biblioteca devem atuar no tratamento, recuperação, disseminação da informação, administração do acervo e na manutenção de bancos de dados.

Fonte: <http://www.mtecbo.gov.br/busca/descricao.sp?codigo=3711-05>. Acesso em: 12 dez. 2008

4.1.1 Origem

Historicamente, a primeira menção sobre catálogos apareceu na Biblioteca de Assurbanipal, em Assíria, datando entre 668-626 a.C. Atualmente, o Museu Britânico de Londres ainda mantém alguns fragmentos de índices desta biblioteca da Antiguidade, como escritas rudimentares. Outra biblioteca a registrar obras em catálogos foi a de Alexandria (260-240 a.C.), onde Calímaco realizou a primeira iniciativa para a organização de um catálogo metódico. Da Antiguidade até a Renascença, incluindo a Idade Média, os catálogos eram inventários das coleções a que se referiam, o que hoje poderíamos entender por “livros de tombo”.

Em relação à sua organização, a principal característica física dos catálogos era o formato de códice, ou seja, em formato de livro. No convento St. Martin, em Dover na Inglaterra, foi encontrada uma lista de livro datada de 1389, o que se considera como o primeiro catálogo da forma como o compreendemos hoje, pois listava o conteúdo de cada obra do convento, além de uma breve análise das suas partes. Outra obra de importância histórica é o catálogo de Amplonius Ratnick, de Berka na Alemanha, nos anos de 1410-12.

Já no século XV, com o avanço decorrente dos estudos na área de bibliografia, Johann Triheim – bibliógrafo e bibliotecário alemão – elaborou uma bibliografia em ordem cronológica com índice alfabético de autor. Em meados do século XVI, Konrad Gesner – bibliógrafo e naturalista suíço – cria uma bibliografia em ordem de autor junto com um índice de assuntos. Com as ideias advindas dos ideais iluministas no século XVIII e as tentativas de organizar e sistematizar o conhecimento humano produzido até então, surgem as primeiras Enciclopédias (a Enciclopédia de Diderot e a Enciclopédia Britannica), que podemos considerar como catálogos de conhecimentos. Ainda no século XVIII, o objetivo pelo qual os catálogos eram confeccionados mudou, a partir de então os catálogos passam a ser desenvolvidos para servir como um instrumento de busca de informações, resultado do crescimento de bibliotecas na Europa. Em 1791, foi publicado o primeiro código de catalogação e suas características eram a simplicidade e a brevidade, era curto e prático.

No final do século XIX, tem-se o início da Biblioteconomia como conhecida hoje, pelo menos em termos teóricos e não práticos. Nessa época surgem também os primeiros pensadores da área:

- Anthony Panizzi – 91 regras – British Museum – Inglaterra;
- Charles Jewett – código da Smithsonian Institute – Estados Unidos;
- Carl Dziatzko – Instruções Prussianas - Prússia;
- Charles Ammi Cutter – Rules for a dictionary catalogue – Estados Unidos.

No século XX, os desenvolvimentos mais importantes na área da catalogação vão se referir ao desenvolvimento do código de catalogação anglo-americano, conhecido na área pela sigla AACR, que é o código mais utilizado no Brasil. Inicialmente, mesmo com uma série de inconsistências, foi adotado pela maioria dos países, até aqueles que possuíam seus códigos nacionais.

Essa utilização se deu talvez pelo fato de que o AACR foi o código mais fiel aos princípios da Conferência de Paris. Ocorrida em 1961, a Conferência reuniu a maioria das agências de catalogação do mundo na época, para discutirem os rumos que o processo de catalogação deveria seguir.

Em 1967, foi lançada a primeira edição do AACR, inicialmente publicado em duas versões – norte-americana e inglesa – por questões de divergências em alguns pontos. Em 1969, é lançada no Brasil a primeira edição do AACR, tornando-se, a partir de então, o código mais utilizado no país. Outro evento notável realizado naquele ano foi a Reunião Internacional de Especialistas em Catalogação – RIEC, em Copenhague, Dinamarca. A maior contribuição deste evento, além do avanço no sentido da padronização das práticas de catalogação, foi a publicação por Michael Gorman, especialista alemão, do documento International Standard Bibliographic Description – ISBD.

4.1.2 Padrão Internacional de Descrição Bibliográfica (ISBD)

Em 1971, a International Federation of Library Associations (IFLA) publica os estudos do ISBD (M) (para monografia), a ela seguem diferentes normas para outros tipos de materiais:

- obras raras – ISBD (A)
- material não livro – ISBD (NBM)
- publicações seriadas – ISBD (S)
- material cartográfico (mapas, atlas etc.) – ISBD (CM)
- geral – ISBD (G)

Com o objetivo de ser instrumento de intercâmbio internacional de informação bibliográfica, a padronização proposta tem várias vantagens. Entre outras, a de permitir a interpretação dos dados bibliográficos para além dos limites da barreira linguística, determina os elementos necessários à descrição bibliográfica, estabelece a ordem de apresentação dos elementos na descrição de materiais, utiliza sequências de pontuação padronizadas e, por fim, apresenta a seguinte ordem geral dos elementos da descrição bibliográfica:

- zona do título e da indicação do autor;
- zona de designação geral de material (DGM);
- zona da edição;
- zona do pé de impressão (local de impressão, nome do editor, data de publicação, local de impressão, nome do impressor);
- zona da colação (número de volumes e/ou número de páginas, indicação da ilustração, formato, material acompanhante);
- zona de coleção;
- zona de notas;
- zona do ISBN, da encadernação e do preço.

O Anglo-American Cataloguing Rules – 2ª Edição (AACR2), de 1978, tem como base o ISBD (M) para descrição bibliográfica de monografias. A estrutura de zonas do ISBD foi incorporada pelo AACR2, mas alterando-se o nome de zonas para áreas. A estrutura do AACR2 está dividida da seguinte maneira:

Parte I: trata da descrição bibliográfica dos diversos tipos e suportes de material em seus 12 capítulos, divide-se da seguinte forma, e se dedicando a cada um dos suportes a seguir: livros, folhetos, materiais cartográficos, manuscritos, músicas, gravações sonoras, filmes, microformas etc.;

Parte II: trata da escolha e forma dos pontos de acesso, ou seja, das informações que se prestam a servir de informação principal na busca de materiais informacionais (cabeçalhos, títulos uniformes e remissivas).

4.1.3 Principais Códigos de Catalogação Utilizados no Brasil

- Código de Catalogação da Biblioteca Vaticana;
- AACR1 (traduzido e publicado em 1969);
- AACR2 (traduzido e publicado em 1983);
- “catalogação referenciada”;
- AACR2 revisão (traduzido em 2002 e publicado em 2005).

4.1.4 Terminologias Utilizadas pelo Bibliotecário

Assim como qualquer outro profissional, o Bibliotecário utiliza um jargão próprio da área. Para um leigo, nem sempre é fácil entender os diversos termos utilizados no cotidiano de uma Biblioteca. Para facilitar a interação e comunicação entre Bibliotecários e Auxiliares de Bibliotecas, elaborou-se uma lista de termos pertinentes à atividade de descrição bibliográfica de documentos, apresentada no quadro 1 a seguir.

Áreas – Seções da descrição que compreendem dados de uma categoria particular ou de um conjunto de categorias. As áreas são compostas pelos elementos.

Cabeçalho – Palavra ou frase colocada no alto de uma entrada catalográfica, como ponto de acesso a um registro do catálogo.

Catalogação – Processo de descrição (ou representação) das características de um documento, objetivando permitir sua identificação, busca e seleção pelo usuário. Para tanto, inclui os processos de:

- 1) descrição bibliográfica do documento;
- 2) determinação dos pontos de acesso ao documento;
- 3) elaboração do código de localização do documento.

Catálogo – Conjunto de entradas (fichas) principais e secundárias que representam documentos que compõem um dado acervo de biblioteca. Em uma biblioteca, o acervo e seu catálogo são decorrentes de objetivos institucionalmente construídos.

Código de localização do documento – Codificação dada a um documento. Realiza a relação do registro bibliográfico que representa o documento como o mesmo. Objetiva o acesso ao documento depois de localizado no registro bibliográfico de um catálogo (Em geral, em bibliotecas compostas por acervos grandes e com temas genéricos, utiliza-se o código de localização denominado número de chamada).

Descrição bibliográfica – Conjunto de dados que descreve (ou representa) os elementos característicos de um documento. Compõe-se dos elementos de identificação e de descrição física do documento (Refere-se tanto ao processo quanto ao produto).

Entrada principal (ou ficha principal) – Registro catalográfico completo de um documento, apresentado na forma que o permita ser identificado. A entrada (ou ficha) principal pode incluir as pistas dos cabeçalhos sob os quais serão acessadas as outras entradas (ou fichas) no catálogo.

Entrada secundária (ou ficha secundária) – Registro catalográfico produzido a partir da entrada (ficha principal) para possibilitar o acesso a outros dados desse registro no catálogo.

Fonte principal de informação – A fonte de dados de um documento que tem prioridade no preparo de uma descrição bibliográfica ou de parte dela.

Item – Um documento ou um grupo de documentos sob qualquer suporte, editado, distribuído ou tratado como uma entidade intelectual autônoma, constituindo a base de uma única descrição bibliográfica.

Número de chamada – Código de localização do documento em uma biblioteca composto por um número de classificação, uma notação referente à entrada principal (autor ou título; em geral, o primeiro) e outras informações, quando existentes (edição, volume, exemplar e outros). Os elementos de conteúdo são tratados na indexação e na elaboração de resumos.

Página de rosto – Página do início de um documento, que traz o título principal e, em geral, embora não necessariamente, a indicação de responsabilidade e os dados referentes à sua produção.

Documento – a informação registrada em qualquer suporte manipulável e “COLEÇÃO” para o conjunto de documentos produzidos por um princípio comum.

Pistas – Cabeçalhos registrados na entrada (ficha) principal, que representam os outros acessos possíveis a um mesmo registro do catálogo.

Elementos – Palavras, frases ou grupos de caracteres que representam uma unidade distinta de informação e compõem uma área.

Ponto de acesso – Nome, termo, código, etc., sob o qual pode ser procurado e identificado um registro bibliográfico.

Entrada analítica – Entrada para parte de um documento, já registrado sob uma entrada abrangente, considerada uma entidade intelectual autônoma.

QUADRO 1: Para entender a linguagem do bibliotecário.

Fonte: Adaptação do CÓDIGO de catalogação (1960)

4.2 MANUTENÇÃO DA BASE DE DADOS DE REGISTROS BIBLIOGRÁFICOS NO SISTEMA OPENBIBLIO

4.2.1 Inclusão de Registros na Base de Dados

Para orientação quanto ao modo de inserção de registros na Base de Dados do OpenBiblio, será utilizado o exemplo apresentado na figura 9.

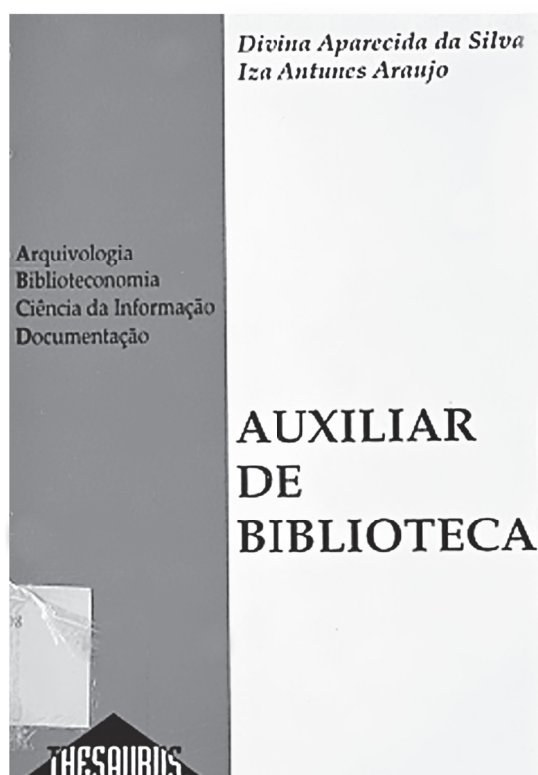



Figura 9: Exemplo de obra a ser cadastrada.

Conforme pode ser observado na figura 9, alguns dados já existem na capa como título da obra, autores, editores, porém outros dados deverão ser procurados em outras partes da obra. Observe o quadro 2, ele apresenta os locais que devem ser verificados e os dados que serão importantes para a atividade que se realizará.

ÁREAS	FONTES DE INFORMAÇÃO
Título e indicações de autorias (autor da obra, ilustrador, etc.).	Página de rosto
Edição	Página de rosto, outras preliminares e colofão (informação contida na última ou penúltima página do livro)
Publicação, distribuição, etc.	Página de rosto, outras preliminares e colofão
Descrição física	Toda publicação
Série	Toda publicação
Notas	Toda publicação
Números normalizados	Qualquer fonte

QUADRO 2: Áreas e fontes de informação para inserção de documentos
Fonte: Adaptação de Ribeiro (2002)

1º Passo: Abra o OpenBiblio. A primeira tela a aparecer deverá ser esta abaixo, em seguida clique em “Catalogando”, como na figura.



Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 06.10.2011
 Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00
 Telefone: (62)3521-1277

Principal Busca ao acervo Circulação Catalogação Administração Relatórios

Logout


- Principal
- Licença
- Ajuda

Bem Vindo ao Sistema CT-ZL - OpenBiblio

Use o menu acima para acessar as opções administrativas.

Item	Descrição
Circulação	<ul style="list-style-type: none"> • Usuários (procurar, novo, editar, apagar) • Empréstimos, reservas, renovações, conta, histórico • Devoluções e lista de reservas
Catalogação	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro de bibliografias (nova, procurar, editar, apagar)
Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Permissões de administradores (novo, editar, senha, apagar) • Parâmetros gerais da biblioteca • Tipos de bibliografias e gêneros • Tipos de usuários • Parâmetros de empréstimos • Definições de tela
Relatórios	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios • Etiquetas

Página Principal | Ajuda



 OpenBiblio

Powered by OpenBiblio version 0.8.1 database version 0.8.0
 Copyright © 2002-2008 Dave Stevens
 under the GNU General Public License

2º Passo: você irá visualizar a tela abaixo; em seguida selecione “Nova Bibliografia”.

The screenshot shows the OpenBiblio web interface. At the top, there is a header with the text "Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG" and contact information. Below the header is a navigation bar with links: "Principal", "Busca ao acervo", "Circulação", "Catalogação", "Administração", and "Relatórios". On the left side, there is a sidebar with a "Logout" button and a list of links: "Procurar", "Bibliografias", "Nova Bibliografia" (highlighted with a red circle), "Importar Dados do Marc", and "Ajuda". The main content area has a "Catalogar" section with two search options: "Procurar Bibliografia por Código de Barras:" and "Procurar Bibliografia por Texto:". Both sections have input fields and a "Procurar" button. At the bottom, there is a footer with the OpenBiblio logo and version information: "Powered by OpenBiblio version 0.0.1 database version 0.0.0 Copyright © 2002-2005 Dave Stevens under the GNU General Public License".

3º Passo: A página de cadastro aparecerá, nela preencha os dados do livro, começando por escolher o tipo de material, nesse caso “Bibliografia Básica”.

The screenshot shows the "Adicionar Novo Bibliografia" form in the OpenBiblio web interface. The form is titled "Adicionar Novo Bibliografia:" and contains several sections. The first section, "Campos marcados com * são obrigatórios.", includes fields for "Tipo de Material:" (set to "Atlas") and "Gênero:" (set to "Bibliografia básica", highlighted with a red circle). Below these are fields for "Número de Chamada:" (with sub-fields for classification, author title, and volume/edition), "Mostrar no OPAC:" (checked), and "Campos USMarc:". The "Campos USMarc:" section includes fields for "Número da classificação LC:", "ISBN:", "Termos de availability:", "CDU:", "Autor pessoal:", "Nome da entidade ou lugar:", "Unidades subordinadas:", "Título principal:", "Subtítulo:", "Indicação da responsabilidade, tradutor, etc.:", "Edição:", "Publicação, distribuição:", "Nome da editora, distribuidor, etc.:", "Data de publicação:", "Descrição Física (Descrição física):", "Descrição Física (outros detalhes físicos):", and "Descrição Física (dimensões):". The form is designed for entering detailed bibliographic information.

4º Passo: Na primeira parte do cadastro preencha os campos solicitados conforme detalhado a seguir:

- **Gênero:** dentro das várias opções, marque a opção em que o material melhor se encaixa. Caso tenha dúvida, consulte o bibliotecário;
- **Número de Chamada:** Essa é a informação que permitirá a localização do livro na estante. Insira o número de classificação (CDU) da obra (informação dada pelo bibliotecário); em seguida, coloque as três primeiras letras do último sobrenome do primeiro autor em maiúsculas e as três primeiras letras do título do livro em minúsculas, assim: **SIL/aux**, por último indique o volume ou edição da obra, se houver;
- **Mostrar no OPAC:** Marque essa opção para que os dados do livro apareçam nas buscas que os usuários farão;
- **International Standard Book Number (ISBN):** É o número normalizado internacional que identifica o livro, pode ser encontrado na contracapa junto ao código de barras, não confundir com este. Para esse livro, o número do ISBN é: 8570623518.
- **CDU:** É o número retirado da Classificação Decimal Universal, no caso é 025, retirado da tabela Classificação Decimal Universal. Consulte o bibliotecário para que ele possa informar o número de classificação da obra.
- **Autor principal:** É o primeiro autor mencionado. Coloque da mesma forma que o segundo autor, nesse caso: “**Silva, Divina Aparecida da**”. Em alguns casos, o autor principal pode ser uma instituição. Caso isso seja verificado, deve-se entrar com o nome completo da instituição todo em caixa alta. Por exemplo, se no documento o autor institucional for a Universidade Federal de Goiás, na base deve ser lançado “UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS”. Quando houver mais de três autores em uma mesma obra com o mesmo grau de autoria, coloca-se o primeiro, ou os três primeiros, seguido da expressão “*et al*”. Obras sem autoria, o campo deve ficar em branco. Estas atividades serão sempre orientadas pelo Bibliotecário que deverá estar sempre à disposição para orientar casos mais complexos.

- **Título:** Coloque o título em destaque do livro, nesse caso, **“Auxiliar de Biblioteca”**;
- **Restante do Título/Subtítulo:** Nesse campo, coloque o restante ou subtítulo do livro, em letras minúsculas, **“Técnicas e práticas para a formação profissional”**;
- **Indicação de responsabilidade, tradutor etc.:** Aqui coloque o nome do segundo autor ou tradutor, se houver, iniciando pelo seu sobrenome e separados por vírgula: **“Araújo, Iza Antunes”**.

Lembrando

o Sistema de Classificação Decimal Universal:

0 Generalidades. Informação. Organização.

01 Bibliografias. Catálogos.

02 Bibliotecas. Biblioteconomia.

Campos marcados com * são obrigatórios:

* Tipo de Material:	Livro
* Gênero:	Bibliografia básica
* Número de Chamada:	025
1. Número de classificação	SIL/aux
2. Iniciais do autor e título	01
3. Número do volume ou edição:	
Mostrar no OPAC:	<input checked="" type="checkbox"/>
Campos USMarc:	
Número da classificação LC:	
ISBN:	9506598745
Termos de availability:	
* CDU:	025
* Autor pessoal:	Silva, Divina Aparecida da
Nome da entidade ou lugar:	
Unidades subordinadas:	
* Título principal:	Auxiliar de Biblioteca
Subtítulo:	Técnicas e práticas para formação profissional
Indicação da responsabilidade, tradutor, etc.:	Araújo, Iza Antunes

- **Edição:** O exemplar que estamos catalogando pertence à **“5. ed.”**. Em muitos casos não há indicação de edição por se tratar da primeira. Nesse caso, deixe o campo em branco.
- **Local de Publicação, Distribuição etc.:** Se refere ao local de publicação, neste caso **“Brasília”**. Pode ser que aconteça de a obra não possuir local de publicação. Caso não haja coloque entre colchetes a seguinte sigla: [S. l.], que quer dizer *Sine loco* (sem local)
- **Nome da Editora, Distribuidor etc.:** O nome da editora é **“Thesaurus”**. Se não houver editora, entre com a sigla [S. n.], *Sine nomine* (sem nome).
- **Data de Publicação, Distribuição etc.:** Entra sempre como ano de publicação do documento o ano em que foi publicado, no caso do exemplo, **2003**.


- **Descrição Física (número de páginas):** O número de páginas corresponde ao número que constar da última página, neste caso “151 p.”;
- **Assunto (palavras-chave):** Nesse campo serão colocadas as palavras que representarão o conteúdo dos materiais, coloque uma palavra-chave ou termo chave em cada campo, lembrando que serão no máximo cinco, aqui poderá ser “**Auxiliar de biblioteca**”. O bibliotecário informará quais palavras melhor representarão os assuntos.
- **Assunto (palavras-chave) 2:** Caso necessário pode-se colocar outras palavras-chave.

Outros campos, que estão em branco no exemplo, poderão ser preenchidos conforme necessidade. Entretanto, os campos fundamentais foram os apresentados anteriormente. O bibliotecário deverá sempre indicar ao auxiliar os campos a serem inseridos no sistema.


Após inserir todos esses dados no formulário de cadastro, clique em **Enviar**, para efetivar o cadastro da obra.

* Edição:	5.ed
Publicação, distribuição:	Brasília
Nome da editora, distribuidor, etc:	Thesaurus
Data de publicação:	2003
Descrição Física (Descrição física):	151p
Descrição Física (outros detalhes físicos):	
Descrição Física (dimensões):	
Descrição Física (material adicional):	
Notas gerais:	
Notas de conteúdo:	
Indicação de responsabilidade:	
Notas de resumo:	
Valor:	
Notas locais:	
* Assunto:	Auxiliar de biblioteca
Assunto 2:	
Assunto 3:	
Assunto 4:	
Assunto 5:	
Secundária de autor:	
Secundária de entidades:	
Acesso eletrônico:	
<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Página Principal | Ajuda

 OpenBiblioteca
a Biblioteca do Brasil

5º Passo: A tela abaixo deverá aparecer com a seguinte mensagem conforme destacado na figura: “A seguinte bibliografia foi criada. Para adicionar exemplar, clique em novo exemplar no menu a esquerda, ou Adicionar exemplar na informação a seguir”.



Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 08.10.2008
 Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00
 Telefone: (62)3521-1277

Principal Busca ao acervo Circulação **Catálogo** Administração Relatórios

Logout

- Procurar
- Bibliografias
- Informações da Bibliografias
- Editar Basic
- Editar MARC
- Novo Exemplar
- Reservas
- Apagar
- Nova Bibliografia
- por comparação
- Nova Bibliografia
- Importar Dados do Marc
- Ajuda

A seguinte Bibliografia foi criada. Para adicionar um exemplar, clique em "Novo Exemplar" no menu à esquerda ou "Adicionar Novo Exemplar" na informação a seguir.

Informação da Bibliografia:	
Tipo de Material:	Atlas
Gênero:	Bibliografia básica
Número de Chamada:	025 SIL/aux
Título principal:	Auxiliar de Biblioteca
Subtítulo:	dicas e pratica para formação profissional
Autor pessoal:	Silva, Divina Aparecida da
Indicação da responsabilidade, tradutor, etc.:	Araujo, Iza Antunes
Mostrar no OPAC:	sim


Adicionar novo exemplar

Informação sobre Exemplares:

Função	Código de Barras nº	Descrição	Status	Status Dt	Devolução
Nenhum exemplar foi criado.					


Informação Bibliográfica Adicional:	
Assunto:	Auxiliar de biblioteca
ISBN:	85-065-987-45
CDU:	025
Edição:	1.ed.

[Página Principal](#) | [Ajuda](#)



Powered by OpenBiblio version 0.8.1 database version 0.8.0
 Copyright © 2002-2005 Dave Stevens
 under the GNU General Public License

6º Passo: Seguindo as informações da tela anterior, a próxima tela deverá ser esta. Deixe a opção **“Gerar automaticamente”** marcada para o programa criar um código de barras para a obra que estamos catalogando, em seguida clique em **“Enviar”**. O livro só passará a existir realmente na base, depois que for criado o código de barras. É a partir dele que o material será emprestado.



Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 08
 Horário: Se
 Telefone: (6

Principal Busca ao acervo Circulação **Catálogo** Administração Relatórios


Logout

- Procurar
- Bibliografias
- Informações da Bibliografias
- Editar Basic
- Editar MARC
- Novo Exemplar
- Reservas
- Apagar
- Nova Bibliografia
- por comparação
- Nova Bibliografia
- Importar Dados do Marc
- Ajuda

Campos marcados com * são obrigatórios.

Adicionar Novo Exemplar:	
* Código de barra:	<input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> Gerar automaticamente
Número de exemplar:	<input type="text" value="ex.1"/>
<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

[Página Principal](#) | [Ajuda](#)

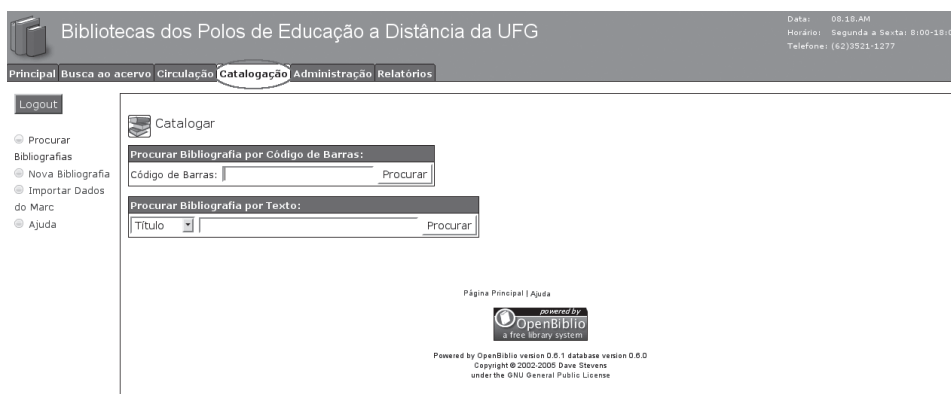


Powered by OpenBiblio version 0.8.1 database version 0.8.0
 Copyright © 2002-2005 Dave Stevens
 under the GNU General Public License

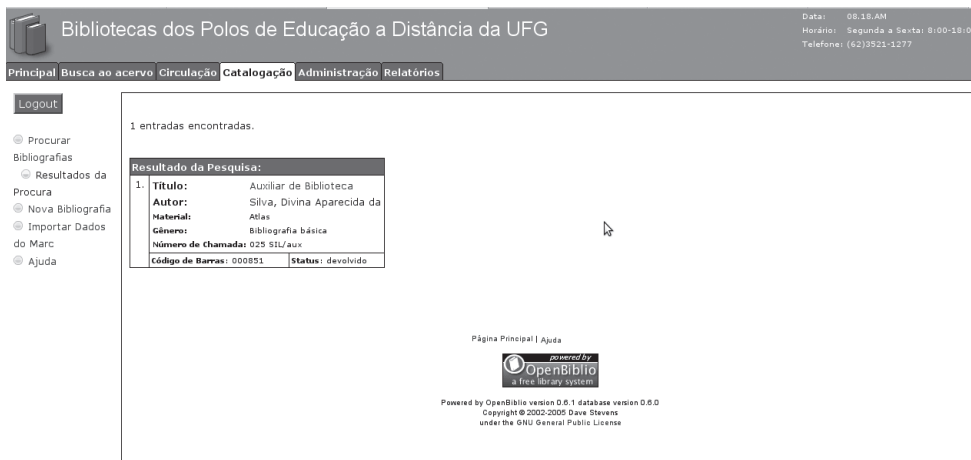
4.2.2 Exclusão de Registros na Base de Dados

Após selecionar e aprovar os itens a serem encaminhados para descarte, o próximo passo consiste em dar baixa do item no catálogo da biblioteca. Para realizar esta etapa:

- Acesse o sistema OpenBiblio
- Selecione a opção **Catalogando**. Esta opção permitirá a inserção de novo item bibliográfico ou a busca de itens já inseridos, conforme a seguinte tela:



- Em seguida, selecione a opção busca “procurar bibliografia”. A busca poderá ser por título, autor ou código de barra. Após informar qualquer uma dessas informações, entraremos na tela de **Resultado da Pesquisa**.



- Ao clicar em cima do nome da bibliografia selecionada, aparecerão as seguintes opções: Informações da bibliografia; Editar Basic; Editar Marc; Novo Exemplar; Pedidos de reserva; Apagar; Nova Bibliografia por comparação. Selecione a opção Apagar. Surgirá a seguinte tela

Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 08:18:AM
Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00
Telefone: (62)3521-1277

Principal Busca ao acervo Circulação **Catálogo** Administração Relatórios


Logout

- Procurar
- Bibliografias
- Informações da Bibliografias
- Editar Basic
- Editar MARC
- Novo Exemplar
- Reservas
- Apagar**
- Nova Bibliografia
- por comparação
- Nova Bibliografia
- Importar Dados do Marc
- Ajuda

Esta bibliografia tem 1 exemplar(es) em 0 reservas. Por favor, apague estes exemplares e/ou reservas antes de apagar esta bibliografia.

retornar às informações bibliográficas

Página Principal | Ajuda

 **OpenBiblio**
a free library system

Powered by OpenBiblio version 0.6.1 database version 0.6.0
Copyright © 2002-2005 Dave Stevens
under the GNU General Public License

- Caso a bibliografia tiver exemplares cadastrados, não será permitida a exclusão. Será necessário voltar para a tela de informações da bibliografia (clique no botão voltar do navegador) para excluir cada exemplar.

Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 08:18:AM
Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00
Telefone: (62)3521-1277

Principal Busca ao acervo Circulação **Catálogo** Administração Relatórios

Logout

- Procurar
- Bibliografias
- Informações da Bibliografias
- Editar Basic
- Editar MARC
- Novo Exemplar
- Reservas
- Apagar
- Nova Bibliografia
- por comparação
- Nova Bibliografia
- Importar Dados do Marc
- Ajuda

Informação da Bibliografia:

Tipo de Material:	Atlas
Gênero:	Bibliografia básica
Número de Chamada:	025 STL/aux
Título principal:	Auxiliar de Biblioteca
Subtítulo:	dicas e pratica para formação profissional
Autor pessoal:	Silva, Divina Aparecida da
Indicação da responsabilidade, tradutor, etc.:	Araujo, Iza Antunes
Mostrar no OPAC:	sim

Adicionar novo exemplar


Informação sobre Exemplares:

Função	Código de Barras nº	Descrição	Status	Status Dt	Devolução
editar/apagar	000851	ex.1	devolvido	2009-08-18 08:42:43	

Informação Bibliográfica Adicional:

Assunto:	Auxiliar de biblioteca
ISBN:	85-065-987-45
CDU:	025
Edição:	1.ed.

Página Principal | Ajuda

 **OpenBiblio**
a free library system

Powered by OpenBiblio version 0.6.1 database version 0.6.0
Copyright © 2002-2005 Dave Stevens
under the GNU General Public License

- Aparecerá a pergunta para a confirmação da exclusão. Caso positivo clique no botão **delete**.

Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 08.10.2011
Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00
Telefone: (62)3521-1277

Principal Busca ao acervo Circulação **Catálogo** Administração Relatórios

Logout

Você tem certeza que deseja excluir o exemplar com o código de barras 000851? Isto vai apagar todos as modificações históricas do status para este exemplar.

