UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO – UFRJ ESCOLA DE COMUNICAÇÃO - ECO INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IBICT PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - PPGCI

,		
	CANTTANIA	
FAIIWIA	SANTANA	DA SILVA

Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação.

Rio de Janeiro



FÁTIMA SANTANA DA SILVA

Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior:

Uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação.

Dissertação de mestrado Março de 2013





UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO – UFRJ ESCOLA DE COMUNICAÇÃO - ECO INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IBICT PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - PPGCI

FÁTIMA SANTANA DA SILVA

Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação.

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, convênio Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal do Rio de Janeiro/Escola de Comunicação, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

Co-orientadora: Profa. Dra Geni Chaves Fernandes

FICHA CATALOGRÀFICA

S586c Silva, Fátima Santana da Silva

Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação / Fátima Santana da Silva, 2013.

105 f.: il.; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação, Rio de Janeiro, 2013.

Orientador: Clóvis Ricardo Montenegro de Lima. Co- Orientadora: Geni Chaves Fernandes.

1. Bibliotecas - Administração. 2. Biblioteca universitária. 3. Universidades e faculdades - Avaliação. 4. Ciência da Informação - Tese. I. LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro (Orientador). II. FERNANDES, Geni Chaves (Co-Orientadora). III. Universidade federal Fluminense, Escola de Comunicação. IV. Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia. V. Título.

CDU 025.1

FÁTIMA SANTANA DA SILVA

Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação.

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, convênio Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal do Rio de Janeiro/Escola de Comunicação, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em,	
Banca examinadora:	
Prof. Dr.	Clóvis Ricardo Montenegro de Lima (PPGCI-IBICT-UFRJ)
	Orientador
	Prof ^a . Dra. Geni Chaves Fernandes (UNIRIO)
	Co-Orientadora
	Prof ^a . Dra. Rosali Fernandez de Souza (IBICT)
	Membro interno
Prof ^a . Di	ra. Vera Lucia Doyle Louzada de Mattos Dodebei (UNIRIO)

Membro externo

DEDICATÓRIA

Dedico esta, bem como todas as minhas demais conquistas, aos meus amados pais, Aparecida e Benedito e também a minha filha Alice, tão pequena, mas companheira e amiga.

Obrigada por tudo!

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer em primeiro lugar a Deus, motivo da minha existência. O que seria de mim se não fosse a fé que tenho depositado Nele todos os dias.

Aos meus pais, minha filha, meu irmão e minha cunhada que, com muito carinho e apoio, estiveram ao meu lado nesta caminhada, me dando força e coragem e me apoiando nos momentos difíceis.

Ao professor Clóvis, pelas orientações, que tornaram possível a conclusão deste trabalho e por nos ensinar a essência do trabalho colaborativo.

À professora Geni, pela paciência na orientação, pelo apoio, pela compreensão e pela amizade.

À amiga Lidiane, pelo incentivo, carinho e amizade.

A todos os professores do PPGCI, que foram tão importantes nesta caminhada acadêmica e no desenvolvimento desta dissertação.

A todos os colegas da turma de 2011, em especial à Adriana, Dayo, Mariana, Simone(s), Márcio, pelo convívio, apoio e colaboração.

Bom, para não esquecer ninguém, agradeço aos amigos e colegas de trabalho, pelo incentivo e pelo apoio constantes.

"[...] reconstruir não significa refazer conceitualmente algo dado, recontar sua história, por assim dizer, não significa reproduzir o que é factualmente, mas refletir sobre as regras que têm de ser supostas como princípio para a compreensão do sentido e mesmo do não sentido do é que construído social e simbolicamente".

Nobre e Repa (2012)

RESUMO

SILVA, Fátima Santana. Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: Uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação. Orientador: Clóvis Montenegro de Lima, Co-Orientadora: Geni Chaves Fernandes. Rio de Janeiro, 2013. 105f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação Ciência e tecnologia, Rio de Janeiro, 2013.

Esta pesquisa, que parte do referencial teórico da Teoria do Agir Comunicativo de Jugen Habermas, busca elementos para uma condução administrativa de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior que favoreça uma administração contemporânea, tendo em conta os pontos de vistas e as expectativas dos principais interessados nesses serviços. Concentra seus alicerces no inter-campo entre a Ciência da Informação e Ciência da Administração, e utiliza conceitos da Administração Discursiva em busca de uma perspectiva dialógica para a construção de novas formas de trabalho. A partir de pesquisa com bibliotecários, um estudo de caso em uma IES privada do Rio de Janeiro, e da revisão da literatura, identificam-se aspectos que podem ser chaves para a interlocução entre os atores envolvidos: INEP/MEC e suas razões implícitas de atendimento aos estudantes de graduação, a partir seus instrumentos de avaliação; os bibliotecários e a comunidade acadêmica, os usuários (professores e alunos). Tais aspectos podem servir de subsídios para reconfiguração das práticas profissionais na administração de bibliotecas de IES privadas. O resultado da pesquisa aponta que existem fragilidades na perspectiva administrativa das bibliotecas e nos fornece elementos que podem servir de reflexão e pontos de partida para uma Administração Discursiva em bibliotecas de Instituições Privadas de Ensino Superior.

Palavras-chave: Administração de Bibliotecas; Administração Discursiva; Avaliação do INEP

ABSTRACT

SILVA, Fátima Santana. Administração de bibliotecas em instituições privadas de ensino superior: Uma abordagem discursiva a partir das novas demandas de acesso e uso da informação. Orientador: Clóvis Montenegro de Lima, Co-Orientadora: Geni Chaves Fernandes. Rio de Janeiro, 2013. 105f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação Ciência e tecnologia, Rio de Janeiro, 2013.

Based on the Theory of Communicative Act of Jugen Habermas this research seeks to drive administrative elements to libraries at private institutions of higher education in order to promote contemporary administration, taking into account the stakeholders views and expectations of these services. Focuses its foundations on the interrelations between Information Science and Management Science, which uses concepts of Discursive Administration, in order to furnish a dialogical perspective in the construction of new ways of working. From a case study in a private institution in Rio de Janeiro, and the literature review, identify aspects that can be taken as keys to the dialogue among the actors involved: INEP / MEC and its implicit reasons for serving higher education, taken from its assessment tools; librarians; and academic community, users (professors and students). These aspects provide support for professional practices reconfiguration in managing libraries of private higher education. The research result indicates a weakness in the administrative perspective of libraries and provides elements that can be used to reflection and starting points for a Discursive Management in Libraries Private Institutions of Higher Education.

Key-words: Library Administration; Discursive Administration; Inep evaluation

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Avanços tecnológicos em bibliotecas acadêmicas	
Quadro 2	Processos de avaliação do INEP	
Quadro 3	Critérios do INEP para avaliação da biblioteca – Bibliografia Básica	44
Quadro 4	Critérios do INEP para avaliação da biblioteca - Bibliografia Básica /	44
	acesso impresso e eletrônico	
Quadro 5	Critérios do INEP para avaliação da biblioteca – Bibliografia	45
	Complementar	
Quadro 6	Critérios do INEP para avaliação da biblioteca – Periódicos	45
	Especializados.	
Quadro 7	SNBUs: Trabalhos selecionados	49
Quadro 8	SNBUs: Principais elementos encontrados nos textos	55

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Interação entre os recursos humanos da biblioteca	61
Gráfico 2	Critérios de aquisição	63
Gráfico 3	Material recomendado pelos professores em sala de aula	67
Gráfico 4	Frequência dos alunos na biblioteca	68
Gráfico 5	Formas de acesso à informação pelos alunos	69

LISTA DE SIGLAS

BRAPCI Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da

Informação

CBIES-RJ Compartilhamento entre Bibliotecas do estado do Rio de Janeiro

IES Instituições de Ensino Superior

INEP Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

SNBU Seminário Nacional de Bibliotecas universitárias

TICs Tecnologias de Informação e Comunicação

CONAES Comissão Nacional de Avaliação Superior

SINAES Sistema Nacional de Avaliação da educação Superior

ENADE Exame Nacional de Desempenho do Estudante

ENEM Exame Nacional do Ensino médio

PROUNI Programa Universidade Para Todos

PDI Plano de Desenvolvimento Institucional

PPI Projeto Pedagógico Institucional

PPC Projeto Pedagógico de Curso

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	MÉTODO	16
2.1	Critérios da revisão da literatura	16
2.2	Delimitação do campo empírico e do modo de coleta de dados	17
2.3	Universo da pesquisa e significação das amostras	21
3	MARCO TEÓRICO	24
3.1	Habermas e Luhmann como marcos em abordagens da administração	24
3.2	A Administração Discursiva	29
4	BIBLIOTECAS ACADÊMICAS NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	32
4.1	O lugar do ensino superior na sociedade da informação	34
4.1.1	O ensino superior em instituições privadas no Brasil	35
4.2	Bibliotecas acadêmicas contemporâneas	38
4.3	Bibliotecas acadêmicas em instituições privadas no Rio de Janeiro e a avaliação do INEP	41
5	CONCEPÇÕES SOBRE A ATUAL ADMINISTRAÇÃO DE BIBLIOTECAS ACADÊMICAS	46
5.1	O estado da arte na administração de bibliotecas no Brasil	48
5.2	Concepções de administradores de bibliotecas em Instituições privadas de Ensino Superior do Rio de Janeiro	59
5.3	Resultados da pesquisa junto a estudantes e docentes	66
5.3.1	Perspectiva dos estudantes	66
5.3.2	Perspectiva dos docentes/pesquisadores	70
6	UMA ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA NO ATUAL CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS ACADÊMICAS	79
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
	REFERÊNCIAS	
	APÊNDICE	
	ANEXO	

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa busca seus alicerces no intercampo Ciência da Informação-Ciência da Administração e na Teoria do Agir Comunicativo de Jurgen Habermas, tendo em vista propor caminhos para repensar a configuração de bibliotecas de Instituições privadas de Ensino Superior (IES privadas) a partir de uma condução administrativa que tenha em conta as expectativas, as considerações e as práticas dos principais interessados nestes serviços, quando tratar de desenhar as políticas, produtos e serviços destas unidades de informação. Nossa pesquisa circunscreve estudo de caso de bibliotecas de IES privadas do Rio de Janeiro.

O ponto de partida desta pesquisa teve em conta que os critérios de avaliação de cursos e instituições de ensino superior por parte do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), que incidem sobre a aquisição e tratamento de significativo quantitativo de itens componentes das bibliográficas básicas e complementares dos cursos, uma vez que tais critérios parecem produzir efeitos sobre a administração das bibliotecas. Conforme alguns autores há indicação de que o atendimento a tais critérios tem comprometido significativas horas de trabalho nestas bibliotecas, deixando pouco tempo para conhecer e atender outras demandas do Ensino Superior.

Por outro lado, a literatura também apresenta indicações de mudanças nos modo de produção de conhecimento, acesso e uso da informação, com a emergência da chamada Sociedade da Informação. Portanto, entende-se ter havido transformações nas práticas de ensino e pesquisa nestas instituições no que se refere aos tipos de suportes e modos de acesso à informação, implicando em novas demandas sobre estas bibliotecas.

Portanto, parece oportuno, no que se refere ao planejamento administrativo das bibliotecas em instituições privadas, que respondem por cerca de 90% das vagas no ensino superior, em um tempo em que se observa um aumento significativo no uso de fontes disponíveis na Web, perguntar sobre a atual administração destas unidades. O que se pretende examinar são os elementos que favoreceriam a uma administração que articule as necessidades dos direta ou indiretamente implicados nestes serviços e que permita ir além do cumprimento das exigências mínimas do INEP.

Na Ciência da Informação encontramos estudos sobre os modos contemporâneos de produção e uso da informação, na chamada Sociedade da informação. Neste campo encontramos apropriações da teoria do Agir Comunicativo em análises sobre a dimensão comunicativa da informação na construção racional de normas e regras sociais.

Na Administração buscamos uma perspectiva dialógica para construção de novas formas de trabalho baseadas na interação. Para este aspecto utilizaremos o conceito de "Administração Discursiva" que tem se apoiado na Teoria do Agir Comunicativo de Habermas para orientar processos produtivos complexos.

Entende-se que a reformulação administrativa de um serviço deve ser um processo comunicacional de aprendizagem racional, realizado a partir de discussões argumentativas em que se tomem em conta as 'boas razões' que justificam as demandas dos concernidos ao serviço.

Algumas considerações acerca do atual funcionamento destas IES podem ser identificadas em estudos recentes, servindo como mapeamento inicial de entraves e limitações, já identificados, a uma administração adequada ao atual contexto.

A reconstrução da administração de uma biblioteca é algo que só pode ser realizado por seu próprio corpo administrativo. Assim, o que aqui se propõe em termos de reconstrução racional nos moldes habermasianos, é um agir orientado ao entendimento mútuo que envolva tanto o grupo de trabalho da biblioteca como a comunidade a que atende, sem deixar de ter em conta que os critérios de avaliação do INEP, que também aparecem como uma expectativa de atendimento informacional em termos de serviços destas unidades.

A educação superior é de interesse público e a garantia de uma boa educação objeto de financiamento, controle, regulação e intervenção por parte do Estado. As bibliotecas em Instituições de Ensino Superior (IES) respondem por parte do processo de avaliação de cursos de graduação do INEP que tem como item central a adequação e expansão do acervo físico, como principal política de acesso à informação. Neste sentido, a avaliação de cursos que incidem sobre a biblioteca de IES deveria fazer parte das diretrizes que norteiam os planos administrativos da biblioteca, constituindo-se ponto de partida para discutir a atual administração de bibliotecas e vis-à-vis os interesses de seus usuários, de modo a mobilizar a cooperação entre os atores envolvidos. A avaliação é aqui tomada como um tema capaz de proporcionar o desencadeamento de diálogos em vista do desenvolvimento organizacional dentro das Instituições de Ensino Superior Privadas.

Nossa tarefa é apresentar o atual estado da arte da administração de bibliotecas de IES privadas e sinalizar, a partir de alguns mapeamentos junto a seus bibliotecários e comunidade de interessados em seus serviços, elementos que favoreçam uma administração contemporânea. Uma reconstrução racional das práticas profissionais em bibliotecas de IES privadas deve ter em conta que a biblioteca não é um sistema fechado sobre si mesmo. Seus produtos e serviços são norteados pela missão de sua mantenedora e a necessidade de

informação de seus usuários. Compreende-se a biblioteca como um sistema social produtivo¹, cujas estruturas funcionais precisam se organizar de modo a atender às demandas informacionais dos diversos campos do conhecimento, lugar em que o profissional não é mais visto como mero elemento do sistema, mas como um participante. É através do trabalho e com base na sua interação que se pode repensar e até mesmo modificar as atuais estruturas.

As mudanças recentes nos suportes e modos de acesso à informação, com crescente utilização de documentos eletrônicos e necessidade de um tempo de resposta muito mais curto, será outro ponto de análise em busca de subsídios que justifiquem a necessidade de reconfiguração destas práticas profissionais.

As condições de possibilidade para uma reconstrução racional da administração de bibliotecas de IES privadas passam pela interlocução entre seus interessados: a direção das bibliotecas e seus colaboradores, as mantenedoras e os usuários, se estendendo à sociedade em geral, que se beneficia com suas ações pela produção e circulação do conhecimento. Assim, este estudo buscará na teoria habermasiana e concepções acerca da administração nela baseadas, subsídios para propor caminhos de reconstrução administrativa interativa de bibliotecas de instituições privadas de ensino superior no contexto brasileiro.

O levantamento e análise dos pontos de vistas dos interessados nos serviços das bibliotecas de IES privadas são elementos a partir dos quais pode se desencadear um processo de reconstrução racional da administração destas bibliotecas. Trata-se de pensar um "em vista do que" se reformularia não apenas os serviços, mas o modo de administrar estas unidades, já que uma administração racional pressupõe como veremos no marco teórico, um processo de entendimento dialógico entre administrador, colaboradores e interessados nos serviços produzidos.

Esta pesquisa tem por objetivo propor meios para reconstrução racional das bibliotecas de IES privadas a partir do mapeamento e análise de argumentos e pontos de vistas dos principais interessados nos seus serviços, entendidos como componentes do diálogo em uma Administração Discursiva, tendo em vista:

a) Apresentar um panorama da administração de bibliotecas acadêmicas no âmbito da literatura da área e sua abrangência no que diz respeito à administração de bibliotecas em instituições privadas de Ensino Superior; (diagnósticos).

