

Atuação do profissional bibliotecário da biblioteca central da Universidade Estadual do Maranhão

Maria Lucia dos Santos Guimarães

A atuação do profissional bibliotecário e a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UEMA, segundo a percepção dos alunos e professores dos cursos de pós-graduação. Os dados foram coletados através de entrevista estruturada com os 5 bibliotecários da instituição e através de questionários para 156 alunos e 49 professores. Concluiu-se que os profissionais da Biblioteca Central, na sua grande maioria, possuem mais de 20 anos de exercício profissional e de serviço na instituição. Quanto aos serviços prestados foram avaliados, pela maioria dos respondentes, como razoável, e quanto à sua capacitação profissional consideraram como experientes na normalização dos trabalhos acadêmicos e no empréstimo, mas pouco motivados, pouco treinados e inexperientes quanto aos demais serviços.

Palavras-chave: Profissional Bibliotecário - Atuação. Serviços Prestados - Avaliação. Educação Continuada.

1 Introdução

A globalização, marca indelével da década de 90, caracterizou-se por processos vertiginosos de mudanças estruturais das sociedades capitalistas. Essa reordenação mundial ampliou as fronteiras comerciais, financeiras e culturais do competitivo mundo intercapitalista ao mesmo tempo que, enfaticamente, reafirmou a centralidade do mercado. Os reflexos da globalização incidiram nos diversos setores produtivos, provocando mudanças estruturais e comportamentais no seio das próprias organizações, sejam elas públicas ou privadas.

A globalização da economia promoveu a integração competitiva, provocou uma intensa agilidade no acesso à informação tecnológica para novos produtos e processos e, principalmente, na busca pelas inovações gerenciais e organizacionais.

A sociedade, cada vez mais informatizada, exige do profissional da informação

Comunicações: Relatos de Experiências

uma atuação mais dinâmica, que mude a sua atitude passiva, não esperando que o usuário busque a informação, mas se antecipando, a fim de delinear as suas necessidades informacionais. Cabe ao bibliotecário possuir atitude pró-ativa e conhecimento pluridisciplinar, servindo de elemento intermediário para atendimento das necessidades informacionais dos usuários, oferecendo-lhes aquilo que realmente desejam, seja pela rede eletrônica, seja pelos formatos impressos.

Essa exigência ocorre, principalmente em se tratando de cursos de pós-graduação, onde os usuários são mais exigentes, eles não somente consultam a biblioteca, mas também organizam sua própria informação.

Sendo assim, não basta somente investir na melhoria de produtos e serviços, é preciso investir principalmente no atendimento aos usuários e, nesse aspecto, o profissional bibliotecário deve se conscientizar da importância do bom relacionamento com o usuário final, aliado ao conhecimento de suas necessidades e expectativas para que possa oferecer serviços personalizados.

Assim, decidiu-se analisar a atuação dos profissionais bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade do Maranhão (UEMA), em particular da Biblioteca Central, segundo avaliação realizada pelo corpo docente e discente dos cursos de Pós-Graduação. A escolha destes avaliadores justifica-se pelo maior empenho que eles manifestam na busca para obtenção da informação a mais atualizada possível e através de canais diversificados, considerando-se os serviços da biblioteca entre estes.

Pretendeu-se identificar algumas questões que afetam a prática profissional desses bibliotecários, analisando as barreiras que possam estar interferindo no cotidiano de sua prática profissional, como também a percepção dos professores e alunos dos cursos de pós-graduação quanto à prestação dos serviços pela Biblioteca Central da UEMA e à atuação dos seus bibliotecários.

2 O profissional da informação na era do conhecimento

Globalização e megatendências econômicas são acontecimentos presentes que estão redirecionando o mercado e determinando a atuação de profissionais familiarizados com as novas tecnologias. É inegável a importância do tratamento da informação em uma economia lastreada cada vez mais pelo conhecimento e pela informação, embutidos crescentemente no valor agregado de produtos e serviços.

Comunicações: Relatos de Experiências

As adaptações e transformações geradas nas unidades de informação, devido à introdução das novas tecnologias, vão desde os serviços desenvolvidos, até a postura do próprio profissional da informação. Inseridas nesse contexto de mudanças e adaptações às tecnologias, as bibliotecas, por serem organizações disseminadoras de informação, devem aliar-se a esses modernos recursos, visando atender com eficiência e rapidez os seus usuários, tendo em vista que as formas de recuperação e disseminação da informação são cada vez mais rápidas, assim como o volume de informação é algo inimaginável.

De acordo com Adams (*apud* Oliveira, 1994, p.417), “as bibliotecas precisam desenvolver novos papéis para poder satisfazer as necessidades dos usuários.”

No contexto atual o profissional da informação tem responsabilidades, desafios e oportunidades que são crescentes em diversidade e complexidade. Portanto, para permanecer na indústria da informação e estar no centro da estrutura emergente, é necessário reconhecer que as bibliotecas devem operar com um novo paradigma.

O novo paradigma está focado no cliente e nas necessidades deste. A biblioteca está se transformando em um espaço sem paredes, onde clientes e necessidades de informação estarão conectadas, quer seja através de materiais físicos, redes de telecomunicações etc., quer seja através de mecanismos que se tornarão disponíveis amanhã.