Página Principal | Ajuda

Powered by OpenBiblio version 0.8.1 database version 0.0.0
Copyright © 2002-2008 Dave Stevens
under the GNU General Public License

Procurar
Bibliografias
Informações da
Bibliografias
Editar Basic
Editar MARC
Novo Exemplar
Reservas
Apagar
Nova Bibliografia
por comparação
Nova Bibliografia
Importar Dados do Marc
Ajuda

- Após a confirmação aparecerá a seguinte tela informando que o registro foi apagado. Clique em **apagar** no link disponível do lado esquerdo para que os dados do material também sejam apagados.

Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 08.10.2011
Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00
Telefone: (62)3521-1277

Principal Busca ao acervo Circulação **Catálogo** Administração Relatórios

Logout

O Código de Barra 000851 do exemplar foi apagado com sucesso.

Informação da Bibliografia:	
Tipo de Material:	Atlas
Gênero:	Bibliografia básica
Número de Chamada:	025 STL/au1
Título principal:	Auxiliar de Biblioteca
Subtítulo:	dicas e pratica para formação profissional
Autor pessoal:	Silva, Divina Aparecida da
Indicação da responsabilidade, tradutor, etc.:	Araujo, Iza Antunes
Mostrar no OPAC:	sim

Adicionar novo exemplar

Informação sobre Exemplares:

Função	Código de Barras	Nº	Descrição	Status	Status Dt	Devolução
Nenhum exemplar foi criado.						

Informação Bibliográfica Adicional:	
Assunto:	Auxiliar de biblioteca
ISBN:	85-065-987-45
CDU:	025
Edição:	1.ed.

Página Principal | Ajuda

Powered by OpenBiblio version 0.8.1 database version 0.0.0
Copyright © 2002-2008 Dave Stevens
under the GNU General Public License

Procurar
Bibliografias
Informações da
Bibliografias
Editar Basic
Editar MARC
Novo Exemplar
Reservas
Apagar
Nova Bibliografia
por comparação
Nova Bibliografia
Importar Dados do Marc
Ajuda

- Todos os dados foram apagados com sucesso. Os registros não constam mais no catálogo da biblioteca.

Lembre-se

No momento de inserção de documentos no Openbiblio podem surgir dúvidas, principalmente nos campos de classificação, autor e palavra-chave. Nesses casos, não deixe de consultar o Bibliotecário. Ele é o profissional responsável pelas atividades realizadas na Biblioteca.

Referências

BARBOSA, Alice Príncipe. **Novos rumos da catalogação**. Rio de Janeiro: BNG; Brasilart, 1978.

CINTRA, Anana Maria Marques ; KOBASHI, Nair Yumico.; LARA, Marilda Ginez Lopesde; TÁLAMO, Maria De Fátima Gonçalves Moreira. **Para entender as linguagens documentárias**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Polis, 2002.

CÓDIGO de Catalogação Anglo-Americano. Trad. e adaptação do texto norte-americano editado pela ALA por Abner Lellis Corrêa Vicentini com a colab. de Pe. Astério Tavares Campos. Brasília: Ed. dos Tradutores, 1960.

CRUZ, Anamaria da Costa. **Representação descritiva de documentos: estudos de iniciação**. Rio de Janeiro: FEBAB, 1994. p. 15-97.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 1995.

PRADO, Heloisa de A. **Organização e administração de bibliotecas**. 2 ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1981.

RIBEIRO, Antonia Motta de Castro Memória. **Catalogação de recursos bibliográficos pelo AACR2R 2002**. Brasília: Ed. Do Autor, 2003.

5

PREPARO MECÂNICO DE MATERIAIS

Arnaldo Alves Ferreira Jr.
Sonia Cauz Riascos

Apresentação

O capítulo 5 oferece orientações pertinentes ao preparo mecânico de materiais, que conclui o conteúdo do **processo técnico** apresentado nos dois capítulos anteriores. Trata-se de uma atividade posterior às etapas da classificação de assuntos e da descrição física de documentos (catalogação).

Glossário

Silva e Araújo (1995, p. 51 apud VIEIRA, 2000) consideram como **processos técnicos**: “todos os procedimentos biblioteconômicos: a catalogação, a classificação, a alfabetação, a ordenação dos livros nas estantes e o preparo técnico ou mecânico do livro”.

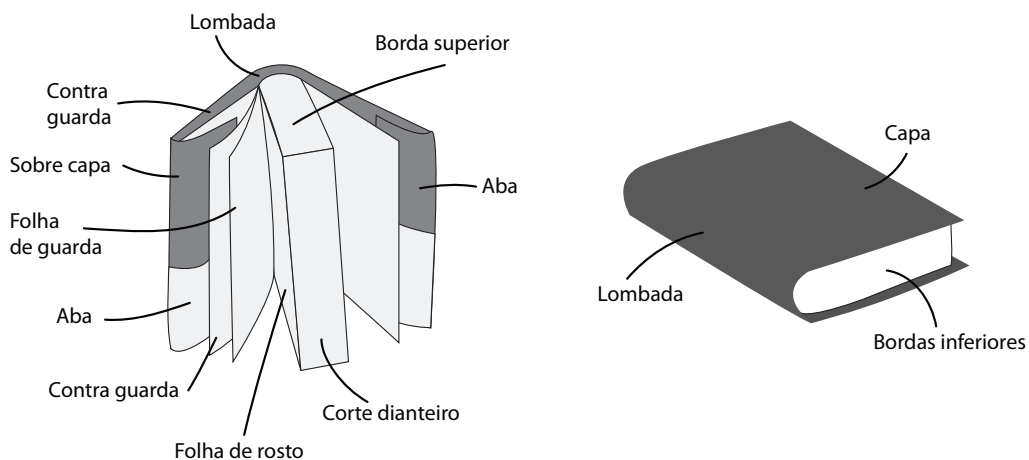
O objetivo deste capítulo é possibilitar a compreensão do conjunto de atividades que integram a etapa do preparo mecânico de materiais, capacitando o Auxiliar de Bibliotecas a desempenhar todos os passos com qualidade, aliando a eficácia na realização do trabalho com a eficiência necessária na utilização dos recursos.

O presente capítulo destaca a importância do preparo mecânico de materiais no processo de busca e recuperação da informação. Aqui, serão abordadas as técnicas de: carimbagem do material, colagem de bolso, etiquetagem de material, noções de registro, composição de notação de autor e, por fim, organização de livros nas estantes.

Osório e Alfano (1994, p. 25 apud VIEIRA, 2000) comentam que a biblioteca atinge seus objetivos mediante a organização de seu acervo, isto é, cada livro deve passar por uma série de processos técnicos para que seja possível sua recuperação em meio aos demais materiais que integram a biblioteca.

5.1 AS PARTES DO LIVRO

Antes de abordar a forma como se realiza o preparo mecânico de materiais, devem-se conhecer as partes que compõem um **livro**. Desta maneira, as etapas desse processo poderão ser mais bem visualizadas. As figuras 10 e 11, a seguir, ajudarão nessa tarefa.



Figuras 10 e 11: Partes do livro

É de fundamental importância que o responsável pelo preparo mecânico de materiais conheça todas as partes do livro, para que não haja erro no momento da efetivação de cada etapa que compõe o referido processo.

O preparo mecânico de materiais informacionais engloba atividades cujas finalidades são:

- identificar os materiais como propriedade de uma determinada instituição;
- preparar os materiais para sejam devidamente localizados e recuperados.

As etapas do processo são: carimbagem do material, colagem de bolso, etiquetagem de material, impressão das etiquetas e organização de livros na estante. A confecção de etiqueta é uma etapa subsequente ao registro do item na base de dados bibliográficos e demanda noções de composição de notação de autor.

Saiba mais

Alunos do 4º ano do Curso de Biblioteconomia da Universidade de Marília redigiram um trabalho intitulado “As partes de um livro”. Vale a pena conferir: http://189.47.157.112/ra._unesp/bitstream/123456789/70/1/Partes%20de20um%20livro.doc

5.2 CARIMBAGEM DE MATERIAIS INFORMACIONAIS

A carimbagem tem por finalidade firmar a propriedade de materiais informacionais pela instituição que os detém. Geralmente, carimba-se no verso da folha de rosto, na parte inferior ou em algum espaço em branco nessa folha; isto é, em local onde não há informações registradas, conforme exemplo da figura 12.

Locais a serem Carimbados

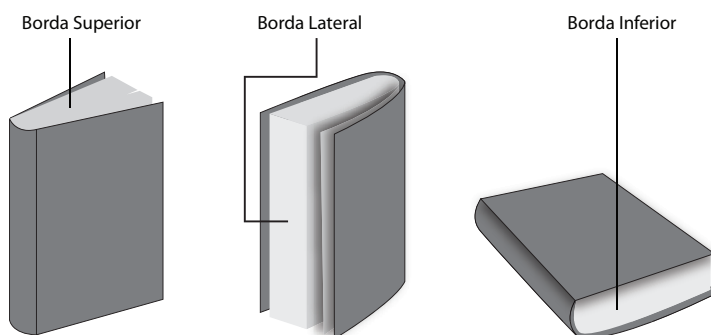


Figura 12: Locais para Carimbagem do Livro

O carimbo deve conter, por exemplo, a logomarca e (ou) o nome da instituição, o número e a data do registro, o valor do material, o tipo de aquisição (compra, doação ou permuta) e a data da carimbagem (figura 13).


Biblioteca do Polo	
Nº:	_____
Valor:	_____
Aquisição:	_____
Data:	_____

Figura 13: Exemplo de informações que devem conter no carimbo

Existe uma prática utilizada pelas Bibliotecas que é a carimbagem em uma página pré-estabelecida. Essa página é conhecida como “**página segredo**”. Uma Biblioteca pode estabelecer, por exemplo, a carimbagem segredo na página 32 (figura 14). Nas publicações com menos de 32 páginas, pode-se colocar o carimbo sempre na página 12.

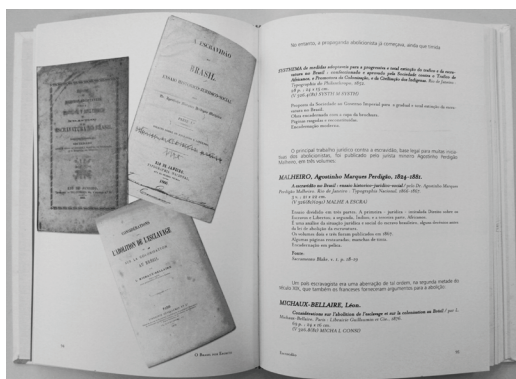


Figura 14: Exemplo de carimbagem em “Página Segredo”

Glossário

Página segredo – designação dada àquela página definida pela Biblioteca para ser sempre carimbada em todos os livros daquela biblioteca. É assim denominada porque os usuários desconhecem que página foi escolhida.

Tal medida é utilizada para garantir e sinalizar para a comunidade em geral que aquele material de fato pertence àquela biblioteca. A mesma situação ocorre quando alguém compra um livro e coloca o seu nome nele para registrar a sua posse.

É recomendável, também, carimbar as áreas externas do livro, ou seja, o corte e as bordas (superior e inferior), conforme figura 15. O ideal é o uso de um carimbo pequeno (estreito) que contenha apenas o nome da instituição.

5.3 COLAGEM DE BOLSO

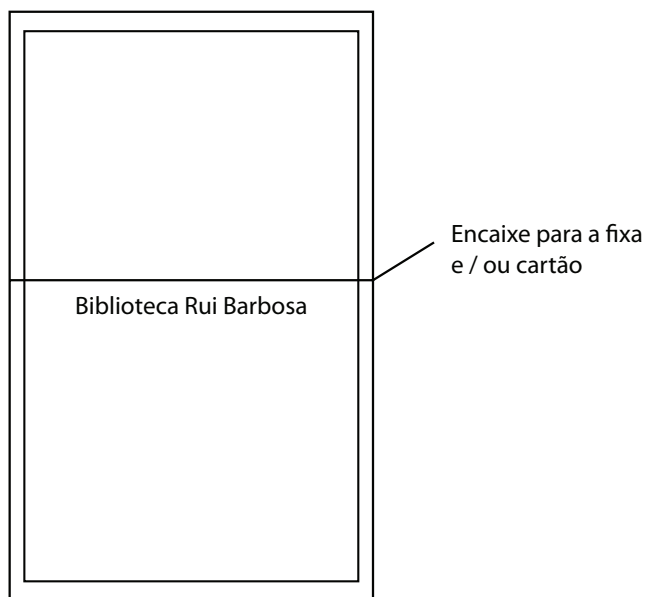
Para facilitar o controle de empréstimo de materiais, foi criada a etapa da colagem de bolso. O bolso deve ser colado na parte interna do livro, sempre

na mesma posição, pois vale lembrar que sempre deve haver uniformidade quanto às medidas adotadas pela biblioteca. Aconselha-se a fixação na última página do livro. Caso essa página tenha informações registradas, pode-se fixar o bolso no verso da capa.



Figura 15: Locais de carimbagem nas áreas externas do Livro

Dentro do bolso, coloca-se o cartão ou a ficha (no caso de empréstimo manual) e a ficha para registro de datas (figuras 16 e 17).



[illegible]

Figuras 16 e 17: Modelos de fichas de data de devolução e cartão de empréstimo

Esse bolso é usado para proteger e guardar o cartão ou a ficha que contém o registro da data de devolução para lembrar o usuário que ele deve trazer o material emprestado de volta para a biblioteca até a data informada.

Em se tratando de bibliotecas informatizadas, as informações são lançadas no software utilizado. Atualmente, com a informatização de serviços de Biblioteca, dispõe-se nos livros apenas a ficha ou comprovante de empréstimo, contendo informações sobre as datas de devolução do material (figura 18).

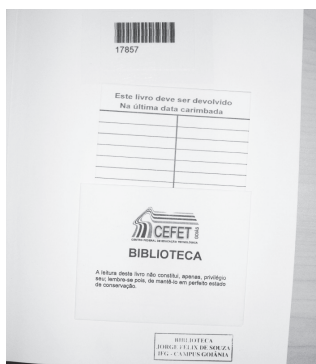


Figura 18: Modelo de bolso para alocação de fichas de datas de devolução.

5.4 ETIQUETAGEM DO MATERIAL

Para que o material possa ser encontrado nas estantes, cada livro precisa ser devidamente etiquetado com o número de chamada, antes de ir para o acervo. Portanto, pode-se dizer que a etiquetagem é o procedimento de identificação do material com propósito de facilitar a recuperação dos livros nas estantes.

Antigamente, utilizou-se o registro manual, depois o datilografado e, atualmente, costuma-se utilizar a digitação do número de chamada. Depois, faz-se a impressão das etiquetas para que elas sejam coladas na lombada do livro. Devido ao grande manuseio dos livros, costuma-se proteger as etiquetas passando fita transparente autocolante por cima delas. Desta forma, sua durabilidade aumenta.

Para melhor individualização do material, a identificação deste pode conter, além do número de chamada (classificação e notação de autor), o número da edição, do exemplar e o volume (quando for o caso).

Vale lembrar que a colagem da etiqueta deve seguir um padrão. Muitas Bibliotecas fixam as etiquetas com uma distância de alguns centímetros acima do final da lombada do livro. Por exemplo, a 2 cm, a 3 cm, a 4 cm etc.

As Bibliotecas informatizadas têm a possibilidade de imprimir etiquetas contendo códigos de barras (figura 19). Isso facilita a identificação do material por meio da leitura de dados desse livro, utilizando a leitora ótica de código de barras (figura 10). Tal medida pode ser utilizada para empréstimo, inventário e (ou) para outras atividades correlatas.

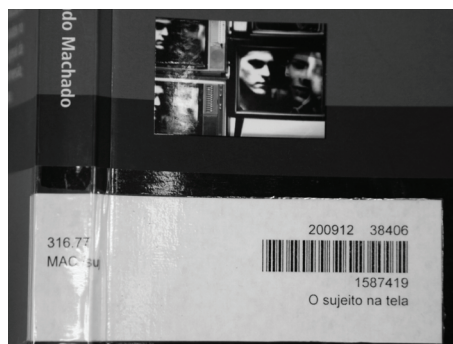


Figura 19: Modelo de colagem da etiqueta de lombada com código de barras

Essa etiqueta com o número de chamada pode vir junto àquela que se coloca na lombada (figura 20), ou separada (individualizada) na página de rosto (figura 21) ou, ainda, em outra página pré-estabelecida pela Biblioteca. Muitas Bibliotecas utilizam os dois modelos, isto é, optam por colar o código de barras tanto na lombada, quanto na parte interna do livro. Esse procedimento é recomendado, pois caso um dos códigos de barra falhe, tem-se o outro como alternativa de uso.



Figura 20: Modelo de material com etiquetas de lombada



Figura 21: Modelo de colagem da etiqueta de código de barras na página de rosto

Existe no mercado uma grande variedade de etiquetas. Aconselha-se a escolha de um produto de boa qualidade para maior durabilidade. Igualmente existe uma diversidade de tamanhos de etiquetas, então há uma numeração correspondente para cada tamanho. Sendo assim, cada Biblioteca deve escolher o tamanho e o modelo da etiqueta que irá utilizar sempre, para seguir o mesmo padrão.

Nos dias de hoje, existem Bibliotecas que possuem sistemas de segurança. Então, cada livro precisa receber um alarme, que será acionado caso o usuário saia da Biblioteca sem ter efetuado o empréstimo. Trata-se de um controle da Biblioteca.

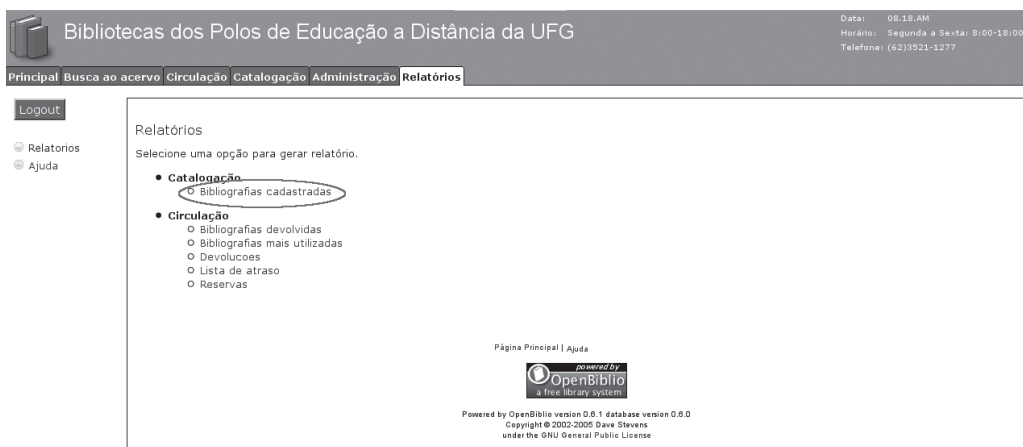
5.4.1 Impressão das Etiquetas

A seguir, será apresentado o passo a passo para impressão de etiquetas utilizando-se o sistema OpenBiblio.

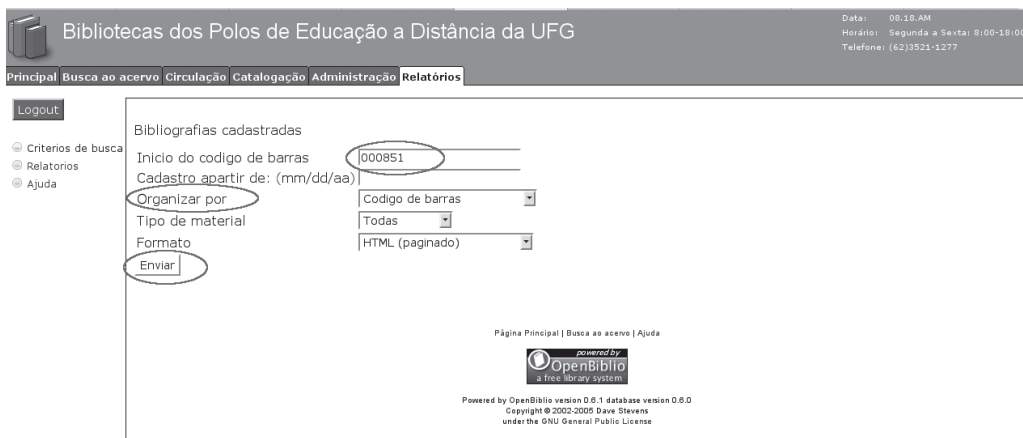
O sistema OpenBiblio oferece a opção de imprimir uma folha completa com etiquetas ou apenas algumas delas. Isso vai depender da quantidade de livros que se pretende preparar.

Para impressão de folha inteira de etiquetas, deve-se proceder da seguinte maneira:

- Abrir o sistema e selecionar a opção “Relatórios”, seguida da opção “Bibliografias Cadastradas”, conforme tela a seguir:



- A próxima etapa será inserir o número do código de barras que inicia a sequência das etiquetas a serem impressas. Este deve ser digitado no campo “início do código de barras”, de acordo com a tela seguinte:



- Na tela de “Resultados da Busca”, anotar o número do código de barras e em seguida clicar em “Etiquetas” no menu à esquerda da tela, conforme segue:

Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 08:20:AM
Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00
Telefone: (62)3521-1277

Principal Busca ao acervo Circulação Catalogação Administração Relatórios

Logout

13 resultados encontrados.

Resultados da busca:

Código de barras	Num. de chamada	Autor	Título	Coleção	Tipo de Material
000851	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000852	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000853	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000854	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000855	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000856	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000857	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000858	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000859	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008510	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008511	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008512	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008513	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas

Página Principal | Ajuda

powered by OpenBiblio a free library system

Powered by OpenBiblio version 0.8.1 database version 0.8.0
Copyright © 2002-2005 Dave Stevens
under the GNU General Public License

- Na tela seguinte, o campo “Pular etiquetas” deve ser deixado com o número zero, significando que não haverá saltos na sequência de etiquetas a serem impressas. A próxima opção a ser selecionada é “Enviar”.

Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 08:18:AM
Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00
Telefone: (62)3521-1277

Principal Busca ao acervo Circulação Catalogação Administração Relatórios

Logout

Pular etiquetas 0

Enviar

Página Principal | Ajuda

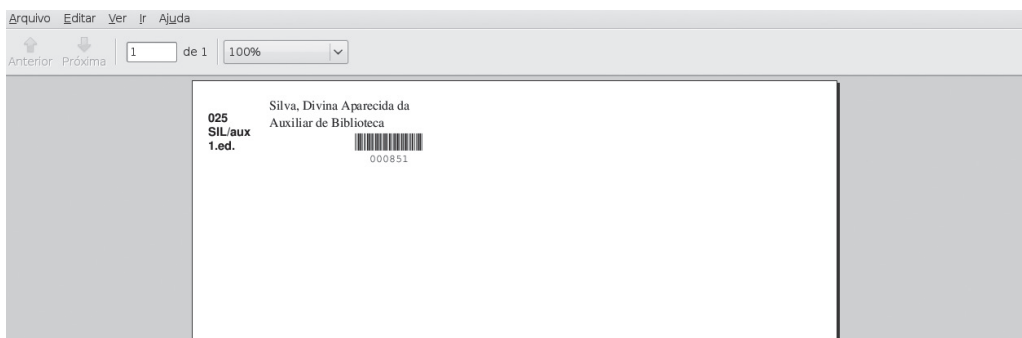
powered by OpenBiblio a free library system

Powered by OpenBiblio version 0.8.1 database version 0.8.0
Copyright © 2002-2005 Dave Stevens
under the GNU General Public License

- Por fim, conferir o resultado da impressão, se todas as etiquetas impressas estão de acordo com o que foi solicitado.

025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 000851
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 000852
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 000853
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 000854
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 000855
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 000856
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 000857
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 000858
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 000859
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 0008510
025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da Auxiliar de Biblioteca	 0008511

Se houver a necessidade de imprimir etiqueta para somente um livro, deve-se repetir todos os passos listados anteriormente, certificando-se que o código de barras inserido no campo “Início do código de barras” refere-se a apenas um livro.



Nesse caso e em outros que não haja necessidade de imprimir toda a folha de etiquetas, esta deve ser guardada para futuras impressões, pois o custo desse material é alto. Posteriormente, havendo necessidade de imprimir novas etiquetas, reutilize a folha que não foi totalmente usada. No sistema OpenBiblio, as opções “Relatórios”, “cataloguing”, em seguida “procurando cópias” deverão ser selecionadas.

Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 10.18.PM
 Horário: Segunda a Sext
 Telefone: (62)3521-1277

Principal
Busca ao acervo
Circulação
Catalogação
Administração
Relatórios

Logout

- [Criterios de busca](#)
- [Relatorios](#)
- [Resultado dos relatorios](#)
- [Ajuda](#)

Bibliografias cadastradas

Início do código de barras

Cadastro apartir de: (mm/dd/aa)

Organizar por Codigo de barras

Tipo de material Todas

Formato HTML (paginado)

Enviar

Página Principal | Ajuda

Powered by OpenBiblio version 0.6.1 database version 0.6.0
Copyright © 2002-2005 Dave Stevens
under the GNU General Public License

Aparecerá nova tela, deve-se clicar em “enviar”. Surgirão os resultados da busca, ou seja, a relação dos documentos registrados. Continuando os procedimentos, a próxima opção será “etiquetas”. A nova tela é:

Principal
Busca ao acervo
Circulação
Catalogação
Administração
Relatórios

Logout

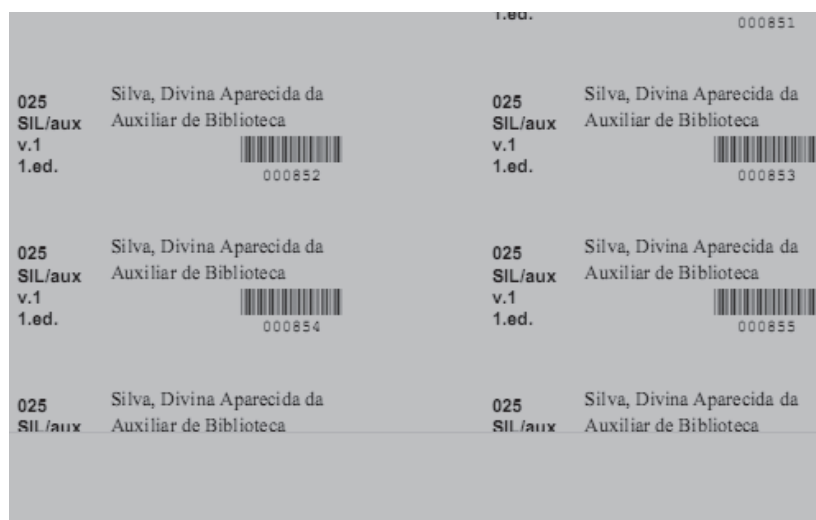
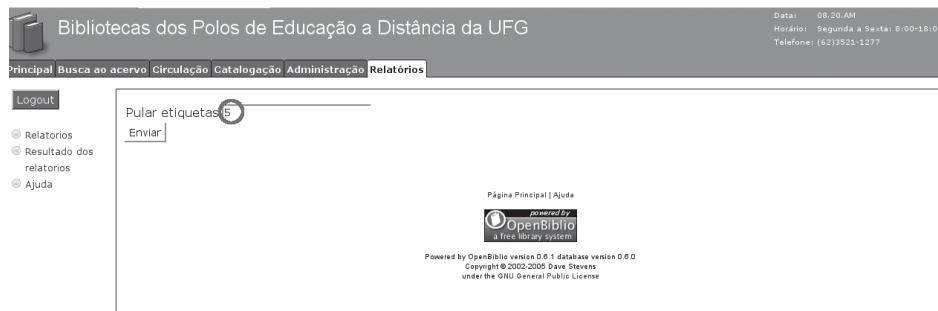
- [Criterios de busca](#)
- [Relatorios](#)
- [Resultado dos relatorios](#)
- [Etiquetas](#)
- [Imprimir lista](#)
- [Ajuda](#)

25 resultados encontrados.

Resultado da busca:

Codigo de barras	Num. de chamada	Autor	Titulo	Colecao	Tipo de Material
000851	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000852	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000853	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000854	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000855	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000856	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000857	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000858	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
000859	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008510	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008511	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008512	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008513	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008514	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008515	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008516	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008517	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008518	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008519	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas
0008520	025 SIL/aux v.1 1.ed.	Silva, Divina Aparecida da	Auxiliar de Biblioteca	Bibliografia básica	Atlas

No campo “pular etiquetas”, é necessário informar o número de etiquetas que deverá ser desconsiderado. Por exemplo, deve-se inserir o número 5, caso se deseje imprimir a partir da 5ª etiqueta. Isso significa que as cinco primeiras etiquetas foram utilizadas, e o sistema deve imprimir da 6ª etiqueta em diante. Tem-se, então, um salto, pois os espaços de algumas etiquetas foram desconsiderados.



5.5 NOÇÕES DE REGISTRO

Todo material adquirido pela biblioteca, seja por compra, doação ou permuta, deve ser registrado para possibilitar o controle do acervo. Trata-se do registro de um número para cada exemplar, conhecido como número de registro, ou número de tomo.

Conforme já mencionado anteriormente, esse número é colocado no verso da página de rosto do livro, em campo reservado do carimbo que é posto em local pré-estabelecido pela biblioteca.

Vale observar que o número aplicado para cada exemplar é estabelecido por meio de uma sequência de entradas, ou seja, seguindo uma ordem numérica crescente. A composição dessa sequência pode ser pré-estabelecida. Geralmente, usa-se uma folha com números de tombos, fazendo um destaque ou uma marcação diferenciada sempre no último número que já foi utilizado. Isso permite que não se perca a ordem de uso da numeração em questão.

Pode-se, também, adotar fichas de tombos, contendo as seguintes informações:

- número de registro;
- data da realização do registro;
- autor;
- título;
- local;
- ano da publicação;
- edição;
- assunto(s);
- número de classificação;
- coleção;
- forma de aquisição (compra, doação ou permuta);
- outras informações.

Após o preenchimento, os dados devem ser inseridos em catálogo informatizado e as fichas devem ser arquivadas. A maioria das bibliotecas costuma manter as fichas por medida de precaução, caso ocorra alguma falha no sistema informatizado.

Pode-se, também, além das fichas de tombos, fazer um registro de entrada em um livro único. Esse tipo de livro é conhecido como “livro de tombo”.

Muitas bibliotecas optam por inserir os dados diretamente nos campos de descrição física que constam no software de automação adotados por elas.

Como já foi expresso antes, cabe considerar que a conservação dos dados em registro manual oferece segurança quanto à sua preservação, evitando que sejam corrompidos. Ou seja, se houver falha no sistema informatizado, pode-se recorrer às fichas ou ao livro de tombo para recomençar o processo.

O OpenBiblio oferece a opção de gerar um relatório de tombos inseridos. Esse relatório poderá ser impresso e encadernado, dando origem assim, ao livro de tombo contendo os registros inseridos no sistema.

As principais vantagens do registro de entrada são:

- identificar cada exemplar dos documentos contidos na biblioteca;
- tomar como bem patrimonial da instituição;
- informar de maneira sucinta o número de aquisições que compõem o acervo;
- fornecer informações/motivos sobre baixas (materiais retirados do acervo);
- informar o valor financeiro, ou formas de aquisição para fins de relatório(s) estatístico(s);
- oferecer atualidade e coerência;
- oferecer segurança ao patrimônio.

É importante ressaltar que além de livros, outros documentos também são registrados em uma biblioteca, tais como: folhetos, periódicos, vídeos, CD-ROM, etc. Para tanto, deve-se fazer uma adaptação dos processos vistos, conforme o formato do material. Os procedimentos são sempre os mesmos, a única modificação é o formato do documento.

5.6 COMPOSIÇÃO DE NOTAÇÃO DO AUTOR

A notação de autor consiste na composição de uma lógica alfabética ou alfanumérica dos dados do autor e do título. Serve para individualizar os autores em uma mesma classificação. Trata-se de um componente importante, assim como o número de classificação, na organização dos materiais nas estantes.