_

¹ Termo utilizado por Carvalho, 2012, p. 1

b) Identificar a percepção dos bibliotecários, alunos e professores de IES privadas, na região metropolitana do Rio de Janeiro, sobre a necessidade de desenvolver novos serviços em vista da atual demanda de acesso e uso da informação; (pontos de vista).

2 MÉTODO

Considera-se que a reconstrução racional proposta depende do aclaramento das possíveis posições dos diversos envolvidos, cujos interesses e motivos entrecruzam-se e incidem sobre a biblioteca, como uma espécie de ponto de partida para o entendimento mútuo, base da Administração Discursiva. Assim, o caminho metodológico desta pesquisa propõe: análise da literatura; entrevista com bibliotecários representantes de IES privadas no Compartilhamento entre Bibliotecas do Estado do Rio de Janeiro e um estudo de caso em uma dessas IES que forneçam elementos para reconstrução administrativa nestas unidades.

Trata-se de propor uma administração que equacione as diferentes demandas. A Administração Discursiva é a base conceitual desta pesquisa, na medida em que busca mediar conflitos de interesses complexos e propõe uma condução racional para a reconstrução de práticas profissionais em uma administração baseada na interação.

Boufleuer (2001) afirma que é necessária a ampliação de espaços de ação comunicativa no âmbito institucional e administrativo da escola, o que não significa negar a dinâmica sistêmica, mas privilegiar as possibilidades centradas no mundo da vida, incrementado por interações que possibilitem o entendimento. É a partir desta perspectiva que este trabalho será desenvolvido.

2.1 Critérios da revisão da literatura

Os estudos métricos são atualmente um dos principais métodos utilizados para avaliação quantitativa da ciência. Em nosso estudo, uma avaliação quantitativa das publicações tem em vista identificar a produção científica em administração de bibliotecas e, além disso, pretende-se analisar os trabalhos que sejam convergentes com nossa pesquisa.

Os Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias (SNBU) foram escolhidos como primeiro cenário porque promovem o debate de ideias entre profissionais atuantes em bibliotecas universitárias e permitem a atualização dos profissionais deste segmento. Nossa investigação procurou identificar trabalhos presentes nos seminários dos últimos cinco anos que pudessem nos dá um panorama sobre o estado da arte em administração de bibliotecas de IES.

Utilizaram-se os seguintes critérios para a seleção dos trabalhos: para o ano de 2010, os trabalhos estavam subdivido entre trabalhos teórico-científicos e relato de caso, neste ano

optou-se pelos relatos de caso, em que a seleção foi feita com base na leitura dos resumos. Para os anos de 2008 e 2012, os resultados estavam agrupados por eixos temáticos, subdivididos por tema. Neste ano selecionamos os eixos que consideramos mais próximos ao nosso interesse de pesquisa: Empreendedorismo na gestão da informação e conhecimento (2008) e Gestão de biblioteca universitária (2012). Os trabalhos selecionados serão referenciados ao final do trabalho.

Já a Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação – BRAPCI será o segundo elemento de uma revisão a cerca da produção científica brasileira nos periódicos da área. Quer-se identificar as pesquisas desenvolvidas pelos pares que possam contribuir ou até mesmo sinalizar a necessidade de novos estudos. A investigação foi realizada com base nos seguintes critérios: literatura dos últimos 10 anos (2002 a 2012), pesquisa feita no mecanismo de busca da base com assuntos relevantes para nossa pesquisa. Os trabalhos selecionados serão referenciados ao final do trabalho.

Nesses dois elementos de pesquisa, procuraram-se registros associados ao campo da administração de bibliotecas acadêmicas, ou ainda temáticas subjacentes que pudessem contribuir para o desenvolvimento da pesquisa e demonstração do estado da arte.

2.2 Delimitações do campo empírico e do modo de coleta de dados

A pesquisa empírica visa identificar aspectos para uma possível interlocução entre os atores envolvidos: os bibliotecários e os usuários (professores e alunos), que podem servir de subsídios para reconfiguração das práticas profissionais na administração de bibliotecas de IES privadas, na medida em que seja possível identificar suas circunstâncias de atuação, suas necessidades de acesso e uso da informação.

O ponto de vista dos bibliotecários

A perspectiva dos bibliotecários será verificada a partir da aplicação de questionário semiestruturado, disponível no APÊNDICE A, a bibliotecários representantes das IES privadas participantes do Compartilhamento entre Bibliotecas do Estado do Rio de Janeiro (CBIES-RJ), tendo em vista atingir nosso segundo objetivo específico que é a identificação e percepção desses profissionais. Esta etapa da pesquisa procurou identificar a interação da equipe, os efeitos da avaliação do INEP sobre seus serviços e suas perspectivas acerca das

necessidades e atendimento à comunidade. Para complemento dos dados, nos casos em que se considere que as respostas indicam elementos importantes de ser explorados, a pesquisadora lançará mão de entrevistas pontuais com os bibliotecários que responderam aos questionários. Para nossa análise da pesquisa realizada, dividimos o questionário aplicado em seis categorias:

I – Identificação

Aqui, um conjunto de perguntas visa identificar o tipo de instituição a que pertence o profissional: universidade, centro universitário, faculdade e as suas formações. Quer-se identificar se tais distinções implicam em diferentes ações ou perspectivas dos bibliotecários. Também se quer mapear se existem administradores de bibliotecas de ensino superior com diversas formações, levando em consideração que a formação básica e mínima para exercer a função de bibliotecário é ser Bacharel em Biblioteconomia, mas que podem existir casos onde ele não exerce a função de administrador. Nosso objetivo não é verificar se, neste caso, a administração seria adequada ou não, mas se há distinção ou não na administração dessas bibliotecas.

II – Grau de interação com a equipe de trabalho

Buscamos identificar o grau de interação do administrador com sua equipe de trabalho. Se a troca de informações acontece em momentos específicos ou periodicamente, com qual finalidade e quem são os atores envolvidos. Uma vez que os diálogos são base para uma reconstrução racional, a existência de reuniões de discussão acerca do trabalho indica se já existe uma prática interna que pode favorecer a escuta de demandas de outros interessados no trabalho da biblioteca. Uma Administração Discursiva é, sobretudo, baseada nas iguais oportunidades de exposição de pontos de vista e de propostas por parte dos envolvidos.

III – Orçamento destinado à biblioteca

Nesta categoria procuramos agrupar as informações referentes ao orçamento da biblioteca. Nosso objetivo foi identificar se a biblioteca possui orçamento definido para sua manutenção, quais itens são contemplados, quem define as rubricas do orçamento e com base em que critérios. Embora a proposta de uma Administração Discursiva deva se dar com qualquer orçamento, este deve ser tido em conta na apresentação de demandas e no processo de replanejamento de serviços.

IV – A biblioteca no processo de avaliação de cursos de graduação

Identificar o grau de conhecimento que os profissionais possuem do instrumento de avaliação de cursos de graduação. Que efeitos são percebidos como decorrentes da avaliação do INEP sobre a biblioteca e se existem críticas ou sugestões de alternativas.

V – Atuais demandas da biblioteca

Percepção dos profissionais sobre as possíveis mudanças nas demandas da biblioteca de cada IES privadas, com relação ao acesso e uso da informação. Aqui se quer saber se, na perspectiva da administração destas bibliotecas, considera-se parte de suas atribuições identificarem e atender demandas de informação que não se encontram em meio físico ou que não podem ser respondidas apenas nos limites de seu acervo.

VI – Iniciativas

Por fim buscamos identificar, nesta etapa, as iniciativas de cada biblioteca em busca da adequação ao atendimento das necessidades de seus usuários e as limitações que encontra para realizá-los. De certo modo procura-se saber como administração da biblioteca entende suas limitações e seu papel.

O ponto de vista dos usuários estudantes

No que concerne ao ponto de vista dos usuários, docentes e estudantes de graduação² de IES privadas, tomaremos como elementos de auxílio à literatura que trata das mudanças nos modos de acesso e uso da informação no âmbito do ensino-pesquisa.

Aplicar-se-á questionário a estudantes de uma IES privada de modo a buscar subsídios para alcance do terceiro objetivo. Procuramos identificar seus modos de acesso à informação e sua percepção sobre os serviços da Biblioteca, questionário disponível no APÊNDICE B. Adotou-se apenas uma IES para esta pesquisa pela facilidade da autora que trabalha como bibliotecária nesta instituição e função do tempo necessário para conclusão da pesquisa.

Para nossa análise dividimos o questionário aplicado em seis categorias:

² Para esta pesquisa nos limitamos aos alunos de graduação por serem a categoria avaliada pelo INEP/IES no contexto deste trabalho e também em função das limitações de tempo que estão sujeitas as pesquisas de mestrado.

I – Mudança nas práticas de ensino, leitura e acesso à informação.

As questões que compõem este bloco visam encontrar indícios de mudanças na tipologia documental utilizada como material didático, novos modos de acesso à informação e o uso de meios tradicionais (livros-texto) e os modos para encontrar e acessar informação por parte dos estudantes.

II – Frequência à biblioteca e percepção quanto aos serviços oferecidos

Quer-se identificar a frequência dos alunos na biblioteca, se conhecem, utilizam e consideram adequados os serviços por ela prestados.

III – A biblioteca ideal no ponto de vista dos alunos

Nossa intenção com esta questão é de identificar como seria a biblioteca ideal para atendimento na perspectiva dos estudantes. As demandas ou queixas aparecerão como pontos que podem ser tidos em conta no processo de reconstrução administrativa.

O ponto de vista dos usuários docentes

Aplicação de questionário a docentes, disponível no APÊNDICE C, que tem em conta identificar mudanças nas práticas de ensino-leitura no âmbito acadêmico, suas percepções e expectativas acerca dos serviços da biblioteca e identificar o conhecimento que se tem sobre as normas do INEP, adotou os mesmos critérios adotados para os alunos com as seguintes categorias:

I – Identificação

Aqui queremos identificar a área de formação e o(s) curso(s) em que lecionam. Os dados aqui levantados também devem permitir, no cruzamento com questões de outro bloco, identificar se há distinção na percepção dos pontos levantados entre as diferentes áreas do conhecimento.

II – Conhecimento sobre o processo de avaliação de cursos de graduação

Identificar o grau de conhecimento que os professores sobre o processo de avaliação dos cursos de graduação definidos pelo INEP.

III – Mudanças nas práticas de ensino referentes à leitura e acesso à informação.

Identificar a tipologia documental indicada como material didático, especialmente no uso de novos recursos em meio eletrônico, suas proporções e a forma como este conteúdo está sendo disponibilizado e acessado pelos estudantes. Com isso busca-se obter indícios sobre possíveis mudanças nestas práticas e sua significação, já que recursos eletrônicos podem ser disponibilizados ou obtidos também sem o auxílio da biblioteca.

IV – Percepção quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca

Quer-se identificar como os professores avaliam os serviços prestados pela biblioteca, e se consideram haver canal de comunicação entre as partes. O entendimento de que existe um canal aberto entre Biblioteca e Docentes favorece a implementação de uma reconstrução racional, baseada na Administração Discursiva, enquanto sua não existência implica na necessidade de encontrar meios para se abrirem tais canais.

V – A biblioteca ideal no ponto de vista dos professores

Identificar como seria a biblioteca ideal para atendimento das necessidades dos professores na vida acadêmica sob o ponto de vista e olhar dos mesmos. Tais questões são um modo de identificar tanto o ponto de vista dos docentes sobre uma reconfiguração das bibliotecas como servirá para apontar aspectos de insuficiência nos atuais serviços prestados.

2.3 Universo da pesquisa e a significação das amostras

O Compartilhamento entre Bibliotecas do Estado do Rio de Janeiro, criado em 1999, foi idealizado como uma iniciativa de colaboração entre as IES do Rio de Janeiro. Atualmente continua desenvolvendo um trabalho junto as IES, de modo a manter essa colaboração entre IES privadas e públicas, listadas no ANEXO A. Aí estão representadas 17 bibliotecas de IES privadas que constitui nosso universo de pesquisa.

A partir do questionário aplicado também se pode identificar como as bibliotecas de IES privadas estão sendo administradas e se há algum impedimento a uma administração contemporânea que atenda as necessidades de acesso e uso da informação, sem deixar de atender às exigências inerentes ao processo de avaliação dos cursos de graduação.

Os usuários da biblioteca serão mais um elemento analisado nesta pesquisa, a fim de identificar se a biblioteca atende às suas necessidades de acesso e uso à informação. Para esta

análise escolhemos uma instituição de relevância no âmbito das IES privadas no estado do Rio de Janeiro.

Segundo a Sinopse Estatística do Ensino Superior do INEP para o ano de 2011, a cidade do Rio de Janeiro conta com 64 IES privadas, sendo 12 universidades, 16 centros universitários e 49 faculdades. Nosso universo constitui-se da parcela das bibliotecas cujos bibliotecários compõe o Compartilhamento entre Bibliotecas do Rio de Janeiro. Trata-se, portanto, do conjunto de bibliotecários que possuem condições e práticas de interlocução e compartilhamento de experiências, estando mais propensos e/ou abertos à implementação de novas práticas administrativas.

É um universo de conveniência e acessibilidade por parte da pesquisadora que trabalha em uma das IES privadas integrantes do CBIES-RJ. Aí participam 17 IES privadas, representadas por seus bibliotecários gestores. Deste universo as respostas que permitem um erro amostral de 10% (BARBETTA, 2006) seria:

U = Universo = 17
E = tolerância de erro amostral =10%
n = tamanho da amostra esperada

$$N [1/(0,10)]$$

 $n = \frac{2}{N+1/(0,10)}$

Já para os estudantes, a universidade tomada para o estudo de caso, apresenta universo de estudantes de 1.399 matriculados em 2011. Deste universo, as respostas que permitem um erro amostral de 10% seriam de:

$$U = Universo = 1.399$$

$$E = tolerância de erro amostral = 10\%$$

$$n = tamanho da amostra esperada$$

$$N [1/(0,10)]$$

$$n = \frac{2}{100}$$

O número de questionários respondidos ultrapassa a margem de erro de 10%, visto que tivemos 80 questionários respondidos em função do tempo para desenvolvimento desta pesquisa e levando-se em consideração o período de férias de professores iniciado na segunda quinzena do mês de dezembro de 2012.

Para os docentes da mesma instituição, o universo é constituído por 465 docentes em 2011. Deste universo, as respostas que permitem um erro amostral de 10% seriam de:

$$U = Universo = 465$$

$$E = tolerância de erro amostral = 10\%$$

$$n = tamanho da amostra esperada$$

$$N [1/(0,10)]$$

$$n = \frac{1}{2}$$

$$N = \frac{1}{2}$$

$$N + 1/(0,10)$$

3 MARCO TEÓRICO

A abordagem sistêmica da sociedade permite afirmar que os atores dos sistemas sociais tendem a orientar suas ações de modo a atender às demandas coletivas normatizadas ou não pelo Estado.

"[...] as inovações resultam em novas formas de integração social e trazem também novos problemas e tensões" (HERMANN, 2012b). As transformações que se operam nos contextos sociais suscitam tanto novos planos de ação quanto fazem aparecer obstáculos variados à sua consecução, dentre eles tradições, regras e normas anteriormente estabelecidas.

"Os processos de aprendizagem, desencadeados a partir da necessidade de resolver problemas, além de promover o desenvolvimento de estruturas cognitivas e sócio-afetivas individuais, permitem que as sociedades passem para outros patamares de integração social" (HERMANN, 2012a).

No caso em estudo entende-se que certas transformações sociais, subentendidas na emergência da Sociedade da Informação, fazem aparecer novas demandas e modos de acesso e uso da informação, cujo atendimento pode estar obstaculizado por regras e tradições que até então orientaram as atividades biblioteconômicas no espaço acadêmico.