O domínio na utilização das tecnologias de informação pelo profissional da informação tem sido, crescentemente, considerado como requisito para melhores oportunidades de trabalho e preservação do seu espaço de atuação profissional.

Por sua vez, as organizações que não se modernizarem não terão condições de sobreviver frente à concorrência que o mercado impõe. As unidades de informação precisam estar modernizadas para essa possível concorrência.

Atualmente, o setor de informação não se restringe exclusivamente aos bibliotecários, pois perpassa todas as áreas do conhecimento, e muitos são os profissionais que manipulam informação, exercendo atividades semelhantes em diferentes ambientes, no qual estão sendo reconhecidos como Profissionais da Informação.

Sob essa ótica, vivencia-se o surgimento de um novo profissional com o perfil de estrategista, com capacidade de compreender, analisar, criticar, captar e interpretar a realidade, em função do conhecimento disponível em suportes diversos, especialmente os virtuais, e seu trabalho será democratizar essa informação. Sua

Comunicações: Relatos de Experiências

atuação volta-se mais para o processo e a disseminação da informação, ou seja, para a função de facilitador da informação, agregando valor a ela, do ponto de vista seletivo, crítico e de conteúdo.

De acordo com Guimarães (1997, p.126): “Novos mercados profissionais surgem. Se antes a atividade do bibliotecário podia ficar restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de uma coleção, agora o uso difundido da tecnologia a serviço da informação transpõe barreiras físicas e institucionais.”

A nova postura do profissional toma-se mais ampla diante de nova configuração do mercado de trabalho, exigindo novas competências e qualificações técnicas e interpessoais, tendo em vista a diversidade de suportes, as heterogeneidades de contextos organizacionais e, ainda, as específicas e diversificadas necessidades informacionais das clientelas. Passou-se a exigir do profissional uma visão gerencial, acurado poder de análise, criatividade e constante atualização.

Para desenvolver seu trabalho autônomo de forma consistente, torna-se indispensável que o bibliotecário esteja consciente do valor do seu produto - a informação - e o utilize como sua oportunidade de negócio, além de, se adequar às necessidades de seu cliente, identificando as melhores estratégias de trabalho, estabelecendo critérios bem definidos para atingir os objetivos dos seus clientes.

3 Educação continuada

Uma das características principais da chamada “globalização” é, sem dúvida, a atenção que vem sendo dada pelas organizações em geral, ao capital intelectual, causando profundas mudanças estruturais no que se refere à formação profissional e à necessidade de atualização constante por parte dos indivíduos, de modo a proporcionar às instituições um grande diferencial de competitividade e excelência no mercado.

Além dos inúmeros investimentos feitos em tecnologia, equipamentos de última geração e modernização de produtos e serviços, as instituições devem investir mais no aproveitamento do seu quadro de pessoal como estratégia competitiva no mercado. Entretanto, é importante salientar que as organizações que se destacam economicamente são as que mais investem em capital intelectual.

Chiavenato (1998, p.494) e vários autores da área de recursos humanos definem

Comunicações: Relatos de Experiências

a educação profissional, institucionalizada ou não, que visa ao preparo do indivíduo para a vida profissional. São três etapas interdependentes, mas perfeitamente distintas:

“ - formação profissional: é a educação profissional que visa preparar e formar o homem para o exercício de uma profissão;

- desenvolvimento profissional: é a educação que visa ampliar, desenvolver e aperfeiçoar o homem para seu crescimento profissional, visando proporcionar ao homem os conhecimentos para assumir funções mais complexas;

- treinamento: é a educação que visa adaptar o homem para o trabalho. É um processo educacional de curto prazo, envolvendo a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho.”

Para Nocetti (1980, p. 15), a educação contínua é definida “como um processo de aprendizado que constrói sobre conhecimentos existentes ou os atualiza. Seu objetivo seria melhorar os serviços e manter ou aperfeiçoar os profissionais”.

Para Weingand (1994, p.174), a educação continuada é considerada como extensão dos conhecimentos de cada profissional ou como exigência da sociedade atual, quer por iniciativa pessoal, quer por iniciativa do empregador.

Sob tal enfoque, as organizações devem investir fortemente na educação de seus funcionários, uma vez que a educação formal nos bancos escolares sempre será insuficiente, considerando-se a velocidade de mudanças no mundo atual.

A defasagem existente entre formação profissional e mercado de trabalho está ligada diretamente à falta de acompanhamento das mudanças sociais e tecnológicas que ocorrem.

A questão da obsolescência de conhecimentos dos bibliotecários em exercício é de complexa abordagem. Concorrem para isto as rápidas mudanças sociais, as inovações tecnológicas a serviço da informação, o desenvolvimento da pesquisa na área da biblioteconomia e a interface com outras áreas do conhecimento.

As políticas de recursos humanos devem criar mecanismos capazes de estimular o funcionário a buscar competências e desenvolver os seus talentos, de envolvê-lo com a instituição da busca de resultados. Entretanto, percebe-se que ainda não há nas bibliotecas universitárias, de um modo geral, programas de treinamento que consolidem o crescimento profissional através de uma educação continuada, fornecendo aos funcionários recursos para ajudá-los e motivá-los a enfrentar mudanças e desafios impostos pelo mercado, provocando assim, uma série de dificuldades que afetam os produtos e serviços oferecidos à clientela.