O número de Cutter, ou notação de Cutter, é um sistema muito utilizado nas Bibliotecas. Esse número é composto por três dígitos que devem ser retirados da **Tabela de Cutter**, criada por Charles Cutter.

A Tabela de Cutter pode ser adquirida na versão impressa ou em programa de computador. Através da internet, poderá ser encontrada, facilmente, no endereço eletrônico: <http://davignon.qc.ca/cutterl.html>. Outra opção é instalar o programa chamado: OCLC Dewey Cutter Program, gratuitamente, no computador da biblioteca. Esse programa gera, automaticamente, o número de autor de acordo com a Tabela de Cutter e pode ser encontrado em: <http://www.oclc.org/dewey/support/program>.

A composição de notação do autor consiste em colocar a primeira letra em maiúsculo do sobrenome do autor, seguido do número de Cutter, e a primeira letra da primeira palavra o título em minúsculo. Tomando-se como exemplo os seguintes dados:

Autor: Silva, João da.

Título do livro: A Arte de Estudar.

Deve-se, então, encontrar na tabela o número correspondente a SIL, que é 581. Logo, o número será S581.

Após esse número, a primeira letra da primeira palavra do título, em letra minúscula deverá ser inserida. Exclui-se o artigo. A notação final do exemplo dado será S581a.

Muitas Bibliotecas brasileiras utilizam o sistema de três letras. Neste caso, usam-se as três primeiras letras do último sobrenome do autor em maiúsculas, e as três primeiras letras do título em minúsculas, desconsiderando artigos, como já foi mencionado. Exemplo:

Autor: Sérgio Paulo Rouanet

Livro: As razões do Iluminismo

Notação: ROU/raz

Pela simplicidade na composição da notação do autor, sugere-se que as Biblioteca de Polos de Ensino a distância adotem essa metodologia.

5.7 ORGANIZAÇÃO DOS LIVROS NAS ESTANTES

A organização de livros nas estantes é uma atividade importante, pois ordena os materiais para posterior busca e localização. Em Bibliotecas cujo acesso às estantes é livre, o sistema utilizado é a arrumação relativa por assunto, para facilitar para o usuário. Os livros são reunidos conforme o assunto tratado. Os assuntos são representados pelo código de chamada, que se compõe de um conjunto formado por letras e números.

Glossário

Organizar, pode ser entendida como a atividade voltada para arrumar de determinado modo, colocar em certa ordem (SOUZA, 1998, apud TRISTÃO, 2004)

No momento da arrumação, o que se leva primeiro em consideração é o número de classificação. Em seguida, observa-se a notação do autor, ou seja, a ordem alfabética do sobrenome do autor e do título da obra (Cutter ou sistema de notação de três letras).

O acervo da maioria das Bibliotecas encontra-se dividido da seguinte maneira: acervo geral, acervo de referência, acervo de periódicos, materiais especiais (vídeos, CD-ROM, DVD, etc.). Para cada tipo de material, um modelo específico de estante (ver figura 22 a 24). Os livros são guardados nas estantes conforme sua classificação. A ordem do livro é relativa ao seu assunto, portanto o Auxiliar de Biblioteca precisa ter muita atenção no momento da ordenação para arquivar corretamente os documentos no local devido.



Figura 22: Estantes de livros



Figura 23: Estantes de periódicos



Figura 24: Estante de vídeos

As estantes devem estar sinalizadas com as categorias do conhecimento, segundo o sistema de Classificação Decimal Universal (CDU).

5.7.1 Dicas para Organização do Acervo

Em termos práticos, os seguintes passos podem auxiliar na organização do acervo nas estantes:

- separar o material segundo a sua natureza (periódico, livro, multimídia);
- após essa separação, organize cada conjunto segundo a classe a que pertence; (0, 1, 2, 3... e assim sucessivamente);

- após essa organização inicial, os livros deverão ser agrupados pelos sinais da tabela de organização acima. Por exemplo: os números que possuem o sinal de + (soma) vêm em primeiro lugar, seguidos de / (barra inclinada), em seguida os outros. Nessa ordem, os números que possuem o sinal de = (igualdade) ficarão entre os números que possuem [] (colchetes) e os números que possuem (0...) (parênteses zero).



Figura 25: Direção e sentido em que os materiais audiovisuais devem ser distribuídos nas estantes.

Sites Relacionados

Portal de Referência do Núcleo de Documentação da Universidade Federal Fluminense:

<http://www.ndc.uff.br/portaldereferencia/>

Consórcio CDU: <http://www.udcc.org/>

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia: <http://www.ibict.br/>

Biblioteconomia, Informação & Tecnologia da Informação: <http://www.conexaorio.com/bitipsite3.cgi>

O Auxiliar de Bibliotecas não deverá se preocupar com tantos números e sinais. Sempre que houver necessidade deverá consultar o Bibliotecário responsável pela Biblioteca. Normalmente, a tabela de ordem dos sinais está disponível justamente para que não haja confusão no momento de organizar os materiais nas estantes. Desta forma, não é preciso memorizar a ordem dos números e sinais.

- dentro da classe, separar pela ordem alfabética (Cutter ou sistema de três letras);
- observar os exemplares, edição e volume colocando-os na sequência;
- organizar a estante do assunto mais geral para o assunto mais específico;
- colocar os documentos na estante de cima para baixo e da esquerda para a direita, de acordo com o número de chamada; (figura 25)
- ao atingirem a última prateleira inferior, os documentos continuam na estante logo à direita;
- não ocupe totalmente as prateleiras das estantes. Reserve 20% de espaço para a entrada de novas aquisições;
- colocar os documentos na borda das prateleiras, em posição vertical com auxílio de **bibliocantos**.



Bibliocanto: suporte para separar e manter em posição vertical livros, discos, fichas e outros documentos.

Além dessas dicas, devem-se observar alguns cuidados no manuseio de livros como, por exemplo, aqueles arrolados no site http://filiperson.com.br/produtos_filiset_neutro.asp e abaixo enumerados:

- não apoiar a mão ou o cotovelo sobre livros ao manuseá-los;
- ao retirar o livro da estante, ter cuidado para não danificá-lo;
- não retirar um livro da estante puxando-o pela borda superior; retire o livro pelo meio da lombada para não estragá-lo;
- usar aspirador ou pano para limpeza dos livros;
- não dobrar ou rasgar os documentos;
- evitar o uso de grampeador devido aos furos, e, lembrar ainda, que o grampo por ser de material metálico pode marcar os documentos com ferrugem;
- evitar usar cliques metálicos diretamente no documento; prefira os cliques plásticos;
- nunca umedecer os dedos com saliva, ou qualquer outro tipo de líquido, para virar as páginas do livro, pois podem deixar manchas e desencadear reações ácidas;
- evitar o uso de perfuradores em materiais de uso corrente;
- não utilizar fitas adesivas ou similares diretamente no livro;
- evitar fotocopiar o material devido às radiações ultravioletas para evitar danos ao original (além disso, há o problema do *copyright**);
- evitar dobras ou rasgos no papel.

Referências

ESTADO de conservação de nossos livros usados. Disponível em: <http://www.reler.com.br/Estado_Livros_Virtuais.htm>. Acesso em: 17 ago. 2009.

FILIPERSON Ind. de Papéis Ltda., 2008. **Cuidados no manuseio de livros**. Disponível em: <http://filiperson.com.br/produtos_filiset_neutro.asp>. Acesso em: 13 ago. 2009.

OCLC Online Computer Library Center. Dewey Cutter Program. Disponível em: <<http://www.oclc.org/dewey/support/program>>. Acesso em: 17 ago. 2009.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos Científicos, 1979.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. **Auxiliar de Bibliotecas: técnicas para a formação profissional**. 5. ed. Brasília: Thesaurus, 2003.

SOUZA, Diego Silva de; LIMA, Vanessa Ribeiro, 2007. As partes de um livro. São Paulo: Unesp, out. 2007. Disponível em: <http://189.47.157.112:8080/ra_unesp/bitstream/123456789/70/1/Partes%20de%20livro.doc>. Acesso em: 11 ago. 2009.

TABLE Cutter Sanborn; Cutter Sanborn Table. Disponível em: <<http://davignon.qc.ca/cutter1.html>>. Acesso em: 17 ago. 2009.

VIEIRA, Kátia. Processamento técnico: uma perspectiva histórica. 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster004.doc>>. Acesso em: 14 ago. 2009.

6

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Patrícia Martins
Sheila Frazão

Apresentação

O atendimento ao usuário é o serviço fim da Biblioteca, o que facilita o acesso, a comunicação e a interação entre acervo, usuário e equipe. Este capítulo tem por objetivo conceituar e socializar o que é atendimento ao usuário em uma unidade de informação.

O Auxiliar de Biblioteca, se bem orientado, poderá ser a pessoa de referência, um recurso humano indispensável em todos os âmbitos de desenvolvimento e êxito dos serviços de Biblioteca. É o auxiliar que irá atender a diferentes processos, visando a um atendimento adequado, de qualidade, efetivo e de referência junto aos usuários.

Sendo assim, será abordada neste capítulo a importância das relações interpessoais entre a equipe da Biblioteca, usuário e recursos documentais, bem como as principais rotinas e tarefas do Auxiliar de Biblioteca, o serviço de empréstimo e demais serviços de uma Biblioteca universitária.

Para propor serviços, o Auxiliar deve estar familiarizado com os diferentes tipos de usuários e usos de informação, que também serão apresentados neste capítulo.

6.1 O ATENDIMENTO AO USUÁRIO: CONCEITO

Atendimento corresponde ao ato de prestar atenção às pessoas que são recebidas ou que se mantém contato, requer responsabilidade e competência.

A equipe da Biblioteca deve priorizar um trabalho pró-ativo, desde seu planejamento, montagem e funcionamento, buscando atrair o usuário de diferentes formas. Desde a proposição de um ambiente atraente, confortável, acessibilidade na entrada, nas dependências, com um acervo composto por diferentes coleções, com diversidade de títulos e em quantidade e qualidades desejáveis, que atenda as demandas da clientela.

Uma das tarefas mais importantes na Biblioteca é fazer com que a informação esteja sempre disponível e motivar as pessoas a fazerem uso dela. No entanto, algumas pessoas podem não saber procurar os materiais de que precisa. Elas podem não saber usar os catálogos, ou olhar nas estantes, daí o importante papel de quem irá atendê-las.

O contato do usuário pode ser presencial ou a distância (por e-mail, telefone, fax) e deve ser compreendido e utilizado pela equipe de forma a aproximar o usuário, escutá-lo e buscar o atendimento de sua necessidade.

O atendimento deverá ter uma abordagem clara, bem orientada e num ambiente adequado para um contato mais demorado, se assim se fizer necessário.

A equipe da Biblioteca deve ser capacitada, orientada e interessada, manuseando e acessando sempre as obras, de forma a se familiarizar com seu arranjo, entradas e saídas temáticas, como **sumários e índices**.

Glossário

Sumário: é um elemento pré-textual, ou seja, antecede o corpo principal do trabalho, cujo objetivo é enumerar as principais divisões, seções e outras partes de um documento, na mesma ordem em que a matéria nele se sucede. Não se deve confundir sumário com índices, listas e glossários.

Índice: elemento pós-textual, isto é, geralmente incluído no final do documento e apresenta a enumeração detalhada dos assuntos, nomes de pessoas, nomes geográficos, acontecimentos etc., ordenados sob determinado critério (alfabético, cronológico ou outros) com a indicação de sua localização no texto.

Lista: elemento pré-textual que enumera recursos utilizados no texto, tais como datas, ilustrações, exemplos, tabelas, siglas etc., na ordem em que aparecem.

Glossário

lista de termos utilizados no documento, quase sempre dispostos por ordem alfabética, com suas respectivas significações ou a sua versão em outra língua.

Fonte: ABNT: NBR 6027 e NBR 6034, 1989.

O Auxiliar deve priorizar o atendimento personalizado ao público, cliente, usuário, leitor e visitante seja de forma presencial ou a distância.

6.1.1 A Biblioteca e seus Diferentes Públicos

Na Biblioteca Universitária basicamente o público é composto pela comunidade interligada à instituição: professores, estudantes, servidores, pesquisadores e colaboradores.

Mas, entendendo a Biblioteca como de acesso público e levando em consideração as atividades de extensão inerentes às universidades, a comunidade se amplia para outros públicos, quais sejam:

- crianças;
- jovens;
- especialistas;
- educadores;
- outros Bibliotecários e Auxiliares de Bibliotecas;
- pessoas da comunidade com diferentes interesses e faixas etárias;
- adultos, melhor idade;
- portadores ou não de necessidades especiais;
- administradores públicos;
- políticos;
- turistas;
- patrocinadores,
- profissionais da imprensa;
- associações;
- sindicatos;
- fornecedores de equipamentos, livros e outros recursos.

Entende-se por usuário, aquela pessoa que procura a Biblioteca com a finalidade de utilizar os recursos disponíveis naquele ambiente, incluindo

o de leitura e o acesso intermediado pela equipe. O conjunto de usuários constitui-se na clientela da Biblioteca.

Segundo Guinchat (1994, p. 481 e 482):

O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.

[...] o usuário é um agente essencial na concepção de qualquer sistema de informação. Ele é um fator dinâmico, mas pode ser também um fator de resistência se desconhece os mecanismos da informação e se retém informações!

Para reconhecer os diferentes tipos de usuários, é necessário refletir sobre quem irá constituir a clientela da Biblioteca Universitária do Polo:

Clientes internos? Quem são?

- Equipe da Biblioteca: Bibliotecário, Estagiário, Bolsistas, Servidores, Auxiliares.

Clientes externos?

- Professores
- Servidores
- Estudantes
- Pesquisadores
- Comunidade
- Turistas (eventualidade)

6.1.1.1 O atendimento e os diferentes públicos

Prioritariamente a Biblioteca Universitária atende sua comunidade acadêmica e para tanto dispõe de materiais referentes às suas áreas de atuação. Ou seja, relacionados às disciplinas dos cursos ministrados.

Contudo não há impedimento e é até desejável que a Biblioteca amplie seus recursos informacionais de modo a atender outros interesses dos clientes. Os livros literários, informativos, de curiosidades, completam a formação acadêmica e pessoal do indivíduo, sendo assim, é importante que ele tenha acesso a esse tipo de material.

Todos podem utilizar o espaço da Biblioteca e de seu acervo para consulta local, porém somente a comunidade acadêmica (alunos, servidores, professores) devidamente cadastrada na Biblioteca utilizará o serviço de empréstimo domiciliar.

É importante que a Biblioteca mantenha o foco no alvo que tem por objetivo atender, mas nunca se feche a outros usuários, mesmo tendo características bem definidas de uma Biblioteca Universitária.

Cada usuário traz consigo diferentes necessidades e interesses para cada momento de sua vida. Vale dizer que para cada usuário há uma demanda específica e que esta pode variar por finalidades, períodos de sua vida e sua formação.

Conhecer a clientela que compõe a Biblioteca é uma tarefa constante, inquietadora e indispensável no trabalho da equipe.

Lembre-se

Para cada Biblioteca, tipos diversos de usuários. E para cada clientela, demandas diferenciadas de serviços de informação e documentação..

6.1.1.2 O Atendimento ao Usuário e o Perfil do Auxiliar de Biblioteca

O Auxiliar é o profissional, entre todos da equipe, que fica a maior parte do tempo junto ao usuário, tendo maiores possibilidades de descobrir as dificuldades de acesso ao acervo; que observa o uso ou não uso de um determinado espaço e recurso de informação.

Dentro deste cenário, é importante que o auxiliar:

- Goste de executar seu trabalho e comunique aos seus superiores e companheiros sempre que tiver dificuldades.
- Mantenha boa comunicação com toda a equipe.
- Combine com alegria, ânimo, leitura, atendimento, colaboração.

A capacitação por meio de cursos é um passo importante. Porém é indispensável que o Auxiliar esteja comprometido com o trabalho, os desafios e as possibilidades advindas da função.

Facilita muito o trabalho do Auxiliar contar com recursos documentais e informacionais que atendam a demanda do usuário em quantidade e qualidade, que sejam organizados segundo técnicas biblioteconômicas, ou seja, que todo o material seja descrito, organizado, sistematizado e acondicionado por temáticas e ambientes adequados, preferencialmente em rede, por meio do acesso remoto a um software e em linha (on line) acessível a todos os interessados.

Cabe ao auxiliar conhecer os recursos disponíveis na Biblioteca. Ele deve ser curioso, orientado e preparado para uma relação constante com livros, revistas, jornais, CDs, DVDs, entre outros.

É preciso estar dotado de um grande desejo de ampliar o seu olhar e facilitar o contato entre recursos e usuários.

Ser criativo e interessado. Uma vez a equipe esteja capacitada a comunicar seu trabalho e que o acervo tenha sido selecionado, adquirido, organizado e esteja acessível é importante que o Auxiliar de Biblioteca se antecipe às demandas e necessidades do usuário.

O que se espera do Auxiliar é que saiba priorizar, ser efetivo, pró-ativo, autônomo para atender, buscar informações, ser colaborador e atento com a equipe e o usuário. Ser curioso e ter disposição para pesquisar nas mais diversas fontes de informação.

6.1.1.3 Rotinas/ Tarefas do Auxiliar na Biblioteca no Atendimento ao Usuário

No atendimento:

- Receber os usuários
- Explicar o funcionamento da Biblioteca
- Informar os serviços oferecidos
- Treinar o usuário na consulta on line (catálogo automatizado – OpenBiblio)
- Divulgar e explicar as normas adotadas pela Biblioteca

Na consulta local ao material:

- Orientar os usuários em suas pesquisas
- Orientar os usuários na busca on-line de material (OpenBiblio)
- Ensinar os usuários a manusear as obras de referência (dicionários, enciclopédias, atlas, manuais etc.)
- Orientar os usuários na localização do material nas estantes, em relação ao endereço do livro (classificação + notação de autor)

No empréstimo domiciliar:

- Solicitar a apresentação da carteira de identificação
- Efetivar ou gravar o empréstimo
- Anotar na papeleta do livro a data de devolução e entregar o material para o usuário
- Alertar o usuário quanto à data de devolução

Na devolução:

- Apresentação do livro pelo usuário
- Conferir a data de devolução. Se há atraso, proceder a penalidade definida pela Biblioteca
- Anotar devolvido na “papeleta de devolução”
- Agrupar o livro junto aos demais devolvidos para posterior reposição nas estantes

Na renovação de empréstimo:

- Receber o material
- Verificar a data de devolução. Se há atraso, proceder a penalidade definida pela Biblioteca
- Selecionar a renovação (no OpenBiblio)
- Efetivar a renovação

Na reposição do material na estante:

- Separar o material devolvido e os recolhidos nas mesas pelo número de chamada (classificação + notação de autor), iniciando na classe 0 até a 9, se tiver.
- Recolocar nas devidas estantes.

6.1.1.4 Controle de Atendimento ao Usuário

Em uma Biblioteca são utilizados formulários que servem de instrumento para colher informações sobre a frequência de entrada na Biblioteca, de uso do acervo, de empréstimo. Essas informações são importantes para a avaliação dos serviços da biblioteca e elaboração de estatísticas e de relatórios gerenciais.

Abaixo são apresentadas algumas sugestões de formulários. Caso a Biblioteca observe a necessidade de obter estatísticas de outros serviços e atendimentos, poderá elaborar, por sua conta, outros formulários que atendam à sua demanda.

- Quadro de frequência de usuários – ao final do mês somar o total de usuários por categoria para totalizar a frequência à Biblioteca.

Quadro diário de frequência de usuários			
Data: ____/____/____			
CATEGORIA	MATUTINO	VESPERTINO	NOTURNO
Aluno Graduação			
Aluno Pós-Graduação			
Professor			
Servidor			
Visitante			

Figura 26: Modelo de quadro diário de frequência de usuário.
Fonte: os autores

- Consulta aos materiais – consiste em anotar o tipo e a quantidade de material utilizado durante todo o período de atendimento. Pode ser captado dos materiais deixados sobre as mesas ou que o auxiliar tenha oferecido ao usuário.

Consulta ao acervo			
Data: ____/____/____			
MATERIAL	MATUTINO	VESPERTINO	NOTURNO
Livro			
Periódico			
Obras de referência			
Material áudio visual (cd, DVD etc)			

Figura 27: Modelo de controle de consulta ao acervo.

Fonte: os autores

6.2 AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS: AUXILIAR/EQUIPE/ USUÁRIO

Para que haja sucesso nas atividades da Biblioteca propõem-se uma equação bastante efetiva, que é: Auxiliar de Biblioteca + Bibliotecário + toda a equipe desde a portaria até o voluntário, com quem a Biblioteca pode contar, + o bolsista, + o estagiário é a alma da biblioteca.

Fala-se muito em qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca. Na verdade, qualidade é servir bem, e sempre (um pouco melhor); é valorizar as pessoas e trabalhar pela integração da equipe. É preciso acreditar que a qualidade dos serviços nas bibliotecas só é possível através das pessoas. (SILVA; ARAÚJO, 2003, p.122).

Portanto, a forma como o Auxiliar atua, bem como todos os outros recursos humanos, dá o tom de prazer na execução das diversas atividades e dos resultados alcançados pela equipe.

O Auxiliar é o profissional que irá atender a diferentes processos na Biblioteca, está em contato permanente com o público interno e externo. Trabalha, portanto, com leitores e situações diferenciadas e deve favorecer o processo de comunicação, fortalecendo a imagem da equipe, da Biblioteca e consequentemente da instituição à qual está vinculada.

Para que isso seja uma realidade e perdure é necessário que toda a equipe esteja bem relacionada entre si. Todos devem conhecer a Biblioteca e a instituição, suas normas, regras, o que facilita que sejam adotados procedimentos corretos, evitando direcionamentos diferentes para o mesmo caso.

6.3 REGULAMENTO DA BIBLIOTECA

O regulamento é o documento que determina as regras de funcionamento da Biblioteca. Deve ser elaborado e aprovado com a participação da equipe de modo que todos conheçam as regras e possam orientar corretamente os usuários para o bom uso da Biblioteca.

O regulamento facilita e assegura o trabalho da equipe quando tiver que esclarecer ou orientar o usuário no que se refere aos serviços, consulta ao acervo, bem como direitos e deveres.

6.3.1 O que Deve Constar no Regulamento da Biblioteca

- A identificação da Biblioteca: nome, instituição à qual está subordinada ou órgão mantenedor, endereço completo.
- Dias e horários de funcionamento detalhados para que não haja dúvidas para o usuário do período que ele poderá efetivamente usufruir a biblioteca. Cada unidade de informação deverá definir dias e horários, de modo a atender às necessidades dos usuários, considerando os períodos de aula e o tempo livre (antes e depois das aulas) para uso da biblioteca.
- Apresentar a finalidade da Biblioteca e os serviços que oferece.
- Esclarecer as categorias de usuários e quais podem utilizar o serviço de empréstimo domiciliar.
- Apresentar as condições para inscrição do usuário: documentos que devem ser apresentados.
- Condições para consulta local: cuidados ao manusear os materiais, acesso às estantes (se é livre ou fechado), orientação do Auxiliar na busca nas estantes, deixar bolsas, mochilas na portaria.

- Empréstimo domiciliar: relacionar o material que é emprestado para cada tipo de usuário, quais materiais não são emprestados, tempo limite de empréstimo, penalidades para atrasos, danos e extravio de material emprestado.
- Estabelecer as penalidades em caso de atraso ou extravio de material: valor de multa, se for cobrar; impedimento de usar os serviços quando estiver em atraso com o material; reposição de livro perdido.
- Relacionar direitos e deveres dos usuários.

Algumas instituições divulgam o regulamento de suas Bibliotecas e normas para empréstimo e podem ser consultados por meio de **sites**.

Sites Relacionados:

<http://www.ourinhos.unesp.br/doc/regulamento-bib.pdf>

http://www.ence.ibge.gov.br/biblioteca/regulamento_interno.asp

http://www.unoescjba.edu.br/biblioteca/quem_somos/regulamento_unificado.pdf

<http://www.bu.ufsc.br/normas.html>

6.3.2 Direitos e Deveres do Usuário

São apresentados a seguir, alguns direitos e deveres dos usuários, comuns em várias Bibliotecas Universitárias. Se necessário, a equipe pode acrescentar mais alguns itens que julgar conveniente para a sua unidade.

Direitos:

- ser bem tratado pela equipe da Biblioteca;
- utilizar de todo material disponível para consulta;
- contar com o auxílio de um funcionário sempre que precisar;
- participar de eventos promovidos pela Biblioteca.

Deveres:

- conhecer e obedecer às normas da biblioteca;
- respeitar os funcionários;

- usar adequadamente o acervo, visando sua conservação;
- deixar sobre as mesas os livros utilizados (não retorná-los às estantes).
- identificar-se sempre que for solicitado;
- não comer, beber, fumar e utilizar aparelho celular na Biblioteca;
- não entrar com bolsas, sacolas, mochilas.

6.4 SERVIÇO PARA OS USUÁRIOS

O capítulo 1 listou diversos serviços que uma Biblioteca Universitária geralmente oferece aos seus usuários. A implantação dos serviços listados é gradual e constante. É preciso iniciar com o que for possível e ampliar a oferta à medida que a Biblioteca disponha de mais estrutura, recursos humanos, financeiros e equipamentos. Outros serviços podem ser implantados, de acordo com a necessidade que a equipe da Biblioteca conseguir observar. É importante lembrar que alguns dos serviços relacionados devem ser implantados por Bibliotecários, que são profissionais devidamente habilitados para realizá-los.

O próprio atendimento, a orientação para o uso das coleções, o fornecimento de informações, o apoio às pesquisas são serviços oferecidos pela biblioteca.

A seguir, são apresentados mais dois importantes serviços oferecidos pelas Bibliotecas Universitárias – serviços de empréstimo e de referência.

6.4.1 Serviço de Empréstimo

A maioria das Bibliotecas geralmente possibilita tanto o empréstimo local (consulta) quanto o empréstimo domiciliar. O empréstimo local é o mais comum, mas nem sempre o usuário tem acesso direto ao acervo. Algumas Bibliotecas, em nome da preservação, adotam a política de acesso fechado às estantes, ou seja, o usuário que tiver interesse em alguma obra deve se reportar a um funcionário para que o mesmo busque o item desejado. Esta prática não é bem vista pelo MEC, nem recomendada pela maioria dos profissionais ou bem quista pelos usuários.

O acesso aberto e livre ao acervo pode despertar o interesse do usuário para outras obras interessantes que o mesmo não havia se atentado.

Esta possibilidade de descoberta de informações sem intenção prévia (conhecida pelo termo inglês “serendipity”) é bastante salutar principalmente naquelas instituições voltadas para o ensino, pesquisa e extensão, como é o caso das Bibliotecas Escolares e Universitárias.

Se o empréstimo local demanda uma atitude em relação à acessibilidade do acervo, o empréstimo domiciliar exige uma série de providências para estruturá-lo.

6.4.1.1 Empréstimo Domiciliar

Este serviço tem por finalidade possibilitar ao usuário um maior tempo para o uso do material disponível. É um serviço fundamental para facilitar a leitura, a pesquisa e estudos dos estudantes e todos aqueles que se reportam à Biblioteca em busca de informações.

Antes de oferecer o serviço de empréstimo é necessário determinar quais materiais da coleção podem ser emprestados e qual o tempo limite. Essas decisões dependerão da quantidade de material, estimativa de usuários, facilidade de acesso destes à biblioteca, considerando a distância geográfica, acesso remoto etc.

Todas essas informações devem constar no regulamento e ser divulgadas para os usuários.

Os clientes dos Polos de Ensino a Distância, parceiros da Universidade Federal de Goiás, poderão usufruir, também, do Sistema de Bibliotecas da UFG (SIBI/UFG). Para tanto, deverão conhecer e seguir as normas de empréstimo de material do Sistema.

No caso do SIBI/UFG, foram elaboradas normas para empréstimo, uso das salas didáticas de informática, uso do guarda-volumes e utilização de serviços on-line. A equipe deverá verificar se há necessidade da elaboração de todas essas normas separadamente, ou se é possível englobar todas as regras no regulamento da Biblioteca.

No mais, pode ser seguido o Sistema da UFG como modelo, adequando as normas quando necessário.

6.4.1.2 Inscrição do Usuário

A inscrição será feita no balcão de empréstimo da Biblioteca onde o usuário será cadastrado no sistema. Na ocasião, o usuário apresentará a carteira de identificação que comprova seu vínculo com a instituição.

Utilizando como exemplo o cadastro de usuário pelo OpenBiblio, deve-se inicialmente abrir a tela de “circulação” e clicar em “novo usuário”, conforme ilustrado a seguir, preencher a ficha e clicar em “enviar”.

A imagem é uma captura de tela da interface web do sistema OpenBiblio. No topo, há uma barra cinza com o título "Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG" à esquerda e informações de data e horário à direita: "Data: 08:18 PM", "Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00" e "Telefone: (62)3521-1277". Abaixo da barra, há uma navegação com links: "Principal", "Busca ao acervo", "Circulação" (destacado), "Catalogação", "Administração" e "Relatórios". No lado esquerdo, há um menu com "Logout" e uma lista de opções: "Procurar Usuários", "Novo Usuario", "Devolução" e "Ajuda". O formulário principal, intitulado "Adicionar Novo Usuário:", contém campos para: "Classe:" (menu suspenso com "Aluno de graduação" selecionado), "Número de matrícula:", "Sobrenome:", "Nome:", "Email:", "Endereço:", "Tel. residencial:", "Tel. celular:", "Cidade:", "Curso:", "Observações:", "Outras informações:" e "Período:". No rodapé do formulário, há dois botões: "Enviar" e "Cancelar".

6.4.1.3 Como Fazer o Empréstimo

Para fazer jus ao empréstimo domiciliar, os usuários da biblioteca devem preencher uma ficha de inscrição com seus dados pessoais. Estas fichas comporão o cadastro de usuários da Biblioteca.

O empréstimo dos materiais pode ser realizado através de processo manual ou de processo informatizado, com software adotado e utilizado pela biblioteca.

Anteriormente, utilizava-se o procedimento manual para empréstimo, isto é, fazia-se uso de um cartão ou ficha com o nome do livro e o número de registro. Esse cartão era colocado dentro de um bolso, e continha um espaço para registrar o nome do usuário e as datas de empréstimo e devolução do material, conforme já apresentado no capítulo anterior.

No empréstimo manual, o cartão ficava retido a partir do momento da retirada do material da biblioteca. Utilizava-se, também, o registro da data da devolução. Após a devolução do material, o cartão deve retornar para o bolso do livro. Esse cartão auxilia no controle de empréstimos da biblioteca.

Caso a biblioteca ainda não esteja automatizada, recomenda-se o uso do cartão e ficha para empréstimo manual.

O OpenBiblio oferece um módulo próprio para empréstimo domiciliar. Para efetivar o empréstimo domiciliar de materiais através do sistema, siga os passos conforme orientações.

Na guia “circulação” e no local “inscrição”, inserir o número do cadastro do usuário. Outra opção é procurar o usuário pelo sobrenome.

The screenshot shows the 'Circulação' (Circulation) module of the OpenBiblio system. The header includes the title 'Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG' and contact information. The navigation bar has links for 'Principal', 'Busca ao acervo', 'Circulação', 'Catalogação', 'Administração', and 'Relatórios'. The left sidebar contains a 'Logout' button and a menu with 'Procurar Usuarios', 'Novo Usuario', 'Devolução', and 'Ajuda'. The main content area is titled 'Circulação' and features two search forms: 'Procurar por número de inscrição:' with an input field for 'Inscrição:' and a 'Procurar' button, and 'Procurar usuario por sobrenome:' with an input field for 'Sobrenome começa com:' and a 'Procurar' button. At the bottom, there are links for 'Página Principal' and 'Ajuda', the OpenBiblio logo, and version information: 'Powered by OpenBiblio version 0.8.1 database version 0.8.0 Copyright © 2002-2005 Dave Stevens under the GNU General Public License'.