3.1 Habermas e Luhmann como marcos em abordagens da administração

As teorias de Habermas e Luhamnn têm servido para reflexão de como conduzir as ações administrativas num contexto sistêmico. Luhmann, de perspectiva funcionalista, e Habermas, com de perspectiva analítica e hermenêutica, constituem contrapontos de tentativas racionais, elaboradas com intuito de enfrentar problemas sociais. Ambos apresentam abordagens com interpretações voltadas para uma perspectiva sociológica e filosófica, porquanto fundaram suas respectivas teorias sobre a sociedade, em última instância, na filosofia. Ambos possuem pontos em comum, podendo-se destacar o que se refere à reflexão acerca dos conceitos de comunicação.

A intersubjetividade para Habermas constitui-se no uso da linguagem comum na sua função integradora e adquire sentido em um processo de interação que se estabelece entre *ego* e *alter* que se comunicam orientados pela possibilidade de entendimento. (SIEBENEICHLER, 2006, p. 46). Já Luhmann abandona o conceito de intersubjetividade e

substitui o conceito de sujeito pela noção de "sistema psíquico ou consciência capaz de vivenciar sentido" (SIEBENEICHLER, 2006, p. 47).

A sociedade é interpretada por Luhmann como um sistema fechado, para o qual tudo mais é meio. Embora o sistema seja autorreferente, seu fechamento se dá exatamente por diferenciar-se deste entorno, com cuja complexidade o sistema não é capaz de lidar. Assim, o sistema é um modo de simplificação. "[...] entre sistema e meio há uma diferença, que pode ser descrita como diferença de complexidade: o meio de um sistema é sempre mais complexo do que o próprio sistema" (LUHMANN, 2010, p. 183).

O sistema não tem capacidade de apresentar uma variedade suficiente (*requisite variety: Ashby*) para responder ponto por ponto, à imensa possibilidade de estímulos provenientes do meio. Assim, o sistema requer o desenvolvimento de uma disposição especial para a complexidade, no sentido de ignorar, rechaçar, criar indiferenças, enclausurar-se em si mesmo. Por isso surgiu a expressão redução de complexidade, no que se refere à relação do sistema com o meio, mas também consigo mesmo, principalmente quando se trata de compreender as instâncias de racionalidade, as agências de planejamento localizadas dentro do próprio sistema. (LUHMANN, 2010, p. 179).

As reestruturações experimentadas pelo sistema têm origem nele mesmo (*autopoiesis*), a partir de sua irritação com o meio. E conforme a tolerância do sistema, as irritações podem levá-lo a mudar suas estruturas. "[...] o sistema irrita-se com o ambiente, deixando claro que é o sistema que seleciona, de acordo com seus critérios, as possibilidades que estão à disposição no entorno" (KUNSLER, 2004, p. 129). Dentro das inúmeras possibilidades de escolha, o sistema selecionará no ambiente aquilo que for contribuir para a redução da complexidade e para mantê-lo no ambiente.

Na teoria de Luhmann não há observador externo ao sistema social, uma vez que a sociedade é composta exclusivamente por comunicação e as pessoas estão inseridas no ambiente do sistema social (KUNSLER, 2004, p. 126). Para explicar as possibilidades de irritação e a produção de sentido, Luhmann recorre ao acoplamento entre o sistema social e o sistema psíquico (consciência dos indivíduos) ³. A comunicação é uma operação funcional em que se efetua um processo de seleção de sentido realizada pelo sistema a partir do sistema psíquico. A comunicação é entendida como uma operação básica paradoxal, que permite a qualquer sistema entrar em contato com seu entorno e ao mesmo tempo, se isolar dele. (SIEBENEICHLER, 2006, p. 45).

³ Luhmann divide os sistemas em: sistemas não vivos, aqueles que são incapazes de produzirem a si mesmos e os sistemas vivos, composto por operações vitais. O sistema psíquico é composto de pensamento, ele mesmo reproduz seus elementos, já o sistema social é composto de comunicação. (KUNZLER, 2004).

O sistema é seletivo e a comunicação estabelece uma rede que seleciona possibilidades de relação (LUHMANN, 2010, p. 184-185). Assim, "[...] o conceito de complexidade surge para indicar a relação entre sistema e meio, a ser efetuada mediante redução de complexidade" (LUHMANN, 2010, p. 190).

A complexidade do sistema (redução de complexidade do meio) implica numa reestruturação que constitui partes especializadas do sistema. Pensar a biblioteca como uma parte especializada (subsistema) para o qual se propõe um agir além da norma implica que ela seja capaz de selecionar de seu entorno complexo (entrecruzamento de diferentes demandas) elementos que reduzam tal complexidade (entendê-lo), o que implica em aumentar sua própria complexidade.

Ao introduzir a noção de acoplamento entre o sistema social e o sistema psíquico, Luhmann procura resolver a questão de origem das irritações. Entretanto, o sistema psíquico, em sua teoria, está desancorado da intersubjetividade.

Já Habermas define a comunicação a partir de uma teoria de ação, na qual os conceitos de subjetividade e intersubjetividade constituem elementos básicos. Privilegia as ações comunicativas que se realizam a partir da linguagem comum ante o pano de fundo do mundo da vida, que constitui o horizonte e os recursos para processos racionais de entendimento pela linguagem. Além disto, a realização destes processos depende de discursos e argumentos destinados a resgatar pretensões de validade (SIEBENEICHLER, 2006, p. 44).

Para Siebeneichler (1989, p.151) "Habermas procura reagir contra aquilo que ele chama de irracionalidade dominante na sociedade atual, interpretando-a num quadro macroscópico como manifestação do predomínio da racionalidade técnica, instrumental [...]". Habermas vê essa irracionalidade como colonização do mundo da vida.

O mundo da vida, composto pelas tradições culturais, pela solidariedade dos grupos integrados por intermédio de valores e pelas competências dos indivíduos socializados, constitui o contexto para a situação de ação, e simultaneamente fornece os recursos para processos de interpretação com os quais os participantes da comunicação procuram suprir a carência de entendimento mútuo. (HABERMAS, 2003, p.167).

O esforço central de Habermas é produzir uma fundamentação sistemática da racionalidade, com base em uma reconstrução de conceitos cognitivos e normativos, de modo a permitir um novo tipo de racionalidade. A própria teoria de habermasiana é uma reconstrução racional, à medida que é submetida a constantes testes argumentativos e se mantém aberta a revisão. A reconstrução está relacionada a um conjunto de regras universais que baseiam nossas falas e ações, onde a tarefa do entendimento reconstrutivo é de

transformar o saber pré-teórico e implícito (*know-how*) em saber teórico (HERMANN, 2012b). Este saber teórico pode ser entendido como o conhecimento explícito (*know-why*).

Habermas procura distanciar-se do conceito de razão dos frankfurtianos, caracterizado como razão instrumental, para construir um novo conceito a partir da guinada linguística, passando da filosofia da consciência para a filosofia da linguagem, onde a sociedade é composta por sujeitos capazes de interagir através de acordos racionais, deixando de lado tentativas de dominação e submissão. (SIEBENEICHLER, 1989, p. 63).

As ciências reconstrutivas são aquelas que refletem sobre a ação dos sujeitos em busca de um entendimento sobre alguma coisa no mundo, onde a linguagem serve de mediação. A teoria habermasiana tem este caráter. Em nossa análise interpretativa buscaremos os conceitos que sirvam à racionalidade administrativa no contexto das bibliotecas de instituições privadas de ensino.

Para Habermas é com o discurso que se objetiva estabelecer/fundamentar pretenções de validade nas interações com vistas ao consenso sobre normas que deixaram de ser consideradas válidas e com vista ao estabelecimento de normas que tenham validez. Normas derivadas de acordos permitem coordenar o agir de diferentes pessoas, a partir de interações comunicativas, onde encontramos de algum modo um reconhecimento intersubjetivo de validez.

Para se fazer afirmações acerca de fatos e de estados de coisas no mundo é preciso abandonar as certezas e passar a um domínio discursivo com vista à validação de um modo de conhecimento (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2009, p. 120). O monólogo do sujeito é substituído pelo diálogo e atitude cooperativa. Habermas explica dizendo:

Ao invés de prescrever a todos os demais como válida uma máxima que eu quero que seja uma lei universal, tenho que apresentar minha máxima a todos os demais para o exame discursivo de sua pretensão de universalidade. O peso desloca-se daquilo que cada (indivíduo) pode querer sem contradição como lei universal aquilo que todos querem de comum acordo reconhecer como uma norma universal. (HABERMAS, 2003, p. 88).

Para Habermas a fundamentação das normas só pode se dar em um contexto de interação cooperativa onde todos os concernidos possam argumentar até chegarem ao consenso.

O que se coloca em jogo durante o processo discursivo é a validade dos argumentos utilizados para defender ou refutar a correção moral das normas que são constituídas a partir da qualidade dos argumentos. Todos os argumentos precisam ser levados em consideração sem que haja "privilégios", ou seja, um discurso isento de dominação, onde as conclusões devem ser constituídas a partir da qualidade dos argumentos e não da autoridade das pessoas.

As pretensões de validez, apresentadas para uma proposta de norma, é algo que se estabelece comunicativamente no mundo social.

As pretensões de validez normativa midiatizam manifestamente, entre a linguagem e o mundo social, uma dependência recíproca que não existe para a relação da linguagem e do mundo objetivo. É a esse entrelaçamento de pretensões de validez, que têm sua sede em normas e pretensões de validez erguidas como atos de fala regulativos, que também se vincula o caráter ambíguo da validez deôntica. (HABERMAS, 2003, p. 82).

O que "devo fazer" não é algo a ser decidido sem o diálogo com o outro, sendo assim, não basta que eu tenha boas razões para agir de certo modo, embora eu as tenha, porque outros têm outras razões. Que razões teriam os interessados nos serviços de uma biblioteca de IES privada para pretender para ela uma função e a oferta de determinados serviços? Que razões implícitas aparecem nas diretrizes de avaliação do INEP? Que razões têm os bibliotecários e seus administradores? Que razões apresentariam os usuários docentes e discentes?

A formulação de uma norma precisa mobilizar, num dado contexto, os demais concernidos a elas, de modo a que contribuam na sua elaboração, sem o que a norma não parecerá legítima. Esse princípio moral é a ponte que possibilita o consenso, pois as normas válidas são aquelas que expressam a vontade universal dos implicados. "[...] todo aquele que entrar em uma argumentação reconhece implicitamente a validade deste princípio." (PINZANI, 2009, p. 131). As argumentações podem resgatar ou rejeitar pretensões de validez e, do ponto de vista procedimental, são concebidas como processos de entendimento.

Habermas (2003, p. 126) diz que "[...] o princípio da universalização funciona como uma faca que faz um corte entre "o bom" e "o justo", entre enunciados valorativos e enunciados estritamente normativos". Habermas considera necessário um princípio Universal formal, em que as normas de interesse comum devem satisfazer a necessidade dos interessados, ou ser preferida por eles sem coação, a partir do qual se deriva uma norma universal. A universalidade da norma não tem o caráter de validade em todos os lugares e tempos, mas na dimensão do grupo de interesse.

A imposição duradoura de uma norma depende da possibilidade de mobilizar, num contexto de tradição, razões que sejam suficientes pelo menos para parecer legítimo a pretensão de validez no círculo das pessoas a quem se endereça, porque sem legitimidade não há lealdade. (HABERMAS, 2003, p. 83).

As argumentações se apresentam como forma de reflexão do agir orientado ao entendimento mútuo (HABERMAS, 2003, p. 88). No entendimento, as exposições de motivos

são aceitas, mas ainda assim são criticáveis, o que não implica em aceitação da proposta como norma, mas em aceitá-la como discutível. Portanto, inventariar os pontos de vista dos interessados é um produto que se coloca à administração das bibliotecas de IES; discutíveis, mas como elementos que devem ser tidos em conta, como iniciativa dialógica, para uma Administração Discursiva. Os participantes da ação comunicativa só podem alcançar seus objetivos cooperativamente, onde os recursos para o sucesso não estão disponíveis para um agente individual, mas dependem da cooperação e reconhecimento dos outros. Cada um deverá apresentar "garantias" ou "boas razões" que justifiquem suas afirmações (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2009, p. 124).

Uma abordagem discursiva da administração tem como perspectiva suprir as deficiências da teoria administrativa tradicional. As organizações podem ser percebidas e pensadas a partir de uma dinâmica de interações e de agir comunicativo, onde as normas são definidas por processos informacionais. É importante ressaltar que uma abordagem discursiva não implica no desenvolvimento de novos conceitos e métodos, mas em compreender, pensar e agir a partir de uma perspectiva dialógica (LIMA; CARVALHO, 2011). Busca-se recuperar o sentido da biblioteca e propor um diálogo com a nova realidade a fim de equacionar as diferentes demandas de acesso e uso da informação tendo a administração discursiva como ponto chave que pode dar conta de mediar o conflito de interesses complexos.

3.2 A Administração Discursiva

Conforme Lima e Carvalho

O Discurso tem papel ativo na transformação das organizações, valorizando e viabilizando expressão e comunicação entre os que participam dos processos produtivos. A ampliação da expressão das perspectivas e a viabilidade da comunicação que vão proporcionar a aprendizagem a partir dos próprios processos produtivos. (LIMA; CARVALHO, 2010)

Assim, a Teoria do Agir Comunicativo de Habermas tem sido utilizada como base para a crítica das atuais formas de trabalho e pode contribuir para a construção de novas formas baseadas na interação.

[...] a pesquisa organizacional inspirada no programa de Habermas deve ter como pressuposto a ideia de que os membros que interagem dentro da organização, ou entre organizações, o fazem a partir de um processo intersubjetivo de troca de significados, em que todos detêm a competência essencial para a consecução e coordenação da ação coletiva. (BURRELL, 1994 apud VIZEU, 2005).

Para Habermas, no agir comunicativo os atores abrem mão de ações orientadas para seu próprio sucesso, submetendo-se aos critérios coletivos da racionalidade do entendimento. No âmbito da administração trata-se de ter como fundamental "[...] a introdução de um novo meio de comunicação, capaz de canalizar correntes de informação que dirigem o comportamento, parece ser mais promissora do que a tentativa de renovar, com o auxílio de meios modernos, o conceito clássico da ordem instrumental" (HABERMAS, 1990, p. 82-83).

É possível pensar e perceber as organizações como dinâmica de interações e agir comunicativo, isso vai depender da produção, circulação e uso da informação (LIMA; CARVALHO, 2011, p. 52).

Com a Teoria do Agir Comunicativo, Habermas procura compreender a sociedade, as organizações e as pessoas a partir das interações mediadas pela linguagem, cujos conflitos podem ser resolvidos a partir de uma discussão argumentativa. (LIMA; CARVALHO, 2011, p. 51).

A abordagem discursiva da administração possibilita enfrentar os problemas de redução da dinâmica comunicacional que ocorrem nos sistemas, incluindo as perspectivas dos participantes, que serve não apenas para evidenciar valores internos, mas também para ampliar interações com o entorno (LIMA; CARVALHO, 2011, p. 51-52).

Essas interações podem se dar a partir de um agir orientado ao sucesso (agir estratégico), objetivando alcançar os objetivos da ação. Habermas (2003, p. 165) afirma que "[...] o grau de cooperação e estabilidade resulta então das faixas de interesse dos participantes", ou por intermédio de um agir orientado ao entendimento mútuo, onde "[...] os atores tratam de harmonizar internamente seus planos de ação e de só perseguir suas respectivas metas sob a condição de um acordo ou a se negociar sobre a situação e as consequências esperadas".

O agir estratégico também pode ser considerado um caminho que pode anteceder possibilidades de construções consensuais de normas, sendo preciso mobilizar os concernidos às normas ao diálogo para sua reconstrução.

Habermas propõe uma teoria crítica que se compreenda a sociedade como unidade constituída de sistema e mundo da vida, contemplando ao mesmo tempo os domínios da razão instrumental e da razão comunicativa. A percepção adequada dos complexos problemas de reprodução da sociedade estaria condicionada, assim, à devida consideração desses dois domínios de racionalidade e das relações que se estabelecem entre as duas formas de interação: a social, mediada por um consenso normativo e a sistêmica, baseada em conexões funcionais. (FERNANDES; PONCHIROLLI, 2011, p. 609)

Dentro do contexto a ser analisado é possível perceber que há uma lacuna entre a complexidade do mundo (Sistema) e a capacidade de entendimento humano (mundo da vida). No contexto das bibliotecas das IES é possível perceber esta lacuna no que é oferecido pela biblioteca e a real necessidade de seus usuários.

