



Eixo II: Inovação e Criação

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO INOVANDO BIBLIOTECAS

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES INNOVATING LIBRARIES

SUELY SANTANA

REJANE MARIA ROSA RIBEIRO

SILVANA REIS CERQUEIRA

MARIA JOSÉ SERRÃO NUNES

MANOELITA MARIA DOS SANTOS

ELISABETE PASSOS SANTOS

Modalidade da Apresentação: Pôster

Resumo: As bibliotecas públicas e privadas passam por mudanças constantes. A atualização no conhecimento de novas tecnologias é uma necessidade imperativa para seu usuário. Nesse sentido, este texto aborda a inovação dos serviços no Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana e da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Santa Cruz, ambas localizadas no Estado da Bahia, através do uso de tecnologias de informação e comunicação. Tem como objetivo explicar sobre os avanços advindos nestas bibliotecas após informatização dos seus produtos e serviços. A fundamentação teórica sobre o processo de informatização baseou-se nos estudos de Jennifer Rowley e demais autores que são citados no transcorrer do texto. A metodologia utilizada é a da análise qualitativa de estudo de casos, por meio de relatos de experiências. Inicialmente o texto expõe uma breve história das referidas bibliotecas, em seguida, descreve o processo de informatização e o impacto que ocorreu nestas bibliotecas. Relata os motivos que determinaram a conversão do sistema, relaciona os avanços que sucederam após esta migração e esclarece por que foram fundamentais para garantir, às Bibliotecas, as condições indispensáveis para um atendimento de excelência condizente com a demanda crescente do público. Enfim, ressalta que as inovações incluídas nas Bibliotecas em estudo, ainda permanecem em vigor, mas são apenas algumas das tecnologias de informação e comunicação existentes no mercado.

Palavras-chave: Bibliotecas. Tecnologia de Informação e Comunicação. Inovação. Informatização.

Abstract: *The public and private libraries are constantly changing. The knowledge update about the new technologies is imperative for their users. In this sense, the text presents an approach concerning the innovation of the services in the Universidade Estadual de Feira de Santana Libraries System and in the Universidade Estadual de Santa Cruz Central Library,*

both located in the state of Bahia, by using Information and Communication Technologies (ICT). Its main goal is to explain the achieved headways in these libraries with the computerization of their products and services. The theoretical background on this computerization process is based on the studies developed by Jennifer Rowley and other authors quoted in the text. The adopted methodology is the qualitative analysis of some case studies, considering the reported experiences. Firstly, the text exposes a brief history of the studied libraries; soon after, it describes the computerization process and the impact that occurred in these libraries. It reports the reasons that determined the change of system, relates the advances obtained after the migration and makes clear why it was fundamental in order to guarantee to the libraries the needful conditions for a service of excellence in a context of increasing demand of the public. To sum up, it highlights that the included innovations in the studied libraries keep on use, but they are only some of ICT which can be used.

Keywords: Libraries. Information and Communication Technology. Innovation. Computerization.

1 INTRODUÇÃO

As Bibliotecas sempre lidaram com tecnologias, a exemplo dos catálogos que passaram de manuscritos em livros para fichas datilografadas, de lista de novas aquisições impressas em mimeógrafo¹⁷¹ às copiadas em reprografia. Mas, a partir do século XX, as tecnologias de informação e comunicação (TIC), aquelas providas por recursos computacionais, chegaram promovendo mudanças.

Serviços tradicionais como empréstimo, lista de novas aquisições, reserva de obras, sumário de periódicos, levantamento bibliográfico e inventários receberam inovações incrementais e, conseqüentemente, foram aperfeiçoadas e realizadas bem mais agilmente. Segundo Ribeiro (2012):

Com o uso das TICs as bibliotecas inovaram produtos e serviços, a noção de valor agregado a informação ganha corpo, as bibliografias foram substituídas por bases de dados, os levantamentos bibliográficos feitos através da cópia xerográfica das fichas catalográficas são realizadas em poucos minutos em catálogos digitais, os boletins ou listas de novas aquisições agora são elaborados com ferramentas do software (sistema) de gerenciamento da biblioteca e disponibilizados pelo próprio sistema, a consulta ao catálogo, livros e periódicos eletrônicos podem ser feitos de qualquer lugar que tenha acesso a internet, suprimindo assim a distância entre a informação e seu usuário (RIBEIRO, 2012, p.44).

Nesse contexto, as bibliotecas, principalmente as universitárias, optaram pela informatização para dinamizar serviços e acervos. Foi o caso, por exemplo, do Sistema de

¹⁷¹ Aparelho impressor que reproduz desenhos ou letras perfurados numa matriz de papel especial, chamada estêncil (Dicio, 2017).

Bibliotecas da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) e da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC), ambas localizadas no Estado da Bahia.