Depois de localizar o usuário, clicar no nome desejado:

The screenshot shows the search results page in the 'Circulação' module. The header and navigation bar are identical to the previous screenshot. The left sidebar now shows 'Resultados da Procura' selected. The main content area displays '4 Resultados.' followed by a table of results. The table has four rows, each with a user's name, card number, and classification. Below the table, there is a '1' indicating the first page of results. At the bottom, there are links for 'Página Principal' and 'Ajuda', the OpenBiblio logo, and version information: 'Powered by OpenBiblio version 0.8.1 database version 0.8.0 Copyright © 2002-2005 Dave Stevens under the GNU General Public License'.

Procurar:		
1.	Borges Neves, Alana	
Número do Cartão: 00012 Classificação: Estagiário		
2.	Oliveira Souza, Ademilde	
Número do Cartão: 00011 Classificação: Aluno de graduação		
3.	Rúbia, Lara	
Número do Cartão: 0001 Classificação: Funcionário		
4.	Silva, Luciana	
Av. Castelo Branco, 567 - Setor Coimbra, Goiânia - Goiás		
Número do Cartão: 012346 Classificação: Aluno de graduação		

Aparecerá a tela do usuário, suas permissões de empréstimo e histórico de empréstimos e devoluções:

Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Data: 09:19 PM
Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00
Telefone: (62)3521-1277

Principal Busca ao acervo **Circulação** Catalogação Administração Relatórios

Logout

- Procurar Usuarios
- Informações do o Usuario
- Editar Informação
- Apagar
- Conta
- Histórico de retiradas
- Novo Usuario
- Devolução
- Ajuda

Informações do usuário:		Estatísticas:			
Nome:	Silva, Luciana	Material	Contador	Empréstimo max.	
Endereço:	Av. Castelo Branco, 567 - Setor Coimbra, Goiânia - Goiás	Livro	0	10	2
Número do cartão:	012346	CD (Áudio)	0	10	0
Classe:	Aluno de graduação	CD (software)	0	5	2
Telefone:	Res: (62) 3434-1227 Com: (62) 3233-3487	Revista	0	10	0
Email:	luciana.silva@yahoo.com.br	Mapa	0	5	0
		Dvd	0	5	0
		TCC	0	0	0
		Jornal	0	0	0
		Atlas	0	0	0
		Fita de video	0	0	0
		Dissertação	0	0	0
		Tese	0	0	0
		Folheto	0	0	0

Empréstimo de bibliografia:
Número do Código de Barras: Procurar Efetuar Empréstimo

Embaixo no item “empréstimo de bibliografia” deverá ser colocado o número de código de barra (gerado quando o livro é processado no Open-Biblio) para efetivar o empréstimo.

Fita de video	0	0	0
Dissertação	0	0	0
Tese	0	0	0
Folheto	0	0	0

Empréstimo de bibliografia:
Número do Código de Barras: Procurar Efetuar Empréstimo

Bibliografias em empréstimos: Imprimir empréstimos

Retirado	Material	Código de Barras	Título	Autor	Devolução	Renovar	Atraso
Nenhuma bibliografia em empréstimo.							

Colocar em reserva:
Número do Código de Barras: Procurar Reservar

Bibliografias na reserva:

Função	Reservado	Material	Código de barras	Título	Autor	Status	Devolução
Nenhuma bibliografia reservada.							

Depois de efetivado o empréstimo aparecerá no item “bibliografias em empréstimos” as obras emprestadas para o usuário.

Informações do usuário
Novo Usuário
Devolução
Ajuda

Endereço: Av. Castelo Branco, 567 - Setor Coimbra. Goiânia - Goiás
Número do cartão: 012346
Classe: Aluno de graduação
Telefone: Res: (62) 3434-1227 Com: (62) 3233-3487
Email: luciana.silva@yahoo.com.br

Livro: 0 10 2
CD (Áudio): 0 10 0
CD (software): 0 5 2
Revista: 0 10 0
Mapa: 0 5 0
Dvd: 0 5 0
TCC: 0 0 0
Jornal: 0 0 0
Atlas: 1 0 0
Fita de vídeo: 0 0 0
Dissertação: 0 0 0
Tese: 0 0 0
Folheto: 0 0 0

Empréstimo de bibliografia:
Número do Código de Barras:
Procurar
Efetuar Empréstimo

Bibliografias em empréstimos: Imprimir empréstimos

Retirado	Material	Código de Barras	Título	Autor	Devolução	Renovar	Atraso
2009-08-19 15:01:10	Atlas	000851	Auxiliar de Biblioteca	Silva, Divina Aparecida da	2009-08-26	Renew item	0

Colocar em reserva:
Número do Código de Barras:
Procurar
Reservar

Bibliografias na reserva:

Função	Reservado	Material	Código de barras	Título	Autor	Status	Devolução
Nenhuma bibliografia reservada.							

Página Principal | Ajuda

Depois de registrado o empréstimo, o auxiliar anotar a data de devolução do livro na “papeleta de devolução” (figura 28) que será colada na contracapa posterior do livro ou no bolso do livro, conforme procedimentos adotados para o preparo mecânico de material.

Este livro deve ser devolvido na última data de devolução anotada

Data de devolução	Devolvido em

Figura 28: Modelo de papeleta de devolução

Para fazer a devolução, ir até a guia “circulação” e em seguida em “devolução de bibliografia”, colocar o número do código de barras e clicar em “devolver”. Em seguida, anotar na papeleta de devolução a data em que o livro foi efetivamente devolvido.

The screenshot shows the OpenBiblio web interface. At the top, there is a header bar with the text "Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG" and a navigation menu with links: "Principal", "Busca ao acervo", "Circulação", "Catalogação", "Administração", and "Relatórios". On the right side of the header, there is a status bar showing "Data: 08:15:PM", "Horário: Segunda a Sexta: 8:00-18:00", and "Telefone: (62)3521-1277". Below the header, there is a sidebar with a "Logout" button and a list of links: "Procurar Usuarios", "Novo Usuario", "Devolução", and "Ajuda". The main content area is titled "Devolução de bibliografia:" and contains a form with a label "Número do Código de Barras:" and a text input field. To the right of the input field are two buttons: "Procurar" and "Devolver". Below the form, there is a link "Devolução dos itens selecionados | Devolução para todos os itens". Underneath, there is a section titled "Lista de espera:" with a table that has columns "Data", "Código de Barra", "Título", and "Autor". The table is currently empty, with the text "Nenhuma bibliografia na espera." displayed below it. At the bottom of the page, there is a footer with the text "Página Principal | Ajuda", the OpenBiblio logo, and the text "Powered by OpenBiblio version 0.6.1 database version 0.6.0 Copyright © 2002-2005 Dave Stevens under the GNU General Public License".

Para maiores esclarecimentos sobre o empréstimo no OpenBiblio, consultar o manual de instruções disponível no site: <http://openbiblio.incubadora.fapesp.br/portal/down/fontes/InstalandoOpenBiblio06.pdf/view>.

6.4.2 Serviço de Referência e Informação

O Serviço de Referência é responsável por sistematizar e oferecer o “cardápio” da biblioteca por meio da sua equipe, tendo por finalidade instigar e fomentar de forma apetitosa a degustação dos recursos da biblioteca. Agrega a ação da equipe de biblioteca, ou seja, do bibliotecário, do auxiliar e outros profissionais, visando diagnosticar antecipada e constantemente as necessidades, interesses e problemas do usuário no acesso à Biblioteca, seus recursos e sua equipe, buscando solucioná-los.

A equipe da Biblioteca demonstra interesse pelo usuário com a finalidade de recepcionar, atender, acolher, informar, formar e orientar a clientela interna e externa, facilitando o uso da Biblioteca e seus recursos.

Para o atendimento ao usuário, o Bibliotecário, o Auxiliar e os demais membros da equipe contam com as obras de referência, que devem ser instaladas prioritariamente nas proximidades da entrada da biblioteca, de maneira acessível.

Em geral, o livro/obra de referência possui um registro de “R” ou “REF” compondo o número de chamada (classificação + notação de autor), que é impresso na etiqueta colocada na lombada do livro, ou seja, endereço de localização do livro na estante:

REF ou R

As obras de referência são recursos indispensáveis em todas as Bibliotecas. De consulta rápida e remissiva a outros títulos, consultas e acessos são obras bastante utilizadas, na maioria das Bibliotecas. Não são emprestadas para uso externo ao ambiente da Biblioteca, ou seja, não se faz o empréstimo domiciliar e merecem atenção e cuidado especial no seu uso e conservação, tendo em vista que possuem custo elevado e uso frequente.

As principais obras de referência são:

- Atlas, bibliografias, catálogos, dicionários, enciclopédias, fontes estatísticas, guias, índices, em formato impresso, eletrônico e digital.
- Um bom serviço de referência agrega outros materiais de consulta, como informações sobre a instituição, a Biblioteca, a cidade, incluindo mapas, folder, impresso e outros.

6.4.2.1 A questão de Referência

No serviço de referência, a “questão de referência” é a dúvida/questão que o usuário traz para ser resolvida por ele e/ou pela equipe da Biblioteca, seja por meio do acesso a um livro, lugar, informação etc.

Uma vez esta questão possa ser prevista e/ou seja recorrente, deixa de ser questão de referência e passa a ser uma demanda atendida pela Biblioteca, sejam pela oferta de produtos, serviços, programas, informes e outros.

Assim, não é uma questão de referência o horário de funcionamento da Biblioteca, nem tampouco os serviços e atividades que a Biblioteca desenvolve, pois sempre que possível a equipe de Biblioteca deverá produzir um folder, um mapa, um diretório/*website*, que preste estas informações a sua comunidade.

6.4.2.2 A Entrevista de Referência

Para se resolver a questão de referência é realizada o que se chama de entrevista de referência, que pode ser verbal junto com o usuário, por telefone, fax, correio eletrônico, MSN (messenger) ou outro meio de comunicação com o cliente. Nesse momento o Bibliotecário ou o Auxiliar levanta todas as informações para proceder à pesquisa solicitada.

A entrevista é o processo de referência que envolve o esclarecimento de todos os pontos de interesse do usuário, desde o problema ou dúvida que o leva a buscar a Biblioteca, a sua abordagem com a equipe até a solução desta dúvida.

Durante a entrevista,

todos os parâmetros relevantes devem ser considerados para se determinarem os limites da busca. Quanto, em termos de recursos financeiros, pode ser gasto na busca? Deve a busca ser limitada nos anos mais recentes? Quais as bases de dados que provavelmente irão fornecer as mais relevantes citações? O pesquisador quer todas as citações que mencionam uma autoridade particular ou somente as que são autorizadas por uma pessoa particular? (LOPES, 2002 p. 69).

Algumas Bibliotecas dispõem de formulários próprios para conduzir a entrevista de referência. A Biblioteca Central da UFG, por exemplo, possui um formulário para o pedido de Levantamento Bibliográfico, conforme figura 29. Nesse formulário, levantam-se todas as informações relevantes para que a unidade de informação proceda à pesquisa solicitada, como por exemplo: a área de pesquisa, tempo de abrangência e idioma dos documentos, assuntos, tipo de material (livros, teses, artigos), envio do material (impresso, cd, email).

Universidade Federal de Goiás
Pró - Reitoria de Pesquisa e Pós-graduação
Sistema de Bibliotecas
Campus Samambaia - Caixa Postal. 411 - 74001 - 970 - Goiânia - GO
cgc 01567601 - 43 - Fone (62) 521 1151 / Fax (62) 205 1520

PEDIDO DE LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

SITUAÇÃO:	FORMA:	ENVIO:
DEVE ()	IMPRESSO ()	E-MAIL () _____
PAGO ()	DISQUETE ()	
NOME: _____ DATA _____ / _____ / _____		
CATEGORIA: () GRADUAÇÃO () PÓS-GRAD. () PROFESSOR () PESQUISADOR ()		
ÁREA DE PESQUISA: _____		
PALAVRA-CHAVE PARA BUSCA:		

IDIOMA:		
() PORTUGUÊS	() FRANCÊS	
() ESPANHOL	() ALEMÃO	
() INGLÊS	() OUTROS / ESPECIFIQUE:	_____
PERÍODO: DE _____ A _____.		
TIPO DE MATERIAL:		
() ARTIGOS / PERIÓDICOS		
() TESES		
() OUTROS / ESPECIFIQUE: _____		
SUGESTÃO DE ENDEREÇO PARA BUSCA: _____		

BASE PESQUISADA: _____		

Figura 29: Modelo de formulário para “Pedido de levantamento bibliográfico”
Fonte: Biblioteca Central da UFG

Durante a entrevista tem-se a oportunidade de discernir se a dúvida do usuário é uma questão de referência ou uma questão que possa ser respondida com um impresso, como: folder, cartaz, mural e outros. Ou seja, informações que já tenham sido questionadas anteriormente.

A entrevista de referência conta com diferentes fases. Segundo Silva e Araújo (2003, p. 103), as principais fases da entrevista são:

- o problema, isto é, o que motivou o usuário a ir à biblioteca;
- a necessidade de informação, o que o usuário precisa;
- a questão inicial, a primeira solicitação ao pessoal de referência;
- a questão negociada, conversa que vai esclarecer a questão inicial;
- a estratégia de busca, criada a partir da conversa;
- processo de busca, como e onde buscar a resposta;
- a resposta, apresentação do resultado da busca;
- a solução, a satisfação do usuário com a resposta recebida.

A partir desses parâmetros é fácil reconhecer a importância de se conhecer as diversas fontes de informação, saber como utilizá-las para melhor atender as necessidades dos usuários.

6.4.2.3 A Pesquisa Bibliográfica

Nesta etapa do serviço de referência, o profissional definirá as fontes nas quais serão realizados o levantamento bibliográfico bem como a estratégia de busca para cada uma das fontes selecionadas. Devido à complexidade desta etapa, o próximo capítulo será dedicado exclusivamente a este tópico.

6.4.3 Algumas Práticas Promotoras de Acesso, Uso e Leitura

Como se vê o trabalho na Biblioteca é bastante instigante. Manter a Biblioteca ativa e dinâmica é função das mais importantes. Biblioteca, leitura, livro, ensino, pesquisa são questões de educação, cultura, sociedade e, portanto, de todos.

Tais práticas possibilitam a apreciação, o acesso, uso, convivência, prazer, formação pessoal, autonomia para usos dos acervos, compartilhamento do espaço da biblioteca.

O Bibliotecário, como Profissional da Informação e agente cultural, propõe ações, implanta serviços e programas de leitura, que fortalecem a participação de toda a comunidade acadêmica junto à Biblioteca Universitária. O Auxiliar de Biblioteca é o seu maior colaborador para a implantação e realização dessas ações.

A seguir algumas dicas que contribuem para possibilitar o acesso, uso e leitura em unidades de informação:

- sensibilizar o público para a apropriação do espaço, do bom uso das coleções, dos recursos disponíveis;
- desenvolver suas habilidades de busca, pesquisa, fontes de informação, base de dados; saber localizar os materiais com rapidez e precisão;
- orientar o usuário para o uso autônomo das coleções;
- pesquisar a história do bairro, da cidade, conhecer a comunidade e contar com a colaboração na realização de eventos na biblioteca, tais como: poetas, escritores, artesãos, profissionais liberais;
- habituar o usuário ao empréstimo domiciliar;
- convidar professores e servidores para utilizarem e colaborarem com a Biblioteca;
- promover eventos como saraus de poesia, lançamento de livros, exposição de obras de arte, rodas de leitura;
- promover visitas orientadas à biblioteca, com o objetivo de formar para o uso dos recursos informacionais, das coleções, das obras de referências (consulta primária);
- constituir um espaço ideal para fazer dos estudantes e outros usuários consumidores críticos de informação.

6.5 BIBLIOTECA EM USO: A RECOMPENSA DO TRABALHO

O trabalho de atendimento, especialmente na realização do serviço de referência, é de grande relevância para a comunidade usuária, o que gera uma satisfação profissional quando bem realizado. Não sendo rotineiro, o trabalho oferece perspectivas amplas da receptividade dos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca, sendo possível verificar a satisfação do usuário e agregar novas possibilidades de acesso constantemente.

[...] além da satisfação derivada da participação num serviço importante prestado à comunidade, o verdadeiro bibliotecário de referência encontra razões pessoais de prazer em seu trabalho.

Além de aprender nos livros, o bibliotecário de referência também adquire percepção sobre o comportamento humano, simpatia para com as pessoas, e, de vez em quando, a amizade de uma grande personalidade. Há também no trabalho de referência emoções e variedade que evitam a monotonia. O bibliotecário de referência nunca sabe qual será a próxima consulta, e se ele e os recursos da biblioteca estarão à sua altura. Se possuir os instintos de um detetive ou de um caçador, ficará encantado com as questões difíceis que tiver que resolver, regozijando-se com suas soluções corretas.

Se não os possuir, será melhor que não fique no trabalho de referência, pois nele não encontrará felicidade nem sucesso. (HUTCHINS, 1973, p. 280).

O Auxiliar de Biblioteca, da mesma forma que o Bibliotecário, quando realiza um bom trabalho em sua unidade, encontra satisfação na sua atuação diária no atendimento à clientela.

Há muitas possibilidades com pessoas, livros e um espaço preparado para recebê-los. A biblioteca e o acesso a tudo que há nela supõem um direito de todos em prol da igualdade de oportunidades e de igualdade ao acesso à informação.

Sites Relacionados

- Açougue cultural [<http://www.t-bone.com.br>].
- Proler [www.bn.br/proler/]
- Fundación Germán Sánchez Ruipérez [<http://www.fundaciongsr.es>]
- Biblioteca Demonstrativa de Brasília [<http://www.bdb.org.br>]
- Projeto Sou Escritor [<http://geocities.yahoo.com.br/orientando/aconteceu.htm>]
- <http://www.folclorecapixaba.org.br>
- <http://www.cordelon.hpg.ig.com.br>

Referências

ABNT. Associação Brasileira De Normas Técnicas. **NBR 6027 - Sumário**. Rio de Janeiro: ABNT, 1989. 2 p.

_____. **NBR 6034 – Preparação de índice de publicações**. Rio de Janeiro: ABNT, 1989. 8 p.

GUINCHAT, Claire; BLANQUET, Marie-France. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Trad. de Mirian Vieira da Cunha. Brasília: IBICT, 1994. 540 p.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Trad. Ada Maria Coaracy. Rio de Janeiro: FGV, 1973. 293 p.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12909.pdf>>. Acesso em 27 out. 2008.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAÚJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 4. ed. rev. aum. Brasília: Thesaurus, 2003. 152 p.

7

INTRODUÇÃO ÀS FONTES DE INFORMAÇÃO

Suely Gomes
Talita Santos

Apresentação

Este capítulo, destinado ao estudo de fontes de informação, objetiva desenvolver a reflexão crítica das necessidades, da busca, do acesso e da avaliação e o uso de fontes de informação no contexto das Bibliotecas de Polos de Ensino a Distância. Para tanto, propõe-se conhecer a tipologia de fontes de informação existentes; caracterizar e avaliar fontes de informação; e capacitar o auxiliar de biblioteca para a pesquisa em fontes gerais de informação.

Serão abordados temas relacionados à caracterização de fontes de informação como: conceitos, objetivos e funções; classificação e tipologia de fontes de informação: impressas, eletrônicas e multimeios; noções relacionadas à natureza dos suportes informacionais, à prática da pesquisa e recuperação da informação às estratégias de busca. Serão apresentados os critérios utilizados para avaliação de fontes de informação impressas e eletrônicas. Por fim, serão priorizadas as seguintes fontes eletrônicas de informação: Google, SciELO, bibliotecas digitais, bibliotecas virtuais e catálogos de bibliotecas.

Ao Auxiliar de Bibliotecas cabe o domínio das ferramentas necessárias para atuar com competência na mediação usuário-informação.

7.1 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A sociedade atual, denominada “Sociedade da Informação”, é caracterizada pela produção intensiva de informação e sua rápida divulgação através dos meios mais variados. A super produção da informação é responsável por um fenômeno denominado “caos documentário”.

Cláudio Starec (2009), consultor de comunicação organizacional e jornalista, indaga:

Como podemos recuperar as melhores informações, se a cada ano a humanidade produz 17 exabytes de informação original? Só para termos uma idéia do que isso significa, um exabyte é o equivalente a todo o conteúdo da Biblioteca do Congresso Norte Americano, considerado o mais completo do mundo. A sensação é que estamos, literalmente, afogados num oceano de informação, num caos documentário sem precedente na história, que originou uma explosão de informação, mas que nos leva para longe de atingir uma revolução do conhecimento.

É inviável a uma unidade de informação adquirir toda a produção informacional que possa ser de interesse de seus usuários. Sendo assim, todos os esforços são direcionados no sentido de garantir acesso ao maior número possível de fontes de informação. Mas há de se ressaltar que a explosão bibliográfica torna bastante complexa a tarefa de localizar a informação de que se necessita, conforme já pontuado por Starec (2009).

Para transitar no universo informacional, é necessário desenvolver determinadas **competências informacionais**. Segundo Miranda (2004, p. 112), “o desenvolvimento de competências informacionais pode tornar mais efetivo o trabalho de qualquer profissional, no tocante às tarefas ligadas à informação, principalmente em atividades intensivas de informação”.

Ainda para a autora, a **competência informacional** pode “estar ligada à habilidade de mediação que o profissional que trabalha com a informação deve ter para realizar o encontro entre a informação e seu usuário” (MIRANDA, 2004), o que envolveria o conhecimento do **ciclo informacional** do **contexto informacional** e das **tecnologias de informação**.

Glossário

Competência informacional: capacidade em lidar com as tecnologias da informação com o ciclo informacional e com os contextos informacionais (MIRANDA, 2004).

Ciclo informacional: determinação de necessidades de informação, coleta, processamento, distribuição e uso da informação. Conhecer o ciclo informacional implica no conhecimento das diversas fontes estruturadas para facilitar a distribuição e o uso da informação (MIRANDA, 2004).

Contexto informacional: contexto em que se dá o ciclo Informacional: quem é o usuário, quais são os recursos à disposição, qual a questão colocada? (MIRANDA, 2004).

Tecnologia da informação: combinação de computadores, telecomunicação e sistemas de software que ajudam a organização, transmissão, armazenamento e utilização de dados, informações ou conhecimentos (MIRANDA, 2004).

7.2 AS FONTES DE INFORMAÇÃO

São fontes de informação todos aqueles instrumentos e recursos que servem para orientar a busca por (ou satisfazer uma necessidade de) informações que irão atender às demandas informacionais, sejam pessoais ou dos usuários da biblioteca.

Geralmente, as fontes de informação são utilizadas diretamente por um profissional da informação, intermediário entre a informação e o usuário (RAMIREZ, [199-]). No entanto, extrapolando o estudo de Miranda (2004, p. 121), acredita-se que o conjunto de conhecimentos e habilidades no manuseio desses recursos informacionais “não precisa estar ligado somente ao profissional da informação ou a um só tipo de trabalho [ensino, pesquisa e extensão]”, principalmente em uma sociedade caracterizada como da informação ou do conhecimento.

Para o manuseio dos recursos informacionais, voltados para satisfazer as demandas por informação, é fundamental que se conheçam as dife-

rentes tipologias e classificações de fontes de informação. Em um segundo momento, saber como se estrutura uma estratégia de busca. Finalmente, saber o funcionamento, conteúdo e organização das diferentes fontes.

7.2.1 Classificação e Tipologia de Fontes de Informação

Grandes esforços têm sido envidados para caracterizar as diversas fontes de informação com o objetivo de sistematizá-las para melhor decidir quando usá-las. Alguns critérios são sugeridos para classificar as diversas fontes de informação. Dois critérios são comumente utilizados: o suporte em que a informação é registrada e a cobertura das áreas do conhecimento.

7.2.1.1 Classificação das Fontes Segundo o Suporte

Segundo o suporte em que a informação é registrada, as fontes podem ser classificadas em:

- **Fontes de informação impressas:** são aquelas disponibilizadas em formato impresso, utilizando o papel como suporte. Exemplos: livros, dicionários, periódicos, jornais semanais, boletins, relatórios, manuais e vários outros.
- **Fonte de informação em formato multimeios:** são aquelas disponibilizadas em formato multimeios, ou seja, em formatos especiais considerados não convencionais. Exemplos: cartazes, folders, fitas de vídeo, fotografias, bases de dados em CD-ROM e outros.
- **Fontes de informação eletrônicas:** são aquelas que se utilizam de equipamentos eletrônicos. É importante destacar que o formato eletrônico é aquele que possui características que não são compartilhadas com o formato em papel. Possuem mecanismos de busca mais avançados e desenvolvidos, e o acesso pode ser remoto, via internet e de qualquer lugar. Os periódicos, e-books, sites e todas as fontes disponibilizados via internet são fontes de informação eletrônicas.

7.2.1.2 Classificação das Fontes Segundo Cobertura de Conteúdos

Considerando-se a cobertura aos conteúdos informacionais, as fontes de informação também podem ser classificadas em gerais ou especializadas.

As **fontes gerais** de informação abrangem várias áreas do conhecimento. Como as Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações, a Scientific Electronic Library Online (SciELO), Bases de Dados, Bibliotecas, sites e portais, desde que disponibilizem informações de temáticas variadas.

Já as **fontes de informação especializadas** são aquelas cujos conteúdos abrangem uma área específica do conhecimento. Exemplificam esta tipologia a Biblioteca Virtual em Saúde, Ministério da Ciência e Tecnologia, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), entre outras.

Diante da diversidade e complexidade das diferentes fontes de informação tanto especializadas quanto gerais, para os propósitos estabelecidos para este capítulo serão privilegiadas algumas fontes de informação gerais.

7.3 A PESQUISA BIBLIOGRÁFICA EM FONTES DE INFORMAÇÃO

Até o advento dos computadores, as buscas por informação bibliográfica (livros, artigos, teses, dissertações, etc.) eram feitas utilizando-se fontes impressas. Era um trabalho bem moroso!

O desenvolvimento de sistemas automatizados de recuperação de informação facilitou sobremaneira a tarefa e aumentou a qualidade das pesquisas bibliográficas ao possibilitar a elaboração de estratégias de buscas mais complexas em um período menor de tempo.

Segundo Lopes (2002), os sistemas automatizados demandam experiência com as fontes eletrônicas de informação, que devem ser combinadas com um bom conhecimento das linguagens e estratégias de busca desses sistemas.

A qualidade da pesquisa bibliográfica está atrelada à experiência e domínio tanto das fontes de informação quanto das etapas a serem observadas na busca das informações. Estas etapas são detalhadas a seguir.

7.3.1 Etapas da Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa bibliográfica é composta por quatro etapas: a definição da questão de referência; a definição dos termos de busca; a estruturação da estratégia de busca e a escolha das fontes de informação adequadas à questão de referência.

7.3.1.1 A Questão de Referência

Todo o processo de busca por informação inicia-se com a identificação de uma questão que demanda informações para ser respondida. Assim, o primeiro passo em direção ao estabelecimento de uma boa estratégia de busca é entender a questão ou o problema que levou o usuário a procurar a ajuda do profissional de informação.

Se a questão não for bem delineada pelo profissional, dificilmente os resultados da busca serão satisfatórios.

Sendo assim, a primeira etapa é discutir com o usuário o tópico geral da pesquisa, com o intuito de eliminar mal entendidos, dúvidas e suposições. Este primeiro contato é chamado de “entrevista de referência” e pode ser realizada face-a-face, por telefone ou mesmo via MSN (messenger), como visto no capítulo 6.

7.3.1.2 Definição dos Termos de Busca

Em um segundo momento, será estabelecido quais os termos ou conceitos representarão o tópico ou assunto pelo qual o usuário está interessado. Alguns instrumentos básicos para ajudar nesta etapa são os dicionários – busca de sinônimos, ou dicionários de língua estrangeira para tradução do termo em outras línguas. A consulta a um **Thesaurus**, se houver para a área em foco, é uma importante fonte de consulta para gerar uma lista de palavras-chave a ser usada na estratégia de busca.

Thesaurus (tesouro) – dicionário de ideias afins; Lista de palavras com significados semelhantes, restrito a um domínio específico do conhecimento.

Fonte: Wikipédia, 2009.

É importante também, especificar aqueles termos que são relevantes para a pesquisa.

Caberá ao usuário decidir que termos podem ser incluídos ou não na busca. Nas palavras de Lopes (2002), “O pesquisador deve selecionar os termos que especifiquem o problema por causa do seu grande conhecimento do assunto; o intermediário deve ajudar, mas não deve definir o assunto, porque, na maioria das vezes, a definição obtida para o tema é completamente contrária à do pesquisador”.

7.3.1.3 A Estratégia de Busca

O Dicionário Michaelis eletrônico (2009) define “**estratégia**” como a “arte de aplicar os meios disponíveis ou explorar condições favoráveis com vistas à execução de objetivos específicos”; e “**busca**” pode ser conceituada como “investigação, pesquisa, exame”. Assim, estratégias de busca podem ser definidas como uma técnica ou conjunto de regras para fazer com que uma pergunta formulada encontre a informação armazenada em alguma fonte. Cada questão dirigida à unidade de informação demandará uma estratégia específica.

Diversos autores fazem algumas ponderações sobre esta etapa. Dentre elas destacam-se:

- Não existe uma única estratégia, uma única solução ou uma estratégia pronta e definida (CEDON, 2006).
- Deve-se levar em consideração a finalidade da pesquisa (trabalho escolar, fundamentação para pós-graduação, trabalho). Isso pode mudar as fontes a serem utilizadas (LOPES, 2002).

- Muitas vezes o usuário não tem clareza quanto à sua necessidade informacional. O Bibliotecário ou o Auxiliar de Bibliotecas poderá ajudá-lo nesta tarefa, mas caberá ao usuário dar as diretrizes sobre a pesquisa, conforme já ponderado anteriormente (LOPES, 2002).

Para estruturar a melhor estratégia de busca é preciso conhecer a estrutura das diversas fontes e os pontos de acesso para a recuperação da informação.

7.3.1.3.1 Pontos de Acesso

Os sistemas automatizados possibilitam vários pontos de acesso ao documento registrado em suas bases de dados. Esses pontos de acesso nada mais são do que os campos nos quais a informação pode ser pesquisada. Entre os diversos que existem pode-se citar como exemplo: autor, título, resumo, palavras-chave, data de publicação, código de classificação, editora, etc.

Nachmias (2002 apud GOULART; HETEM JÚNIOR, 2007) tipifica as diversas estratégias de busca em função do ponto de acesso usado para recuperar a informação. Assim, se tem:

- Busca por palavra-chave – Este tipo de pesquisa é realizada apenas com a digitação direta do assunto pelo qual se quer buscar. Por exemplo: “alimentação”.
- Busca por definições amplas – É realizada utilizando-se de uma pesquisa mais ampla, mais genérica. Por exemplo, procurar por “música” ou “música popular brasileira” para encontrar “Gilberto Gil”.
- Busca complexa – É obtida através do cruzamento de palavras, indicando mais sofisticação na busca. Por exemplo, buscar por “música popular brasileira”, “Gilberto Gil” e “canções” simultaneamente.
- Busca por conhecimento geral – Esta busca utiliza-se de conhecimentos gerais do pesquisador associados ao assunto de interesse na hora de montar a estratégia de busca. Por exemplo, buscar por “Leonardo da Vinci” para encontrar uma imagem da pintura de “Mona Lisa”.

Em muitos casos há necessidade de combinar termos e pontos de acessos para se obter maior precisão nos resultados da pesquisa bibliográfica.