"A razão de o sistema evoluir é sobreviver a complexidade do ambiente que cria constantemente novas possibilidades de forma inesperada" (KUNZLER, 2004, p. 126). Buscamos alternativas para que essas "novas possibilidades" sejam alcançadas pela biblioteca, através do entendimento de seus profissionais.

Siebeneichler (1994) afirma que "[...] as forças produtivas desenvolvem-se e as forças de integração social amadurecem de acordo com a capacidade de aprendizagem dos sujeitos da espécie humana [...]" O processo depende do desenvolvimento das capacidades comunicativas, onde a racionalização não pode ser promovida através de um poder ampliado de controle técnico de homens que agem, mas somente de homens que agem tendo consciência de estarem progredindo na emancipação e na comunicação consensual. Com isso é possível perceber que a história se desenvolve através de etapas distintas de aprendizagem, de comunicação e de argumentação.

4 AS BIBLIOTECAS ACADÊMICAS NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Considerando a biblioteca de IES como um sistema social com suas práticas e valores, as mudanças no contexto social e cultural devem ser objeto de exame no que se refere a sua adequação para atender tanto novas demandas de informação como novos modos de buscá-la. Neste capítulo parte-se da indagação acerca de mudanças específicas ancoradas nas novas TICs, configurando-se o que se tem chamado de Sociedade da Informação, em vista de examinar sua possível e mesmo esperada transformação nos processos de ensino e aprendizagem e do atual papel da biblioteca de IES neste novo contexto, de modo a atender às demandas de acesso e uso da informação.

A sociedade da informação é entendida como transição da sociedade industrial para a sociedade pós-industrial que, para Castells (1999), aponta à emergência de um novo paradigma tecnológico, tendo como base as tecnologias de comunicação e informação. Não é a tecnologia que determina a sociedade, mas é a sociedade que dá forma à tecnologia à medida que a incorpora, em função de suas demandas, através da criatividade e iniciativa empreendedora. O surgimento de uma nova estrutura social está associado ao surgimento de um novo modo de desenvolvimento, o informacional, historicamente moldado pela reestruturação do modo capitalista de produção. (CASTELLS, 1999, p.51).

Cada modo de desenvolvimento é definido pelo elemento fundamental à promoção da produtividade no processo produtivo. [...] No modo de desenvolvimento industrial a principal fonte de produtividade reside na introdução de novas fontes de energia e na capacidade de descentralização do uso de energia ao longo dos processos produtivos e de circulação. No novo modo informacional de desenvolvimento, a fonte de produtividade acha-se na tecnologia de geração de conhecimentos, de processamento da informação e de comunicação de símbolos. Na verdade, conhecimento e informação são elementos cruciais em todos os modos de desenvolvimento, visto que o processo produtivo sempre se baseia em algum grau de conhecimento e no processamento da informação. (CASTELLS, 1999, p. 53-54).

Transformações no mundo do trabalho sinalizam necessidade de novos conhecimentos e habilidades específicas, exigindo da sociedade e do governo mais investimentos na educação continuada, uma vez que a educação tradicional e as competências que constitui para a produtividade parecem não ser suficientes para atender às dinâmicas de trabalho contemporâneas. O acesso às novas tecnologias, por seu turno, não é suficiente, sendo necessário o domínio dessas ferramentas e saber explorar suas potencialidades para produção de novos conhecimentos (SOUZA, 2011, p. 221). Portanto, as habilidades e os conteúdos fornecidos na formação devem tornar o indivíduo capaz de utilizar seu conhecimento na busca e uso de conhecimentos disponíveis a fim de produzir novos conteúdos e alternativas.

A concepção das habilidades e dos modos de aprendizagem do estudante sofreria, na Sociedade da Informação, um deslocamento, de um sujeito receptor de conhecimentos transmitidos pelo professor a um construtor de seu processo de aprendizagem, onde o professor, antes transmissor do conhecimento, passaria a ser facilitador do processo de aprendizagem (SOUZA, 2011, p. 221). Costa (2002) ressalta que tradicionalmente as universidades preparavam para um mercado previsível e estável. Atualmente o mercado exige muito além dessa formação básica, sendo a universidade responsável em preparar o estudante com capacidade de iniciativa e adaptação às novas situações. O ensino busca reconfigurar-se, de modo a preparar perfis que vão ao encontro das exigências de mercado.

[...] as políticas públicas de disseminação das novas tecnologias de informação e comunicação se preocupam mais com a questão do acesso, cabe às unidades de informação organizar e disponibilizar para todos os cidadãos os diferentes conteúdos informacionais, assim como cabe à sociedade, em especial à escola, preparar os indivíduos para análise crítica dos conteúdos, para que partindo de dados e informações, se possa produzir novos conhecimentos, para uso individual e coletivo. Esse sim seria o sentido pleno da expressão 'sociedade da informação e do conhecimento'. (SOUZA, 2011, p. 221)

A produtividade, antes alimentada pela força física, passa a ser alimentada pela inteligência do trabalhador, devendo este ser um sujeito capaz de buscar, selecionar e avaliar a informação e gerar novos conhecimentos (CASTELLS, 1999, p. 225). O capital humano ganha destaque relativamente ao capital físico. A força de produção passa a ser o capital intelectual e a adaptação um diferencial. É neste contexto que a formação superior possui a missão de "[...] alimentar e sustentar a sociedade do conhecimento", como afirma Costa (2002).

No Brasil busca-se a adequação das diversas estruturas em torno das diretrizes de desenvolvimento da Sociedade da Informação, seguindo os moldes da união europeia⁴, implanta o Programa Sociedade da Informação que aponta uma proposta inicial de ações descritas no Livro verde⁵ que descreve como objetivo:

[...] integrar, coordenar e fomentar ações para utilização de tecnologias da informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global (LIVRO VERDE, 2000, p. 10).

Destaca a educação como elemento de transformação e adequação das práticas sociais em torno do emergente modo de compartilhamento, comunicação e uso da informação.

_

⁴ Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal. Editado pela Missão para a Sociedade da Informação / Min. da Ciência e da Tecnologia, 1997. Disponível em: http://www.acessibilidade.gov.pt/docs/lverde.htm. Acesso em: 25.06.2012

⁵ Livro que contém as metas de implementação do Programa Sociedade da Informação.

[...] educar em uma sociedade da informação significa muito mais que treinar as pessoas para uso das tecnologias de informação e comunicação: trata de investir na criação de competências suficientemente amplas que lhe permitam ter uma atuação efetiva na produção de bens e serviços, tomar decisões fundamentadas no conhecimento, operar com fluência os novos meios e ferramentas em seu trabalho, bem como aplicar criativamente as novas mídias, seja em usos simples e rotineiros, seja em aplicações mais sofisticadas. Trata-se também em formar os indivíduos para "aprender a aprender", de modo a serem capazes de lidar positivamente com a contínua e acelerada transformação da base tecnológica. (LIVRO VERDE, 2000, p. 45).

4.1 O lugar do ensino superior na sociedade da informação

No âmbito do ensino superior, e daquilo que ele pode e deve proporcionar em termos de acesso à informação, surgem desafios pedagógicos, novas dinâmicas de ensino e leitura e meios de aprendizagem, sendo importante analisar a natureza dessas transformações e como elas afetam a comunidade acadêmica e a biblioteca. Neste processo de modernização, Prestes (1996) destaca a "[...] educação como formadora de sujeitos racionais, capazes de ação intelectual e moral, com condições de construírem a si e ao mundo [devendo a escola], [...] ter compromisso com a constituição das estruturas mentais, com a formação de sujeitos".

A educação presencial passa por consideráveis modificações e a educação à distância, que surgiu inicialmente como complemento da educação, é uma realidade que possibilita oportunidade de inserção em cursos de educação superior, atualização, extensão, indo ao encontro às necessidades do mercado que exige mais mão de obra qualificada. Mueller afirma que

[...] o potencial dos cursos à distância mediados por computadores vêm sendo percebido por indivíduos, governos e instituições no mundo inteiro como forma eficaz de atingir metas antes fora de alcance: para indivíduos oferece possibilidades de adquirirem educação e treinamento em lugares ou situações em que isso não seria possível com o ensino tradicional; para instituições e governos, oferece a possibilidade de expandir seu raio de ação de maneira impensável para a educação profissional. (MUELLER, 2000, p.3)

As IES estão em adaptação, reestruturando sua infraestrutura para atender a esta nova demanda, incluindo suas bibliotecas que também precisam pensar em produtos e serviços que possam atender a esta nova comunidade de usuários.

O que muda não é apenas a infraestrutura com tecnologia disponível. Novos comportamentos são induzidos, surgem novas maneiras de ler e ensinar, sendo necessário entender as necessidades informacionais em busca da melhor maneira de supri-las neste espaço "híbrido" de educação quais os currículos precisam se adequar. "O impacto de tecnologias de informação e comunicação coloca a necessidade de se pôr em marcha e

manter, com situação de equilíbrio dinâmico, amplo processo de revisão curricular em todos os níveis e áreas." (LIVRO VERDE, 2000, p. 49).

As estruturas precisam ser muito mais criativas e flexíveis. Sobre isto González de Gómez (2011, p. 227) destaca que os esforços documentados ou programados para a construção de uma sociedade da informação colocam a ciência e a tecnologia, a pesquisa e a educação, como fatores insubstituíveis dessas transformações, junto às ofertas das tecnologias digitais. Nesse sentido a autora afirma que "[...] as universidades, nesse quadro, são chamadas a assumir seu papel, na *démarche* de um projeto multifacetado de inquietantes e urgentes demandas de transformação". Com essas novas demandas emergem novos modos de produção da informação e do conhecimento, as IES e suas bibliotecas são responsáveis por interpretar e a essas novas necessidades, passando a assumir diversas funções, inclusive seu papel social e seu envolvimento com o tripé pesquisa, ensino e extensão.

Na era industrial a educação era organizada de forma pré-definida, desde a elaboração de seus conteúdos até a forma de ensino-aprendizagem, que se limitava aos encontros em sala de aula. Novos modelos estão sendo implementados, uma vez que as relações de ensino-aprendizagem extrapolam os limites da sala de aula com a disponibilização de disciplinas semipresenciais e até mesmo totalmente distância.

4.1.1 O ensino superior em instituições privadas no Brasil

A primeira universidade brasileira foi fundada em 1920, por iniciativa do Governo Federal, a Universidade do Rio de Janeiro. Inicialmente cada universidade era administrada por um Conselho Universitário. Em 11 de abril de 1931 é criado o Estatuto das Universidades Brasileiras, estabelecendo padrões de organização para estas instituições (TEIXEIRA, 1989; CUNHA, 2000) e em 1961 era votada a Lei de Diretrizes e Bases para a implantação de um modelo de universidade que pudesse atender às novas necessidades da sociedade. (TEIXEIRA, 2000, p. 140). As novas escolas acompanham o modelo das já existentes (CUNHA, 2000).

Após o golpe de 1964 permanecia o clima de insatisfação entre professores e alunos em função da estrutura universitária em vigor, especialmente pela existência de uma demanda maior que a oferta. O projeto de reforma universitária nasceu e se desenvolveu no âmbito do movimento estudantil e buscava autonomia das universidades. Em seu bojo veio a ampliação de vagas com a expansão do ensino privado. (CUNHA, 2000; MATTAR NETO, 2012). A educação superior brasileira deixara de ser exclusivamente pública passando a ser um

mercado em expansão (DIAS SOBRINHO, 2010). O "novo" ensino superior privado foi fomentado e na década de 70 passa a superar o ensino público em número de vagas ofertadas.

O Programa Universidade Para Todos (PROUNI) é instituído no governo Lula em 2004, pela Lei nº 11.096/2005 visando à democratização do acesso ao ensino superior brasileiro. Os candidatos são selecionados pelas notas obtidas no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e do perfil socioeconômico do estudante, exceto para os professores da rede pública. (CATANI; HEY; GILIOLI, 2006, p.127). O PROUNI, o Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), o Sistema de Seleção Unificada (Sisu), o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), a Universidade Aberta do Brasil (UAB) e a expansão da rede federal de educação profissional e tecnológica ampliam significativamente o número de vagas na educação superior, contribuindo para um maior acesso dos jovens à educação superior. Tais medidas permitiram ingresso de jovens de classe de renda até então praticamente excluídos do ensino superior.

As instituições de ensino superior privadas são maioria no número de instituições e na disponibilização de vagas, como informa o censo da educação superior de 2010; total de 2.378 IES, das quais 88,3% são privadas, 4,5% estaduais, 4,2% federais e 3,0% municipais. Para Cunha (2002) esse fato pode ser justificado pela alta demanda de mercado, maior número de cursos em horário noturno, melhor localização, processo de seleção simplificado, etc.

Em contrapartida foram estabelecidos meios de controle da qualidade do ensino primeiramente a partir de resultado e posteriormente a partir de quesitos de oferta, através das Avaliações Institucionais. O objetivo destas avaliações é a identificação de mérito e valor das instituições, estimular a melhoria na qualidade da educação superior e promover a responsabilidade social nessas instituições.

As primeiras iniciativas de avaliação do ensino superior, de acordo com Dias Sobrinho (2003), surgiram em 1980 com o Programa de Avaliação da Reforma Universitária (PARU) desativado em 1984 por insuficiente apoio político. Em 1985 o presidente Sarney constitui uma "Comissão de Notáveis" que elaborou um documento "Uma nova política para a educação superior", documento que foi ampliado pelo Grupo de Estudos da Reforma da Educação Superior (GERES), cuja proposta já contemplava a avaliação dos cursos de graduação, recursos financeiros, físicos e pedagógicos, indicadores de eficiência, etc., constava também a proposta de um exame nacional que iniciou em na década de 90, ficando conhecido como "Provão".

Segundo Schwartzman (2002) havia preocupação da sociedade em obter um diploma de nível superior de uma instituição reconhecida. O Exame Nacional de Cursos (Provão) foi implantado a partir desta realidade, tornando possível divulgar uma tabela hierárquica das Instituições. As IES privadas que se destacam nesta avaliação usavam esse resultado a seu favor, na divulgação de seus cursos. Conforme Dias Sobrinho (2010, p. 208) o *ranking* de cursos e instituições era alvo de críticas pois não oferecia bases técnicas que garantissem credibilidade a essas classificações.

Em resposta aos problemas neste sistema a Secretaria de Educação Superior cria a Comissão Especial de Avaliação que propõe a criação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), implantado em 2004 sob a Lei 10.861, de 14 de abril deste mesmo ano. A comissão designada pelo Ministério da Educação trouxe como proposta ao SINAES o Exame Nacional de Desempenho de estudante (ENADE), que seria uma ferramenta de avaliação que pudesse identificar competências e habilidades adquiridas. A Lei 10.861 de 14 de abril de 2004 fez com que o ENADE se tornasse um componente curricular obrigatório, a ser registrado no histórico escolar.

A proposta geral do SINAES era estabelecer componentes que servissem como indicadores para avaliar e regular as dimensões educacionais, permitindo a supervisão, autorização, credenciamento, reconhecimento e renovação. O processo de avaliação compreende a avaliação institucional e avaliação dos cursos. A avaliação institucional tem o objetivo de identificar o perfil da instituição e seu significado de atuação. Esta avaliação é composta por uma autoavaliação e por uma avaliação externa (*in loco*) sob a supervisão da CONAES. Na avaliação de cursos o INEP indica especialistas, de acordo com a área a ser avaliada, para composição da comissão externa de avaliação de cursos. Dela também faz parte de um conjunto de dimensões que abrange o perfil do corpo docente, instalações físicas e organização didático-pedagógica (VERHINE; DANTAS, 2005).

O processo de avaliação dos cursos de graduação tem por base o Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e à distância. Atualizado em maio de 2012, este instrumento descreve os itens a serem avaliados e a forma de avaliação. A dimensão infraestrutura equivale a 40% da nota atribuída à instituição na avaliação. Esta dimensão avalia toda infraestrutura, incluindo a biblioteca no que se refere à disponibilização da bibliografia e recursos informacionais, a ser calculada de acordo com número de vagas pretendidas/autorizadas; bibliografia complementar e periódicos especializados.