O Sistema de Bibliotecas da UEFS (SISBI-UEFS) conta com uma Biblioteca Central e sete setoriais. A Biblioteca Central, responsável pela administração do SISBI-UEFS, foi criada em 31 de maio de 1976. Em 1994 passou a se chamar Biblioteca Central Julieta Carteado (BCJC), em homenagem póstuma à bibliotecária Julieta Carteado Monteiro Lopes, sua primeira diretora. Já em 1997, foi criado o Sistema Integrado de Bibliotecas (SISBI), reunindo sob uma única administração todas as bibliotecas da UEFS.

A Biblioteca Central da UESC foi fundada em 20 de julho de 1975. Durante um período de 23 anos funcionou em salas de aulas do Pavilhão Adonias Filho, num espaço com apenas 856 m², em condições inadequadas. Com o desenvolvimento das atividades acadêmicas na universidade, se fez necessário a adequação, ampliação e modernização dos espaços físicos, assim como a ampliação e atualização do acervo bibliográfico. Portanto, para dar prosseguimento ao desenvolvimento da UESC, elaborou-se um projeto específico para edificação da Biblioteca Central e do Auditório que se adequasse às necessidades provenientes do processo de crescimento da universidade. Para tanto foi desenvolvido um estudo preliminar das novas instalações, visando definir quais as melhores condições de utilização do espaço, equipamentos e conforto ao usuário. Em abril de 1998, a Biblioteca Central foi inaugurada numa área de 1.830 m² no Centro de Cultura e Arte Paulo Souto, local no qual permanece instalada.

2 INFORMATIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS

Na década de 1990, a nova direção da Biblioteca Central da UEFS, diante da necessidade de acesso a informação através das novas tecnologias decidiu pela informatização da biblioteca. Assim, um sistema de automação de bibliotecas “através da ingerência da reitoria da UEFS junto a Secretaria de Educação do Estado, foi adquirido para atender as quatro Instituições de Ensino Superior do Estado da Bahia (IES-BA), visando à implantação de um sistema unificado para as bibliotecas universitárias” (NUNES, 1998).

Com a aquisição de um sistema de informatização em 1995, a BCJC fez o levantamento dos custos e estabeleceu tabelas de prazos objetivando a contratação da empresa proprietária do *software* para prestação do serviço de informatização. A empresa contratada precisou dispor de recursos humanos, nesse sentido, fez-se necessário a contratação e

treinamento de pessoal de apoio para auxiliar na rotina de trabalho. Assim, do catálogo disponível na internet até o primeiro inventário passaram-se cerca de doze meses.

Segundo Nunes (2008)

[...] é perfeitamente possível informatizar integralmente uma biblioteca em prazos viáveis, através da contratação de uma consultoria, elevando a qualidade dos produtos liberados, sem contar com crises costumeiras de projetos demorados, com resultados em longo prazo, tornando-se às vezes inviáveis, causando dúvidas e incertezas quanto aos seus resultados, além de alocar recursos desnecessários, chegando mesmo a ultrapassar os custos, equivalentes a contratação de uma consultoria (NUNES, 2008).

A Biblioteca, após a informatização, ganha novo *status* e a receptividade entre seus usuários é grande. Os serviços são agilizados, o controle de empréstimos é mais confiável e novos serviços são oferecidos, a exemplo de levantamentos bibliográficos. Entretanto, esse sistema não disponibilizava o *kardex* de periódicos, alguns relatórios de estatística, a reserva, e a taxa de anuidade era elevada. Desse modo, a BCJC decidiu trocar de sistema e em 2005 migrou para outro sistema mais barato e com mais ferramentas. O novo sistema possibilitou novos serviços e produtos como a lista de novas aquisições, a inclusão dos fascículos de periódicos, o trabalho em rede, a possibilidade de gerar mais de 200 relatórios, o uso da biometria entre outros. A Biblioteca Central da UESC teve sua informatização em 2001, após a análise de vários *softwares* disponíveis no mercado e os impactos que poderiam causar nos serviços e nos usuários. A equipe da biblioteca decidiu implantar o *software* que já tinha sido aprovado pela Secretaria de Educação do Estado para ser implantado nas outras três Universidades Estaduais da Bahia. O Sistema adotado neste período era usado em grandes bibliotecas, a exemplo da Biblioteca Nacional, Bibliotecas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Academia Brasileira de Letras (ABL), universidades federais da Bahia e Paraíba. Quando o *software* foi implantado atendia as necessidades, pois era compatível com o desempenho e a cultura organizacional da universidade, com o volume do acervo e com as categorias dos usuários. Os módulos do sistema mantinham as atividades de catalogação, seguindo o padrão AACR2 para todos os tipos de materiais: pesquisa bibliográfica, controle de empréstimo e devolução, controle patrimonial, importação e exportação de dados e geração de relatórios, todos integrados em rede, possibilitando a impressão de dados conforme as necessidades e particularidades da biblioteca.