7.3.1.3.2 Combinação de Termos de Busca e Pontos de Acesso

As fontes de informação geralmente oferecem operadores para se combinar diversos termos e pontos de acesso. Uma das possibilidades é a utilização de operadores baseados nas propriedades básicas da teoria dos conjuntos, conhecidos como operadores Booleanos. A busca por operadores Booleanos utiliza as noções de interseção (AND), adição (OR) e exclusão (NOT) na elaboração das estratégias de busca, conforme a seguir:

- AND (E) – é empregado quando se deseja que a informação encontrada tenha obrigatoriamente TODAS as palavras digitadas nos campos. Exemplo: CASA AND MACHADO DE ASSIS. Neste caso, somente serão recuperadas as informações que tragam os termos especificados na estratégia de busca.
- OR (OU) – é empregado quando se deseja encontrar uma informação que tenha qualquer uma das palavras digitadas nos campos. A busca utilizando-se este operador é mais abrangente, pois, a informação encontrada pode ter qualquer um dos termos digitados, ou ainda informações que contenham os dois termos. Exemplo: MATEMÁTICA OR ÁLGEBRA. Neste poderão ser recuperadas informações com as palavras matemática ou com álgebra, ou ainda com os dois termos juntos.
- AND NOT (E NÃO) – é empregado quando se deseja encontrar uma informação que tenha o termo digitado no primeiro campo, mas que não tenha o termo digitado no campo seguinte. A busca utilizando-se este operador é restringida. Exemplo: CULTURA BRASILEIRA AND NOT CULTURA POPULAR. Neste caso, serão recuperadas informações que tragam o termo CULTURA BRASILEIRA, mas, que não tratem de CULTURA POPULAR, ou seja, este último termo é excluído dos resultados encontrados.

7.3.1.3.3 Estratégias para Refinar a Busca

Em muitos casos, as pesquisas bibliográficas resultam em um volume considerável de informações recuperadas. Nestes casos, há necessidade de restringir ou ser mais específico na estratégia de busca para identificar informações mais relevantes para a questão de pesquisa. Cendón (2006) sugere os seguintes procedimentos para refinar a busca:

- Usar termos mais específicos.
- Apresentar conceitos secundários.
- Buscar por frase exata usando “aspas”.
- Limitar por data de publicação, idioma, formato dos arquivos etc.
- Utilizar restrições como ano, idioma etc. (CENDÓN, 2006).

7.3.1.3.4 Estratégias para Ampliar a Busca

Algumas vezes a situação anterior se inverte, ou seja, há necessidade de ampliar as estratégias de busca para se recuperar aquelas informações relevantes ao usuário. Neste caso, Cendón (2006) aconselha:

- Usar truncamento (utiliza símbolos como asterisco (*) e cifrão (\$)) para pesquisar palavras com a mesma raiz. Desta forma, substitui-se o símbolo utilizado por uma palavra ou frase desconhecida. Exemplo: aliment* (permitindo localizar informações sobre: alimento, alimentação, alimentício, entre outras).
- Usar termos mais abrangentes.
- Descobrir mais termos e expressões afins.
- Não utilizar conceitos secundários.
- Reduzir o número de conceitos.
- Remover restrições como ano e idioma.
- Não buscar por campos específicos

7.3.1.3.5 A Definição das Fontes

A próxima etapa da pesquisa bibliográfica é definir as fontes de informação para realizar as buscas. Diante de diversidade de fontes de informação, esta não se mostra uma decisão fácil para os leigos que, muitas vezes,

limitam a busca àquelas fontes conhecidas sem levar em consideração a pertinência da mesma para a questão em foco.

A definição das fontes é uma decisão relevante uma vez que há correlação direta na formulação e definição das etapas anteriores.

As fontes de informação especializadas são mais utilizadas pelos bibliotecários, pesquisadores e estudantes de pós-graduação. Muitas vezes, o seu uso acarreta algum custo financeiro. Por essa razão, privilegiam-se para os propósitos do presente capítulo as fontes gerais de informação de acesso gratuito.

7.4 FONTES GERAIS DE INFORMAÇÃO

É visível que a produção intensiva da informação na nossa sociedade causa algumas dificuldades para localizar aquela informação que se necessita. O caos documentário ou informacional demanda intervenções para viabilizar a recuperação da informação desejada.

Nesta linha, alguns autores defendem que o caminho mais simples é reunir e organizar em um só lugar as informações produzidas. Obviamente que é impossível reunir toda a produção intelectual de uma sociedade em um único espaço físico. Surgem, então, as fontes de informações eletrônicas, caracterizadas como grandes bases de dados bibliográficas que podem ser especializadas em um determinado assunto ou área do conhecimento; ou gerais, conforme visto anteriormente.

Neste tópico, serão apresentadas as seguintes fontes de informação gerais: Google, SciELO, Portal Domínio Público, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Federal de Goiás (UFG), Catálogo das Bibliotecas dos Polos de Ensino a Distância da UFG e Catálogo do Sistema de Bibliotecas da UFG.

7.4.1. Google

A internet é, sem dúvida alguma, uma fonte riquíssima de informação, pois a partir dela é possível se ter acesso a inúmeras outras fontes de informação. As ferramentas de busca na internet são um excelente exemplo!

Essas fontes de informação fazem uma varredura em toda a web para localizar as informações de interesse do usuário e, sendo assim, atuam como facilitadores para a localização de informações em buscas gerais. São exemplos: CADÊ, YAHOO e o GOOGLE.

O Google é uma empresa privada fundada em 1998, que produz e mantém o maior site de busca disponível na internet. Pode ser acessada através do link: www.google.com.br. Além do mecanismo de busca (Google Search), o Google oferece serviços como: G-mail, Orkut, Google Maps, Google Earth, Google Talk, Google Groups, Google News e outros.

Para realizar pesquisas no Google, assim como na maioria das ferramentas de busca disponíveis na web, recomenda-se o uso de palavras-chave.

O Google disponibiliza um formulário de **Pesquisa Simples**, para as pesquisas com palavras-chave, e um formulário de **Pesquisa Avançada** que permite combinar termos com vários pontos de acesso para serem utilizados de acordo com a estratégia de busca montada.

The image shows the Google search interface with the 'Pesquisa avançada' (Advanced Search) form. The form is divided into several sections:

- Procurar resultados**: Fields for search criteria, including 'com todas as palavras', 'com a expressão', 'com qualquer uma das palavras', and 'sem as palavras'.
- Idioma**: A dropdown menu to select the language of the results.
- Região**: A dropdown menu to select the region of the results.
- Formato do arquivo**: A dropdown menu to select the file format of the results.
- Data**: A dropdown menu to select the date of the results.
- Ocorrências**: A dropdown menu to select the frequency of the results.
- Domínio**: A dropdown menu to select the domain of the results.
- Direitos de uso**: A dropdown menu to select the usage rights of the results.
- SafeSearch**: A dropdown menu to select the SafeSearch filter.
- Pesquisar por página específica**: Fields for searching for specific pages, including 'Similares' and 'Links'.
- Pesquisas segmentadas por tópico**: A section for topic-based searches, including 'Novo Pesquisa de código do Google' and 'Pesquisa de código-fonte público'.

Google: pesquisa simples

7.4.2. SciELO: Acesso a Revistas Científicas

As revistas científicas constituem o meio mais importante para a comunicação científica. Desde seu surgimento, há mais de três séculos, podem ser encontradas predominantemente no formato impresso. Mas com o advento da tecnologia, buscaram-se alternativas para acessar o conhecimento científico de forma mais rápida, versátil e econômica. Surge então o **periódico eletrônico!**

Glossário

Periódico Eletrônico: Designa periódicos aos quais se tem acesso mediante o uso de equipamentos eletrônicos (MUELLER, 2000). Os periódicos eletrônicos podem ser disponibilizados de duas formas:

1. CD-ROM: mídias que você utiliza em um computador, através de compra ou assinatura. Possuem características mais semelhantes aos periódicos impressos.

2. On-line: disponíveis via internet. Alguns mantêm o formato tradicional de um periódico impresso, sendo apenas a versão eletrônica do periódico. Outros possuem formatos inovadores; sem equivalentes em papel; variados recursos como links para outros acessos, contato direto com o autor; podem incluir som, imagem e movimento.

Para saber mais sobre periódicos científicos eletrônicos acesse: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1701/2111>

Existem fontes de informação muito importantes para identificação de periódicos, que se constituem peças-chave para a recuperação de informações científicas. A SciELO é uma dessas fontes.

A SciELO disponibiliza, de forma gratuita e on-line, uma coleção selecionada de revistas científicas brasileiras disponível para acesso pelo endereço www.scielo.br.

Atualmente, conta com uma lista de mais de 221 títulos de periódicos nacionais, de diversas áreas do conhecimento, com acesso ao texto completo de cada artigo de cada periódico.

A pesquisa na SciELO pode ser feita por:

- **PERIÓDICOS:** com opções de lista alfabética de periódicos, lista de periódicos por assunto e pesquisa livre.
- **ARTIGOS:** com opções de índice de autores; índice de assuntos; e pesquisa livre.



SciELO: opções de pesquisa



Notas :

- Não digite operadores lógicos (AND, OR ou AND NOT) entre as palavras por espaço.
- Use o símbolo de truncagem \$(cifrão) para pesquisar palavras com m. Exemplo: educ\$ recupera educación, education, educação, etc.
- Selecione a opção Todas as palavras (AND) para relacionar as palavras escopo da pesquisa), ou a opção Qualquer palavra (OR) para somar (amplia o escopo da pesquisa).
- Para pesquisar em outros campos ou para especificar o campo de pesquisa, vá para o Formulário Básico.

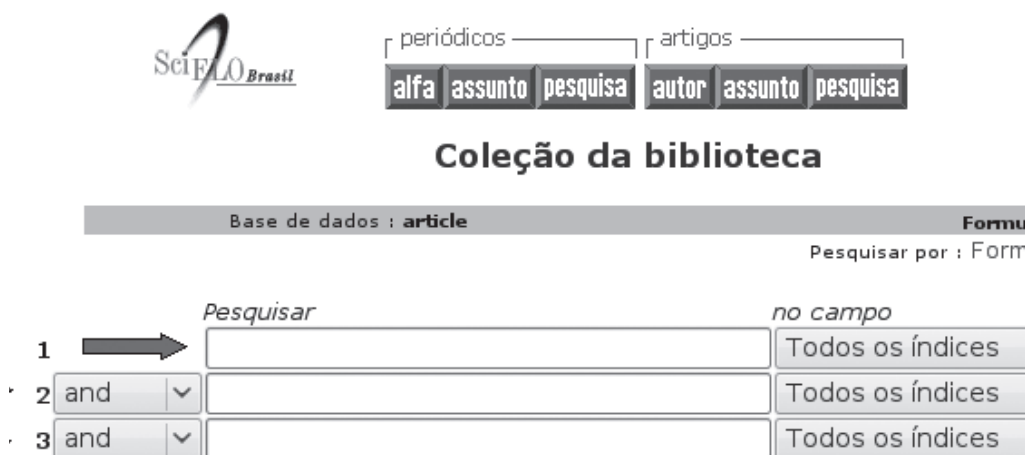
Search engine: **IAH** powered by WWWISIS

BIREME/OPAS/OMS - Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde

SciELO: formulário livre

A pesquisa livre pode ser feita através do **Formulário Básico**, utilizando os operadores booleanos AND ou OR e o truncamento. O sistema orienta o usuário quanto à utilização desses recursos por intermédio de notas, visualizadas na parte inferior da tela.

Além disso, a pesquisa também pode ser feita utilizando o **Formulário Livre**. Neste caso, há possibilidade de se combinar até três termos de busca servindo-se dos operadores booleanos AND, OR, ou AND NOT e os seguintes pontos de acesso: palavras do título, autor, assunto, resumo, ano de publicação, tipo de artigo, afiliação (organização e país), áreas geográficas e pesquisa em todos esses índices.



SciELO Brasil

periódicos artigos

alfa assunto pesquisa autor assunto pesquisa

Coleção da biblioteca

Base de dados : article Formu

Pesquisar por : FORM

Pesquisar no campo

1 Todos os índices

2 and Todos os índices

3 and Todos os índices

SciELO: formulário livre

7.4.3 Portal Domínio Público

Uma biblioteca ou unidade de informação é também uma riquíssima fonte de informação. Entretanto seu acesso pode ser restrito, dependendo de sua localização. Com o avanço tecnológico, novas estruturas surgiram e as formas de acessar a informação passam por grandes transformações. Até que hoje existem coleções disponíveis inteiramente via internet, muitas com acesso público e gratuito. As **Bibliotecas Digitais** e as **Bibliotecas Virtuais** podem ser citadas como exemplo.

Sites Relacionados

Bibliotecas digitais: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/221/388>

Bibliotecas virtuais: <http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/orgvirt1.htm>

Nesta perspectiva, é apresentado o Portal Domínio Público.

Os sítios abaixo trazem mais informações sobre:

Essa fonte de informação, que pode ser acessada pelo link www.dominiopublico.gov.br, é uma Biblioteca Virtual criada em 2004 e objetiva permitir a coleta, a integração, a preservação e o compartilhamento de conhecimentos, promovendo o amplo acesso às obras literárias, artísticas e científicas, já em **domínio público** ou com sua divulgação devidamente autorizada (PORTAL, 20099).

Glossário

Domínio Público – uma obra de domínio público é aquela que pode ser reproduzida sem autorização do autor. Segundo a lei de direitos autorais (9.610/98), são obras de domínio público:

- obras com prazo de proteção patrimonial esgotado (mais de 70 anos após a morte do autor, contados a partir de 1º de janeiro do ano posterior à data de seu falecimento);
- obras de autores falecidos que não tenham deixado herdeiros;
- obras de autores desconhecidos, ressalvada a proteção legal aos conhecimentos étnicos e tradicionais.

Fonte: Brasil (2009).

No Portal Domínio Público está disponível na página principal o formulário de **Pesquisa Básica**. Neste formulário, a pesquisa é feita a partir da escolha da mídia onde se deseja pesquisar: texto, som, imagem ou vídeo e a

categoria da pesquisa é específica da mídia escolhida. Os campos de acesso disponíveis para pesquisa são: autor, título e idioma.

Portal

Domínio Público

Biblioteca digital desenvolvida em software livre

Pesquisa Básica

Selecione o critério da pesquisa.

* Campo Obrigatório

Tipo de mídia* Escolha a opção ▼

Categoria Escolha a opção

Autor Imagem

Título Som

idioma Texto

Video

Portal Domínio Público: pesquisa básica

Além disso, o Portal disponibiliza formulários específicos para **Pesquisa por Conteúdo**, **Pesquisa Teses e Dissertações** e **Pesquisa por Nome do Autor**.

Governo Federal

Destaque do governo

Portal

Domínio Público

Biblioteca digital desenvolvida em software livre

Missão
Política do Acervo
Estatísticas

Fale Conosco
Quero Colaborar
Ajuda

Pesquisa Básica

Selecione o critério da pesquisa.

* Campo Obrigatório

Tipo de Mídia * Escolha opção ▼

Categoria ▼

Autor

Título

Idioma ▼

Pesquisar Limpar

+ Pesquisa

Refina sua pesquisa.

Pesquisa por Conteúdo
Realiza a pesquisa por palavras-chave dentro do conteúdo dos documentos disponíveis no acervo.

Pesquisa Teses e Dissertações
Realiza pesquisa por palavras-chave dentro do conteúdo dos documentos disponíveis no acervo de Teses e Dissertações

Pesquisa por Nome do Autor
Indica com o nome dos autores das obras disponíveis no acervo.

Destakes

Machado de Assis: obra completa

Plano de Desenvolvimento da Educação

Música Erudita Brasileira

Obras Machado de Assis

Shakespeare em português

Video Paulo Freire Contemporâneo

Poesia de Fernando Pessoa

Literatura Infantil em português

Portal Domínio Público: opções para refinar a pesquisa

7.4.4 Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações

A Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) é um projeto do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), que “integra os sistemas de informação de teses e dissertações existentes nas instituições de ensino e pesquisa brasileiras e também estimula o registro e publicação de teses e dissertações em meio eletrônico” (BDTD, 2009).

O objetivo da BDTD é “disponibilizar gradativamente para consulta ou download, a produção nacional de teses e dissertações e oferecer aos usuários produtos e serviços integrados capazes de proporcionar aumento significativo ao impacto de suas pesquisas” (BDTD, 2009).

A BDTD pode ser acessada pelo endereço: <http://bdttd2.ibict.br/> e disponibiliza dois tipos de pesquisa: a simplificada e a avançada.

Na **Pesquisa Simplificada** o indicado é realizar as pesquisas por palavras-chave.

BDTD: pesquisa simples

Já na Pesquisa Avançada, é possível combinar até quatro termos de busca, utilizando-se dos critérios de recuperação: todas as palavras, com a expressão e qualquer uma das palavras. Os pontos de acesso disponíveis são: autor, título, contribuidor, assunto, resumo e instituição de defesa. Além disso, é possível refinar a pesquisa por país, idioma, ano de defesa e grau (mestre ou doutor).

Pesquisa Avançada ←

Argumentos da Pesquisa

Termo de Busca <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Critério de Recuperação <input type="text" value="Todas as palavras"/> <input type="text" value="Todas as palavras"/> <input type="text" value="Todas as palavras"/> <input type="text" value="Todas as palavras"/>	Recuperar no Campo <input type="text" value="Autor"/> <input type="text" value="Título"/> <input type="text" value="Contribuidor"/> <input type="text" value="Assunto"/>
---	--	---

Filtros da Pesquisa

País <input type="text" value="Todos"/>	Grau <input type="text" value="Todos"/>	Idioma <input type="text" value="Todos"/>	Ano de Defesa Entre <input type="text"/> e <input type="text"/>
---	---	---	---

Nº de registros por tela:

BDTD: pesquisa avançada

7.4.4.1 Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFG

A Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFG, desde 2007 disponibiliza de forma gratuita e on-line as teses e dissertações dos programas de pós-graduação da Universidade. A BDTD é um projeto realizado em parceria com o IBICT e de responsabilidade da Biblioteca Central da UFG.

Ela pode ser acessada através do site da Biblioteca Central, www.bc.ufg.br, pelo link “Teses e Dissertações”, no menu à esquerda, ou ainda diretamente pelo endereço www.bdttd.ufg.br/tesesimplificado.

Como a BDTD-UFG se utiliza da mesma plataforma da BDTD apresentada no tópico anterior, os recursos de pesquisa disponíveis são os mesmos.

TEDE SISTEMA DE PUBLICAÇÃO ELETRÔNICA DE TESIS E DISSERTAÇÕES | BUSCA | INÍCIO | BUSCA | BIBLIOTECA | ADMINISTRAÇÃO | CONTATO

Biblioteca Digital de Teses e Dissertações

Busca

Registros por página:

Últimas TDEs	Futuras TDEs
1: FINANCIAMENTO PÚBLICO ESTUDANTIL DO ENSINO SUPERIOR: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DOS CASOS DO BRASIL E DE PORTUGAL - Ana Maria Gonçalves de Sousa	1: ARTES INTEGRADAS: características das práticas desenvolvidas em escolas de Goiânia - Aline Felly Faria
2: FLUIDOTERAPIA AQUECIDA NO CONTROLE DA HIPOTERMIA EM CADELAS SUBMETIDAS A OVARIOHISTERECTOMIA SOB ANESTESIA INALATÓRIA - Ingrid Bueno Atayde	2: GOIÂNIA: O MITO DA CIDADE PLANEJADA - Márcia Cristina Hizim Pela
3: Espectro de Absorção da Orto-betaina em Água: um Estudo Teórico usando o Método Sequencial Monte Carlo/Mecânica Quântica - Leonardo Bruno Assis Oliveira	3: Formação e a construção da identidade profissional docente - Marineuza Caldeira de Sousa Prado
4: DESEMPENHO E PARÂMETROS REPRODUTIVOS DE DIFERENTES LINHAGENS DE CODOBNAS JAPONESAS (<i>Coturnix coturnix japonica</i>) - Natali Almeida Gomes	4: Trabalho em grupo na sala de aula universitária - Norma de Castro Moraes
5: VARIEDADES QUASE EINSTEIN - Márcia do Socorro Borges de Araújo Cardoso	5: A educação alimentar e nutricional nos anos iniciais do Ensino Fundamental da rede pública municipal de Rio Verde-GO - Hellen Cristina de Oliveira Cabral

BDTD-UFG: busca simples

Biblioteca Digital de Teses e Dissertações

Buscar por

Autor Título Contribuidor Assunto

Filtros

Grau: Todos
 Idioma: Todos
 Data da defesa: desde até
 Registros por página: 5

» Busca Simples »
 » Pasta de Trabalhos »
 » Registros por Programas de pós-graduação »
 » Ajuda

BDTD-UFG: busca avançada

7.4.5 Catálogo das Bibliotecas dos Polos de Ensino a Distância

Os **catálogos** de bibliotecas são importantes fontes de informação das unidades a qual se referem. Eles se caracterizam por disponibilizar as referências bibliográficas de todo material do acervo de suas bibliotecas. Sendo assim, é imprescindível saber utilizá-los, realizando buscas e recuperando os resultados encontrados.

Glossário

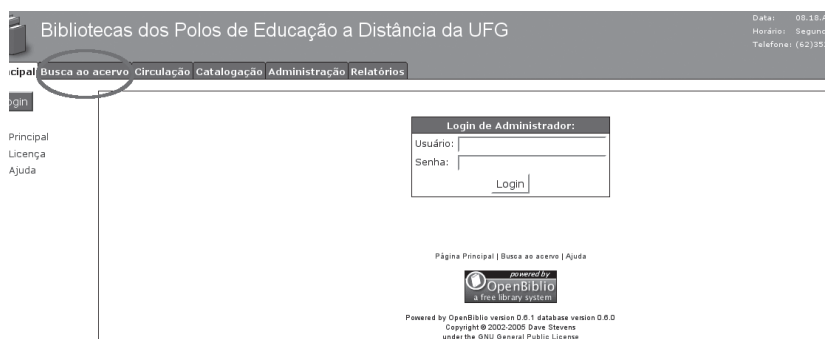
Catálogo::

1. Documento secundário que registra ou descreve documentos (itens reunidos permanentemente ou temporariamente).
2. Lista ordenada dos itens existentes numa coleção pública ou particular (CUNHA; CAVALCANTE, 2008).

Também graças à evolução das tecnologias, atualmente é possível acessar as informações disponíveis nos catálogos de forma online. Esses catálogos são conhecidos como catálogos de acesso aberto ou OPACs. Por isso é necessário que as informações estejam sempre atualizadas e completas.

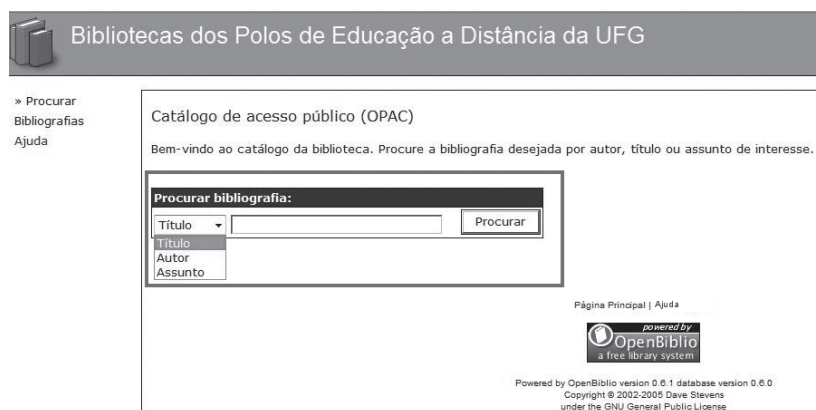
Como já visto nos primeiros capítulos, o OpenBiblio é o software que pode ser utilizado pelas Bibliotecas dos Polos de EAD da UFG. Como cada Polo tem sua própria biblioteca e acervos específicos, todos os catálogos podem ser acessados pela página do CIAR, www.ciar.ufg.br, clicando no menu “Bibliotecas do CIAR”, no lado esquerdo da tela, e escolhendo a biblioteca que se quer pesquisar.

Realizar pesquisas nesses catálogos é extremamente fácil! Basta acessar a página de pesquisa ao catálogo, OPAC, disponível no canto inferior da página principal.



OpenBiblio: acesso ao catálogo pelo link OPAC

Em seguida, basta selecionar o ponto de acesso ao qual se deseja: autor, título ou assunto, digitar o termo escolhido e “procurar”.



OpenBiblio: pesquisa no catálogo de acesso público (OPAC)

O resultado da pesquisa fornecerá as informações sobre a publicação, assim como seu status na biblioteca (disponível ou emprestado), o número de chamada (para que a publicação seja localizada na estante), o código de barras, o tipo de material, etc.

7.4.6 Catálogo do Sistema de Bibliotecas da UFG

Sophia é o software utilizado pelo Sistema de Bibliotecas da UFG e através de seu ambiente é possível pesquisar no catálogo das Bibliotecas da UFG. O ambiente está disponível através do site da Biblioteca Central, www.bc.ufg.br, no link “Acervo-Busca” do lado esquerdo do site, ou pelo endereço <http://www.bc.ufg.br/sophia> para acesso direto.

O Sophia disponibiliza uma série de serviços on-line para usuários cadastrados no sistema como: renovação de empréstimo, reservas, sugestões de aquisição, entre outros.

Para a pesquisa são disponibilizados dois formulários: Busca Rápida e Busca Combinada.

Na **Busca Rápida** é possível realizar pesquisas com palavras-chave, título, autor, assunto, editora, ISBN/ISSN e série.

Catálogo do Sistema de Bibliotecas da UFG: busca rápida

Já a **Busca Combinada** permite combinar até quatro termos de busca, utilizando-se dos operadores booleanos E, OU e E NÃO e os mesmos pontos de acesso da Busca Rápida.

Além disso, é possível refinar a busca utilizando-se do ano de edição da obra, tipo de material e idioma.



Catálogo do Sistema de Bibliotecas da UFG: busca combinada

7.5 AVALIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO

Neste capítulo, foi apresentada uma pequena parte da imensa variedade de fontes de informação disponíveis atualmente. Mas, será que todas as informações disponíveis nessas fontes são confiáveis?

A internet possibilitou que as informações pudessem ser acessadas de qualquer lugar, a qualquer hora! Entretanto, é preciso tomar cuidado com as informações que são utilizadas nesse ambiente web e também com as informações fornecidas aos usuários. Afinal, diante de tanta informação disponível, torna-se mais difícil delimitar a confiabilidade das informações coletadas.

Para isso é que existem os critérios de **avaliação de fontes de informação** Tomaél (2001) apresenta como principais critérios:

- **Autoridade** – quem produziu esta fonte? Quais são as credenciais, especialidades e habilidades desta pessoa, grupo de pessoas ou instituição? É conhecido na área? É citado por outros autores? Existem críticas aos seus trabalhos? Qual a qualidade das informações que esta fonte indica?

Saiba mais

Maiores informações sobre o assunto podem ser obtidas em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/293/216>

- Atualidade – A fonte possui revisão e atualização do conteúdo? Data de publicação? Algumas áreas necessitam de informação sempre atualizada e revisada? Entretanto, deve-se atentar para o caso de a fonte ser a única sobre determinada informação. Neste caso, deve-se considerá-la.
- Precisão – está relacionada ao conteúdo da informação, exatidão, pontualidade, se é condizente com os objetivos propostos, se o referencial teórico é substancial etc.
- Clareza na apresentação.
- Organização da informação.
- Cobertura – é a abrangência da literatura da área em questão. A fonte cobre o todo ou grande parte do assunto em questão? Ou é superficial?
- Relevância – coerência com os propósitos do usuário que busca a fonte de informação.

Os critérios apresentados acima são utilizados para avaliar tanto fontes de informação impressa quanto eletrônicas. Entretanto, quando o assunto é fontes disponíveis na internet, ainda é preciso tomar mais alguns cuidados com relação às informações disponibilizadas.

Para tanto, alguns critérios específicos para esse tipo de fonte devem ser considerados:

- Apresentação – está relacionado com a organização das informações. É importante atentar para:
- Fonte – deve ser legível para todo tipo de usuário;
- Layout – visual – deve ser agradável, pois influencia na forma como o usuário percebe a informação;
- Fundo – padrões de textura e cores – aumenta o interesse ao acesso à fonte de informação;
- Interface – deve ser amigável e o usuário deve ter facilidade ao utilizá-la;

- Permanência – refere-se à probabilidade de um documento da web manter-se no mesmo endereço ao longo do tempo, ou de ser movimentado para outro diferente.
- Constância – diz respeito à estabilidade dos conteúdos dos documentos com o passar do tempo.

Ao aplicar esses critérios em fontes de informação como as que foram vistas nesse capítulo, é possível verificar que as informações disponibilizadas por elas são de excelente qualidade. Esses critérios, entretanto, devem ser observados principalmente ao utilizar novas fontes de informação.

Referências

BDTD. Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Disponível em: <<http://bdtb.ibict.br/>>. Acesso em: 17 ago. 2009.

BRASIL. Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/l9610.htm>>. Acesso em: 17 ago. 2009.

CENDÓN, Beatriz Valadares. **Manuais para uso de ferramentas de busca na internet: estratégias de busca na internet**, 2006. Disponível em: <http://http://www.eci.ufmg.br/cendon/_backup_cendon_old_05_12_2008/disciplinas/acesso/estrategias%20de%20busca%20na%20internet.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2009.

CUNHA, Murilo Bastos; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

DICIONÁRIO Dicionário Michaelis eletrônico. São Paulo: Melhoramentos, 2009. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em: 17 ago. 2009.

GOULART, Elias Estevão; HETEM JÚNIOR, Annibal. Pesquisas na web: estratégias de busca. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 53-66, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=92&layout=abstract>>. Acesso em: 17 ago. 2009.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12909.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2009.

MIRANDA, Silvana Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2009.

MICHAELLIS Moderno

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Orgs.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000. p. 21-34.

_____. O periódico científico. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Orgs.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000. p. 73-95.

PORTAL Domínio Público. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.org.br>>. Acesso em: 16 ago. 2009.

RAMÍREZ, Isabel de Torres. (Coord.). **Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos**. Madrid: Editorial Síntesis, [199-]. (Item 7.2)

STAREC, Cláudio. **A arte de transformar informação em oportunidades**. Disponível em: <http://www.catho.com.br/cursos/index.php?p=artigo&id_artigo=144&acao=exibir&>. Acesso em: 16 ago. 2009.

WIKIPÉDIA. Thesaurus. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Thesaurus>>. Acesso em: 17 ago. 2009.

TOMAÉL, Maria Inês et al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/293/216>>. Acesso em: 16 ago. 2009.

8

ADMINISTRAÇÃO DE BIBLIOTECAS: NOÇÕES BÁSICAS PARA O AUXILIAR DE BIBLIOTECA

Claudia Regina Ribeiro Rocha
Suely Gomes
Tatiane Ferreira

Apresentação

A Biblioteca, como qualquer organização, não é uma entidade autogerenciada. Para atingir os objetivos para os quais foi constituída, a Biblioteca deve ser bem administrada. Assim, utilizará da melhor forma possível os recursos alocados para atender às expectativas de seus usuários, manter sua equipe motivada para realizar o trabalho e vencer os desafios que surgem no cotidiano.

Compete ao Bibliotecário administrar a Biblioteca, segundo legislação vigente. No entanto, ele não faz isso sozinho. Uma das funções do Auxiliar de Biblioteca é participar na gestão administrativa e das reuniões de avaliação e planejamento da unidade de informação e documentação. O presente capítulo tem o objetivo de fornecer subsídios teóricos e instrumentais para que o Auxiliar de Biblioteca desempenhe bem esta função.