As exigências do INEP reforçam a necessidade de manutenção das bibliotecas dentro das IES. Entretanto, a realidade da biblioteca em uma IES privada não se limita, ou não deve limitar-se, ao simples cumprimento da norma, já que sua missão inclui o mapeamento e reconhecimento para atendimento de necessidades de informação de sua comunidade que trabalha no tripé ensino, pesquisa e extensão, além do alinhamento aos objetivos das instituições que as mantêm.

4.2 Bibliotecas acadêmicas contemporâneas

As mudanças no processo de ensino e aprendizagem exigem que a biblioteca acompanhe essa dinâmica na oferta de seus produtos e serviços.

O papel social da biblioteca está na disseminação da informação no sentido universalista do conhecimento, fruto dos avanços técnicos científicos do homem sobre a natureza. A responsabilidade das bibliotecas, como de outros equipamentos culturais, como as escolas, é criar instrumentos que possibilitem a comunicação entre as ciências como meio para se tentar compreender a complexidade da realidade, fazendo com que os sujeitos ultrapassem a dimensão fenomenológica. (SOUZA, 2011, p. 226)

A partir desta concepção de ensino o papel da biblioteca se amplia, uma vez que

[...] o termo "biblioteca" tomou um significado novo nas modernas instituições acadêmicas. Não é somente um lugar onde livros e outros materiais escritos, relevantes para o ensino e a pesquisa, são regularmente colecionados, catalogados e preservados. Está se tornando cada vez mais o centro nervoso para a interação entre aqueles que providenciam as informações e seus usuários, dos quais o ensino moderno e a pesquisa dependem (UNESCO, 1999, p. 73)

A biblioteca deveria ser um dos meios utilizados pelas instituições de ensino para atingir suas finalidades, caminhando lado a lado com o desenvolvimento institucional, estando preparada para acompanhar as mudanças no ensino e até mesmo estando à frente com novas formas de acesso e uso da informação (FERREIRA, 1980, p.6). Conforme estudos de Lubisco

[...] as unidades documentárias, como toda e qualquer organização, devem ser geridas tendo como foco o atendimento das necessidades de seus usuários, na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço, no estabelecimento de um planejamento para que esse padrão seja atingido e na busca pela melhoria contínua, em todos os seus aspectos, visando à satisfação dos seus clientes e à eficácia da organização. (LUBISCO, 2011, p. 91)

Para tal, Leitão (2005, p. 44) destaca que é importante que a biblioteca institua e/ou intensifique os canais de comunicação com sua comunidade de usuários para que as ações gerenciais e administrativas possam encontrar subsídios que apontem as reais necessidades de

acesso e uso da informação de modo que suas ações possam convergir para o atendimento de suas expectativas e necessidades de informação.

Targino, (2010, p. 46) afirma que: "Se no momento, a informação em circulação é o motor da sociedade contemporânea, bibliotecas e bibliotecários precisam estar alertas às novas formas de relações sociais e práticas culturais". Milanesi complementa quando afirma que

[...] 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 e até tem o nome trocado, mas, na essência permanece como a ação concreta do homem, o grande desafio e jogo humano para não perder o que ele próprio criou. (MILANESE, 2002, p. 12)

A missão da biblioteca em uma IES se refere ao exercício de múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços, de modo a proporcionar o acesso ao conhecimento e contribuir com o processo de aprendizagem e de produção do conhecimento (CUNHA, 2010). Neste contexto, a biblioteca é uma instituição social que sofre as contínuas mudanças que afetam a sociedade de modo geral. (TARGINO, 2010).

A sociedade está mudando, não apenas mudando o mercado de trabalho; antes, a cultura não mais se restringe a um grupo social nem é uma propriedade particular das especialidades profissionais como os docentes, bibliotecários, gerentes, profissionais liberais. A cultura não é mais estável e definida por um código aceito por todos. Em uma visão histórico-materialista a ordem é inversa, a mudança do mercado de trabalho muda também a sociedade. Se as mudanças caminham na sociedade alterando seus fluxos e influxos, acabam por acontecer nas diversas áreas de conhecimento e nos fazeres técnicos, acabam, portanto, a acontecer no fazer biblioteconômico. (CURY; RIBEIRO; OLIVEIRA, 2001, p.2).

As bibliotecas ainda são espaços sociais que guardam a memória humana, mas atualmente as bibliotecas também têm valor pelo que servem, ou seja, pela forma com que disponibilizam e dão acesso à informação (CURY; RIBEIRO; OLIVEIRA, 2001, p. 6). "[...] Na sociedade contemporânea, a satisfação dos usuários é fator fundamental para a sobrevivência da biblioteca [...]" (SANTOS, 2012, p. 10). O conhecimento das necessidades de informação de seus usuários poderá propiciar à biblioteca uma administração mais eficaz, focada nas reais demandas e muito mais participativa, uma vez que não basta estudar a comunidade de usuários é preciso ouvi-la.

"Os serviços de bibliotecas são voltados para suprir as necessidades de seus usuários [...]" (LEITÃO, 2005, p. 23). É a partir dessa afirmação que a autora destaca dois pontos que devem ser analisados para qualidade dos serviços prestados em bibliotecas que adaptamos da seguinte forma: os usuários estão percebendo alterações nos serviços oferecidos pela

biblioteca? E as bibliotecas estão sentindo mudança no perfil dos usuários em relação às demandas de acesso e uso da informação? Essas são duas questões que procuramos estudar, visto que as bibliotecas assim como toda sociedade passam por transformações e precisam conhecer de que modo essas mudanças a afetam e a estimulam a se adequar.

Anglada (2012) destaca os avanços tecnológicos que influenciam as bibliotecas acadêmicas e as principais ações para acomodá-los, como mostra o quadro a seguir:

Quadro 1 – Avanços tecnológicos em bibliotecas acadêmicas

Avanços tecnológicos	Descrição	Papel da biblioteca
Repositórios e acesso aberto	O movimento de acesso aberto pode ser considerado um movimento de reforma da comunicação científica, uma vez que visa "popularizar" o acesso a informação científica e acadêmica. Possui como embargo as próprias instituições que não querem abrir mão do controle de sua produção científica. Os repositórios otimizam o armazenamento e recuperação da produção científica da instituição.	Orientar sua comunidade acadêmica sobre quando e em que condições podem publicar com acesso aberto. A biblioteca também tem papel importante na implantação e alimentação dos repositórios
Espaços renovados	A partir da década de 90 a biblioteca começa a renovar seus espaços como forma de atender as necessidades de seus usuários que buscam acesso a recursos eletrônicos e espaço para trabalhos colaborativos. Como exemplo, podemos citar os espaços que antes eram destinados a grandes coleções de periódicos, com o acesso a periódicos eletrônicos esses espaços começam a ser reorganizados, tendo em vista "um uso mais social da informação" como descreve Anglada (2012)	Identificar a necessidade de seus usuários para que esses "novos" espaços sejam reorganizados de modo a atendê-los. Como por exemplo, áreas com salas para estudo em grupo e a disponibilização de cafeterias, pensando no conforto dos usuários.
Serviços aos pesquisadores	Disponibilização e recuperação da informação em diversos suportes	A biblioteca continua auxiliando na recuperação da informação, mas precisa preocupar-se com o armazenamento e conservação da informação em diferentes suportes
Recuperação da informação - Serviços de descoberta	Os catálogos eram o principal recurso para localização da informação em bibliotecas, mas nunca foi possível um iesanismo que recuperasse uma totalidade. As bases de dados aumentaram significativamente a obtenção de resposta em uma pesquisa e os repositórios vieram posteriormente para somar, mas com o aumento na disponibilização dessa quantidade de recursos, surgem as ferramentas de descoberta com o objetivo de oferecer uma experiência de busca distinta, enriquecida com a junção de todos os recursos disponíveis na instituição recuperados em uma única pesquisa.	Conscientização da importância do serviço, que visa facilitar melhor tempo de resposta, qualidade na recuperação, etc. Capacitação dos usuários para utilização dos serviços oferecidos.
Livros eletrônicos (E-books)	O livro eletrônico começa a ser citado na década de 70 com o Projeto Gutemberg, mas somente há dez anos que começaram a aparecer os modelos comerciais. A extensão de uso dos ebooks é uma questão de tempo, embora não se tem previsão de como ainda irão ser utilizados.	Endo em vista as diversas formas de aquisição disponíveis no mercado cabe a biblioteca analisar a que melhor atende a sua comunidade acadêmica levando em consideração os recursos disponíveis

Fonte: Baseado em Anglada, 2012 (Adaptação da autora)

Para Anglada (2012) as bibliotecas têm sido capazes de revolucionar muitos serviços tradicionais e criar novos serviços de acordo com a necessidade de seus usuários. Mais a

frente, veremos como esses avanços estão ocorrendo nas bibliotecas de IES privadas do Rio de Janeiro.

4.3 Bibliotecas acadêmicas em instituições privadas no Rio de Janeiro e a avaliação do INEP

As bibliotecas de IES encontram-se no entrecruzamento de demandas e de transformações que propiciam momento oportuno para sua reestruturação. Tendo-se em vista nossa proposta de sua reconstrução racional, baseada na Administração Discursiva", neste capítulo tratamos de apresentar, primeiramente, o instrumento de avaliação do INEP, aplicados aos cursos de IES, no que tange ao papel da biblioteca. Aí se espera apontar as razões implícitas do regulador no que diz respeito a seu ponto de vista acerca do adequado fornecimento de meios para acesso à informação, que sejam capazes de suprir as necessidades dos estudantes de graduação. Se tem na literatura os efeitos já identificados destas avaliações no funcionamento das bibliotecas.

Em segundo tratamos de apresentar os estudos e análises publicados na literatura da área sobre administração de bibliotecas em IES. Para este trabalho selecionamos algumas contribuições que consideramos pertinentes em função da especificidade de nossa temática e

Em terceiro tratamos de examinar o ponto de vista dos bibliotecários de IES do Rio de Janeiro, no que se refere aos serviços oferecidos por suas bibliotecas, limitações a que estão sujeitos e que podem dificultar sua ação e suas expectativas em relação a meios e formas de atendimento a seus usuários.

Em quarto partimos do exame da literatura para identificar se já estão identificadas novas práticas de ensino e de leitura no âmbito acadêmico, baseados no uso de novas tipologias documentais e modos de acesso remoto, além dos efeitos das propostas interdisciplinares sobre a produção de literatura acadêmica. Com isto se pretende obter meios para interpretar algumas das respostas dos questionários aplicados a estudantes e docentes do estudo de caso, em relação ás formas e finalidades de uso e acesso à informação para fins acadêmicos, o entendimento do papel que veem para biblioteca e suas expectativas. Também apresentamos e analisamos as respostas consolidadas do questionário aplicado aos docentes da mesma instituição-caso estudada, cujas atividades incluem o ensino, a pesquisa e a extensão. Quer-se saber sua avaliação dos serviços atualmente prestados pelas bibliotecas, o

uso alternativo que fazem de outros meios de informação e acesso ao conhecimento e suas expectativas quanto aos serviços necessários ou desejáveis de uma biblioteca de instituição de ensino superior.

Levando-se em consideração as avaliações do INEP no que se refere às bibliotecas de IES, com suas exigências de disponibilização de materiais e as demandas emergentes de acesso à informação no contexto acadêmico, destacaremos o papel da biblioteca neste processo.

O sistema avaliador do Ministério da Educação, no que concerne às bibliotecas, por motivos que começamos a inventariar, tem como pilar a garantia do acesso à informação que se encontra registrada em meios físicos. Consequentemente, as bibliotecas, tendem a agir de acordo com a norma.

Briet (2006) afirma que "[...] o desenvolvimento da humanidade exige adaptação pela sociedade [...]", assim, o desenvolvimento da biblioteca exige sua adaptação e dos profissionais que nela atuam, fazendo com que seja possível atender às exigências descritas no instrumento de avaliação no que se refere à disponibilização da informação, sem deixar de preocupar-se com seu papel social da biblioteca em busca de novos produtos e serviços que consigam atender a real demanda de acesso e uso da informação por seus usuários.

Os bibliotecários que trabalham no gerenciamento de bibliotecas em IES têm como uma de suas principais atividades o planejamento de suas ações, dentre elas as exigências do INEP. A preparação da biblioteca de uma IES para o processo de avaliação do INEP requer do bibliotecário, conhecimentos sobre a tramitação dos processos, manuais de orientação e conhecimentos gerais sobre a IES avaliada, constituindo oportunidades para que a direção da biblioteca tenha um panorama dos cursos avaliados a partir destas perspectivas e as lacunas aí existentes, abrindo oportunidades para o diálogo e a ação.

Os processos de avaliação do INEP são subdivididos como mostra o quadro abaixo, sendo relevante que o bibliotecário conheça todos os processos e que possa utilizá-los como ferramenta para melhor desempenho de sua biblioteca nos processos de avaliação de cursos de graduação.

Quadro2 – Processos de avaliação do INEP

Tipo	Objetivo
Avaliação das Instituições de	É o centro de referência e articulação do sistema de avaliação que se desenvolve em duas etapas principais:
Educação Superior (AVALIES)	(a) autoavaliação – coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada IES, a partir de 1° de setembro de 2004;
	(b) avaliação externa – realizada por comissões designadas pelo INEP, segundo diretrizes estabelecidas pela CONAES.

Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG)	Avalia os cursos de graduação por meio de instrumentos e procedimentos que incluem visitas <i>in loco</i> de comissões externas. A periodicidade desta avaliação depende diretamente do processo de reconhecimento e renovação de reconhecimento a que os cursos estão sujeitos.
Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE)	Aplica-se aos estudantes do final do primeiro e do último ano do curso, estando prevista a utilização de procedimentos amostrais. Anualmente, o Ministro da Educação, com base em indicação da CONAES, definirá as áreas que participarão do ENADE.

Fonte: Orientações gerais para o roteiro da autoavaliação das Instituições, 2004 (Adaptação da autora)

A autoavaliação pode apontar carências e deve ensejar planos para melhorar o desempenho institucional. No caso específico da biblioteca, serve de indicador sobre sua situação, sendo os dados do relatório da CPA instrumento para buscar solução aos problemas sinalizados, assim como a avaliação dos cursos de graduação também pode ser uma fonte para identificar necessidades dos estudantes e docentes da graduação que podem ser tomadas em conta pela biblioteca e utilizada como ferramenta para seu desenvolvimento.

Além de conhecer os processos avaliativos é importante ter clareza em que momento a biblioteca é citada e o que é exigido. Rocha (2012) em um curso ministrado no SNBU 2012⁶ sobre avaliação pelo INEP destaca que a biblioteca é mencionada no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e Projeto Pedagógico de Curso (PPC), aí se destacam sua área física, considerando sua área para estudos e acessibilidade, seu acervo, a política de atualização e expansão do acervo, seu horário de funcionamento, pessoal técnico administrativo e os serviços oferecidos.

No PDI constam as finalidades, objetivos e compromissos da IES. A biblioteca aparece como parte da infraestrutura física e serão levados em conta seu espaço físico, funcionalidades e o grau de satisfação dos usuários.

No PPI constam as definições políticas para a organização política e pedagógica da IES, norteia ações para a consecução dos objetivos, missão e valores assumidos pela IES.

Com relação ao PPC cabe a biblioteca contribuir para atualização da bibliografia proposta, redigi-la de acordo com as normas da ABNT; manter uma cópia dos projetos pedagógicos atualizados em formato impresso ou acesso eletrônico; acompanhar as mudanças nas matrizes curriculares; verificar se o quantitativo de exemplares atende às exigências do instrumento vigente, instituir ou, se já existir, fazer com que seja conhecida e praticada a política de atualização do acervo, etc.

No que se refere ao papel da biblioteca no processo de avaliação dos cursos de graduação, os quadros abaixo resumem as especificações do instrumento no que diz respeito

_

⁶ Curso: Bibliotecas universitárias: avaliação do pelo IES/INEP.

ao esperado nas bibliografia dos cursos e o papel da biblioteca em dar-lhes acesso. Embora os critérios admitam a disponibilização de acervo virtual, isto não desobriga as instituições de possuírem o quantitativo ideal do livro impresso, como descrito no instrumento.