Comunicações: Relatos de Experiências

Convém ressaltar que com as redes eletrônicas a educação presencial se modifica profundamente. “A educação continuada é facilitada pela possibilidade de interação integrando várias mídias, por poder acessá-las assincronicamente, isto é, no horário favorável a cada indivíduo e pela facilidade de por em contato educadores e educando.” (Moran, 1997, p. 18)

Neste mesmo enfoque, Chiavenato (1998, p.496) considera como objetivos do treinamento:

- ”a) preparar o pessoal para execução imediata das diversas tarefas do cargo;
- b) proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também para outras funções para as quais a pessoa pode ser considerada;
- c) mudar a atitude das pessoas, seja para criar um clima mais satisfatório entre empregados, aumentar-lhes a motivação e torná-las mais receptivas às técnicas de supervisão e gerência.”

É imperativo ressaltar que todas as atividades profissionais possuem a finalidade de bem servir sua clientela. Para que os profissionais da informação atinjam este objetivo, é preciso que eles estejam capacitados para o desenvolvimento de serviços que possam gerar satisfação aos seus usuários.

O profissional bibliotecário deve ter consciência e compromisso da necessidade da educação continuada, e, durante seu curso de formação, deve ser constantemente alertado para essa realidade.

A situação do Brasil, no que diz respeito à educação contínua dos bibliotecários, é razoável, se comparada com outros países latino-americanos.

Existe um número significativo de eventos, como; congressos, cursos, seminários, palestras, simpósios gerados por iniciativa de diversos tipos de patrocinadores (associações profissionais, universidades). Além disso há periódicos especializados na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, assim como o serviço de abrangência nacional para obtenção de cópias, o COMUT, facilitando o acesso às principais coleções da área do país.

Para sumarizar, a educação continuada é um processo que se faz ao longo da vida, para propiciar a atualização e prevenir a obsolescência do profissional, que auxilia o profissional a adquirir eficiência em seu trabalho presente ou futuro, através do desenvolvimento de hábitos apropriados, pensamentos, ações, habilidades, conhecimentos, técnicas e atitudes, além de ser hoje uma atividade que busca

Comunicações: Relatos de Experiências

absorver conceitos modernos de gestão da qualidade, sendo a função de gestão de pessoal mais destacada na literatura teórica e prática sobre melhoria da qualidade.

4 Métodos e procedimentos

A UEMA possui cinco (5) *campi*, localizados nos municípios de Caxias, Imperatriz, Bacabal, Santa Inês e Balsas. O *campus* universitário de São Luís possui 16 cursos de graduação, 12 cursos de especialização e 4 cursos de mestrado.

O Sistema de Bibliotecas da UEMA, criado em 1979, é um órgão suplementar vinculado à Pró-Reitoria de Administração sendo composto por 5 bibliotecas setoriais e uma biblioteca central. A Biblioteca Central, na sua estrutura organizacional, é a coordenadora do sistema, embora todas funcionem isoladamente, sem centralizar a parte técnica, administrativa e financeira.

O universo do presente estudo foi composto pelos bibliotecários lotados na Biblioteca Central, professores e alunos dos 5 cursos de mestrado e 6 cursos de especialização, do Campus de São Luís. Quanto aos bibliotecários, os cinco profissionais lotados na Biblioteca Central participaram desta pesquisa. Com relação aos professores, trabalhou-se com uma amostragem de 64,4% dos 76 professores e, quanto aos alunos, com uma amostragem de 78,0% dos 307 alunos regularmente matriculados nos 16 cursos de pós-graduação.

Convém esclarecer que os cursos de especialização oferecidos nos *campi* do interior e os 15 professores do Mestrado em Educação de São Luís não fizeram parte do presente estudo, tendo em vista que este curso se realiza em Convênio com o Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeno (IPLAC), vinculado ao Ministério da Educação de Cuba, e todos os professores são cubanos. Sendo assim, considerando-se o sistema educacional e as diferenças culturais, adversas à realidade brasileira, além da dificuldade de contato com os professores, tendo em vista as dificuldades de comunicação com os mesmos, optou-se então por investigar apenas os alunos do curso.

A amostra foi aleatória simples com seleção sistemática, sorteada pelo programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Comunicações: Relatos de Experiências

4.1 Coleta de dados

Sendo uma pesquisa de caráter exploratório-descritivo, utilizou-se para a coleta de dados o questionário, aplicado ao corpo docente e discente dos cursos de pós-graduação e a entrevista estruturada, aplicada a todos os bibliotecários lotados na Biblioteca Central.

Foram distribuídos 76 questionários destinados aos professores, e 200 destinados aos alunos, num total de 276 questionários. O total destinado aos alunos visava garantir um retomo de 154 questionários, que foi a amostra especificada para esta pesquisa, tendo-se no entanto obtido um retorno de 156 questionários.

Do total de 76 professores participantes da pesquisa, somente 25 são professores efetivos da UEMA, 51 não pertencem ao quadro de docentes da UEMA, desse total 13 pertencem a outras universidades, na própria cidade, e 38 são docentes de universidades fora do Estado.