Neste capítulo serão explicitadas as funções envolvidas na administração de Biblioteca: planejamento, organização e controle das atividades. No que tange à organização, a ênfase recairá sobre a organização do espaço físico da Biblioteca, uma vez que os outros aspectos próprios desta função administrativa, como estrutura organizacional e divisão de trabalho, são relativamente simples e previsíveis, quando levada em consideração os objetivos e concepção dos polos de ensino a distância.

8.1 ADMINISTRAÇÃO DE BIBLIOTECAS

As instituições, sejam elas públicas ou privadas, sofrem pressões constantes e crescentes para adaptarem-se às dinâmicas de uma sociedade em constante transformação. As Bibliotecas, como organizações socialmente constituídas, não estão à parte deste contexto. As Bibliotecas precisam criar ou (re)definir soluções levando-se em consideração as demandas da sociedade na qual estão inseridas e de seus usuários específicos, com o intuito de oferecer-lhes serviços e produtos adequados e de qualidade.

Para atender a esses quesitos, a Biblioteca deve antecipar-se às demandas e criar condições espaciais e arquitetônicas confortáveis; deve dispor de equipamentos e mobiliários adequados; acervo, produtos e serviços em acordo com as necessidades do seu público usuário; uma equipe de funcionários com formação adequada e motivada para exercer as atividades típicas de uma Biblioteca; e garantir uma dotação orçamentária que possibilite o seu pleno funcionamento.

É comum observar que muitas Bibliotecas enfrentam dificuldades em relação a orçamento limitado para a gestão dos serviços e do acervo; equipe insuficiente para realizar as atividades; e espaço físico inadequado ou pequeno para acomodar o acervo e acolher usuários e funcionários.

Diante disso, é necessário que o Bibliotecário busque junto à instituição mantenedora, os recursos adequados para que a Biblioteca tenha condições para atender as expectativas de seu público alvo. É bom lembrar que a Biblioteca concorre por verbas com os demais setores e atividades da instituição a qual está vinculada.

Neste contexto, a apresentação de projetos bem elaborados, fundamentados em dados estatísticos, informações precisas e assertivas é uma estratégia valiosa que auxilia nas negociações para a obtenção dos recursos necessários para a Biblioteca. Isto porque, diante de seus mantenedores, as Bibliotecas

[...] já não podem mais justificar sua necessidade apenas pelo aspecto teórico da importância da informação, mas faz-se necessário agregar a esse discurso, dados objetivos que justifiquem a sua necessidade para as instituições as quais

elas estão ligadas, particulares ou públicas, bem como aos gastos por elas realizados. (MEDEIROS et al. (200?))

Assim, o contexto atual exige que o gestor-Bibliotecário tome uma série de decisões e desenvolva uma série de ações ordenadas – as chamadas funções administrativas – para garantir o pleno funcionamento e melhoria contínua do serviço prestado pela unidade de informação pela qual ele é responsável. A série de decisões e ações articula-se para fazer frente a uma realidade, em que:

- os recursos são cada vez mais insuficientes;
- os custos são cada vez mais altos;
- os consumidores estão cada vez mais exigentes;
- os concorrentes estão cada vez mais fortes;
- a competitividade em uma sociedade globalizada está cada vez maior;
- as mudanças ocorrem cada vez mais rápidas. (GERALDO, 2000).

Atualmente, tem-se ao alcance dos profissionais da informação um arcabouço de técnicas e instrumentos desenvolvidos pela **Administração** que pode auxiliar no processo de gestão das Bibliotecas, possibilitando às mesmas elaborar soluções para acompanhar as mudanças do ambiente externo e a introdução de melhorias contínuas em seus processos e serviços.

Glossário

Administração é um conjunto de atividades ordenadas (*planejar, organizar, dirigir, controlar*), voltadas para o uso racional de recursos a fim de alcançar os objetivos organizacionais.

“Os fundamentos relacionados à tarefa de administrar aplicam-se a todo tipo de organização em qualquer espécie de cultura. Pode haver diferenças entre as finalidades de organizações distintas, mas todas as instituições organizadas apóiam-se no funcionamento eficaz de grupos quanto à consecução eficiente de quaisquer metas que possam ter”. (KOONTZ et al., 1987, p. 17).

A aplicação dos fundamentos oriundos da administração em Bibliotecas tem viabilizado a promoção de ajustes necessários para enfrentar as

mudanças contextuais (tecnológicas, econômicas e sociais) e **decidir** sobre o melhor futuro para as Bibliotecas.

Glossário

Decidir é escolher entre alternativas quais delas seguir, levando-se em consideração os reflexos futuros das decisões presentes; é posicionar-se em relação ao que fazer no futuro (GOMES et al., 2008).

Em qualquer organização, decide-se sobre: o que fazer; em que quantidade; com que recursos; como fazer; quando fazer; para quem.

Constata-se que, na maioria das vezes, o Bibliotecário acumula as funções técnicas e administrativas, com tendência a privilegiar as primeiras em detrimento das segundas. No entanto, cada vez mais, cobra-se um envolvimento maior desses profissionais nas funções administrativas. Neste sentido “[a] nenhum profissional Bibliotecário, atuando em qualquer nível da organização é permitido ignorar as questões e os problemas de ordem gerencial” (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 42).

8.1.1 Os Papéis Administrativos

O Bibliotecário na posição de administrador é responsável pelas atividades de toda a sua equipe e pela otimização dos recursos materiais, financeiros e informacionais destinados à consecução dos objetivos da Biblioteca. Cabe ao Bibliotecário-administrador tomar decisões sobre a direção a ser seguida;

Chiavenato (1997) considera que o processo de tomada de decisão desenvolve-se em sete etapas, a saber:

- percepção da situação que abrange algum problema;
- diagnóstico e definição do problema;
- definição dos objetivos;
- busca de alternativas de solução ou de cursos de ação;
- escolha da alternativa mais apropriada ao alcance dos objetivos;
- avaliação e comparação dessas alternativas;
- implementação da alternativa escolhida.

Essas etapas estão interligadas, e cada uma exerce influência sobre as demais. Nem sempre as etapas são seguidas à risca. Isso depende da urgência em se tomar a decisão (CHIAVENATO, 1997., p. ??).

O Bibliotecário - administrador deve também estabelecer comunicação com dirigentes e subordinados, bem como lidar com atividades de grupos.

Mintzberg (1994) organizou essas atividades administrativas em termos de três **papéis** administrativos a serem desempenhados pelo gestor. São eles:

- *Papéis interpessoais* – natureza social e legal, estão atrelados ao *status* e autoridade inerente ao cargo ocupado. Referem-se ao relacionamento do gerente com representantes da organização, com os subordinados e com indivíduos ou grupos externos à organização. Neste papel, o administrador representa a unidade ou instituição, interage e lidera a equipe e faz o elo entre sua equipe e as demais instâncias institucionais.
- *Papéis informacionais* – para desempenhar suas atividades, os gestores recebem informações dos demais gerentes da instituição (e de outras instâncias externas à organização) e as transmitem aos membros de sua equipe. Os papéis informacionais colocam o Bibliotecário-administrador como o porta-voz da Biblioteca, falando em seu nome.
- *Papéis decisórios* – relacionam-se às tomadas de decisões, seja através das atividades de planejamento, propostas de soluções de problemas, negociação de verbas, dentre outras.

Glossário

Papéis são um conjunto de expectativas quanto às condutas condizentes com a posição hierárquica ocupada.

8.1.2 A Participação da Equipe no Processo Administrativo

Toda organização moderna adota o modelo de administração participativa. Neste modelo, é garantido aos membros ampla liberdade para manifestar suas idéias, pontos de vista e opiniões em relação às principais decisões da organização.

A administração participativa volta-se para a valorização do trabalhador e a humanização do trabalho e da produção. A pessoa não é, simplesmente, “um componente da estrutura produtiva como uma máquina qualquer” (MASIERO apud VANTI, 1999). O trabalhador é um ator fundamental no processo de condução das atividades organizacionais voltadas para atingir os objetivos consensualmente estabelecidos.

Conforme sinalizado por Vanti (1999),

este estilo de administração prioriza a tomada de decisões por consenso, procurando contemplar todas as opiniões e pontos de vista dos integrantes de uma equipe de trabalho. Para isto, estimula a exposição constante de razões, argumentos, críticas, sugestões e idéias por parte de todos os membros, inclusive dos mais introvertidos. Esta proposta busca um permanente envolvimento mental e emocional, apontando para a motivação e a assunção de maiores responsabilidades por parte dos integrantes do grupo.

É portanto, bastante salutar para a Biblioteca que todos sejam envolvidos nas principais decisões administrativas.

Neste sentido, o Auxiliar de Biblioteca muito tem a contribuir para a boa administração da unidade em que atua, uma vez que ele é o membro da equipe que passa a maior parte do tempo em contato direto com o usuário. Assim, possui maiores possibilidades de descobrir, posicionar-se e discutir com as instâncias adequadas as demandas, sugestões e reclamações dos usuários para que soluções condizentes sejam pensadas. A melhoria da qualidade dos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca depende do entrosamento entre Instituição mantenedora, Bibliotecário, Auxiliares de Biblioteca e Usuários.

O envolvimento do **Auxiliar de Biblioteca** nas atividades administrativas já é contemplado no código de classificação de ocupações do Ministério do Trabalho e do Emprego, conforme apresentado no capítulo 1 do presente livro.

Lembre-se

Compete ao Auxiliar de Biblioteca, **realizar as seguintes atividades técnico-administrativas:**

- participar na gestão administrativa da unidade de informação e documentação;
- participar de reuniões de planejamento e avaliação;
- colaborar na elaboração do regimento interno da Biblioteca e elaboração de projetos;
- manter cadastro de endereços institucionais;
- organizar e controlar arquivos administrativos;
- auxiliar na aquisição de material de consumo, mobiliário e equipamentos;
- coletar dados, preencher planilhas estatísticas e elaborar relatórios estatísticos;
- auxiliar na operação de sistemas de contratos eletrônicos;
- executar serviços de digitação e datilografia;
- realizar a venda de publicações e materiais correlatos;
- controlar os estoques de material de consumo;
- auxiliar no inventário de bens patrimoniais não bibliográficos.

(BRASIL. Ministério do Trabalho e do Emprego, 2009)

8.1.3 As Funções Administrativas em Bibliotecas

Entende-se por funções administrativas o conjunto de ações ordenadas que permita à instituição concretizar seus objetivos. As suas origens estão atreladas aos primeiros estudos realizados no início do século XX sobre as organizações modernas que ficaram conhecidos como a Teoria Geral da Administração (TGA).

Dentre os teóricos daquela época, Henri Fayol é o pai da administração moderna, pois estabelece os princípios gerais da administração. Fayol foi o primeiro a tentar delimitar as especificidades e importância das atividades do administrador na condução de qualquer organização. Em decorrência de suas inquietações, o teórico francês esboçou em seus estudos as seguintes funções administrativas: prever, organizar, comandar, coordenar e controlar que, segundo ele, caracterizariam as atividades do administrador.

Apesar de algumas críticas à sua teoria, não se observa a superação dos princípios administrativos defendidos por Fayol. Até hoje as funções administrativas estão perfeita e amplamente integradas às atividades do administrador contemporâneo, com algumas pequenas variações, como por exemplo, aquelas propostas por Peter Drucker (1993).

Peter Drucker, teórico neoclássico, em sua obra *A prática da Administração* reinterpreta esses princípios e propõe que as funções administrativas compreendem as seguintes ações ordenadas: planejar, organizar, controlar e liderar. Essas funções são interdependentes, dinâmicas e cíclicas. Quando tomadas em seu conjunto, passam a constituir o processo administrativo.

O Auxiliar de Bibliotecas está diretamente envolvido nas três primeiras funções: planejar, organizar, controlar. Assim sendo, os próximos tópicos serão dedicados ao detalhamento dessas funções. A liderança não será tratada porque, na maioria significativa dos casos, mesmo considerando que o responsável pela Biblioteca possa adotar princípios próprios desta função, as políticas de motivação das equipes, um dos aspectos relacionados à liderança, são desenvolvidas pelo Departamento de Recursos Humanos e abrange toda a instituição a qual a Biblioteca está vinculada.

8.2 PLANEJAMENTO

O planejamento antecede as demais ações administrativas. É ele que define os parâmetros e dá as diretrizes para a organização, o controle, a formação e motivação da equipe para a consecução dos objetivos institucionais. Na visão de Koontz et al. (1987, p. 4), “para que o esforço do grupo seja eficaz, é preciso que os indivíduos saibam o que deles se espera. Esta é a função de planejamento. É a mais fundamental das funções administrativas”.

O propósito do planejamento consiste em estabelecer claramente e com antecedência os objetivos pretendidos, as estratégias, os meios e as ações que serão empregados para a consecução dos objetivos (JACOBSEN, CRUZ JUNIOR, MORETTO NETO, 2006, p. 26). Portanto, o planejamento envolve escolhas, isto porque “Quando se tem mais objetivos do que meios para atingi-los é preciso definir quais deles são prioritários, quais têm mesmo que ser atingidos primeiro e quais podem ser deixados para depois, ou ainda, quais, se forem atingidos primeiro, ajudam a atingir os demais”. (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 44).

É um equívoco achar que planejar é um ato isolado no tempo e se dá de forma assistemática e voluntariosa. Isto implica dizer que “o planejamento não é um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos”. (ALMEIDA, 2005, p. 2).

Como atividade sistematizada, o planejamento utiliza um conjunto de instrumentos e procedimentos para estabelecer objetivos, mobilizar recursos, estruturar linhas de ações e construir planos para garantir a sobrevivência e sucesso dos empreendimentos organizacionais. Para alcançar seus propósitos, todo o processo de planejamento deve estar fundamentado em quatro princípios básicos, a saber (ACKOFF, 1973):

- participação: o processo é mais importante que o produto (planos, programas, políticas) do planejamento, cujo principal benefício é resultado do compromisso de todos;
- coordenação: todas as ações devem ser planejadas de forma que sejam interdependentes e ocorram simultânea e interativamente;
- integração: todos os níveis organizacionais devem estar integrados;
- continuidade: assim como os sistemas e ambientes, nenhum plano se mantém estático. O desempenho do plano deve ser comparado com o planejado e os desvios têm que ser corrigidos.

Alguns gestores acham que o planejamento toma muito tempo. No entanto, a experiência mostra que o tempo dedicado a esta atividade é vital para evitar problemas na fase de execução, uma vez que o processo envolvido visa minimizar os riscos e os imprevistos e atribuir um caráter racional e científico às tomadas de decisões no âmbito da instituição.

8.2.1 Vantagens do Planejamento

Diversos autores são unânimes em pontuar que um planejamento bem realizado oferece inúmeras vantagens à equipe e compensa o tempo e os esforços dedicados à sua elaboração. Almeida (2000) diz que um bom planejamento:

- minimiza custos, pela sua ênfase em operações eficientes;
- substitui atividades fragmentárias e não coordenadas por um esforço de grupo;
- substitui o fluxo desigual de trabalho por um fluxo uniforme;
- substitui julgamentos bruscos e irrefletidos por decisões premeditadas; as ações arbitrárias e subjetivas são significativamente minimizadas;
- reduz o grau de incerteza e favorece a produtividade;
- faz o tempo trabalhar a seu favor;
- facilita o controle dos dados e informações.

Para Pfeiffer (2000), o planejamento permite, além da racionalização dos esforços e recursos organizacionais, conhecer a capacidade interna da instituição para antecipar-se às ameaças e aproveitar as oportunidades oferecidas pelo ambiente externo.

Prestes (2002) considera que o planejamento é uma ferramenta importante para conduzir mudanças organizacionais. Segundo o autor, o planejamento exige, em uma perspectiva de administração participativa, que todos estejam convencidos e assimilem os objetivos e metas coletivamente estabelecidos – o que envolve a mudança de posturas e comprometimento de todos para o que foi consensualmente decidido. Segundo Mintzberg (1994), uma das principais causas de fracassos verificados nos planejamentos é, justamente, a resistência dos funcionários às mudanças quando estas são impostas de cima para baixo. Dessa forma, o processo de planejamento da Biblioteca pode tornar-se uma ferramenta singular para o desenvolvimento da ação coletiva voltada para mudanças da cultura organizacional.

Meggison et al. (1998) consideram que o planejamento introduz o hábito do exame prévio e minucioso dos fatores intervenientes antes da tomada de decisões importantes. Além disso, os autores acreditam que os resultados econômicos e financeiros projetados podem ser a base para o grau de acertos em importantes decisões financeiras.

No entanto, quando não conduzido com a devida eficácia, o planejamento pode apresentar desvantagens. Oliveira (2001) aponta que:

- o trabalho envolvido no planejamento pode ser maior que os resultados obtidos;
- o planejamento tende a causar demora nas ações;

- o planejamento pode restringir a criatividade, iniciativa e inovação dos indivíduos;
- o planejamento pode inibir o processo de tomada de decisão em situações de emergência;
- o planejamento baseia-se em estimativas, estando sujeito a erros maiores ou menores, segundo a capacidade de projeção da equipe;
- o planejamento exige monitoramento e adaptações constantes;
- o processo de monitoramento pode ser oneroso, tomar um tempo significativo.

Apesar destas e de outras desvantagens, os prós de planejar pesam muito mais que os contras. Portanto, dificilmente a Biblioteca conseguirá cumprir sua missão sem planejar suas atividades de forma contínua e sistemática. Mas, deve-se ter sempre em mente que o planejamento deve ser flexível e estará sujeito a ajustes constantes nos objetivos e nas estratégias durante a sua execução. As dificuldades de implementação de ajustes em tempo hábil podem gerar desconfiças da equipe em relação à capacidade institucional de alcançar os resultados projetados.

8.2.2 Tipos de Planejamento

O planejamento pode ser classificado em função da projeção temporal ou do nível/abrangência da estrutura organizacional envolvida.

Conforme a projeção temporal, o planejamento pode ser:

- de longo prazo – relacionado a ação futura da instituição;
- de médio prazo - liga grandes objetivos, diretrizes e procedimentos de da instituição;
- de curto prazo – as ações afetam parte da instituição.

Conforme o nível organizacional envolvido, o planejamento pode ser:

- estratégico;
- tático;
- operacional.

Estas categorias não se excluem. A primeira categorização, por exemplo, empresta algumas características à segunda. Assim, o planejamento es-

tratégico é o planejamento de longo prazo, no qual o horizonte de tempo é maior do que um ano, sendo comum abranger o período de cinco anos. Este tipo de planejamento envolve toda a organização e é desenvolvido pela alta direção da instituição. Isto não significa afirmar, no entanto, que não se deve contar com a participação de todos para a sua elaboração. O propósito primeiro do planejamento estratégico é preparar a organização para as mudanças do ambiente externo a ela.

O planejamento tático é o detalhamento do planejamento estratégico pelos diversos departamentos da organização como, por exemplo, o financeiro, recursos humanos, marketing, entre outros. É um planejamento que envolve um horizonte de tempo intermediário, geralmente um ano ou menos, é conduzido pelas gerências intermediárias. É neste nível que se estabelecem os planos orçamentários, de recursos humanos, de produção entre outros. Ou seja, “o administrador utiliza o planejamento tático para delinear o que as várias partes da organização – como departamentos ou divisões – devem fazer a fim de que a organização obtenha sucesso no decorrer do período de um ano de seu exercício” (CHIAVENATO, 2000, p. 228).

As diversas políticas que orientaram as tomadas de decisões no âmbito da organização são produtos do planejamento tático (CHIAVENATO, 2000). No contexto das Bibliotecas, estariam neste conjunto, as políticas de empréstimo, de formação e desenvolvimento de acervo, de acesso à Internet, entre outras.

O planejamento operacional consiste na tomada de decisão de curto prazo, normalmente feita em dias ou semanas, e procura estabelecer uma rotina de trabalho eficiente e eficaz para que os objetivos da organização sejam alcançados. Neste nível, a atenção volta-se para questões operacionais de “o que fazer” (tarefas) e “como fazer” (operação) da melhor forma possível as atividades diárias da organização (CHIAVENATO, 2000).

O planejamento operacional tem como produto os diversos planos operacionais como, por exemplo, os planos de ação. Cada um dos planos operacionais deve conter detalhes sobre:

- os recursos necessários para o seu desenvolvimento e implantação;
- os procedimentos básicos a serem adotados;
- os produtos ou resultados finais esperados;

- os prazos estabelecidos;
- os responsáveis pela sua execução e implantação.

Os três níveis de planejamento devem estar bem articulados. Boa parte do fracasso das atividades de planejamento é atribuída às falhas nos desdobramentos do planejamento estratégico em planejamento tático e deste em planejamento operacional. Em cada nível, o planejamento gera planos que orientarão as ações em um período temporal em áreas específicas. Os planos têm um caráter pragmático do fazer, como fazer e com que recursos.

8.2.3 Plano de Ação

O plano de ação é um documento, geralmente em forma de tabela, que contém as ações apresentadas de forma detalhada, bem como as ações, recursos, prazos, custos e responsabilidades para que a Biblioteca alcance os objetivos e metas estabelecidas nos planejamentos estratégico e operacional.

O plano de ação estabelece as etapas e concatena as ações em relação ao que deverá ser feito, quando, por quem e a que custo. “Quanto maior a quantidade de ações e pessoas envolvidas, mais necessário e importante é ter um plano de ação. E, quanto melhor o plano de ação, maior a garantia de atingir a meta” (O CORUJA..., 2009). Para que a equipe entenda a importância das ações arroladas no plano de ação, é interessante também que se explicita o porquê daquela ação.

Para o desenvolvimento de planos de ação, pode-se utilizar o método conhecido como 5W2H. O método recebeu essa terminologia devido às primeiras letras das palavras em inglês:

- O Que: (What) – Qual ação vai ser desenvolvida?
- Quando: (When) – Quando a ação será realizada?
- Por que: (Why) – Por que foi definida esta solução (resultado esperado)?
- Onde: (Where) – Onde a ação será desenvolvida (abrangência)?
- Como: (How) – Como a ação vai ser implementada (passos da ação)?
- Quem: (Who) – Quem será o responsável pela sua implantação?
- Quanto: (How Much) – Quanto será gasto?

Este método consiste basicamente na construção de um quadro para execução e controle, procurando responder as questões propostas pelos SW2H.

Algumas pessoas, quando vão preencher as tabelas, têm extrema dificuldade em estabelecer os custos para cada ação, mesmo porque determinadas instituições têm um setor específico para levantamento de preços e licitações de alguns itens constantes nos planos de ação. Isso não significa que a equipe não deva ter uma noção dos custos.

Para facilitar a construção do plano de ação, alguns autores apresentam a variante **SWIH**, eliminando a necessidade de pensar no quanto será gasto de cada ação. Isso não significa que os custos são aspectos de menor importância na construção dos planos. Ao contrário, “um plano pode contribuir para a realização de objetivos, mas a um custo excessivo ou desnecessariamente elevado” (KOONTZ et al., 1987, p. 9), o que pode colocar em dúvida a sua eficiência.

Os custos não são o único ponto que leva ao questionamento da eficiência do plano de ação. Segundo Koontz et al. (1987, p. 9), aqueles “podem se tornar ineficientes na consecução de objetivos ao por em risco a satisfação do grupo”. As ponderações dos autores reforçam mais ainda a necessidade do envolvimento e participação de todos na elaboração de todo o processo de construção do plano de ação.

As tabelas do plano de ação devem ter um cabeçalho com informações sobre o projeto, objetivo e meta. Deve-se salientar que cada objetivo estabelecido pode ser desdobrado em diversas metas e cada meta em diversas ações. Portanto, é provável que se tenha diversas tabelas para especificar os desdobramentos dos objetivos em metas, conforme exemplo a seguir.

Segue abaixo, modelo ilustrativo de tabela utilizada para construir um plano de ação relacionado à estruturação das Bibliotecas dos Polos de EAD, que tem como objetivo disponibilizar o acervo para acesso público. Cabe ressaltar que os valores apresentados no exemplo são fictícios.

Polo: Goiânia

Projeto: Estruturação das Bibliotecas dos Polos de apoio à Educação a Distância – UFG/CIAR.

Objetivo: Disponibilizar o acervo para acesso público.

Meta: Cadastrar 100% do material adquirido até 09/12/2009.

O QUE	POR QUÊ	COMO	QUEM	QUANDO	ONDE	QUANTO
Identificar classe do conhecimento.	Facilitar a recuperação e localização do documento.	Consultando a tabela de classificação do CDU e anotando a classificação no material	Bibliotecário	Até nov. 2009	Biblioteca do CIAR	R\$ 3,00 por item classificado
Inserir notação de autor e título.	Para emissão das etiquetas que irão identificar o material.	Digitando as três primeiras letras do sobrenome do autor (em maiúsculas) e as três primeiras letras do título (em minúsculas)	Auxiliar de Biblioteca	Até nov. 2009	Biblioteca	R\$ 0,0
Completar registro do material no sistema de automação da Biblioteca.	Para facilitar a gestão do acervo.	Preenchendo a planilha do sistema conforme dados solicitados.	Auxiliar de Biblioteca.	Até nov. 2009	Biblioteca	R\$ 0,0
Anotar número do registro emitido pelo sistema no documento.	Para controle e emissão das etiquetas que irão identificar o material.	Anotando (a lápis) o código gerado pelo sistema para o item registrado.	Auxiliar de Biblioteca	Até nov. 2009	Biblioteca	R\$ 0,0

Polo: Goiânia

Projeto: Estruturação das Bibliotecas dos Polos de apoio à Educação a Distância – UFG/CIAR.

Objetivo: Disponibilizar o acervo para acesso público.

Meta: Preparar mecanicamente 100% do material cadastrado para disponibilização nas estantes até 20/12/2009.

O QUE	POR QUÊ	COMO	QUEM	QUANDO	ONDE	QUANTO
Adquirir material de expediente.	Para preparar mecanicamente os livros.	Solicitando à instituição mantenedora.	Bibliotecário	Nov. 2009	Biblioteca	R\$ 100,00
Carimbar material bibliográfico.	Identificar o material bibliográfico da Biblioteca.	Utilizando carimbos nos locais indicados, conforme orientação do Bibliotecário.	Auxiliar de Biblioteca	Até dez. 2009	Biblioteca	R\$ 0,0
Gerar etiquetas dos materiais cadastrados no Open Biblio	Identificar os materiais existentes na Biblioteca e facilitar a localização nas estantes.	Solicitando a emissão via sistema online.	Auxiliar de Biblioteca	Até dez. 2009	Biblioteca	R\$ 0,0
Colar bolsos e na parte inferior dos livros.	Informar ao usuário data de devolução do material emprestado.	Afixando com cola conforme o modelo indicado para o bolso.	Auxiliar de Biblioteca	Até dez. 2009.	Biblioteca	R\$ 0,0

Polo: Goiânia

Projeto: Estruturação das Bibliotecas dos Polos de apoio à Educação a Distância – UFG/CIAR.

Objetivo: Disponibilizar o acervo para acesso público.

Meta: Organizar 100% do material nas estantes 30/01/2010.

O QUE	POR QUÊ	COMO	QUEM	QUANDO	ONDE	QUANTO
Adquirir 10 estantes com dupla face em aço.	Acomodar o acervo de livros e revistas.	Encaminhando solicitação ao órgão responsável.	Bibliotecário	Até out. 2009.	Biblioteca	R\$ 3.000,00

Adquirir sinalizadores de estantes.	Facilitar a localização do material nas estantes.	Encaminhando solicitação ao órgão responsável.	Bibliotecário	Até out. 2009.	Biblioteca	R\$ 300,00
Separar material por natureza e por classe do conhecimento.	Facilitar organização do material nas estantes.	Verificando as informações das etiquetas.	Auxiliar de Biblioteca	Até dez. 2009.	Biblioteca	R\$ 0,0

8.2.4 Etapas do Planejamento

O processo de planejamento compõe-se de várias etapas, que se diferenciam conforme cada autor. Corrêa (2009), após analisar as perspectivas do processo de planejamento estratégico propostas por diversos estudiosos, identificou algumas variáveis comuns entre estes autores. Com base no estudo comparativo entre as diferentes perspectivas, Corrêa propôs uma síntese do processo conforme representada na figura 30, conforme detalhadas a seguir.

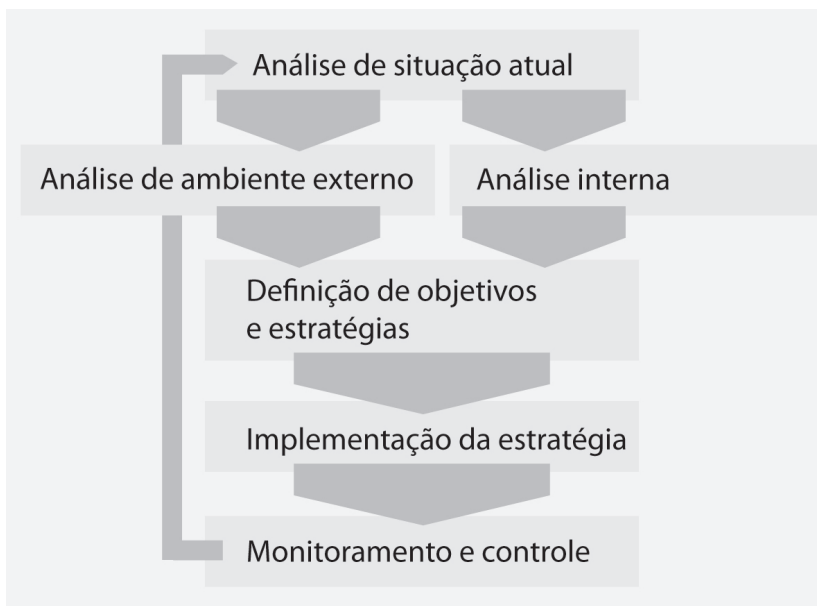


Figura 30: Processo de planejamento estratégico
Fonte: Corrêa (2009).

A primeira etapa do planejamento é analisar a situação em que se encontra a Biblioteca. Esta análise envolve, portanto, a **avaliação** dos serviços e atividades realizados.

Glossário

Avaliar é calcular ou determinar o valor, o preço ou o merecimento de.

2 Reconhecer a grandeza, a intensidade, a força de: *Avaliar a dor, a mágoa.* **3**

Apreciar: *avaliar a força, os costumes.* **4** Computar, orçar: *avaliar a riqueza de um povo. Avaliam a herança em dois milhões de dólares.*

Fonte: Moderno dicionário da língua portuguesa *Michaelis*.

Esta deve ser uma atividade contínua, propositiva e, como tal, também deve ser pensada e planejada.

Luckesi (1995, p. 118) coloca que:

Enquanto o planejamento é o ato pelo qual decidimos o que construir, a avaliação é o ato crítico que nos subsidia na verificação de como estamos construindo o nosso projeto. A avaliação atravessa o ato de planejar e de executar, por isso, contribui em todo o percurso da ação planejada. A avaliação [...], como crítica de percurso, é uma ferramenta necessária ao ser humano no processo de construção dos resultados que planejou produzir, assim como o é no redimensionamento da direção da ação.

A ISO 11.620 (1998, p. 2) define avaliação como “o processo de estudar a **eficiência**, **eficácia**, utilidade e relevância de um serviço ou atividade”. Para Lancaster (1996, p. 15), a avaliação reflete um julgamento de valor sobre o que a Biblioteca deveria estar fazendo, adequação de níveis de desempenho e critérios que descrevem a efetividade organizacional.

Glossário

Eficiência - é a relação entre os meios ou recursos utilizados (RU) e recursos planejados para serem usados (RP). $Eficiência = (100 \times RU / RP)$.

Neste sentido, eficiência “significa o alcance de resultados com o mínimo uso de recursos” (CHIAVENATO, 2000, p. 642). Será eficiente aquele funcionário que realizar um trabalho correto, sem erros, em um menor tempo e de boa qualidade.