O quadro abaixo mostra a exigência para bibliografia básica disponível para consulta apenas em meio impresso, levando-se em consideração que este quantitativo é para cada título listado na bibliografia.

Quadro 3 – Critérios do INEP para avaliação da biblioteca – Bibliografia Básica

CONCEITO ATRIBUÍDO	QUANTITATIVO DE EXEMPLARES POR VAGAS
CONCEITO 1	1 exemplar para 20 ou mais vagas anuais pretendidas/autorizadas.
CONCEITO 2	1 exemplar para a faixa de 15 a menos de 20 vagas anuais pretendidas/ autorizadas.
CONCEITO 3	1 exemplar para a faixa de 10 a menos de 15 vagas anuais pretendidas/ autorizadas.
CONCEITO 4	1 exemplar para a faixa de 5 a menos de 10 vagas anuais pretendidas/autorizadas.
CONCEITO 5	1 exemplar para menos de 5 vagas anuais pretendidas/autorizadas.

Fonte: Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância, 2002 (Adaptação da autora).

Observa-se no próximo quadro que apesar da aceitação de títulos eletrônicos por unidade curricular na bibliografia básica, as exigências sobre a biblioteca ainda estão na disponibilidade física do acervo. A bibliografia básica que estiver disponível para acesso impresso e eletrônico, haverá uma pequena redução no quantitativo a ser disponibilizado fisicamente, no que se refere aos conceitos 3, 4 e 5.

Quadro 4 - Critérios do INEP para avaliação da biblioteca - Bibliografia Básica / acesso impresso e eletrônico

r	
CONCEITO ATRIBUÍDO	QUANTITATIVO DE EXEMPLARES POR VAGAS
CONCEITO 3	1 exemplar para a faixa de 13 a menos de 19 vagas anuais pretendidas/ autorizadas.
CONCEITO 4	1 exemplar para a faixa de 6 a menos de 13 vagas anuais pretendidas/autorizadas.
CONCEITO 5	1 exemplar para menos de 6 vagas anuais pretendidas/autorizadas.

Fonte: Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância, 2002 (Adaptação da autora).

Assim, no âmbito da graduação, a manutenção de suas coleções físicas torna-se essencial e prioritário, uma vez que, mesmo para o documento com acesso virtual, exige-se da biblioteca possuir o documento impresso com o quantitativo definido no instrumento de avaliação, que deve ser calculado com base nas vagas oferecidas anualmente para o curso avaliado.

A bibliografia complementar pode ser disponibilizada através de livros em formato impresso e/ou eletrônicos de acesso virtual, dispensando a obrigatoriedade da disponibilização do livro impresso. Neste quesito entende-se que já há certa preocupação com a disponibilização e acesso da informação e não simplesmente com a manutenção de coleções impressas, como mostra o quadro abaixo:

Quadro 5 - Critérios do INEP para avaliação da biblioteca – Bibliografia Complementar

CONCEITO ATRIBUÍDO	TÍTULOS POR UNIDADE CURRICULAR
CONCEITO 1	Acervo não disponível ou menos de 2 títulos por unidade curricular
CONCEITO 2	2 títulos por unidade curricular, com 2 exemplares de cada título ou acesso virtual.
CONCEITO 3	3 títulos por unidade curricular, com 2 exemplares de cada título ou acesso virtual.
CONCEITO 4	4 títulos por unidade curricular, com 2 exemplares de cada título ou acesso virtual.
CONCEITO 5	5 títulos por unidade curricular, com 2 exemplares de cada título ou acesso virtual.

Fonte: Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância, 2002 (Adaptação da autora).

No que se refere aos periódicos especializados para cada curso, o quantitativo de revistas deverão ser indexadas e nas principais áreas do curso, exigindo-se coleção atualizada em relação aos últimos três anos. A biblioteca poderá dispor de material impresso ou com acesso virtual através de periódicos *online* ou base de dados, com acesso livre ou assinatura.

Quadro 6 - Critérios do INEP para avaliação da biblioteca – Periódicos Especializados.

CONCEITOS	AUTORIZAÇÃO	RECONHECIMENTO
CONCEITO 1	Inferior a 3 títulos	Menos que 5 títulos
CONCEITO 2	3 a 5 títulos	5 a 9 títulos
CONCEITO 3	6 a 8 títulos	10 a 14 títulos
CONCEITO 4	9 a 11 títulos	15 a 19 títulos
CONCEITO 5	12 ou mais títulos	20 ou mais títulos

Fonte: Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância, 2002 (Adaptação da autora)

Todos os critérios adotados pretendem que as IES, mantenham condições consideradas de mínimas a desejáveis para atendimento de necessidades informacionais de seus cursos e é de se esperar que as bibliotecas busquem cumprir tais exigências. Os critérios evidentemente apontam um entendimento do que seja necessário oferecer a estudantes, especialmente às novas camadas ingressantes pelos programas de expansão e acesso ao ensino superior, destacando-se o PROUNI nas IES privadas.

5 CONCEPÇÕES SOBRE ADMINISTRAÇÃO DE BIBLIOTECAS DE IES

Na abordagem sobre organizações Morgan (2006) utiliza metáforas que descrevem as organizações como máquinas, organismos, cérebros, culturas, sistemas políticos, prisões psíquicas, fluxos de transformação e instrumento de dominação. A organização é analisada por ela sob diversos ângulos, a fim de interpretar o universo organizacional na atual dinâmica, onde uma visão puramente funcionalista não é mais suficiente, sendo necessário dar mais atenção ao potencial humano das organizações. Na perspectiva de Morgan (2002, p. 27) é preciso "[...] aprender a adotar perspectivas múltiplas e diversas porque não pode haver uma só teoria ou metáfora que nos dê um ponto de vista sobre tudo e não pode haver uma única 'teoria correta' para estruturar tudo o que fazemos". A intenção é desenvolver novas ideias e perspectivas que possam dar conta do atual momento que vive a sociedade.

Em síntese as metáforas de Morgan (2002) podem ser descritas da seguinte forma:

- a) Organizações como máquinas: marcada pelo estilo mecanicista, onde o conceito de organização pode ser descrito como confiável e previsível por ser composta por partes com papeis bem definidos, mas que possuem uma estrutura estática, fechada e burocrática que limita o desenvolvimento do indivíduo e dificulta sua capacidade de adaptação às mudanças. Neste contexto de organização nosso pensamento é permeado de teorias populares e ideias que são dadas pelo indivíduo como certas. Nas organizações modernas o principal desafio é a substituição do pensamento mecanicista por ideias inovadoras que reflitam o atual estado da sociedade. (MORGAN, 2002, p. 37)
- b) Organizações como organismos: nesta perspectiva a organização é vista como um organismo aberto a mudanças, que interage com o meio ambiente para adaptar-se às necessidades e sobreviver na nova dinâmica proposta pela sociedade. Não existe um modelo ideal é preciso adaptação ao ambiente, uma vez que "[...] a evolução do mundo corporativo reflete a 'sobrevivência da adaptação', não apenas a sobrevivência do adaptado" (MORGAN, 2002, p. 53).
- c) Organizações como cérebros: a organização neste contexto é capaz de processar informações, aprender a aprender, e através deste processo de aprendizagem, estimular a criatividade e inovação, a partir da compreensão e avaliação das modernas organizações. É uma economia baseada no conhecimento, com valorização do capital intelectual em que "[...] a informação, o conhecimento e o aprendizado são recursos-chave, a inspiração de um cérebro vivo, capaz de aprender oferece uma imagem poderosa para a criação de

- organizações ideais [...]" (MORGAN, 2002, p. 90). Nesta metáfora entende-se que há um potencial de aprendizagem a ser mobilizado de acordo com o desenvolvimento da sociedade e apoiado nos diversos elementos que sustentam a organização.
- d) Organizações como cultura: A cultura organizacional é baseada em valores, ideias, crenças, rituais, entre outros padrões que sustentam a vida organizacional, uma vez que qualquer mudança na chamada "cultura corporativa", implica em alteração de valores que guiam a organização. Nesta metáfora as organizações são vistas como "[...] minissociedades que tem seus próprios padrões específicos de cultura e subcultura" (MORGAN, 2002, p. 148)
- e) Organizações como sistemas de governo: As atividades organizacionais são determinadas por um conjunto de interesses, conflitos e jogos de poder. Há um jogo político entre os atores organizacionais cabendo à administração "[...] concentrar-se em equilibrar e coordenar esses interesses para que as pessoas possam trabalhar juntas dentro dos limites estabelecidos pelas metas formais da organização" (MORGAN, 2002, p. 209)
- f) Organizações como prisões psíquicas: Dá atenção aos aspectos psicodinâmicos da organização. As organizações são vistas como locais onde pessoas podem se tornar prisioneiras de suas ideias, pensamentos, regras, crenças, o que se torna parte de uma realidade criada dentro deste sistema organizacional, funcionando como uma resistência inconsciente aos processos de mudança organizacionais. Segundo a autora, esta metáfora "[...] encoraja-nos a ir fundo, abaixo da superfície, para descobrir os processos e padrões de controle que aprisionam as pessoas em modos insatisfatórios de existência e a de descobrir maneiras de transformá-los" (MORGAN, 2002, p. 243).
- g) Organizações como fluxo e transformação: O padrão de organização descrito nesta metáfora é evolutivo, na medida em que as organizações se transformam de acordo com seu meio ambiente. O importante nesta metáfora é entender as "lógicas da mudança", porque são elas que determinam a vida social, através da interação contínua com seu entorno. Para este entendimento, a autora apresenta quatro conjuntos de ideias: a *autopoiese*, caos e complexidade, a causalidade mútua e a análise dialética.
- h) Organizações como instrumento de dominação: A empresa usa seus empregados, a comunidade local e a economia mundial da forma que lhe for conveniente para atingir seus objetivos. Não há nesta perspectiva nenhuma relação dialógica e sim uma imposição da vontade. Esta metáfora [...] convida os administradores a pensar nas dimensões éticas de seu trabalho e de seu impacto social (MORGAM, 2002, p. 301).

MORGAN explicita metáforas que são modos de entendimento do que sejam as organizações. De certo modo não existe organização real que se enquadre em apenas uma metáfora, mas podem-se encontrar predominâncias que ajudariam a nortear processos transformação nas diretrizes organizacionais que buscassem o que se entenda como a metáfora desejável.

As metáforas são úteis quando uma biblioteca acadêmica procure identificar o que predomina em sua administração. Tendo em vista nossa proposta de Administração Discursiva, no sentido de ouvir e comprometer os interessados em seus serviços, as metáforas de Morgan podem servir como um recurso metodológico de mapeamento das opiniões dos interessados acerca de como a biblioteca é vista. Também pode permitir ter em conta o que entravaria os processos comunicativos e que metáfora ou metáforas o administrador da biblioteca gostaria que a organização biblioteca acadêmica fosse vista pelos nela interessados.

"O reconhecimento de problemas, sua localização e seu possível equacionamento só podem ser realizados a partir da perspectiva do observador, dentro da estrutura que eles ocorrem" (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 8),

Maciel e Mendonça (2000, p. 9) afirmam que "[...] a busca de novos modelos de flexibilidade organizacional aponta novos caminhos para aqueles que pretendem se adequar às novas exigências". Dos diversos caminhos possíveis destacamos a necessidade de reconfiguração das práticas profissionais, tendo em vista uma Administração Discursiva que tem como principais elementos, as exigências do INEP, que podem servir de base para discussão do que é exigido, *versus* o que é realmente solicitado e as transformações ocorridas na sociedade de onde emergem necessidades de mudança.

Formal ou informal, a comunicação facilita a compreensão de problemas e possibilita a discussão para a busca de soluções conjuntas com a participação dos diferentes membros da equipe. (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 42).

5.1 O estado da arte da administração de bibliotecas no Brasil

Tendo em vista conhecer como os assuntos relacionados a esta pesquisa estão sendo abordados partimos de um levantamento dos trabalhos apresentados nos SNBUs, no período de 2008 a 2012. Esta análise é auxiliar no mapeamento das discussões acerca do estado da arte em bibliotecas acadêmicas.

Nos moldes de nosso levantamento selecionou-se 14 trabalhos relevantes à temática pesquisada. Estes trabalhos foram destacados para exame por contribuírem diretamente com esta pesquisa.

Quadro 7 - SNBU: Trabalhos selecionados

Ano	Critério para seleção no sistema de busca do evento	Total de trabalhos	Trabalhos selecionado
			S
2012	Eixo: Gestão de biblioteca universitária		
	Tema 1 – Planejamento estratégico e sustentabilidade	23	4
	Tema 2 – Avaliação de produtos e serviços	16	2
	Tema 3 – Gestão de pessoas	18	1
	Tema 4 – Marketing	11	3
2010	Neste evento priorizaram-se os relatos de caso	16	2
2008	Eixo: Empreendedorismo na gestão da inf	ormação e conhe	cimento
	Tema 1: Desenvolvimento de serviços inovadores	30	2
	em bibliotecas		
	Total	125	14

Tendo em vista as necessidades de adequação dos processos administrativos das bibliotecas de IES, selecionamos trabalhos que trazem reflexões teóricas que relacionam as transformações sociais recentes como também a adequação das bibliotecas a este contexto.

A administração de bibliotecas requer do bibliotecário, conhecimentos múltiplos e constante aperfeiçoamento para melhor compreender e atender as demandas de sua comunidade de usuários. Barros (2008) em seu trabalho procura evidenciar a necessidade de ideias inovadoras, em um tempo que o usuário busca um serviço diferenciado e de qualidade. Para o autor, gerenciar uma biblioteca de IES é preciso:

[...] antes de mais nada, refletir sobre o trabalho intelectual que se desempenha, sobre as demandas decorrentes das necessidades acadêmicas, sobre o ambiente propício ao desenvolvimento do conhecimento e, principalmente sobre o papel do bibliotecário e demais auxiliares de biblioteca, funcionários em geral, que devem estar unidos por uma missão comum e envolvidos numa tarefa maior do que suas atribuições individuais sugerem (BARROS, 2012, p. 3).

O saber técnico é insuficiente quando se trata de desenvolver os processos que constituem os serviços de uma biblioteca acadêmica. Barros (2008) aponta para um problema recorrente no âmbito destas bibliotecas que é o conhecimento e interlocução deficientes entre bibliotecários (biblioteca) e comunidade acadêmica. "Bibliotecários e usuários têm apenas conhecimentos imperfeitos sobre cada um [...] como resultado, as bibliotecas universitárias operam em nível abaixo de sua capacidade de eficácia [...]" (FIGUEIREDO, 1991 apud BARROS, 2008, p. 4).

O estudo de Silva e Silva (2012) analisa as competências dos bibliotecários gestores com relação às demandas do mercado de trabalho, visto que são esses profissionais os

responsáveis por decisões estratégicas com impacto decisivo nas unidades de informação. Para os autores, a atuação do bibliotecário tem se modificado ao longo doas anos, com destaque para a função de administrador de biblioteca, responsável pelas atividades de coordenação, planejamento e controle de sua unidade de informação, sendo necessário que este profissional esteja preparado para administrar os novos canais de distribuição da informação.

O trabalho de Santos (2012) aponta a necessidade do espaço dos profissionais nas bibliotecas de IES, tanto no âmbito administrativo quanto no técnico, a fim de oferecer produtos e serviços de qualidade. Discorre sobre o papel tradicional da biblioteca como guardiã da memória, sem deixar de lado a ampliação desse papel com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), sendo a biblioteca o ente responsável pela integração do usuário à tecnologia disponível para acesso e uso da informação. A biblioteca ganha um novo espaço que vai além de suas atividades técnicas, dando ênfase ao seu papel de disseminador da informação. Para Santos (2012, p. 10) a satisfação dos usuários é fator fundamental para a sobrevivência da biblioteca na sociedade contemporânea. A autora afirma que:

A biblioteca universitária, através do bibliotecário, profissional da informação, acompanha o avanço das tecnologias intelectuais e, com intuito de usufruir da diversidade dos serviços disponíveis, dinamiza as técnicas, adapta-se às mudanças propiciando aos profissionais adquirir novas competências e habilidades que levam a melhor interação com os usuários, participando do processo interativo do conhecimento compartilhado (SANTOS, 2012, p. 10).