As mudanças advindas com a sociedade da informação provocaram substanciais alterações nos hábitos de uso da informação no dia-a-dia dos usuários, fato que impulsiona a Biblioteca para o processo de modernização de sua estrutura, a fim de oferecer maior agilidade na prestação de serviços à comunidade. Atentos a essa situação e ao compromisso de oferecer aos usuários um serviço de qualidade,

implementou-se o projeto de informatização de rotinas, produtos e serviços. (Relatório, 2002, p. 52)

A tecnologia implantada resultou na automação e na otimização da prestação de serviços e desenvolvimento de atividades afins, não só com relação aos usuários, como também no controle e formação do acervo, levantamento bibliográfico, catalogação, relatórios estatísticos e processamento técnico. Após a implantação do sistema, foram disponibilizados sete terminais para o acesso à pesquisa pública, constatando-se, subsequentemente, grande satisfação por parte dos usuários. Após a Biblioteca estar totalmente informatizada e dispondo de equipes treinadas para orientar os usuários no acesso às consultas dos acervos bibliográficos e de multimídia, o serviço de empréstimo teve crescimento significativo.

Acompanhando a modernização, em decorrência do uso de TIC, no ano de 2005 a Biblioteca Central estruturou-se e ampliou o acesso à informação *on-line*, disponibilizando o conteúdo dos textos completos em formato *pdf*. A tecnologia implantada resultou na automação e na otimização da prestação de serviços e desenvolvimento de atividades afins das teses e dissertações dos programas de pós-graduação oferecidos pela UESC, conforme a autorização dos autores, através da Biblioteca de Teses e Dissertações do Sistema.

Conforme salientado por Rowley (2004) sobre gerenciamento de bibliotecas:

Os sistemas de gerenciamento de bibliotecas constituem hoje um mercado maduro, com elevada saturação no que concerne aos grandes sistemas. Quase todas as grandes bibliotecas universitárias adotaram um sistema informatizado. A maioria das bibliotecas públicas se informatizou, embora vários governos locais de menor porte tenham sido mais lentos nesse processo. No mercado de grandes sistemas existe uma crescente concentração de fornecedores, que conservam os clientes atuais e continuam a melhorar seu produto, de modo que esses clientes não mudam de sistema. Certamente os administradores de biblioteca mudam de sistema e provavelmente continuarão agindo assim, mas somente o farão se tiverem uma forte razão para isso (ROWLEY, 2004, p. 261)

A Biblioteca Central da UESC utilizou o primeiro sistema por cerca de cinco anos consecutivos. Após este período, houve a necessidade de mudança por causa dos elevados valores de manutenção, bem como pela ocorrência de problemas referentes a integração de dados no sistema, que conseqüentemente interferiram na qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. Deste modo, em 2006, o sistema de informatização da Biblioteca foi substituído visando à redução de custos. Após analisar diversos *softwares* existentes no mercado, a equipe da biblioteca optou pelo *Sistema Pergamum*, que é um sistema de gerenciamento de Bibliotecas desenvolvido pela divisão de processamento de dados da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). O sistema contempla as principais funções da Biblioteca, funciona de forma integrada, da aquisição ao empréstimo.

Corroborando o que afirmam Silva e Favaretto (2005) *apud* Côrte et al. (2002, p. 107) para os quais “para aquisição ou troca de sistemas de automação de bibliotecas, torna-se necessário a organização em etapas a serem cumpridas, a qual demanda algum tempo e muita dedicação dos profissionais envolvidos, sendo, porém, altamente compensadora em termos de resultados obtidos”, a migração do mesmo foi realizada com sucesso.

Com a informatização, as bibliotecas da UEFS e da UESC se voltaram cada vez mais ao uso das TIC. A BCJC contratou um analista de sistemas para criar seu *website*, com o acompanhamento da direção e da funcionária da área de relações públicas, visando melhorar a divulgação dos produtos e serviços oferecidos. Esse *website* funcionou por dez anos. Porém, em 2014, através de uma pesquisa de satisfação do usuário foi constatada a necessidade de mudar.

A pesquisa identificou que alguns serviços deveriam ser mais divulgados, pois muitos eram desconhecidos. Dentre os resultados, constatou-se a necessidade de melhoria na comunicação e divulgação dos produtos e serviços no *website*. Nesse sentido, em 2014, a equipe do SISBI trabalhou no desenvolvimento da nova página, com a colaboração da Assessoria Especial de Informática. A proposta era a criação de uma nova ferramenta, mais interativa, que possibilitasse atualizações frequentes pelos próprios servidores do SISBI. (SILVA, 2015)

Assim o novo *website* permitiu uma maior interação usuário-biblioteca. Outro fator importante é a participação nas redes sociais que permite a divulgação da biblioteca, um atendimento *online* com a Referência virtual, sanando dúvidas, orientando em pesquisas do portal da Capes, na Biblioteca virtual de *E-books*, na recuperação das teses e dissertações que estão em formato de textos completos no Sistema. A Biblioteca Central da UESC implantou um sistema que foi desenvolvido pelo Setor de Informática da instituição, para solicitação das aquisições de materiais bibliográficas, pelos Departamentos da universidade.