Exemplos de medida de eficiência: número médio de usuários atendidos por funcionário; número de empréstimos domiciliares/número total do acervo.

Eficácia - é a medida que reflete se os objetivos ou resultados planejados (OP) foram realizados (OR) (CHIAVENATO, 2000, p. 642). **A eficácia** seria ligada ao que deve ser feito. Assim, uma Biblioteca pode ser altamente eficiente e pouco eficaz, ou seja, realizar corretamente seu trabalho e atividades mas o que está sendo realizado não é o esperado pela comunidade que ela atende.

$$\text{Eficácia} = (\text{OR}/\text{OP}) \times 100$$

Exemplo de medida de eficiência: grau de satisfação do usuário com os serviços prestados; adequação dos serviços às necessidades do usuário..

Para subsidiar o planejamento e as decisões organizacionais, a avaliação deve considerar tanto o ambiente externo quanto o ambiente interno à Biblioteca. A avaliação do ambiente externo é importante porque nenhuma organização existe no vácuo. Ela está inserida em um contexto histórico, social, político e econômico e, portanto, é afetada, positiva ou negativamente, pelo que acontece fora dos seus muros. No ambiente externo, encontram-se aquelas variáveis que estão fora do controle da Biblioteca como, por exemplo, fatores demográficos, econômicos, políticos, tecnológicos, sociais ou legais.

É salutar para a Biblioteca acompanhar, por exemplo, as ações e políticas do MEC para a educação, bem como estar atenta para o desenvolvimento de novas tecnologias de informação que poderão ter um impacto significativo na concepção e funcionamento das unidades de informação.

Sobre a avaliação interna, Lancaster (1996, p. 8), mostra que existem várias razões para que as Bibliotecas adotem procedimentos nesta direção e que a mais importante é a necessidade de identificar o seu nível de desempenho e ter bases para compará-lo com outras instituições da mesma natureza. Lancaster (1996, p. 8) afirma que “a avaliação de um serviço de informação

será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de identificar meios de melhorar seu desempenho”.

A avaliação interna das Bibliotecas pode ser pautada em indicadores quantitativos (número de livros comprados e catalogados, número de visitantes, número de pesquisas bibliográficas realizadas, número de empréstimo domiciliar, etc.) e qualitativos.

Muitos estudos, entre eles o de Lancaster (1996) e Almeida (2005), salientam que as Bibliotecas concentram seus esforços em critérios quantitativos de avaliação. Estes dados podem supor eficiência, no entanto não são indicadores de qualidade ou eficácia. Assim, Almeida (2005, p. 14), afirma que atualmente as unidades de informação devem também considerar questões relativas à eficácia, tais como:

- Sabemos quais as necessidades de informação de nossa equipe?
- Estamos oferecendo serviços e atividades que deveriam ser oferecidos?
- Estamos atingindo as metas e objetivos previstos?
- Estamos assegurando serviços de qualidade?
- Estamos satisfazendo as necessidades informacionais de nossos usuários?

Segundo Almeida (2005, p. 15), “tomar decisões quanto à alocação de recursos humanos, financeiros e tecnológicos sem ter respondido a essas questões pode levar ao desperdício e a subutilização dos serviços e acervo da Biblioteca”.

De acordo com e Lancaster (1996, p. 4), certos profissionais consideram que os resultados dos serviços de Bibliotecas são intangíveis e, portanto, difíceis de serem medidos de uma forma objetiva. Este argumento gera certa resistência ao uso da avaliação, mesmo que haja o reconhecimento de que ela seja uma ferramenta valiosa para o Bibliotecário.

Para justificar investimentos e alcançar os objetivos propostos, o Bibliotecário deve ser capaz de demonstrar o progresso da Biblioteca e a avaliação é um elemento primordial para esta ação. Alguns instrumentos podem ser utilizados para aumentar o o sucesso na reivindicação, negociação e obtenção dos recursos junto a Instituição mantenedora . Neste sentido, a a avaliação pode fornecer as informações necessárias para demonstrar a importância de necessidades e serviços bibliotecários. A avaliação permitirá

a produção de um diagnóstico da Biblioteca que pautará as reivindicações para melhorar o que deve ser melhorado e manter o padrão de qualidade daqueles aspectos valorizados por seus usuários.

8.2.4.1 O Diagnóstico

O diagnóstico é fundamental para a avaliação de impacto (ALMEIDA, 2005 p.17). Para Imagi (2003), o diagnóstico indica como o serviço funciona e por que as falhas ocorrem. Pode ajudar o responsável pela Biblioteca a adotar ações corretivas para melhorar os serviços da Biblioteca. Segundo Oliveira (2001), o diagnóstico é a fase de coleta de informações para análise e avaliação da atual posição da instituição frente à sua realidade externa e interna.

De acordo com Almeida (2005), o diagnóstico consiste na intervenção da rotina da organização, identificando seus pontos fortes e fracos, descobrindo assim, formas de solucionar os problemas verificados. Ainda segundo a autora, alguns aspectos auxiliam na identificação dos problemas:

Espaço físico: área disponível; ruído, umidade, temperatura, rede elétrica e hidráulica, infra-estrutura para informática; mobiliário; localização; segurança; acessibilidade.

Recursos humanos: quantidade; formação adequada; relações interpessoais.

Acervo: política de desenvolvimento; recursos financeiros; pertinência; atualização.

Processamento técnico: segue padrão; agilidade; qualidade de indexação; base de dados.

Usuários: necessidades informacionais; conhecem recursos; treinamento; recebem orientação.

Serviços: divulgação; utilização; comunicação; avaliação.

Avaliação: regularidade; relatórios; subsídios.

É importante que, para cada item acima relacionado, o responsável pela Biblioteca emita um juízo de valor. Por exemplo: em relação aos recursos humanos, são suficientes para atender as demandas da Biblioteca? Estão qualificados para as atividades? Estão motivados para o trabalho? Estão em desvio de função? Sobre a infra-estrutura: os recursos existentes são compatíveis com os objetivos e planos da Biblioteca? Essa atribuição de valor passa a demandar uma abordagem qualitativa do processo de avaliação. Essas ponderações poderão constar da conclusão do diagnóstico.

Esses dados são apresentados à instituição mantenedora em forma de relatórios gerenciais. O relatório gerencial pode apresentar estruturas variadas, conforme os padrões adotados pela instituição e serviços realizados pela Biblioteca.

8.2.4.2 Definição de Objetivos e Estratégias

Conforme observado anteriormente, a etapa de avaliação permite à Biblioteca apontar aspectos do seu funcionamento e estrutura que merecem atenção especial. A partir da identificação destes pontos é possível traçar objetivos que mudarão a realidade presente da Biblioteca. É nesta etapa que se define onde se quer chegar ou que situação deve ser melhorada ou modificada. De um modo geral, qualquer curso de ação adotado no âmbito da Biblioteca, deve ter como objetivo principal, promover a excelência dos serviços e produtos oferecidos, subsidiar a alocação de recursos de modo mais eficiente, identificar oportunidades de expansão de atuação ou identificar a adequação da sua infra-estrutura física e tecnológica frente às demandas dos usuários.

Do ponto de vista das atividades de uma Biblioteca, pode-se definir como objeto do planejamento:

- o espaço físico: localização, layout, equipamentos e mobiliários;
- a estrutura organizacional: distribuição das funções, autoridade e departamentalização;
- os produtos e serviços: refere-se a produtos e serviços a serem oferecidos;
- os recursos: humanos, materiais e financeiros necessários;
- as operações: processos de divulgação de produtos e serviços;
- os procedimentos e políticas: avaliação, processos técnicos, indicadores de desempenho;

- a organização como um todo (planejamento global): a missão, visão, valores.

Definidos os objetivos, o próximo passo é estabelecer estratégias para alcançar os resultados esperados.

8.2.4.3 Implementação das Estratégias

A implementação das estratégias implica em colocar o planejamento em ação. Nesta etapa, comprometimento, motivação e qualificação da equipe estão entre os fatores críticos de sucesso do planejamento. É uma etapa que exige atenção e flexibilidade na observação do que precisa ser adaptado e repensado e demanda o monitoramento e controle das ações executadas.

8.2.4.4 Monitoramento e Controle

A etapa do monitoramento e controle é essencial para apontar as falhas e erros na execução das diversas atividades previstas no planejamento. Segundo Maximiano (2006), o monitoramento “consiste em acompanhar e avaliar a execução da estratégia”. Ele fornecerá as informações necessárias para as ações corretivas necessárias para a consecução dos planos da Biblioteca. A função de controle será melhor detalhada no 8.4.

8.3 ORGANIZAÇÃO

A função administrativa organização teve sua gênese na Escola de Teoria Clássica da Administração, mais especificamente nos estudos de tempo e movimento de Taylor; nos estudos das organizações burocráticas de Max e das funções administrativas de Fayol. A escola da Teoria Clássica é criticada por dar ênfase excessiva às estruturas organizacionais, via estudo das condições internas da empresa ou instituição.

Hoje a função é conhecida como Organização e Métodos (O&M). Dentre as atividades de O&M, as mais comuns, de acordo com Caldas (1999, p. 7), são:

- o **desenho**, racionalização e normatização de **processos** procedimentos organizacionais;
- o desenho, formalização e mudança da **estrutura organizacional**, racionalização e normatização de formulários;
- a normatização e racionalização do uso do espaço físico e layout (ou organização do espaço físico) da empresa.

Glossário

“O **desenho organizacional** corresponde a um conjunto complexo de cargos, tarefas, relacionamento e responsabilidade que não são imutáveis e têm seu comportamento influenciado por variáveis técnicas, individuais, sociais e organizacionais,”

Processo (no latim *procedere* é verbo que indica a ação de avançar, ir para frente (*pro+cedere*). É conjunto sequencial e peculiar de ações que objetivam atingir uma meta. É usado para criar, inventar, projetar, transformar, produzir, controlar, manter e usar produtos ou sistemas.

“**Estrutura organizacional** é a forma como as empresas se articulam para desenvolver as suas atividades. Não existe uma estrutura organizacional acabada e nem perfeita, existe uma estrutura organizacional que se adapte adequadamente às mudanças.

Fonte: Wikipédia (2009)

Para os propósitos deste livro, será dada ênfase na organização do espaço físico da Biblioteca e na apresentação de formulários úteis para acompanhamento das atividades de uma unidade de informação. Isto porque a estrutura organizacional das Bibliotecas dos polos de ensino a distancia é bastante simples e a divisão de trabalho e funções já estão postas (as competências dos Bibliotecários e dos Auxiliares de bibliotecas).

8.3.1 Organização do Espaço Físico da Biblioteca

O planejamento do espaço físico da Biblioteca é uma ação considerada estratégica para que a Biblioteca possa cumprir com êxito, sua missão e objetivos.

O compromisso e o papel da Biblioteca no processo educativo devem estar refletidos nas suas condições de funcionamento e no seu espaço físico. Mesmo considerando não haver um padrão para se pensar o espaço da Biblioteca, é conveniente adotar algumas medidas que garantam o atendimento das necessidades de seu público alvo, primando pela segurança, salubridade e bem estar de todos aqueles que nela trabalham e estudam.

Carneiro (2009) defende que um bom estudo do espaço físico de qualquer organização contribui para:

- obter um fluxo de informações eficiente;
- obter um fluxo de trabalho eficiente;
- utilizar melhor a área disponível;
- facilitar a supervisão e a coordenação;
- reduzir a fadiga do empregado (isolar elementos insalubres como ruídos, vapores, iluminação, etc.);
- aumentar a flexibilidade para as variações necessárias;
- obter clima favorável para o trabalho (motivação);
- impressionar favoravelmente clientes e visitantes.

A seguir são apresentadas algumas considerações que devem ser observadas no processo de estruturação do espaço físico da Biblioteca.

8.3.1.1 Instalações: principais recomendações

A escolha do local onde a Biblioteca será instalada deve ser feita com base em alguns critérios que, ao serem observados, contribuirão para um uso efetivo por parte dos usuários.

Sua localização deve ser estratégica, de forma a facilitar o fluxo dos diferentes tipos de usuários, em local visível, distante do barulho e de fácil acesso aos usuários, inclusive àqueles portadores de necessidades especiais.

Pensando nestes usuários, a Biblioteca deverá possuir rampas de acesso externas e internas para facilitar a circulação de usuários portadores de limitações físicas. Outras questões referentes às condições prediais, consideradas fundamentais quando se planeja a instalação da Biblioteca, também precisam ser observadas, a fim de garantir o pleno funcionamento dos serviços, a segurança do acervo e das pessoas que irão frequentá-la.

Quando se trata de locais adaptados e/ou que tenham mais de um pavimento, aconselha-se consultar um arquiteto ou engenheiro para garantir que a estrutura e fundações do prédio suportarão o peso adicional do acervo, do mobiliário e a quantidade de usuários prevista na circulação.

Normalmente, recomenda-se utilizar a média de 75 kg/m² por pessoa e de 11kg a 15 kg por prateleira, de livros. A capacidade de resistência ao peso indicada como segura é a de aproximadamente 732 kg/m² (150 lb/ ft²) o que permitirá arranjar livremente a coleção e a área de armazenamento que se torna mais pesada à medida que é condensada. Por isso, recomenda-se instalar a Biblioteca preferencialmente no andar térreo (LEMOS, PAIXÃO, 2009).

É recomendável ainda, que toda a parte elétrica e hidráulica seja revista, verificando-se se está de acordo com as normas oficiais estabelecidas pelos órgãos de segurança, como o do corpo de bombeiros. Outro aspecto importante que merece atenção por parte dos responsáveis pela definição das instalações destinadas à Biblioteca, se refere à **prevenção de sinistros**, como enchentes e incêndios.

A Fundação Biblioteca Nacional recomenda as seguintes medidas contra sinistros (BRASIL, 2000)

A água

- proceder revisões periódicas das instalações hidráulicas;
- garantir a impermeabilização das paredes;
- realizar estudo quanto à localização da central da refrigeração;
- evitar infiltrações e goteiras;
- evitar instalar a Biblioteca em áreas sujeitas a enchentes;
- verificar se há bom escoamento da água das chuvas.

O fogo

- evitar uso de material inflamável e que exala gases venenosos (pisos, revestimentos de paredes, cortinas);
- evitar o uso de velas em caso de suspensão temporária no fornecimento de energia, dando preferência ao uso de pequenos geradores;

- consultar o corpo de bombeiros para orientações quanto às medidas de segurança a serem adotadas;
- manter extintores de incêndios em locais acessíveis;
- proibir definitivamente o hábito de fumar no interior da Biblioteca.

Adicionalmente, o local em que a Biblioteca será instalada deve apresentar boas condições de temperatura e de umidade do ambiente. O ideal é que a temperatura interna seja entre 16° e 22° Celsius, que pode ser facilmente controlada utilizando-se aparelhos de ar condicionado, que o ambiente tenha baixa umidade, ventilação natural, luminosidade natural e artificial.

Miranda (1998), ao realizar um estudo sobre a arquitetura de prédios de Bibliotecas Universitárias, aponta como principais problemas dos projetos arquitetônicos exatamente os itens descritos acima arrolados, tendo os seguintes comentários:

- **Controle da umidade do ar** – quando não considerado, pode ocasionar desconforto para usuários e funcionários; incidência de insetos, fungos e mofo; comprometimento da edificação, incluindo apodrecimento de madeiras, e a deterioração de documentos;
- **Ventilação natural** - requer soluções adequadas para garantir um ambiente arejado. Dentre os problemas identificados neste item estão, em alguns casos, a ventilação direta forte no interior e de outro, falta de ventilação em certas áreas e acúmulo de ar saturado. As soluções incluíram tanto a construção de jardins internos, quanto a abertura de portas, janelas, espaços livres e clarabóias;
- **Luz natural** - os problemas identificados neste quesito foram solucionados pelo uso de cores claras nas paredes internas; vidros; aberturas frontais, clarabóias no teto, jardins interiores, pisos claros. “O emprego de cortinas, vidro fumê escuro, pequenos brises nas janelas, etc., tentaram ajudar a contornar os problemas ambientais e, em certa medida, também os relativos à preocupação com a segurança do patrimônio contra furtos” (ALMEIDA, 2005).

Para iluminação artificial, as lâmpadas frias, como as fluorescentes, são as mais indicadas e devem manter certa distância da última prateleira da

parte superior da estante que acomodará o acervo. Caso isto não aconteça, é recomendado deixar a prateleira do topo da estante vazia.

Deve-se dar atenção também ao material que compõe o piso. Almeida (2005) aponta que o piso ideal é aquele que é bonito, não exala nenhum poluente nocivo, não favorece a infestação de insetos, é impermeável e resistente à água, à prova de fogo e de fácil manutenção. Os materiais mais recomendados são o concreto tratado, o mármore, a cerâmica e a pedra. Deve-se evitar utilizar piso de madeira e carpete. O piso de madeira porque emite gases causados pelos produtos químicos utilizados em sua instalação; pode ainda reter água por ocasião de eventual inundação, além de favorecer a combustão. O carpete facilita a emissão de componentes voláteis; favorece a proliferação de insetos e o acúmulo de poeira, além de demandar limpeza periódica por mão-de-obra especializada.

Em relação às cores a serem utilizadas nas paredes internas da Biblioteca, recomenda-se utilizar cores claras ou neutras. O amarelo torna-se uma opção bastante viável por proporcionar uma boa reflexão da luz, além de contribuir para criar um ambiente agradável e confortável para os usuários.

A rede telefônica, bem como os pontos para acesso à Internet, também merecem vistoria e planejamento. É importante prever com antecedência, onde o(s) ponto(s) telefônicos e de internet serão instalados, a fim de evitar retrabalho, despesas extras, interrupção dos serviços e outros transtornos operacionais causados pela falta de atenção a estes recursos, essenciais para a Biblioteca. Atualmente, grande parte das informações é oferecida online e em tempo real. Diante disso, pensar os espaços destinados à Biblioteca é planejar considerando as demandas a serem atendidas.

Em relação à área construída, Linhares (1984) recomenda que uma Biblioteca deva possuir pelo menos 60 (sessenta) m². O autor calcula que, ao final de cinco anos, haverá necessidade de expandir esta área em 30%, ou seja, um acréscimo de no máximo 18 m². Portanto, ao se fazer a análise e avaliação do local para instalar a Biblioteca, é importante considerar a possibilidade de expansão do espaço físico.

Neste contexto, o planejamento e a organização do espaço físico da Biblioteca estão diretamente relacionados à “existência ou não de acervo, e em caso positivo, à sua diversidade; a natureza e a quantidade de servi-

ços oferecidos; ao tipo e a quantidade de usuários e funcionários, bem como às perspectivas futuras, ou seja, às atividades e serviços previstos” (ALMEIDA, 2005).

Os cuidados para definir o *locus* da Biblioteca irão garantir que todos os espaços destinados aos serviços sejam seguros, adequados, atrativos e confortáveis aos usuários, funcionários e pessoas em geral. Neste sentido, seja em relação ao planejamento de um novo espaço ou adequação de um já existente, é preciso que as pessoas envolvidas no planejamento da Biblioteca conheçam as demandas, fluxo dos serviços e as necessidades dos usuários, a fim de que as instalações da Biblioteca de fato, sejam compatíveis com as necessidades demandadas.

A sinalização externa é relevante e contribui para dar visibilidade à Biblioteca, podendo até mesmo influenciar na frequência dos usuários. Sobre este assunto, a Fundação Biblioteca Nacional (BRASIL, 2000), recomenda o uso de placa sinalizadora, “a maior possível, com o nome da Biblioteca e o nome da cidade. A sinalização menor, indicando o horário de funcionamento também é útil para orientar os usuários. Utilizar-se de sinalização nas ruas indicando o caminho da Biblioteca é uma boa providência, especialmente para novos leitores ou leitores em potencial”.

8.3.1.2 Racionalização do Espaço Físico

Conforme visto anteriormente, o espaço físico da Biblioteca deve ser suficiente para acomodar o acervo, mobiliário, usuários e funcionários, além de estar condizente com os serviços e ações culturais que serão desenvolvidos pela mesma. Para pensar o espaço, é recomendável que toda a equipe da Biblioteca seja envolvida e, se possível, seja orientada por um arquiteto (WEHRPLOTZ; CANDIDO; BONO, 2008). Esse profissional dará contribuições significativas para a otimização, conforto e utilização adequada dos espaços. Um ambiente alegre, descontraído e bem planejado poderá ser um atrativo a mais para os usuários frequentarem a Biblioteca.

A seguir serão apresentados os requisitos para se pensar a divisão do espaço físico da Biblioteca em função das suas diversas demandas. Estes critérios podem ser ajustados tendo em vista as condições e necessidades específicas de cada unidade de informação.

8.3.1.2.1 Espaço para o Acervo e Mobiliário

O espaço destinado ao acervo e respectivo mobiliário deve ser planejado com base no conhecimento da quantidade e tipo de materiais existentes na Biblioteca. Cada tipo de material requer o uso de mobiliário específico, como: **estantes** com face dupla, simples, expositores de revistas, jornais, estantes para DVDs e outros.

Conhecer os tamanhos e medidas dos materiais bibliográficos que compõem o acervo possibilita a projeção da quantidade de mobiliário adequada e necessária para acomodar o acervo.

As estantes para livros devem possuir as seguintes medidas: até 1,80 m de altura; 1 m de largura e de 5 a 6 prateleiras reguláveis e removíveis. Podem ser de 0,30 cm (face simples) a 0,55 cm (dupla face) de profundidade. Recomenda-se que sejam feitas em aço de boa qualidade, anticorrosivo. As estantes precisam ser resistentes e de boa qualidade para comportar o peso do acervo. Estantes em aço são mais indicadas pois resistem ao ataque de agentes nocivos.

Para calcular o número de estantes necessárias para armazenar o acervo, considere 75% da capacidade de cada estante, observando-se a quantidade de volumes e tipo de material (livros, revistas e outros). Considerando uma biblioteca com acervo de 20.000 volumes, utilize o seguinte cálculo: divida o número total de volumes pelo número médio de volumes por prateleira (25 por exemplo), para se chegar ao nº total de prateleiras necessárias.

Logo: $20.000 \text{ vol.} \div 25 = 800 \text{ prateleiras.}$

Dividindo esse total pela quantidade de prateleiras por estante simples (6 por exemplo), obtém-se o total de 800 prateleiras.

Em seguida, divida o total de prateleiras encontradas pela quantidade de prateleiras por estantes (6 prateleiras para as estantes simples). Assim, se obterá a quantidade de estantes necessárias para armazenar o acervo.

Exemplo: $800 \text{ (total de prateleiras)} \div 6 \text{ (nº prateleiras por estantes)}$
 $= 134 \text{ estantes.}$

Portanto, serão necessárias 134 estantes que ocuparão aproximadamente, 134 m², considerando-se a distância de 1 m entre os eixos centrais das estantes.

As estantes podem estar organizadas em conjunto de blocos, dispostos em forma de corredor (figura 31) ou em outra forma conveniente, segura e adequada para a utilização racional do espaço disponível.



Figura 31: Armazenamento do acervo – Biblioteca Central/ UFG

Para garantir maior segurança ao acervo e à Biblioteca, as estantes podem ser afixadas umas às outras com parafusos quando estiverem dispostas em blocos formando corredores ou diretamente nas paredes.

As estantes de face simples ocupam menor espaço, porém armazenam menor quantidade de materiais. Ficam normalmente dispostas ao longo das paredes. As estantes de face dupla ficam dispostas em forma de corredor e armazenam maior quantidade de materiais. Neste caso, o espaço entre elas deve ser de no mínimo um metro para possibilitar a circulação de usuários, inclusive daqueles com limitações físicas (figura 32).



Figura 32: Espaço para circulação de usuários entre as estantes – Biblioteca Central/ UFG

Portanto, qualquer que seja o tipo de estante utilizada é necessário que tenha qualidade, durabilidade, resistência e que seja em quantidade suficiente para armazenar o acervo.

A área de armazenamento do acervo deve ser arejada para facilitar a dispersão da poeira e inibir a proliferação de bactérias e formação de mofo. Deve-se evitar que o material fique em contato direto com as paredes, principalmente aquelas externas do prédio. Se não houver como evitar essa situação, recomenda-se deixar um espaço entre a parede externa e as estantes.

Dispor as estantes junto às janelas também não é recomendável, a poeira e a incidência de luz direta são prejudiciais ao acervo. O uso de persianas, insulfilmes e cortinas são recursos que podem auxiliar na solução dos problemas relacionados ao excesso de luz e calor.

- **Local para armazenamento dos periódicos (Figura 33)** – Por suas características, os periódicos (revistas gerais ou especializadas) devem ser organizados e dispostos em espaços ou estantes, separados dos demais materiais, isto facilita a sua organização e localização. Para melhor armazenamento, recomenda-se utilizar caixas bibliográficas dispostas em ordem nas estantes. Atualmente, muitos periódicos

cos são publicados em meio eletrônico; isto diminui a demanda por espaço físico para acomodar este tipo de material.



Figura 33: Setor de periódicos – Biblioteca Central/ UFG

- **Local para armazenamento dos materiais audiovisuais (Figura 34)** – Estes materiais são constituídos pelos VHS, CD, DVD, gravações e outros. Por possuírem características e suportes diferentes dos demais, recomenda-se que sejam armazenados em local separado dos demais, a fim de que sejam adequadamente preservados, organizados e encontrados. Bibliotecas maiores armazenam os materiais audiovisuais em salas próprias, com mobiliário e equipamentos adequados para atender os usuários.



Figura 34: Armazenamento de materiais Audiovisuais – Biblioteca Central/ UFG

8.3.1.2.2 Espaço para os Usuários

O espaço físico destinado aos usuários deve ser suficiente para acomodar no mínimo 10% da quantidade de usuários em potencial da Biblioteca. Neste sentido o planejamento antecipado das demandas de espaço evita conflitos com a equipe e insatisfações com o ambiente e os serviços oferecidos. É importante, portanto, ponderar sobre os possíveis prejuízos em relação aos serviços oferecidos aos usuários, bem como aqueles técnicos e administrativos que podem decorrer do dimensionamento inadequado dos espaços destinados à Biblioteca.

Considerando-se algumas categorias de usuários, as áreas de circulação e as **dimensões do mobiliário** para acomodar um adulto (Figuras 35, 36 e 37), chegam-se a algumas recomendações quanto ao espaço físico mínimo necessário para cada tipo de usuário:

- a) aluno de graduação – 2,3 m²;
- b) aluno de pós-graduação – 3,2 m²;
- c) professores – 3,7 m².



Figura 35: Espaço para estudo individual – Biblioteca Central/ UFG

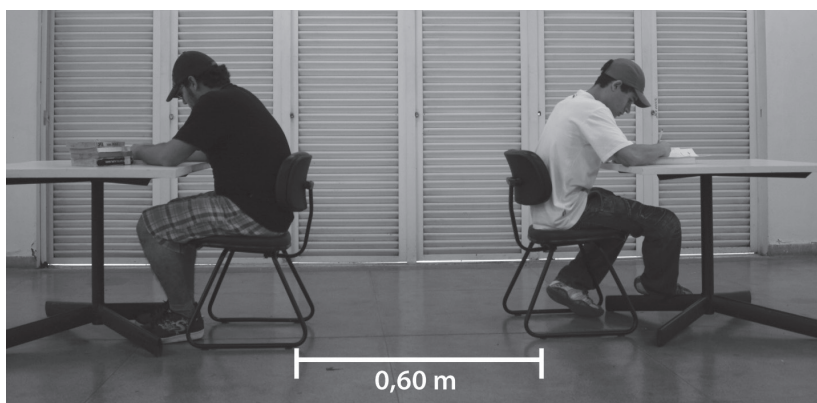


Figura 36: Espaço entre as mesas – Biblioteca Central/UFG

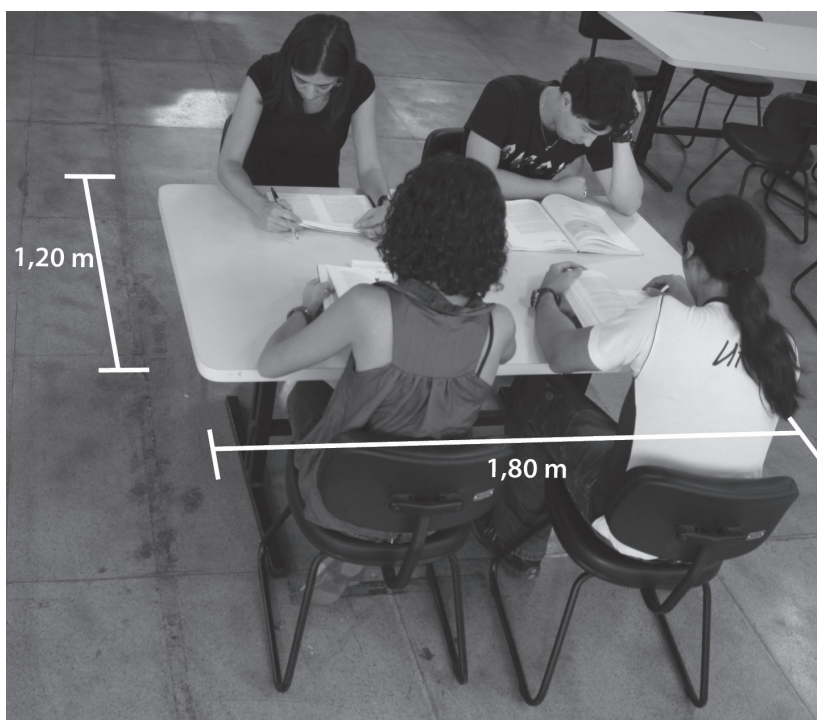


Figura 37: Mesa de estudo em grupo – Biblioteca Central/ UFG

Mediante o aumento da frequência de uso e a implantação de novos serviços, a ocupação do espaço da Biblioteca deve ser revista e redimensionada, de forma que fique adequada às novas demandas de serviços que forem necessárias.

Dimensões do Mobiliário

Em relação às medidas do mobiliário para atender aos usuários, tem-se que:

Mesas: o tamanho mínimo de mesa individual é de 90 cm x 60 cm. Mesas muito compridas devem ser evitadas. O espaço que um adulto ocupa é de 80 cm, no mínimo. As mesas redondas para 6 ou 8 leitores, são caras, e ocupam muito espaço. Entre uma mesa e outra deve haver um espaço de 1 ½ m mais ou menos. As mesas mais recomendáveis são as simples, sem ornamentação, e de cantos arredondados. A altura regulará de 80 a 85 cm.

Cadeiras: devem ser resistentes, com pés protegidos por borrachas para evitar o barulho. O tamanho deve ser de 0,45 m X 0,45 m.

(WEHRPLOTZ; CANDIDO; BONO, 2008)

8.3.1.2.3 Espaço para os Serviços Técnicos e Administrativos

De acordo com a missão, objetivos, finalidades, tipo de acervo, natureza e comunidade que visa atender, as Bibliotecas podem possuir espaços diferenciados para realizar os serviços técnicos e administrativos. Suas características, portanto, definem quais serviços serão viabilizados e oferecidos aos usuários, assim como o espaço físico a ser ocupado para as atividades.

Bibliotecas de maior porte e com grandes demandas de serviços, utilizam espaços bem definidos para a execução dos serviços técnicos, administrativos e outros oferecidos de usuários. As subdivisões de espaços mais comuns são:

- **Recepção** – deve estar localizada próximo à entrada da Biblioteca, de onde se tem uma visão geral da mesma. Este espaço pode ser utilizado para a execução de atividades relacionadas ao atendimento dos serviços de empréstimo, devolução, renovação e reserva de materiais. A adequação do mobiliário se faz necessária, podendo se constituir de um **balcão** para o atendimento, planejado para esta finalidade (fi-

gura 38) e outros mobiliários específicos para o espaço. O balcão de atendimento deve ser bem projetado para atender as especificidades dos serviços. Recomenda-se que tenha divisórias, espaço suficiente para o atendimento, para a acomodação do(s) computador(es), recebimento e empréstimo de materiais e acomodação dos funcionários. Nesta área podem ser instalados computadores com acesso ao catálogo online da Biblioteca.