Considerando que seria investigada a totalidade do corpo docente (76) e tendo-se obtido o retomo de 47 questionários, verificou-se que houve representatividade, pois os 29 dos professores que não devolveram o questionário eram de outras universidades e que não utilizam os serviços da biblioteca da UEMA, tendo em vista que só freqüentam a UEMA quando lecionam o seu módulo no curso, além de, em alguns cursos, as aulas serem ministradas fora do *campus* universitário

5 Análise dos resultados da pesquisa

5.1 Análise dos dados obtidos junto aos bibliotecários

Confirmando a tendência de diversas pesquisas, conforme demonstram os resultados obtidos por Baptista (1998), Matrucci (1996), Giacometti & Veloso (1987), Nance-Mitchell (1996), na Biblioteca Central da UEMA todos os profissionais de Biblioteconomia são do sexo feminino.

Ao se investigar o ano de Conclusão do Curso de Biblioteconomia, detectou-se que três se graduaram na década de 70 e dois na década de 80, e que somente um possui curso de especialização e quatro possuem somente a graduação em Biblioteconomia.

Comunicações: Relatos de Experiências

Quando se indagou o tempo de exercício profissional, identificou-se que três dos respondentes possuem mais de 20 anos de exercício profissional e dois estão na faixa de 10 anos, o que vem demonstrar pouca rotatividade desses profissionais nas instituições. Percebe-se, então, que possuem experiência profissional e todas estão satisfeitas com o tipo de atividade que desenvolvem.

Quanto ao tempo de serviço na instituição, três possuem mais de 20 anos na instituição e dois, somente 1 ano e 2 meses.

Analisando-se o ano de conclusão do curso e tempo de exercício profissional, percebeu-se que todos os bibliotecários investigados estudaram no currículo antigo e pouco investimento houve em sua capacitação profissional, de modo a preparar-se para a nova exigência do mercado atual.

Ao se investigar o grau de satisfação dos bibliotecários na instituição sobre os seguintes itens: salário, gratificação, promoção, condições de trabalho, prestígio na instituição, atuação com criatividade, relacionamento no trabalho, estabilidade no emprego, conhecimentos adquiridos na graduação, treinamento oferecido pela instituição, participação em congressos, seminários e cursos, verificou-se que, por unanimidade, com referência ao salário, gratificações e incentivos recebidos estão inteiramente **"insatisfeitas"**, estão **"muito satisfeitas"** com o relacionamento no trabalho e a estabilidade no emprego e **"indiferentes"** com os conhecimentos adquiridos na graduação. Essa questão compreendia várias alternativas para resposta, para as quais os informantes deveriam dar códigos pré-estabelecidos (0= insatisfeito, 1= pouco satisfeito, 2= indiferente, 3= satisfeito, 4= muito satisfeito).

A insatisfação em relação ao salário recebido na instituição demonstrou-se fator de desmotivação, porém esta questão é muito complexa, visto que a aprovação, por exemplo, de um aumento salarial depende de disposições legais. Alguns respondentes mencionaram a frustração de não poderem honrar com os compromissos familiares.

Convém ressaltar que outro item bastante destacado foi a estabilidade no emprego, tendo em vista que a maioria já possui bastante tempo de serviço na instituição, podendo usufruir da estabilidade, que, embora importante, pode vir a ser um fator desmotivador, ou seja, acaba levando o profissional a não ter a preocupação com sua educação continuada, posto que seu emprego está garantido, caindo numa situação de comodismo, e nem sequer lutar por melhores salários ou pela continuidade de sua formação.

Comunicações: Relatos de Experiências

Ao investigar-se sobre as dificuldades encontradas pelos profissionais de informação em suas funções, constatou-se que somente um encontra dificuldades, enquanto que quatro dificilmente as encontram para o desenvolvimento de suas atividades.

Das dificuldades apontadas, o conhecimento desatualizado, principalmente na área de tecnologia, foi expresso como preocupação da maioria dos profissionais entrevistados, devido à multiplicidade de suportes informacionais. A maioria dos bibliotecários não encontra dificuldades para a realização de suas atividades atuais, devido desenvolverem-nas de forma manual e rotineira, não exigindo a utilização de tecnologias.

Quando indagados se o conhecimento adquirido na universidade foi suficiente para desenvolver sua atividade profissional, três dos respondentes disseram que “sim” e dois indicaram que “não”. Aos que responderam negativamente, solicitou-se que informassem o motivo, e os mesmos justificaram:

- falta de oportunidade de relacionar teoria e prática;
- grande revolução na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Isso evidencia que os bibliotecários estão conscientes das novas habilidades e competências necessárias para melhor desempenharem um papel competitivo no atual mercado de informação.

Em relação se o atendimento aos usuários é realizado pelo bibliotecário, por unanimidade, os respondentes afirmaram que “às vezes”, devido à insuficiência de bibliotecários no quadro de pessoal da biblioteca.

O que vem ocorrendo é que há alguns anos diversos bibliotecários da biblioteca vêm se aposentando ou se desligando da instituição. Entretanto, não tem havido substituição desses profissionais, ocasionando, assim, um atendimento cada vez mais precário, sem o nível de qualidade desejável e necessário para o usuário.

Este dado leva a indagar como os usuários conseguem satisfazer suas demandas de informações, tendo em vista que, não sendo atendidos, na maioria das vezes, pelo profissional bibliotecário, isto compromete a imagem e o prestígio do profissional junto a seus clientes.