Para conseguir dar conta dessa nova dinâmica da biblioteca, Gomes e Lion (2012) trazem uma reflexão sobre as práticas gestoras em bibliotecas acadêmicas a partir de perspectivas analíticas da administração, sob a ótica da Ciência da Administração e da Ciência da Informação. Afirmam que "[...] a moderna administração, que se distancia dos pressupostos do Tayolysmo/Fordismo, pode constituir em um novo espaço de interlocução e dar alguma fluidez às práticas gestoras na biblioteca universitária" (GOMES; LION, 2012, p. 2). Gestores de bibliotecas acadêmicas tendem a valorizar suas próprias ideias administrativas, mas é fundamental acompanhar sempre as mudanças institucionais e incorporar a visão estratégica em sua gestão, tendo como ponto mais importante o cliente.

Atualmente, a tecnologia e as novas práticas organizacionais vieram a permitir uma maior interferência do cliente no desenho de produtos e, portanto, no processo produtivo. O usuário deixou de ter uma postura passiva com a biblioteca e adquiriu a possibilidade de influenciar seus produtos e serviços através de suas aspirações e necessidades. (GOMES; LION, 2012, p. 5).

Consideram haver uma tendência na oferta de serviços que atendam a sua demanda e não apenas reproduzam o avanço dos recursos tecnológicos. Os autores destacam que as

estratégias empresariais estão migrando da competição (vantagem competitiva) para a colaboração (vantagem cooperativa), iniciativa que pode ser bem aproveitada pelas bibliotecas que podem trabalhar colaborativamente, buscando aliados estratégicos, de modo que recebam a colaboração de sua comunidade de usuários e, em contrapartida, possa contribuir na formação dos estudantes e na produção de conhecimentos nas pesquisas.

Gomes e Lion (2012) tomam por base alguns trabalhos e afirmam que avaliavam bibliotecas que adotam técnicas administrativas que propiciam a participação de toda equipe nos processos de decisão, com estrutura mais flexível e incentivo à inovação, sendo fundamental o investimento em pessoas e ambientes de trabalho.

O trabalho de Melo e Pinto (2012) apresenta resultados de pesquisa sobre o perfil dos gestores das bibliotecas universitárias no ponto de vista dos usuários da Universidade Federal do Ceará. O estudo procura saber como os gestores são vistos pelos usuários e como a visão desses usuários pode influenciar uma mudança de atitude por parte desses gestores. Como resultado da pesquisa destaca que, na visão dos usuários, para ser um bom gestor é preciso ter habilidade e clareza no processo de comunicação, conhecer as necessidades de seus usuários, ser proativo e ético. A maioria dos entrevistados sabia identificar as características de um bom gestor, porém, não as percebiam no papel desempenhado pelos gestores das bibliotecas da universidade pesquisada.

O estudo aponta para a necessidade de se levar em conta essas percepções como úteis na melhoria dos processos de gestão. Reafirma a necessidade da interação com a comunidade de usuários em todas as esferas da administração das bibliotecas, inclusive no modo como a gestão está sendo percebida.

O trabalho de Carvalho (2012) apropria-se da teoria de Niklas Luhmann ao interpretar as bibliotecas acadêmicas como um sistema social. Tem em vista orientar a administração dessas bibliotecas e a melhoria de seus processos com inovações. A biblioteca é compreendida como um sistema social produtivo, cabendo a ela atender ao processo de produção de conhecimento da instituição. Assim como Gomes e Lion (2012), Carvalho (2012) enfatiza a necessidade de seus gestores de se apropriarem das teorias da ciência administrativa. O bibliotecário precisa ter a capacidade de dialogar com as teorias da Ciência da Administração e que "[...] a apropriação da teoria luhmanniana para interpretação da realidade complexa das bibliotecas [...] emerge como recurso para interpretação deste sistema social" (CARVALHO, 2012, p. 3). Outro ponto interessante deste texto corrobora com os relatos de Anglada (2012) e se refere às novas tecnologias de informação

Com a emergência e a generalização dos recursos de informação inovadores como, por exemplo, as bases de dados online, os portais, e os repositórios, da ciência colaborativa e dos novos modos de organização do trabalho intelectual dos cientistas, do acesso aberto, entre outras iniciativas que facilitam a cooperação e o compartilhamento de informação. Os novos suportes da informação emergem e sistemas robustos para operacionalizar e garantir o acesso ao conhecimento científico tornam as atividades de gestão mais complexas. (CARVALHO, 2012, p. 3).

Carvalho (2012) também destaca as metáforas sugeridas por Morgan (2006), que utiliza este recurso para o diagnóstico de problemas organizacionais, construção de soluções e melhoria dos processos, até mesmo a inovação. A administração de bibliotecas deve levar em conta as demandas da sociedade e não ignorá-las, uma vez que "A administração de bibliotecas requer compreender as relações entre os procedimentos da ordem técnica e das demandas coletivas no entorno (universidade, sociedade)" (CARVALHO, 2012, p. 10).

Administrar bibliotecas requer capacitação do profissional e pré-disposição para buscar alternativas que agreguem a sua gestão e que leve em conta os elementos do sistema sem ignorar o seu entorno.

Destacamos três trabalhos sobre *Marketing* que consideramos abordagens importantes para a promoção de serviços em bibliotecas. Serafim (2012) faz uma revisão bibliográfica a fim de compreender as mudanças ocorridas nas bibliotecas ao longo do tempo e a aplicação do *marketing* como recurso estratégico, tendo como premissa que "[...] o foco principal do conceito de *marketing* é o cliente, sendo seu objetivo satisfazer suas necessidades" (SERAFIM, 2012, p. 7). As bibliotecas contemporâneas precisam estar preparadas para entender e atender às necessidades de seus usuários, oferecendo "Informações precisas e atualizadas, em tempo hábil, serviços de disseminação seletiva, treinamentos específicos para necessidades específicas de informação, acesso remoto a bases de dados especializadas [...]" (SERAFIM, 2012, p. 9) tendo em vista atender às necessidades de seus usuários através de novos serviços e adequação dos já existentes.

O artigo de Jovanovich e Torre (2012) destaca como as novas tecnologias estão sendo utilizadas como canais de *marketing* em bibliotecas. Apesar do estudo referir-se a uma biblioteca especializada, ele nos ajuda a perceber a influência da tecnologia nos canais de comunicação da biblioteca. Muitas bibliotecas compartilham informações e divulgam seus produtos e serviços através de recursos oferecidos pela tecnologia de comunicação, como: *e-mails*, redes sociais; podemos citar também os *chats* que têm sido ferramenta para o setor de referência em algumas bibliotecas, o *MSN* e o *Skype*, utilizado como suporte para comunicação entre os funcionários, o *flickr* para divulgação de fotos de eventos promovidos

pela biblioteca e até mesmo para mostrar espaço físico disponível, *websites* e *blogs* para divulgação de informações, notícias, etc.

"[...] [O] marketing vem impactar, e essa é a nova tendência para dinamizar o uso da informação, promover acesso e divulgar produtos e serviços, além de deixar a mostra a imagem da biblioteca" (JAVONOVICH; TORRE, 2012, p. 6).

O terceiro artigo é de Nascimento (2012) e aborda o *marketing* como um conjunto de objetivos e ações para melhoria da qualidade dos serviços, tendo em vista que "[...] promover a satisfação informacional é missão de toda e qualquer unidade de informação! Logo, se faz necessário, para melhor garantir a satisfação do usuário, estudá-lo e conhecê-lo" (NASCIMENTO, 2012, p. 5).

Nos trabalhos selecionados observamos que é preciso compatibilizar as atividades e serviços tradicionais com as novas formas de disponibilização e acesso a informação, dando atenção aos canais de comunicação a fim de promover um diálogo entre a biblioteca e sua comunidade de usuários e assim perceber sua real necessidade e possibilitar a compatibilização entre o que é oferecido pela biblioteca e o que é realmente de interesse de sua comunidade.

A administração de bibliotecas também deve contemplar os processos avaliativos do INEP. Brasil (2012) fez uma análise sobre a metodologia empregada para esses processos de avaliação que imobiliza a biblioteca, mas não constitui instrumento para sua avaliação, mas dos cursos de graduação.

Nesta avaliação, a biblioteca é vista e considerada como um apêndice que dá suporte ao funcionamento, disponibilizando aquilo que para o curo é pertinente. Cita o trabalho de Lubisco (2008) que propõe uma categoria de análise específica para a biblioteca. A autora considera relevante uma adequada de avaliação das bibliotecas de IES.

Alguns relatos de caso foram selecionados e permitem aferir que algumas têm buscado alternativas, criando possibilidades de ação além do mínimo exigido a esta categoria de biblioteca.

O trabalho de Barata; Pimenta e Patrocínio (2010) relata uma interessante experiência de capacitação de usuários. O diferencial está no que antecedeu à aplicação do treinamento. O Projeto de Treinamento de Usuários da Biblioteca CCS/B, pertencente a Rede de Bibliotecas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, inicia-se com um trabalho de interação com a comunidade interessada. Foi realizada uma pesquisa para identificar o interesse dos alunos para delinear um roteiro que contemplasse as reais necessidades de um determinado grupo de

alunos. Verifica-se claramente o papel social e pedagógico desta biblioteca junto a sua comunidade.

A pesquisa prévia permitiu personalizar o atendimento e entender que, apesar da disponibilização de recursos tecnológicos para pesquisa, como bases de dados e periódicos eletrônicos, os alunos privilegiavam a pesquisa informal feita no *Google*, ao invés dos canais formais de aceso à informação científica. A pesquisa permitiu que os bibliotecários tivessem conhecimento desta realidade e buscassem meios para superá-la.

O trabalho de Ferreira; Santana e Ribeiro (2008) traz a experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas (SISBI) da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Apresenta pontos interessantes, como: democratização do acesso à cultura e garantia de diálogo entre biblioteca e sociedade através do desenvolvimento de serviços extensionistas.

Além do tradicional espaço para estudo, a biblioteca desta IES oferece: serviço de visita orientada, que enfatiza a preservação e conservação do patrimônio público; exposições artístico-culturais, acadêmicas e apresentações artísticas; projeto específico para o público infantil e infanto-juvenil apesar de ser uma biblioteca de IES também se preocupa com seu público externo. Este é um exemplo de que é possível oferecer um serviço adequado a cada público.

Mensalmente a biblioteca promove uma apresentação artístico-cultural, com direito a café no *hall* de entrada da biblioteca (Projeto Biblioteca, Café e Arte). As atividades desta biblioteca repercutiram tão bem na comunidade que o Sistema de Bibliotecas criou um curso de auxiliar de biblioteca que qualifica os interessados para que sejam multiplicadores desta ideia nas bibliotecas municipais e estaduais.

Para Souza (2010), todo trabalho precisa de divulgação, e foi pensando nela que implementar um canal de comunicação direta que a Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo criou um *blog* para a biblioteca a fim de usar as possibilidades de comunicação e interação com a comunidade interna e externa. O diferencial deste trabalho foi a avaliação do serviço implementado, tendo em vista identificar como a comunidade o ver e quais as possibilidades de adequação a fim de atender as expectativas da comunidade.

Como iniciativa de avaliação dos serviços prestados e preocupação com o entendimento da comunidade do que seria ideal, encontramos o trabalho de Cid (2012) em que o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, através da Comissão de Serviços do Sistema, apresenta avaliação de seus serviços prestados. O trabalho teve como objetivo conhecer a visão da comunidade acadêmica sobre esses serviços e seu grau de

satisfação, a fim de buscar subsídios para o planejamento de suas ações e ampliar o grau de interação com essas comunidade.

O resultado da pesquisa possibilitou aferir que os usuários encontravam-se satisfeitos com a maioria dos serviços e também identificar alguns motivos que causam insatisfação, como: quantidade insuficiente de equipamentos de informática, instabilidade da rede, falta de divulgação dos serviços que poderão ser melhorados para que atinjam o grau máximo de satisfação.

Este estudo mostra a visão da comunidade acadêmica sobre a biblioteca e permite entender quais seriam os pontos a serem melhorados e como. O estudo reforça a necessidade de se manter um diálogo com a comunidade não apenas para identificação de pontos fortes e fracos, mas para implementação de mudanças.

Os trabalhos apresentados nos SNBUs apontam necessidade de interação entre os atores envolvidos nos serviços e também na necessidade de reconfiguração das práticas, visto que muitas vezes é preciso buscar conhecimentos múltiplos que auxiliem em novos empreendimentos e até mesmo na adequação dos já existentes. Segue no quadro abaixo os principais elementos apontados nos trabalhos analisados que ajudarão na reflexão sobre a administração de bibliotecas de IES.

Quadro 8- SNBUs: Principais elementos encontrados nos textos

Autores	Necessidade de divulgação	Pouca comunicação (biblioteca -	Fragilidade de conhecimento teórico e	Avaliação	Estudo de usuário
Cid (2012)				X	
Barata; Pimenta; Patrocínio (2010)		X			X
Barros (2008)	X	X	X		
Brasil (2012)				X	
Carvalho (2012)		X	X		
Ferreira; Santana; Ribeiro (2008)	X	X			
Gomes e Lion (2012)			X		
Jonavich; Torre (2012)	X				
Melo; Pinto (2012)		X			
Nascimento (2012)		X	X		X
Santos (2012)					X
Serafim (2012)		X	X		
Silva; Silva (2012)			X		
Souza (2010)	X			X	

A pesquisa na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) será o segundo elemento, para um panorama das principais áreas pesquisadas em relação à temática deste trabalho. Do total de trabalhos recuperados na pesquisa, selecionamos dez artigos que consideramos poder contribuir com esta discussão.

Ao pensar na biblioteca como uma organização que precisa se adaptar ao seu ambiente em constante transformação, percebemos que diversas reflexões, propostas e análises têm sido feitas nos últimos anos, na tentativa de buscar alternativas para as formas de gestão em bibliotecas.

Leal, (2010) em seu artigo discute sobre a reengenharia em bibliotecas, partindo do princípio que as bibliotecas precisam ser reestruturadas, reinventadas. Os passos básicos para implantação de um projeto de reengenharia são: diagnóstico da biblioteca, avaliação da realidade e planejamento do que deve ser feito. Porém, cada biblioteca precisará desenvolver um projeto específico, levando em consideração o perfil de cada unidade. A autora esclarece que a reengenharia não significa uma reorganização, pois a reorganização está relacionada com a avaliação para a introdução de melhorias, mas criar novas regras, estruturas e processos que sejam diferentes do atual estado das coisas. (LEAL, 2010, p. 4).

Para Leal (2010, p. 7) "[...] o grande equívoco gerencial da administração de bibliotecas é a falta de planejamento. Muitas bibliotecas funcionam sem planos e metas estabelecidas e sem definições precisas de seus objetivos e de sua missão" - o autor destaca que os profissionais conhecem a realidade e as necessidades, a história e a estrutura da unidade administrada, porém - "[...] não há uma conexão entre o que existe, o que se almeja e o que se pode fazer. Não há um ponto de encontro entre o ideal e o aplicável à biblioteca".

O bibliotecário como gestor de pessoas é outra abordagem que destacamos, uma vez que para dar conta da implantação de novos projetos visando à adequação da administração de bibliotecas, o capital humano é de grande importância e precisa ser gerenciado com princípios que promovam a integração, desenvolvimento das capacidades de aprendizagem, sem deixar de lado suas tradicionais funções de planejar, organizar, dirigir e controlar, mas inserindo princípios de colaboração ao invés de competição.

O trabalho de Silveira (2009) traz uma reflexão sobre a gestão de recursos humanos em unidades acadêmicas, a fim de fornece um panorama que possa contribuir com os administradores de bibliotecas e traz uma recomendação às instituições, gerentes e equipes de trabalho, de que para desenvolver um trabalho nesta nova dinâmica da sociedade é preciso:

[...] empenharem-se, ao máximo, a fim de dominar conhecimentos multidisciplinares e humanizadores, que os levem a alcançar a sabedoria necessária, de modo a alcançar objetivos sociais coletivos, justos e legítimos, superando os desafios

impostos às agências sociais e às pessoas, nesses tempos de globalização, totalitarismo, sociedade da informação, sociedade do conhecimento e da aprendizagem, era da competitividade acirrada e dos apelos à produtividade exacerbada [...]. (SILVEIRA, 2009)

Além do domínio dos conhecimentos específicos da área gerencial, é preciso ter capacidade de transformá-los em boas práticas, tendo em vista o desenvolvimento organizacional e da equipe de trabalho. (SILVEIRA, 2009, p. 130).