Figura 38: Recepção e atendimento aos usuários - Biblioteca Central/UFG

- **Local ou sala para preparo técnico e mecânico do material (Figura 39)**– neste espaço serão realizados serviços técnicos e mecânicos relacionados ao preparo do material bibliográfico a ser disponibilizado aos usuários. Bibliotecas maiores possuem salas especiais para a execução das atividades, que requerem segurança, cuidados e atenção nos procedimentos.



Figura 39: Sala de preparação técnica – Biblioteca Central/UFG

- **Local para reuniões (Figura 40)** – as Bibliotecas podem possuir um local ou sala destinada à realização de reuniões administrativas, treinamentos internos com a equipe ou com os usuários. Normalmente, disponíveis em Bibliotecas de maior porte.



Figura 40: Sala de reunião - CIAR/ UFG

- **Local para o serviço de Referência** – este espaço destina-se a prestar assistência mais direta aos usuários, no que se refere à busca e obtenção das informações de interesse. Normalmente possui **espaço físico** bem definido em Bibliotecas maiores. Neste espaço, ficam armazenados materiais impressos de consulta rápida, como: dicionários, guias, enciclopédias, códigos, atlas e outros em meio eletrônico, como as bases de dados referenciais. Para acomodar os materiais impressos, pode-se optar pela utilização de estantes mais adequadas ao tipo de material. Recomenda-se utilizar estantes mais baixas, de 1 a 1,10 m de altura para facilitar a retirada e a devolução de materiais mais pesados.

Pelo grau de importância, este serviço deve ser prestado em qualquer Biblioteca, independente do tamanho do espaço físico disponível.

8.3.1.2.4 Outros Espaços

Além dos espaços para os serviços já contemplados no item anterior, a Biblioteca pode oferecer espaços para a realização de atividades culturais, como por exemplo, sessões de autógrafos, exposição de trabalhos de alunos

e professores, oficinas de artes e de lazer, exibição de filmes e peças de teatro. Estes espaços devem também ser considerados e planejados, tomando como parâmetro a natureza da atividade e o público esperado.

Outro espaço a ser pensado se refere à reprodução de documentos. Caso exista a possibilidade de oferecer este serviço aos usuários, este deve ser instalado em local apropriado, que não interfira nos estudos daqueles que frequentam a Biblioteca, nem obrigue os usuários a saírem da Biblioteca para se dirigirem ao local onde o serviço é oferecido.

8.4 CONTROLE

Controle é a função administrativa que se ocupa do monitoramento e acompanhamento contínuos da execução das atividades que foram planejadas pela Biblioteca. O controle tem como objetivo, apontar faltas ou erros durante a implantação dos planos de ação, com o intuito de fazer as intervenções pertinentes e evitar a reincidência. O controle assegura que os resultados serão alcançados e propõe ajustes na condução das ações constantes do planejamento.

Segundo Chiavenato (2000, p. 641), “todo o sistema de controle depende da informação imediata a respeito do desempenho, bem como da unidade de mensuração a ser utilizada”. A avaliação do desempenho é feita a partir da adoção de padrões que permitirão comparar o que foi realizado com o que foi almejado.

Esses pontos – informação para subsidiar as atividades administrativas e a adoção de padrão de desempenho – serão comentados a seguir.

8.4.1 Informações e Dados Administrativos

As Bibliotecas, assim como as organizações em geral, necessitam produzir informações e dados que venham apoiar todo o seu processo administrativo e justificar a continuidade dos investimentos por parte da instituição mantenedora a qual está inserida, ou para outras ligadas à educação. O controle das atividades irá alimentar o processo administrativo da Biblioteca, fornecendo informações consistentes sobre o seu desempenho.

Essa perspectiva é reforçada por Ferreira e Oliveira (2001) ao declararem que todo processo administrativo é perpassado pela informação.

Na perspectiva das autoras:

- na função do **planejamento**, a informação define os elementos da ação futura;
- na **organização**, demonstra a situação atual e os objetivos da empresa;
- na **direção**, a informação é fundamental ao processo de delegar tarefas e responsabilidades;
- no **controle**, a **informação será** a base para comparação do que foi realizado com o que foi planejado.

Neste sentido, a informação na administração de Bibliotecas, se houver a devida coleta, tratamento, combinação e análise de dados pertinentes, contribui para apoiar o processo decisório; situar o administrador na sua ambiência; avaliar a situação histórica; e avaliar e acompanhar atividades (FERREIRA; OLIVEIRA, 2001 1989).

Pressupõe-se que a qualidade da informação que subsidiará todo o processo administrativo depende da construção de bons indicadores – medidas de desempenho – e das metodologias adotadas para a coleta de dados pertinentes a estes.

8.4.2 Indicadores e Padrões

Segundo a ISO 11.620 (1998, p. 2), indicadores são expressões (numéricas, simbólicas ou verbais) utilizadas para caracterizar atividades e possibilitar mensurar (qualitativa ou quantitativamente) o desempenho da Biblioteca em relação às suas atividades. Os indicadores de desempenho são, portanto, instrumentos que viabilizam determinar o grau de eficiência e eficácia da Biblioteca quanto aos seus serviços, produtos e processos (ISO 11.620, 1998, p. 4).

Modesto (2009) afirma que bons indicadores possibilitam à organização:

- identificar produtos e usuários que realmente fazem a diferença;
- identificar áreas e equipes com maior contribuição aos resultados;
- imprimir maior efetividade sobre as operações do negócio;
- colocar em prática ações corretivas;
- monitorar sistematicamente o atendimento das metas;
- preparar planos de ação, visando crescimento e expansão;
- criar programas de treinamento objetivos que deem resultados;
- conferir segurança e inibir ações ilícitas.

Os indicadores podem ser de eficácia ($100 \times \text{Resultado obtido} / \text{Resultado previsto} = \alpha \%$); de eficiência ($100 \times \text{Recursos utilizados} / \text{Recursos Previstos} = \alpha \%$); de constatação (desempenho); de condição ambiental (ISO 11520, 1998).

Um indicador, por si só, não tem muita validade administrativa, a não ser que haja um parâmetro comparativo para posicionar a Biblioteca em termos de seu desempenho. Daí a necessidade de se estabelecer também o padrão de desempenho.

O padrão, assim como o indicador, é uma expressão (numérica, simbólica ou verbal), quantitativas ou qualitativas, que estabelece o desempenho esperado ou a qualidade para as atividades, serviços, produtos e condições de funcionamento da Biblioteca. Enquanto o indicador afere o desempenho real da unidade de informação, o padrão estabelece o desempenho desejado para a mesma.

Alguns desses indicadores e estatísticas são fornecidos pelos sistemas automatizados para Bibliotecas, através da opção relatórios; outros serão obtidos pelo preenchimento dos formulários já apresentados anteriormente.

8.4.2.1 Indicadores e Padrões para Bibliotecas

Lubisco e Vieira (2009), após extensa pesquisa e discussão promovida durante o Seminário de Avaliação de Bibliotecas Universitárias, ocorrido em 2008, com a participação de representantes de diversas IES e com os es-

pecialistas do INEP, apresentam um conjunto de indicadores e padrões para as Bibliotecas Universitárias. Os indicadores e seus respectivos padrões sugeridos pelas autoras estão agrupados em quatro categorias. O quadro 1 a seguir apresenta uma adaptação da proposta das autoras. Como se pode observar, os padrões sugeridos nem sempre são numéricos. Alguns apontam somente para a existência ou adoção de certo procedimento, como por exemplo, a realização de planejamento e avaliação de forma sistematizada.

Outra possibilidade de indicadores de desempenho para bibliotecas é sugerido pela ISO 11.520 (1998). Esses indicadores estão listados no anexo 2 do presente documento.

Quadro 1: Indicadores e Padrões para Bibliotecas Universitárias

Grupo de Indicador ADMINISTRAÇÃO
<p>DO ÓRGÃO COORDENADOR DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS – instância de subordinação da Biblioteca. Quanto mais elevada, maior flexibilidade decisória.</p> <p>PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO: adoção de princípios de planejamento e avaliação continuada</p> <p>PESSOAL</p> <ul style="list-style-type: none"> a) conhece a quantidade, categoria e qualificação do pessoal lotado na biblioteca; b) a qualificação do pessoal está de acordo com as funções exercidas; c) 1 bibliotecário/500 alunos; d) 1 auxiliar de biblioteca/500 alunos; e) 2 estagiários/bibliotecário; f) tem programa de capacitação; g) dispõe de verbas para capacitação de pessoal. <p>ESPAÇO FÍSICO</p> <ul style="list-style-type: none"> a) para os usuários: <ul style="list-style-type: none"> • área de 2,00 a 2,5 m²/usuário para presença simultânea de mais de 50% dos alunos matriculados no turno de maior afluência; • salas de estudos em grupo de 4 a 6 usuários, em quantidade de 4 a 5% do total de alunos. Medida: 9 a 10 m²; • mesas individuais em quantidade de 6 a 5% do total de alunos. b) para a administração/área técnica/serviços: <ul style="list-style-type: none"> • posto coletivo de trabalho: 5 a 6 m²/2 pessoas; • área de convivência (sala de descanso, café, etc.); • depósito (para material de limpeza, manutenção, equipamentos); • sala de reunião.

c) para a coleção:

- 1 m² de estante aberta/150 volumes, ou 60 m²/10.000 volumes. Distância entre as estantes (de eixo a eixo) 1,20 a 1,5 m de corredor laje com capacidade para suportar de 750-1000kg/m²

d) condições de acessibilidade:

- rampas de acesso;
- elevadores (se for o caso);
- terminais para consultas aos catálogos on line; mobiliários adequados;
- dispõe de sanitários para portadores de necessidades especiais.

outros espaços (área para exposições, lançamentos; auditório; sala para treinamento).

FUNCIONAMENTO: 7 dias na semana, por 12 horas diárias.

INFRAESTRUTURA PARA OS SERVIÇOS

- a) 1 micro/10 usuários;
- b) 2 micros/300 a 400 transações diárias (1 micro para empréstimo e outro para devoluções ou renovação de empréstimos);
- c) 1 equipamento de autoempréstimo e autodevolução;
- d) 1 scanner;
- e) 1 micro/profissional da biblioteca;
- f) acesso livre à internet;
- g) dispor de serviço de reprodução de documentos para funcionários e usuários (autoserviço).

SEGURANÇA E CONDIÇÕES AMBIENTAIS

- a) ter política e recursos para manutenção do edifício e equipamentos;
- b) ter política e recursos para preservação de coleções (sistema de alarme, contra incêndio, extintores em número suficiente; sistema antifurto, microcâmeras, higienização do acervo);
- c) atentar para a limpeza do ambiente;
- d) iluminação (200 a 300 lux para sala de leitura), temperatura (entre 18 e 22°C) e umidade controladas.

Grupo de Indicador CONTEXTO ACADÊMICO

USUÁRIOS: Sistema integrado para controle dos usuários por categoria

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO/PLANO DE ENSINO: Utilização do projeto pedagógico de curso e planos de aula das disciplinas como parâmetro para formação e desenvolvimento do acervo.

Grupo de Indicador FORMAÇÃO, PROCESSAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DAS COLEÇÕES

SELEÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS

- a) Existência de uma política de seleção de material bibliográfico, onde estejam definidos: critérios de amplitude da coleção (profundidade e diversidade de conteúdos e interdisciplinaridade); critérios de suficiência (quantidade de material/usuário); critério de atualidade; tipos de suportes; outros recursos (parcerias com bibliotecas locais, regionais, nacionais, etc.); critérios para formação de uma coleção nuclear (bibliografias básicas, itens com muita demanda); obras gerais e de referência; critérios para definir coleção básica, coleção de apoio para a gestão e coleção específica para o ensino; critérios para formação de coleção cultural.

- b) Estruturação de comissão para participação na seleção de material e elaboração de estudos de coleções (estudo de uso, diagnóstico de lacunas temáticas; estudo de atualidade/antiguidade da coleção por áreas temáticas; cobertura de áreas prioritárias).
- c) Manutenção de controle de registros (inclusão, descarte, transferências) por assunto, tipo, suporte, idioma e atualidade.
- d) Adoção de padrão mínimo para desenvolvimento da coleção: 10 a 15 volumes nacionais/aluno matriculado; 100 volumes por professor de dedicação exclusiva; 1 volume de bibliografia básica para cada 7 alunos; 10 títulos por disciplina.

AQUISIÇÃO

- a) Dotação orçamentária para aquisição.
- b) Definição de cronograma para aquisição via compras.
- c) Registros das aquisições por modalidade (compra, doações e permutas).
- d) Perdas em torno de 3% ao ano para acervos abertos ou 1% ao ano para acervos fechados.
- e) Acréscimo de 1 livro para cada grupo de 4 ou 6 alunos por ano.

TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

- a) Adoção de formato internacional de descrição dos registros bibliográficos (formato MARC).
- b) Adoção de sistema de classificação e de controle de autoridades por assunto, autor e editora.
- c) Controle quantitativo do número de títulos catalogados (24 títulos catalogados no período de 6 horas por funcionário) e os ainda em processamento.
- d) Tempo para tratamento, preparação e disponibilização do material para o usuário: de 30 a 60 minutos; etiquetagem – de 300 a 360 títulos registrados no período de 6 horas por funcionário.

CONDIÇÕES DE ACESSO À COLEÇÃO

- a) Mantém inventário de acessibilidade – tipo de material que é dado acesso livre; tipo de material que o acesso é restrito (obras raras, coleções especiais) – e tipos de material: monografias, revistas, materiais especiais.
- b) Coleção disponibilizada em estantes de acesso aberto e devidamente sinalizadas.
- c) Disponibilidade de espaço físico para crescimento da coleção.
- d) A coleção é sistematicamente avaliada (índice de uso).
- e) Disponibilização da produção intelectual da instituição por meio de repositório institucional (banco de teses, monografias, portal de periódicos).

Grupo de Indicador SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇOS PRESTADOS

- a) Consulta local ao acervo por tipo, suporte, assunto.
- b) Pesquisas orientadas (por tipo de usuário, assunto).
- c) Empréstimo em domicílio, devolução e reserva de material (por categoria de usuário, tipo de material, tipo de suporte, assunto).
- d) Acesso a internet.
- e) Serviço de fotocópias.
- f) Visitas guiadas.
- g) Serviços para usuários com necessidades especiais.

Fonte: adaptado de Lucassi e Vieira (2009)

A Biblioteca não precisa necessariamente adotar todos os indicadores de uma só vez. A recomendação é que se comece com

um conjunto pequeno e balanceado de indicadores, pois em grande quantidade estes podem dificultar e gerar a perda de foco da alta administração. É razoável ter-se até dez, os quais podem ser desdobrados para gerar outros, até centenas deles, se necessários. (COLETTA; ROZENFELD, 2007).

Um bom parâmetro para selecionar quais indicadores a Biblioteca poderá adotar é o seu plano de ação.

O sistema OpenBiblio, utilizado nas Bibliotecas dos Polos, fornece informações que podem subsidiar os indicadores, em formato de relatórios e estatísticas de controle. Outra parte poderá ser obtida através do preenchimento dos formulários apresentados anteriormente.

8.4.3 Relatórios e Estatísticas de Controle

Os relatórios e estatísticas são instrumentos de gestão que, se bem utilizados, podem auxiliar na busca de melhorias para a Biblioteca, em relação à necessidade de recursos humanos, financeiros e materiais.

Os atuais sistemas utilizados para a automação de Bibliotecas estão preparados para gerar vários tipos de relatórios e estatísticas, a partir de dados inseridos nos diversos campos utilizados para cadastrar os materiais bibliográficos, usuários e outros normalmente solicitados.

É possível, por exemplo, a partir dos relatórios e estatísticas emitidas, controlar a quantidade de registros cadastrados na base de dados, medir a quantidade de entrada e saída de usuários da Biblioteca, medir o volume de materiais emprestados, devolvidos, reservados e renovados e outros dados importantes à gestão da Biblioteca.

Como ferramentas de gestão, as estatísticas e relatórios devem fazer parte da rotina das Bibliotecas, pois as suas análises podem auxiliar na solução de problemas e prevenir erros, visando garantir a qualidade nos processos executados.

O sistema OpenBiblio emite alguns destes relatórios, cujas análises dos dados obtidos podem vir a gerar informações importantes a serem enviadas à instituição em forma de relatório gerencial. Estes mesmos dados poderão também auxiliar os profissionais no momento da tomada de decisões importantes, visando à prevenção, correção de erros e à melhoria nos processos internos.

Bibliotecas dos Polos de Educação a Distância da UFG

Principal Busca ao acervo Circulação Catalogação Administração Relatórios

Logout

Relatorios
Ajuda

Relatórios

Selecione uma opção para gerar relatório.

- **Catalogação**
 - Bibliografias cadastradas
- **Circulação**
 - Bibliografias devolvidas
 - Bibliografias mais utilizadas
 - Devolucoes
 - Lista de atraso
 - Reservas

Página Principal | Ajuda

powered by
OpenBiblio
a free library system

Powered by OpenBiblio version 0.6.1 database version 0.6.0
Copyright © 2002-2005 Dave Stevens
under the GNU General Public License

Relatórios - OpenBiblio

8.4.4 Formulários Utilizados em Bibliotecas

Os formulários são instrumentos utilizados na gestão dos serviços da Biblioteca. Possibilitam a coleta de informações importantes para o controle da Biblioteca.

Estes instrumentos podem contar dados importantes para o planejamento e a gestão da Biblioteca. Alguns formulários já foram apresentados no capítulo 6 do presente livro: quadro diário de frequência de usuário;

controle de consulta ao acervo; papeleta de devolução; formulário para “Pedido de levantamento bibliográfico.

Neste capítulo, serão apresentados outros que poderão auxiliar no levantamento de informações gerenciais valiosas para o planejamento da unidade de informação.

Dentre os formulários propostos por Almeida (2005, p. 43 - 52), enfatizam-se os seguintes: controle de processamento técnico (figura 42); controle de aquisição (figura 43); controle de aquisições por tipo de material (figura 44); controle de pesquisas bibliográficas (figura 45); treinamento de usuários (figura 46); eventos realizados (figura 47) e controle de despesas (figura 48)

CONTROLE DE PROCESSAMENTO TÉCNICO								
Tipo de Material	ANO A				ANO B			
	Fase do Processamento			Total	Fase do Processamento			Total
	Completa	Parcial	S/ P		Completa	Parcial	S/ P	
Livro	1.000	200	300	1.500	1.000	200	500	1.700

Figura 42: Modelo de formulário para controle das atividades de processamento técnico do acervo
Fonte: Almeida (2005, p. 43)

CONTROLE DE AQUISIÇÕES		
Tipo de Material	ANO A	ANO B
	Solicitadas	Solicitação
	Adquiridas	Adquiridas
	Diferença	Diferença

Figura 43: Modelo de formulário para obras solicitadas x obras adquiridas
Fonte: Almeida (2005, p. 45)

CONTROLE DE AQUISIÇÕES POR TIPO DE MATERIAL				
Aquisições	ANO A		ANO B	
Tipo de Material	Compra		Compra	
	Permuta		Permuta	
	Doação		Doação	
	Total		Total	

Figura 44: Modelo de formulário Aquisição por tipo de material e modalidade de aquisição

Fonte: Almeida (2005, p. 44)

CONTROLE DE PESQUISAS BIBLIOGRÁFICAS						
Tema	Subtema	Quantidade	Satisfeito com o conteúdo		Satisfeito com o tempo de atendimento	
			Sim	Não	Sim	Não
Cinema	Documentário	3	3	0	2	1

Figura 45: Modelo de formulário para controle de pesquisas bibliográficas (distribuição por tema e subtema com avaliação de satisfação do usuário)

Fonte: Almeida (2005, p. 49)

TREINAMENTO DE USUÁRIOS			
Tipo de programa	Data	No. De Participantes	Percentual de satisfação
Normalização do trabalho acadêmico	24 a 29 de setembro 2008	30	80%

Figura 46: Modelo de formulários para registros de programas de treinamento ao usuário

Fonte: adaptado de Almeida (2005, p. 51)

EVENTOS REALIZADOS PELA BIBLIOTECA				
Nome do Evento	Tipo	Data	No. De Participantes	Percentual de satisfação
Noite de autógrafos	Cultural	18 de outubro 2008	25	90%

Figura 47: Modelo de formulários para registros eventos promovidos pela Biblioteca.

Fonte: adaptado de Almeida (2005, p. 51)

CONTROLE DE DESPESAS		
Categoria da Despesa	Ano A	Ano B
Aquisição de material bibliográfico		
Aquisição de equipamentos		
Aquisição de mobiliário		

Figura x48 Modelo de formulário para controle de despesas

Fonte: adaptado de Almeida (2005, p. 52)

Há muitos serviços que podem ser organizados, controlados e medidos em uma Biblioteca, conforme visto nos modelos propostos. Porém, de acordo com as necessidades, a Biblioteca deverá criar outros formulários com o objetivo de controlar ou registrar as atividades realizadas.

Referências

- ACKOFF, R. L. Planning in the System Age. *The Indian Journal of Statistics*, cidade, Series B, v. 35, part 2, 1973.
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. Planejamento de bibliotecas e serviços de informação. Brasília: Briquet de Lemos, 2005
- ARAÚJO, Luiz César G. de. Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional: arquitetura, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. São Paulo: Atlas, 2001
- BAKER, Sharon L.; y LANCASTER, F.W.: *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Second Edition ed. Arlington (Virginia): Information Resources Press, 1991..
- BRASIL. Fundação Biblioteca Nacional. Biblioteca pública: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, Dep. de Processos Técnicos, 2000.
- CALDAS, Miguel P. O triste destino da Área de O&M-II. *Revista de Administração de Empresas – RAE*, São Paulo, v. 39, n. 3, p. 7, jul./set. 1999.
- CARVALHO NETO, Silvio. A contribuição da administração para o desenvolvimento das organizações. *Revista Eletrônica da Administração – FACEF*, v. 1, ed. 1, jul-dez 2002. Disponível em: <http://www.facef.br/rea/edicao01/ed01_art03.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2009.
- CARVALHO, Dóris de Queiroz. Bibliotecas de escolas técnicas industriais. Brasília: MEC, 1970.
- CHIAVENATO, I. Administração teoria, processo e prática. São Paulo: Makron Books, 1997a. _____. Teoria geral da Administração. São Paulo: Makron Books, 1997b. _____. Introdução à teoria geral da administração. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- COLETTA, Teresinha das Graças; ROZENFELD, Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 129-141, set./dez. 2007.
- CORREA, Keneth. Planejamento Estratégico. Blog disponível em: <<http://www.administracaoegestao.com.br/planejamento-estrategico/analise-swot>>.. Acesso em: set. 2009.
- COSTA, Klytia de Souza Brasil Dias da. Organização de bibliotecas: espaço físico. Disponível em: <<http://www.dn.senac.br/cedoc/Organiza%C3%A7%C3%A3o%20de%20bibliotecas.doc>>.. Acesso em: set. 2009.
- FERREIRA, G. I. Santomni; OLIVEIRA, Zita P. de. Informação para administração de Bibliotecas. Brasília: ABDF, 1989.
- GERALDO, Luiz Gonzaga. Noções sobre administração rural. Belo Horizonte: EMATER/MG, 2000. Disponível em: <<http://www.emater.mg.gov.br/doc%5Csite%5Cerevicoeseprodutos%5Cclivrraria%5CComercializa%C3%A7%C3%A3o%5CNo%C3%A>

7%C3%B5es%20sobre%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20Rural.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2008.

GOMES, Alexandre de Assis et al. O processo administrativo. Disponível em: <http://www.faculadefortium.com.br/alexandre_assis/material/ADM%20-%20O%20Proceso%20Administrativo%20-%20O%20planejamento.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2008.

HAMPTON, D. R. Administração contemporânea: teoria, prática e casos. São Paulo: McGraw Hill, 1992.

ISO 11620/1998. Información y documentación: indicadores de rendimiento bibliotecario (primera parte). Revista 50 Española de Documentación Científica, Madrid, CINDOC, v. 22, n. 2, 1999. p. 223-247. Corresponde à norma espanhola UNE 50-137/2000.

JACOBSEN, Alessandra Linhares; CRUZ JUNIOR, João Benjamim da; MORETTO NETO, Luis. Administração: introdução e teorias. Florianópolis : SEAD/UFSC, 2006.

KOONTZ et al. Administração: organização, planejamento e controle. 14. ed. São Paulo: Livraria Pioneira, 1987.

LANCASTER, F.W. Avaliação de serviços de bibliotecas. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEMO, Andréa; PAIXÃO, Rosilei. Planejamento de bibliotecas em relação ao peso. Disponível em: <<http://campus.fortunecity.com/mcat/102/peso.htm>>. Acesso em: fev. 2009.

LINHARES, Emma. Como organizar um centro de documentação de formação profissional. Tradução de João Gomes dos Santos. Rio de Janeiro: SENAI/DN/DPEA, 1984. 110 p.

LODDI, J. B. História da Administração. São Paulo: Pioneira, 1993.

LUBISCO, Nídia M. L.; VIEIRA, Sônia Chagas (Orgs.). BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho: documento final consolidado a partir das contribuições dos Grupos de Trabalho do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira. SEMINÁRIO AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA Salvador; 29 de setembro a 1º de outubro de 2008. Disponível em: <http://www.twiki.ufba.br/twiki/pub/ICI/NoticiasIci/seminario_avaliacao_biblio.pdf>. Acesso em: 20 out. 2009.>. Acesso em: 20 out. 2009.

LUCKESI, Cipriano C. Avaliação da aprendizagem escolar. São Paulo: Cortez, 1995.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. Bibliotecas como organizações. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto: 2000. 96 p.

MANUAL de Instruções do OpenBiblio. Faculdade de Tecnologia da Zona Leste – FATEC – ZL, 2007.

MAXIMIANO, A. C. A. Introdução à administração. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MEDEIROS, A. L. S. et al. Qualidade e produtividade em Bibliotecas: estudo de caso da Biblioteca Mário Henrique Simonsen. [s. n. ; s.l.], [200?])

MEGGINSON, L. et al. Administração: conceitos e aplicações. 4. ed. São Paulo: Harbra, 1998.

MINTZBERG, Henry. The fall and rise of strategic planning. Havard Bussiness Review, Bostom, p. 107-114, Jan.-Fev. 1994.

MIRANDA, Antonio. Arquitetura de Bibliotecas: experiência brasileira. In: Anais do X SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 27 a 29 de outubro de 1998.

MODESTO, Osvaldo de Souza. Informação, planejamento, ação!!! Disponível em: <http://pucrs.campus2.br/~annes/sig_pdi.doc>. Acesso em: 17 out. 2009

O CORUJA da Administração. 5w1h: como fazer um plano de ação. Disponível em: <<http://www.ocoruja.com/index.php/2009/5w1h-como-fazer-plano-de-acao>>. Acesso em: set. 2009.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas 15. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PFEIFFER, Peter. Planejamento municipal no Brasil: uma nova abordagem. Brasília: ENAP, 2000.

PRADO, Heloísa de Almeida. Organização e administração de bibliotecas. 2. ed. São Paulo: T.A. Queiroz, 2000.

PRESTES, Nelson Batista. Planejamento estratégico como apoio à gestão empresarial. Análise, [s.l.], cidade, v. 13, n. 1, p. 143-160, 2002.

VANTI, Nádia. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. Ci. Inf., Brasília, v. 28, n. 3, set./dez. 1999.

WEHRPLOT, Elizabeth; CANDIDO, Helena; BONO, Leonardo. Padrões de espaços em biblioteca: acervo, usuários, funcionários. Disponível em: <<http://campus.fortune-city.com/mcat/102/espaco.htm>>. Acesso em: 12 dez. 2008.

WIKIPEDIA. Desenho organizacional. Disponível em <:<http://pt.wikipedia.org/wiki/Desenho>>. Acesso em: 20 out. 2009.

ANEXO A – Modelo de Relatório Gerencial

Identificação da Biblioteca

- nome, endereço, telefone, fax, e-mail e home page.
- Nome do responsável com as respectivas indicações do número do registro no CRB, estrutura organizacional (Seção, Serviço, Divisão ou outro tipo), data de aprovação e número do processo (se tiver sido aprovada).

Funcionamento

- Quantidade de dias de funcionamento durante o período analisado.
- Horário de funcionamento.

Área física

- Área física total (incluindo as ampliações e reduções feitas).
- Área física dos espaços para cada tipo de serviço, espaços para os usuários, para o acervo, para os funcionários e para outras atividades, se for o caso).
- Condições de acessibilidade (rampas de acesso internas e externas, elevadores).

Recursos humanos

- Quadro de recursos humanos com a respectiva quantidade, grau de escolaridade e vagas não preenchidas.
- Cursos de capacitação oferecidos e outros realizados pela equipe.

Recursos materiais e equipamentos

- Quantidade de mobiliário e equipamentos disponíveis, e suas condições.

Recursos financeiros e orçamentários

- Valores gastos com a aquisição de materiais e outras despesas realizadas.

Acervo

- Quantidade de materiais adquiridos por compra, doação ou permuta.
- Quantidade de materiais cadastrados na base de dados, por tipo.
- Quantidade de materiais excluídos.

Usuários

- Quantidade de usuários inscritos na Biblioteca (docentes/pesquisadores, discentes de graduação, discentes de pós-graduação e outros usuários) e outros externos (visitantes).
- Quantidade de frequência à Biblioteca

Serviços

- Quantidade de empréstimos, consultas, reservas e renovações realizadas.
- Quantidade de atendimentos e orientações realizadas.
- Projetos elaborados.
- Eventos promovidos.

Conclusão

ANEXO B – Lista de Indicadores (ISO 1150)

- Percepção do usuário:
- Satisfação do usuário
- Serviços públicos
- Percentagem da população-alvo atingida
- Custo por utilizador
- Visitas à biblioteca per capita
- Custo por visita à biblioteca
- Fornecimento de documentos
- Disponibilidade de títulos
- Disponibilidade de títulos solicitados
- Percentagem de títulos solicitados na coleção
- Disponibilidade alargada de títulos solicitados
- Consultas na biblioteca per capita
- Taxa de utilização de documentos
- Proporção da coleção não utilizada

- Precisão na arrumação de documentos
- Recuperação de documentos
- Tempo médio de recuperação de documentos em depósito
- Tempo médio de recuperação de documentos em livre acesso
- Empréstimo e fornecimento de documentos
- Percentual da coleção emprestada
- Empréstimos per capita
- Documentos em empréstimo per capita
- Custo por empréstimo
- Empréstimos por empregado
- Rapidez do Empréstimo Inter-Bibliotecas
- Proporção da coleção em empréstimo
- Serviço de referência:
- Número de solicitações de pesquisa pelo total de usuários
- Taxa de respostas corretas
- Taxa de sucesso da pesquisa no catálogo de títulos
- Taxa de sucesso da pesquisa no catálogo de assuntos
- Equipamentos
- Disponibilidade dos equipamentos
- Taxa de utilização dos equipamentos
- Taxa de ocupação de lugares
- Disponibilidade dos sistemas automatizados
- Serviços técnicos
- Tempo médio de aquisição de documentos
- Tempo médio do processamento de documentos
- Custo por título catalogado
- Serviços ao usuário
- Pessoal dos serviços ao usuário per capita
- Pessoal dos serviços ao usuário em relação ao total de empregados.e