Quanto à Gestão da Biblioteca evidenciou-se que a direção tem participação efetiva no Conselho de Ensino (CONSEPE), um dos órgãos colegiados da universidade, participando do planejamento e das tomadas de decisões para o direcionamento das ações acadêmicas da universidade.

Comunicações: Relatos de Experiências

Considerando o planejamento um processo contínuo, uma intenção organizada de selecionar as melhores alternativas possíveis, visando alcançar os objetivos, investigou-se junto aos bibliotecários sobre o planejamento anual da biblioteca. No cerne desta questão, quatro bibliotecários manifestaram desnecessário realizar um planejamento anual da biblioteca, e somente um indicou que o setor de sua responsabilidade realiza o planejamento das atividades a serem desenvolvidas. Tal fato caracteriza que os profissionais possuem uma visão pontual sobre essa atividade, sem perceberem que o planejamento da biblioteca deva ser integrado ao da universidade.

Para Almeida (2000, p.2) o planejamento não está incorporado à rotina do bibliotecário, e quando ocorre é como atividade esporádica e não como atitude permanente. A referida autora acrescenta, ainda, que “com a incorporação dessa prática, reduz-se o grau de incerteza na organização, limitam-se ações arbitrárias e minimizam-se riscos, ao mesmo tempo em que se dá rentabilidade máxima aos recursos, tira-se proveito de oportunidades, melhorando a qualidade de serviços e produtos, e garante-se a realização dos objetivos visados.”

Quanto à prestação de serviço, investigou-se junto aos bibliotecários se a biblioteca oferece serviços diferenciados para os usuários de pós-graduação e demais usuários. Constatou-se a sua inexistência, em virtude dos seguintes motivos: ausência de pessoal, acervo insuficiente, a sua não solicitação pelos usuários e a coleção ser desatualizada.

Outro aspecto considerado relevante, que se procurou levantar junto aos bibliotecários, foi quanto à existência de recursos financeiros para aquisição das publicações indicadas nas bibliografias das disciplinas. Todos os respondentes informaram da “não existência de recursos”. Questionados sobre os motivos da inexistência de recursos para tal atividade, os mesmos afirmaram que a biblioteca não é unidade orçamentária.

Quanto à divulgação das publicações recém-chegadas na biblioteca, investigou-se se disponibilizavam esse tipo de serviço aos seus usuários. Quatro bibliotecários afirmaram que “**não**” e um indicou que “**sim**”. Os motivos citados de não divulgarem os materiais adquiridos pela biblioteca foram: a “falta de recursos humanos para executar o trabalho” e o “número insuficiente de publicações chegadas à biblioteca”, não justificam informar aos usuários a incorporação de uma ou duas publicações ao acervo.

Comunicações: Relatos de Experiências

Evidenciou-se, assim, que a unidade de informação possui uma série de restrições, tanto de coleção, recursos humanos e financeiros, sendo então de vital importância que os profissionais bibliotecários atuem de forma pró-ativa propondo um novo modelo de gestão, de forma a modificar a situação vigente.

Corroborando com tal afirmativa, Campeio (1994) comenta que, em virtude das restrições orçamentárias e financeiras impostas às bibliotecas universitárias nos últimos anos, tornaram-se os recursos escassos para manutenção e atualização de seus acervos, dificultando o atendimento da demanda por seus serviços. Por outro lado, o crescente volume de novas publicações lançadas no mercado, em curto espaço de tempo, fizeram com que as bibliotecas não absorvessem as novas informações produzidas, contribuindo assim para a sua participação em redes e sistemas cooperativos.

Apesar do avanço da tecnologia de comunicação, verificou-se que a Biblioteca Central não está trabalhando em cooperação, ou seja, não se encontra integrada em nenhuma rede ou sistema cooperativo de informação, nem está conectada à Internet, que possibilita a ligação de todas as redes eletrônicas de acesso público, além de disponibilizar vários serviços para acesso e disseminação da informação. Pode-se afirmar, sem dúvida, que é utópica a pretensão da mesma de conseguir satisfazer as necessidades da sua comunidade de pós-graduação, tão somente com os recursos de informação disponíveis em sua coleção.

No tocante à satisfação dos usuários com os serviços prestados pela biblioteca, constatou-se uma maior concentração de resposta em “às vezes”. Os motivos citados foram: ausência de material bibliográfico, periódicos especializados; carência de pessoal; insuficiência de recursos informacionais e inexistência de bases de dados.

Por outro lado, um aspecto relevante que se procurou levantar junto aos informantes foi se tinham recebido algum tipo de treinamento antes de assumir as funções que desenvolvem, o que um informante afirmou que “sim”, em virtude de que iria substituir a bibliotecária que já estava se afastando das atividades técnicas da UEMA, e os demais afirmaram que “**não**”.

No que diz respeito à atualização profissional, os meios utilizados e os motivos da falta de atualização, os dados encontrados indicaram que quatro bibliotecários “**às vezes**” se atualizam e somente um afirmou que “**não**” se atualiza. Quanto aos motivos da “não atualização” detectou-se a inexistência de recursos financeiros; ausência de cursos específicos na sua área de atuação e locais dos cursos serem inacessíveis.