Para Carvalho (2004), a biblioteca universitária é:

Considerada como um dos espaços facilitadores da aprendizagem, a biblioteca universitária deve buscar continuamente seu aperfeiçoamento, reconhecendo que é preciso subir degraus de competência para melhorar serviços e produtos; é preciso se tornar visível na rotina universitária, incluindo a conquista de sua identidade em face aos paradigmas da Sociedade da Informação quer do ponto de vista das implicações da economia mundializada quer da redefinição do conceito de acesso à informação (CARVALHO, 2004, p. 31-32) *apud*

(CUNHA, 1999, 2000; PINHEIRO; VIRGÍNIO, 2000; TARAPANOFF; KLAES; CORMIER, 1996).

Dentre as inovações implementadas na Biblioteca Central da UESC incluem-se: assinatura da Biblioteca Virtual de *E-books* da Empresa *Pearson*; a participação nos portais de informação, a exemplo o Portal de periódicos da Capes; e de redes de serviços cooperativos de Bibliotecas, como, por exemplo, o COMUT e a Rede Bibliodata. Além disso, modernizou e ampliou o Sistema de Câmera de Segurança, Sistema de Antifurto e inclui no Sistema a Identificação dos usuários por Biometria.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A história de inovação do Sistema de Bibliotecas SISBI (UEFS) e da Biblioteca Central da UESC tem similaridade no que se refere à informatização dos seus produtos e serviços. Nas ações desenvolvidas no processo da informatização em ambas as instituições, os fatores que são semelhantes e merecem destaque são: análise dos diversos *softwares* para atendimento das necessidades informacionais da comunidade universitária e a substituição do *software* para reduzir custos de transações, permitindo ganhos importantes em eficiência dos serviços públicos. Houve ainda, a conversão do sistema porque o *software* utilizado naquele período não mais atendia às propostas iniciais da informatização do SISBI (UEFS) e da Biblioteca Central da UESC. Por fim, ressalva-se que as inovações implementadas nas Bibliotecas UESC e UEFS permanecem em vigor, conforme detalhamento acima. Entretanto, essas são apenas algumas das tecnologias de informação e comunicação existentes no mercado, uma vez que os avanços tecnológicos são constantes e as universidades, sobretudo as públicas, possuem recursos escassos e os problemas são complexos, dificultando a aquisição de novas tecnologias de informação e comunicação.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói, RJ: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004. 185 p.

DICIO Dicionário Online em português. Disponível em: < <https://www.dicio.com.br/mimeografo/> >. Acesso em 13 dez. 2017.

NUNES, V. V. F.; RIBEIRO, R. M. R. ; SILVA, G. F. ; ANDRADE, M. C. L. Uma alternativa de Sucesso para a Integral Informatização do Sistema de Bibliotecas da UEFS. In: X Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 1998, Fortaleza. **Anais do X Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**. Fortaleza: UFC/UNIFOR, 1998.

RIBEIRO, Rejane M. R. A tecnologia da informação e comunicação (TIC): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. **Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.**, Campinas, v.9, n.2, p.41-48, jan./jun. 2012 – ISSN 1678-765X . Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/index>. Acesso em 14 dez. 2017.

ROWLEY, Jennifer. **Informática para bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1994.

COUTO, Fabiano. Uso de softwares para o gerenciamento de bibliotecas: um estudo de caso da migração do sistema Aleph para o sistema Pergamum na Universidade de Santa Cruz do Sul. **Ci. Inf.** [online]. 2005, vol.34, n.2, pp.105-111. ISSN 0100-1965. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652005000200011>>. Acesso em 19 dez. 2017.

SILVA, L. R. A. ; RIBEIRO, R. M. R. ; FERREIRA, M. C. S. B. ; MAIA, A. V. ; CAMPOS, M. O. ; SANTANA, I. C. N. . WEBSITE: Disseminação dos Produtos e Serviços do SISBI-UEFS Através das Ferramentas WEB. In: XXVI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 2015, São Paulo. **Anais do XXVI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo: FEBAB, 2015.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SANTA CRUZ. **8 anos: 1996 – 2003**. Ilhéus, BA: Editus, [2004]. 144p.

_____. **Relatório anual de atividades 2002**. Ilhéus, BA: Editus, [2003]. 94p.

_____. **Relatório de atividades 2006**. Ilhéus, BA: Editus, 2007. 129p.