Comunicações: Relatos de Experiências

Quanto às ocasiões em que têm procurado sua atualização profissional, os dados evidenciam que buscavam sua educação continuada quando sentiam defasagem nos seus conhecimentos; na hora de concursos; para melhorar a qualidade dos seus serviços e para enriquecer o currículo.

Em relação aos meios utilizados para a busca de atualização profissional, identificaram os seguintes: conversa com colegas; leitura de revistas nacionais da área; cursos curtos oferecidos por associações e participação em congressos e outros eventos.

Embora a “**leitura de revistas nacionais**” seja o meio mais utilizado, identificou-se, na entrevista, que nenhum dos bibliotecários possui assinatura das revistas da área, assim como não frequentam outra biblioteca. Sendo assim, questiona-se: Como os bibliotecários realizam suas leituras em revistas especializadas na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, se a biblioteca não as possui no seu acervo e não utiliza o sistema de comutação bibliográfica?

Buscou-se então identificar se a UEMA demonstra interesse da participação dos bibliotecários nos diversos eventos da área e se os custos são pagos pela mesma. Analisando-se os dados obtidos, verifica-se que, na percepção dos bibliotecários, a universidade investe na sua capacitação profissional. Entretanto, na realidade, observou-se um cenário diferente, constatando-se que a instituição não possui uma política de recursos humanos que norteie ações voltadas para a admissão, preparação e manutenção dos seus funcionários.

A iniciativa em participar dos diversos eventos da área sempre é de iniciativa do profissional e não institucional, fato esse confirmado quando a maioria dos bibliotecários (n=3), mencionou que “**pagam com seus próprios recursos**”.

Quanto aos conhecimentos adquiridos nos treinamentos realizados, foi questionado se os profissionais conseguem colocá-los em prática na instituição. Obtiveram-se três indicações positivas e duas negativas, apontando como motivo a ausência de materiais e equipamentos na instituição.

5.2 Análise dos dados obtidos junto aos professores e alunos

Do universo de 307 alunos de pós-graduação, a amostra foi de 154 alunos, entretanto distribuíram-se 200 questionários, de modo a garantir a representatividade na amostra, conseguindo-se obter um retorno de 78,0%, ou seja, de 156 questionários.

Comunicações: Relatos de Experiências

Ao se investigar a utilização da biblioteca pelos professores, dos 49 respondentes, 41 (83,7%) não utilizam os serviços da biblioteca. O mesmo não ocorreu em relação aos 156 alunos respondentes, dos quais 116 (74,3%) utilizam a biblioteca.

Quanto à frequência à biblioteca pelos professores e alunos detectou-se que 81 dos respondentes (39,5%) utilizam a biblioteca apenas eventualmente.

Com base nesse resultado, pode-se afirmar que os usuários a frequentam “**eventualmente**” (39,5%), em virtude dos recursos informacionais da biblioteca não atenderem satisfatoriamente suas necessidades informacionais.

Diante do resultado obtido, observa-se que a biblioteca da UEMA não é a principal fonte de obtenção de informação para os professores. Segundo Wood (1971), o uso da biblioteca por estudantes é muito influenciado pelo uso que os professores fazem da mesma, ou seja, quando os docentes usam a biblioteca, os discentes também a usam.

Quanto ao tipo de serviços, os respondentes indicaram como os mais utilizados, o serviço de empréstimo (68,6%), normalização de trabalhos (42,6%) e o serviço de xerox (38,7%), enquanto o serviço de COMUT (2,5%) e orientação no uso do catálogo (5,8%) demonstraram ser praticamente desconhecidos para a comunidade universitária de pós-graduação.

Ao se investigar se o prazo de empréstimo era suficiente para as suas leituras e pesquisas, constatou-se que dos 123 informantes, 89 respondentes (72,3%) consideraram o prazo suficiente e 34 (27,7%) apontaram que “não”. Dentre as razões citadas quanto à insatisfação destacaram-se: conforme a atividade a ser desenvolvida o tempo é insuficiente; devido o volume de leitura que os cursos de pós-graduação exige, o prazo de empréstimo deveria ser maior; o prazo não é suficiente para as atividades de pesquisa; sete dias é um prazo insuficiente para realizar uma leitura mais aprofundada.

Em relação à existência na biblioteca das publicações recomendadas nas bibliografias das diversas disciplinas dos cursos de pós-graduação, percebeu-se que o índice de respostas positivas 4,1% foi pouco representativo, se comparado com as negativas 48,8%, enquanto 47,1 % expressaram que “**às vezes**” existem na biblioteca as publicações recomendadas na bibliografia das disciplinas. Tal fato ocorre em virtude da ausência de uma política de formação e desenvolvimento dos seus recursos informacionais, refletindo-se consubstancialmente nos conceitos das avaliações realizadas nos cursos de pós-graduação, pela CAPES.

Comunicações: Relatos de Experiências

Com relação ao item obtenção de informação atualizada para apoiar a elaboração dos trabalhos acadêmicos e/ou dissertações, verificou-se que a biblioteca não possui um acervo atualizado (49,1%) e condizente com as demandas dos seus usuários. Dentre os principais motivos mencionados, pelos respondentes, como dificuldades para a obtenção de informação atualizada, destacam-se: inexistência de publicações com edições atualizadas para as diversas disciplinas; as publicações existentes na biblioteca estão mais indicadas para a graduação; inexistência de acesso à Internet; coleção de periódicos encontra-se muito desatualizada; falta de apoio da administração superior para com a biblioteca.

Quanto à satisfação dos usuários com o atendimento prestado pelos bibliotecários, evidenciou-se que os bibliotecários não vêm atendendo satisfatoriamente às necessidades de informação dos alunos e professores de pós-graduação, pois o índice de respostas afirmativas (11,4%) foi pouco representativo, se comparado com as negativas (43,9%), sendo **“às vezes”** apresentado um índice de 44,7%.

Tentou-se investigar os motivos da não satisfação da informação fornecida pelo bibliotecário aos usuários, encontrando-se os seguintes relatos: funcionários desconhecem a coleção, alegando a falta de computador; geralmente a biblioteca não possui a publicação que se necessita; recursos financeiros insuficientes para aquisição do material necessário; a forma de atendimento é ainda muito primitiva, necessitando informatizar seus serviços; ausência de recursos humanos qualificados e de recursos tecnológicos; bibliotecários não estão preparados para o serviço de atendimento ao usuário. Entretanto, observou-se que existe uma consciência por parte de alguns respondentes de que nem sempre o atendimento ao usuário é realizado pelo bibliotecário.

Diante deste contexto evidencia-se que a UEMA necessita implantar um modelo de gestão para a Biblioteca Central, de modo a melhorar o desempenho e a imagem do seu capital humano, de modo a oferecer um atendimento de melhor qualidade aos seus usuários.

No tocante à divulgação dos serviços e das publicações recém-adquiridas pela biblioteca, as respostas indicaram que a biblioteca realmente não possui um plano de divulgação. Sendo assim torna-se imprescindível a elaboração de um plano de marketing, bem como manter pessoal capacitado, de modo a prestar serviço de alto nível, conseguindo dessa forma a confiança dos usuários.

Com relação ao treinamento para utilização dos serviços, sabe-se da importância

Comunicações: Relatos de Experiências

do usuário em usufruir os serviços oferecidos pela biblioteca. Identificou-se que 82% indicaram que a biblioteca não oportuniza este tipo de serviço.

Solicitou-se também que avaliassem os serviços oferecidos pela biblioteca, através das seguintes escalas: excelente, boa, razoável, ruim e péssima.

Para análise dessa questão considerou-se a escala “**excelente e boa**”, como uma visão positiva do usuário; “**ruim e péssima**” como negativa e “**razoável**” como regular.

Pelos índices apresentados, os serviços foram avaliados como **razoável** (serviço de atendimento, levantamento bibliográfico, reserva, normalização de trabalhos, orientação quanto ao uso do catálogo e empréstimo de periódico). Quanto ao serviço de empréstimo domiciliar, foi avaliado como **bom**. Como **ruim** foi considerado o serviço de treinamento ao usuário e a atualização da coleção foi apontada como de **péssima** qualidade. Ademais, convém esclarecer que nenhum serviço foi considerado na categoria de **excelente**.

Sobre este aspecto convém ressaltar que, a implantação de um sistema de qualidade em unidades de informação é uma questão de promover a sensibilização da equipe, treiná-la para bem executar suas atividades técnicas rotineiras.

Sendo assim, a aplicação de marketing é indispensável na implantação da qualidade nos serviços de informação, em virtude de identificar as necessidades de desenvolver novos serviços e produtos.

No que concerne à percepção dos usuários quanto à capacitação dos bibliotecários, evidenciou-se que os mesmos encontram-se capacitados para realizar os seguintes serviços: Normalização e Empréstimo. Quanto aos demais serviços os resultados sinalizam uma visão negativa quanto à sua capacitação, comprometendo, assim, a sua imagem e credibilidade junto à comunidade acadêmica e à instituição mantenedora.

Torna-se indispensável, portanto, que a biblioteca implemente mudanças nos serviços e produtos que estão sendo oferecidos, para que possa melhorar o nível de satisfação de seus alunos e professores da pós-graduação.

6 Conclusão

As novas demandas da sociedade da informação estão exigindo mudança de

Comunicações: Relatos de Experiências

paradigma das instituições, o que vai refletir diretamente nos Sistemas de Informação, não havendo, portanto, mais condições de manter-se estruturas estagnadas, como as existentes na Biblioteca Central da UEMA.

Embora a UEMA se encontre ampliando seus cursos de pós-graduação, na capital e interior, a biblioteca ainda não é considerada um centro de informação e mediadora dos recursos informacionais no apoio para os referidos cursos, disponibilizando recursos informacionais adequados às pesquisas, de modo a contribuir para a geração de novos conhecimentos.

Torna-se imprescindível um investimento por parte da universidade, através da implantação de um programa de capacitação de sua equipe e na infra-estrutura necessária, para que a biblioteca se transforme no epicentro informacional, retomando a sua credibilidade junto aos seus usuários, assumindo assim, um novo paradigma focado no cliente e nas suas necessidades informacionais, conectados através das redes de telecomunicações.

A partir dos resultados obtidos nesta pesquisa, acredita-se que para haver maior interação entre a Biblioteca Central e a comunidade universitária e, conseqüentemente, maior participação desta unidade nas atividades desempenhadas pela Universidade Estadual do Maranhão, torna-se necessário reformular a prática gerencial adotada pela Biblioteca Central.

A atual conjuntura da Biblioteca Central necessita, urgentemente, de reestruturar os seus serviços e produtos, acompanhando as mudanças diante de um contexto fortemente marcado pela evolução tecnológica disponível, principalmente voltada para um usuário cada vez mais conhecedor de tecnologias de comunicação de dados.

A atuação e os serviços prestados pelos bibliotecários da Biblioteca Central da UEMA não satisfazem as exigências, da grande maioria dos usuários de pós-graduação da UEMA, tendo em vista que pelos resultados obtidos verificou-se que os bibliotecários encontram-se desmotivados, ocasionando o seu afastamento do seu verdadeiro papel, ou seja, de mediador da informação, não considerando o usuário como elemento principal da Unidade de Informação. Tal fato, contribui para uma prestação de serviço sem qualidade e, conseqüentemente, tornando-se desprestigiado junto à comunidade acadêmica.

À luz dessas reflexões, é notório que o desafio destes profissionais nessa nova Sociedade da Informação é muito grande, em virtude do mercado ser abrangente, diversificado, multidisciplinar, orientado pelas novas tecnologias. Exige

Comunicações: Relatos de Experiências

assim, que os mesmos busquem novos conhecimentos e consigam entender as mudanças que estão ocorrendo, se atualizando, dominando as novas ferramentas da informação, organizando e filtrando as informações para os seus clientes, assim como modificando sua visão administrativa e habilidade de negociação junto à universidade.

Referências Bibliográficas

- 1 ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2000. 112p.
- 2 BAPTISTA, Sofia Galvão. *Bibliotecário autônomo versus institucionalizado: carreira, mercado de trabalho e comprometimento organizacional*. Brasília, 1998. 234p. Tese de Doutorado - Universidade de Brasília -Departamento de Ciência da Informação e Documentação.
- 3 CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos humanos*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998. 623p.
- 4 GIACOMETI, Maria Marta, VELLOSO, Maria de Fátima. Bibliotecária: profissão feminina. *Boletim ABDF*, Brasília, v. 10, n.1, p.15-16, jan./mar. 1987.
- 5 GUIMARÃES, J. A. C.. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. *Transinformação*, Campinas, v. 9, p. 124-137, jan./abr. 1997.
- 6 MATRUCCI, Elizabeth M. A feminização e a profissão do magistério e biblioteconomia: uma aproximação. *Perspectiva em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.2, p.225-244, jul./dez. 1996.
- 7 MORAN, José Manuel. Redes de informação para melhorar a comunicação. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL "PROF. DR. PAULO TARCISIO MAYRINK, 2; ENCONTRO DE BIBLIOTECONOMIA DO CENTRO-OESTE PAULISTA, 4., Marília, 1997. *Anais....*Marília: Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP, 1997. 93 p. p. 15-22.
- 8 NANCE-MITCHELL, Verônica E. A multicultural library: strategies for the twenty- first century. *College & Research Libraries*, v.57, n.5, p.405-413, set. 1996.
- 9 NOCETTI, Milton. *Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal. 1980.V.3. Cap. 1: Educação continuada para bibliotecários: revisão de literatura, p. 13-36.

Comunicações: Relatos de Experiências

10 OLIVEIRA, Silas Marques de. Impacto da tecnologia no estilo gerencial de gerentes de unidades de informação. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17., 1994, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: ABMG, 1994. p. 415-424.

11 SILVA, Edna Lúcia da. Compartilhamento de recursos e o papel das redes de informação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 14, n.2, p. 209-225, jul./dez. 1986.

12 WEINGAND, Darlene E. Competence and the new paradigm: continuing education of the reference staff. *Reference Librarian*, n. 43, p.173-182, 1994.

13 WOOD, D. N. User studies: s review of the literature from 1966 to 1970. *Aslib Proceedings*, v. 23, s.1, p.11-23, jas. 1971.

Comunicações: Relatos de Experiências

Evaluation of the performance by the information professionals at the Central Library of the State University of Maranhão

Analysis and evaluation of the performance by the information professionals at the Central Library of the State University of Maranhão (UEMA), and of the services provided by them. Data collecting and analysis techniques were adopted when approaching the information professionals, while the questionnaire technique was adopted when dealing with the students and teachers.. It was found that the majority has been working for about twenty years as information professionals and service providers at the Central Library. Regarding the services provided, they were estimated of reasonable quality by the majority of respondents. As for professional qualifications, they considered themselves skilled in the task of normalizing academic works and lending, but scarcely motivated, ill-trained and inexperience as other types of services are concerned.

Key words: Information professional - Performance. Services provided - Evaluation. Continuing education.

Maria Lucia dos Santos Guimarães

Mestre em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade de Brasília. Professora Assistente da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Supervisora de Estágio Curricular do Curso de Biblioteconomia da UFMA.

Universidade Federal do Maranhão
Departamento de Biblioteconomia
Campus Universitário do Bacanga
Av. dos Portugueses, S/N
65.080-045 São Luis - MA.

Rua dos Pinheiros Quadra 15 - Casa 7 Bairro: São Francisco
e-mail: lugarc@yahoo.com.br
São Luis - MA.
Tel. (98)235-0351