Pinto, (2010) fornece subsídios para a gestão de pessoas nas organizações, uma vez que para o autor, na área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, os profissionais exercem a atividade de gestão de pessoas de forma indireta e concentram essa atividade no serviço de referência, por possibilitar maior liberdade e autonomia, ao contrário das atividades técnicas em que essa autonomia é limitada para que não ocorram erros em grande escala. Para solução deste problema o autor sugere que devem ocorrer discussões periódicas a fim de identificar a melhor forma de execução das atividades, proporcionar a troca de experiências e a necessidade de capacitação.

Com base em diversos modelos de gestão, Prado (2005) realizou uma análise dos modelos de organização e gestão das bibliotecas de IES do Estado de Santa Catarina. A pesquisa analisou diversos aspectos em 19 bibliotecas da região, como: estrutura, gestão de recursos financeiros, gestão de pessoas, gestão da coleção, avaliação dos produtos e serviços, etc. Os resultados desta pesquisa apontaram que as bibliotecas desta região estão se adequando às novas práticas administrativas, buscando desenvolver seus trabalhos de forma participativa, mas centrados na gestão da coleção. Também ressaltou que ainda precisam conquistar seu espaço dentro da organização já que falta visibilidade. Quanto à formalização de normas e padrões a maioria ainda possui muitos procedimentos informais. O que nos chamou a atenção foi que das 19 bibliotecas analisadas 15 são de Instituições privadas, o que torna este trabalho ainda mais relevante para nossa pesquisa e nos faz perceber que apesar das lacunas encontradas há um esforço na busca por adequação à nova realidade.

As organizações que conseguem enxergar as necessidades de mudança estão demonstrando novas alternativas, buscando novos referenciais junto às empresas mais modernas. Esses novos referenciais direcionam para a ênfase na qualidade, para cliente, para a aprendizagem organizacional, para o capital intelectual, entre outros. (PRADO, 2005, p.1).

O planejamento de serviços das bibliotecas de IES deveria ter em conta o processo de avaliação dos cursos de graduação de cada instituição. O trabalho de Lubisco (2008) apresenta um modelo para a avaliação das bibliotecas de IES brasileiras no contexto das avaliações do INEP. A autora parte do princípio que o Ministério da Educação não possui critérios e instrumentos para avaliar as bibliotecas de IES, já

que os critérios são de avaliação dos cursos de graduação. Com base em estudo de caso propõe um modelo de avaliação a ser aplicado nas bibliotecas de IES, levando em consideração as lacunas encontradas na pesquisa realizada.

Embora o objetivo de nosso trabalho não seja discutir a adequação do instrumento de avaliação e sim evidenciar os pontos de vista implícitos quanto ao acesso à informação, este estudo nos ajuda na medida em que nos faz destacar a avaliação do INEP como parte do processo de administração de bibliotecas, sendo necessária sua inclusão no planejamento e gestão.

Dziekaniak (2006) vem complementar quando discute e propõe melhorias para o sistema de avaliação do INEP. Em seu trabalho a autora destaca a ausência de bibliotecários na composição das equipes avaliadoras e a postura dos profissionais frente às comissões. Quanto à presença de bibliotecário nas comissões avaliadoras a autora destaca que na maioria das vezes é composta por profissionais de diversas áreas, de acordo com o curso que está sendo avaliado, e que não conhecem a fundo o funcionamento de uma biblioteca como um bibliotecário. Outro ponto importante citado pela autora é de que em alguns casos os bibliotecários não conhecem o instrumento que norteia a avaliação e quando conhecem se limitam a cumprir o que o está descrito, deixando de lado seu conhecimento profissional, os avanços tecnológicos e a necessidade de seus usuários.

Nos processos de avaliação a biblioteca é considerada como um item da infraestrutura, cabendo aos profissionais fazer com que as funções formativas e pedagógicas da biblioteca não fiquem esquecidas, uma vez que seu atendimento ao público vai muito além do atendimento às normas do instrumento vigente.

O instrumento tem sido aprimorado, porém ainda não contempla todos os pontos importantes para uma biblioteca contemporânea e em constante transformação. Dziekania deixa isso claro quando afirma

[...] os manuais não podem ser 'camisas de força' para as bibliotecas, e sim um instrumento no qual estão explicitados os principais aspectos a serem avaliados, contudo estão longe de ser um instrumento completo, capaz de abordar todos os quesitos importantes em uma biblioteca universitária, já que estas são organismos vivos, em constante evolução. (DZIEKANIA, 2006, p. 11).

É importante que o profissional reveja sua posição frente às comissões de avaliação e não esqueça que o instrumento é uma ferramenta norteadora, mas que não exclui os princípios fundamentais da área de atuação do profissional, que deverá estar preparado para justificar seu posicionamento, caso seja questionado sobre alguma situação e até mesmo está preparado para iniciar uma discussão e argumentar sobre o assunto do qual vier a ser questionado. Esse

posicionamento faz parte da administração da biblioteca que precisará definir como será o posicionamento de sua equipe frente a esses processos de avaliação.

Há, nos trabalhos selecionados alguma coincidência no que se refere a ampliação do conhecimento teórico e metodológico de Administração que promovam um planejamento dos serviços da biblioteca. Alguns autores destacam que a participação ampla dos interessados na concepção dos meios e dos serviços como característica de uma administração contemporânea.

5.2 Concepções dos administradores de bibliotecas em IES privadas do Rio de Janeiro

Seguirão neste tópico os resultados da pesquisa empírica junto a bibliotecários de IES privadas do Rio de Janeiro. "[...] [M]uito se tem falado sobre o papel educacional das bibliotecas, mas muitas vezes elas têm deixado de integrar os planejamentos educacionais e não lhes têm sido dadas condições para responder às necessidades dos usuários." (FERREIRA, 1980, p. 5). Será que o pouco efetivo engajamento de bibliotecas nos planos educacionais dos anos 1970 seria ainda atual? Lubisco afirma que este ainda é um problema atual, visto que

[...] o Governo Federal, através do Ministério de Educação e de seus órgãos específicos para o tema avaliação, não dispunha – como ainda não dispõe – de indicadores suficientes e adequados para avaliar a biblioteca universitária, na condição de serviço imprescindível para apoiar os programas de ensino. (LUBISCO, 2011, p. 9)

No decorrer desta análise queremos identificar como os administradores de bibliotecas acadêmicas do Rio de Janeiro se posicionam e como descrevem o papel de suas bibliotecas nessa perspectiva.

Para realização desta análise utilizaremos os dados obtidos com a aplicação de questionários e entrevistas pontuais. Esta etapa da pesquisa procurou identificar a interação da equipe de trabalho, plano orçamentário, conhecimento sobre o processo de avaliação de cursos de graduação no que se refere à biblioteca e identificar se, além dos tradicionais serviços oferecidos, existem iniciativas para adequação às necessidades de acesso à informação de seus usuários e como as mudanças na sociedade estão refletindo em seu trabalho.

A pesquisa feita com bibliotecários teve como amostra os responsáveis administrativos de bibliotecas universitárias privadas do Estado do Rio de Janeiro pertencentes ao CBIES/RJ. A primeira tentativa foi à aplicação dos questionários impressos a serem distribuídos em uma

das reuniões do grupo. Porém, com os diversos assuntos a serem tratados em pouco tempo de reunião do grupo, as respostas foram limitadas. Transferimos o questionário em um *link* através do *Google Docs* e enviamos para o *e-mail* do grupo, por intermédio de sua secretária, responsável pelo gerenciamento do serviço. Os profissionais, em sua maioria, se mostraram muito receptivos em participar da pesquisa.

Do universo de 17 bibliotecas, 10 responderam ao questionário, conforme avaliação o erro amostral é de 10%.

Para nossa análise, dividimos o questionário aplicado em seis categorias, descrito no método. A partir dessas categorias procuramos sintetizar e analisar as respostas coletadas.

As duas primeiras perguntas feitas aos bibliotecários fazem parte da categoria I que procura identificar o tipo de instituição a qual pertence e a formação de cada profissional, a fim de perceber se todas as IES possuem características próximas ou distintas, inclusive no que diz respeito à formação de pessoal responsável por suas bibliotecas.

De acordo com o Decreto 5.773/06, as instituições de educação superior, de acordo com sua organização e respectivas prerrogativas acadêmicas, são credenciadas como: Faculdades, Centros Universitários e Universidades. Originalmente todas são autorizadas a funcionar como faculdades, podendo ser credenciadas como centros universitários ou universidades.

São centros universitários as instituições de ensino superior pluricurriculares, abrangendo uma ou mais áreas do conhecimento, que se caracterizam pela excelência do ensino oferecido, comprovada pela qualificação do seu corpo docente e pelas condições de trabalho acadêmico oferecido à comunidade escolar. Os centros universitários credenciados têm autonomia para criar, organizar e extinguir, em sua sede, cursos e programas de educação superior.

As universidades se caracterizam pela indissociabilidade das atividades de ensino, de pesquisa e de extensão. São instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano. (BRASIL, 2006).

Das 17 IES, 7 são consideradas universidades, 4 centros universitários e 6 descritos como faculdades e todas são administradas por profissionais com nível superior em Biblioteconomia. A pesquisa mostrou que não há distinção por parte dos profissionais em relação ao tipo de IES a que estão vinculados, isso porque a maior demanda de todos é o público de graduação, por ser o maior quantitativo em todas as IES. Com relação aos aspectos das demais categorias, não se identificou padrão de preponderância de respostas para tipos distintos de instituição.

Na categoria II conseguimos identificar que 87,5% declararam que promovem discussões periódicas entre seus funcionários com a finalidade de buscar iniciativas que possam melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. Entretanto, deste percentual, 50%

promovem na verdade discussões para solução de problemas pontuais e não efetivamente para promoção de novas iniciativas, elaboração de projetos, o que acontece de forma bem reduzida.

Quanto à informação sobre quem participa dessas reuniões, 50% não declararam quem são os participantes; 25% sinalizaram a participação de bibliotecários e auxiliares (funcionários do atendimento); 12,5% declararam promover discussões entre todos os colaboradores⁷ e 12,5% informaram que não promovem discussões periódicas. Para complementar esta informação em uma entrevista pontual direta identificamos que neste grupo as discussões também acontecem, mas em ocasiões pontuais para a solução de problemas práticos, em sua maioria como citado anteriormente. Segue a exemplificação na figura abaixo:

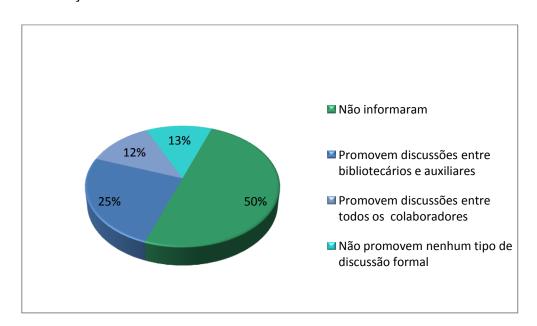


Gráfico 1- Interação entre os recursos humanos da biblioteca

A proposta de uma administração discursiva pode contribuir para melhoria no grau de interação na equipe de trabalho de bibliotecas acadêmicas. Este é um dos problemas recorrentes apontados para uma boa administração contemporânea baseada na interação.

Procuramos agrupar na categoria III as informações referentes ao orçamento da biblioteca. Identificamos que apenas 40% dos profissionais afirmam que suas bibliotecas possuem orçamento próprio para sua manutenção e que são utilizados para compras diversas,

-

⁷ Todos os colaboradores, neste contexto, podem englobar técnico de informática, estagiários, administrativos em geral, etc.

desde materiais de consumo até equipamentos, livros, assinaturas e etc., mas a maior parte deste orçamento ainda é destinada à aquisição de acervo físico. Isso reforça que os critérios do INEP continuam sendo vistos como um grande componente no total do orçamento destas bibliotecas.

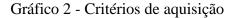
Nas demais instituições (60%) a administração orçamentária fica por conta da administração da instituição e as aquisições são programadas de acordo com as previsões de avaliações dos cursos pelo INEP. O bibliotecário participa deste processo apenas informando o que já possui na biblioteca e acompanhando as aquisições para recebimento e tratamento técnico. Observamos também que a definição para manutenção do acervo, quantitativo a ser adquirido, acervo físico ou recursos *on-line* em 80% dos casos não é definido pela biblioteca, isso significa que uma minoria participa ativamente do processo de aquisição para manutenção dos acervos de suas bibliotecas, seja físico ou de recursos *on-line*.

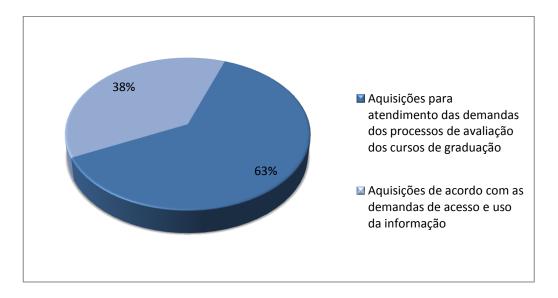
Se de um lado a administração de bibliotecas não promove um espaço de discussão para o planejamento de serviços e estratégias de atendimento à comunidade, por outro lado a maioria das instituições apresenta uma administração que poderíamos identificar a metáfora da "organização como instrumento de dominação" descrita por Morgan (2002) em que não há perspectiva dialógica, as decisões são tomadas de modo a atender os interesses das IES.

Neste contexto, os cumprimentos dos quesitos de avaliação transformam-se em objetivos a serem atingidos, independentemente da perspectiva dos participantes e interessados nos serviços da biblioteca.

Quanto aos critérios estabelecidos para manutenção do acervo, 62,5% dos profissionais destacaram que as aquisições são feitas para atender aos critérios descritos no instrumento de avaliação de cursos de graduação do INEP, enquanto 37,5% declararam ser de acordo com a demanda⁸. Observa-se nesta categoria que o instrumento de avaliação é o fator decisivo para a definição de critérios para a manutenção das bibliotecas e que com base nisso é possível afirmar que não sobra muitos recursos, espaço e tempo para conhecer e atender necessidades de informação com itens não descritos na bibliografia básica dos cursos de graduação e para as demandas da pós-graduação e da pesquisa, como mostra o gráfico abaixo:

⁸ O instrumento de coleta de dados elaborado no *Google* não permitiu esclarecer o que poderia ser "de acordo com a demanda". Em entrevistas pontuais identificou-se que se leva em consideração o controle de livros mais emprestados, com maior número de reservas e sugestão da comunidade acadêmica.





Os efeitos da avaliação sobre a biblioteca podem ser percebidos no investimento dispensado pelas IES que precisam manter condições mínimas para aprovação nas avaliações.

CUNHA (2010), em sua palestra de abertura do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, nos convida a pensar que as mudanças vislumbradas vãs muito além dos avanços tecnológicos. É preciso repensar a essência do que a define e procurar se adaptar às mudanças, que justifiquem medidas que possam ir além da regulação. Estar adequado às exigências do INEP, no que diz os instrumentos, talvez não seja mais suficiente na sociedade da informação.

Na ausência de fundamentos e estratégias de administração que norteiem a biblioteca, o instrumento de avaliação do INEP para os cursos de graduação acabam ficando no lugar de uma política administrativa, no que diz respeito ao desenvolvimento de coleções. O planejamento da biblioteca deve incluir o público de graduação, assim como, no caso das universidades, a pesquisa e a extensão, e até mesmo a comunidade local.

O trabalho de Passos, Oliveira e Vieira (2010) sobre uma proposta encaminhada a CONAES, para a inserção de um acervo híbrido nos processos de avaliação, confirma que a concentração dos investimentos destinados às bibliotecas está em quantitativos físicos das bibliografias dos cursos, implicando assim numa enormidade de exemplares e um número reduzido de títulos.

Atualmente o instrumento de avaliação já contempla, mesmo de forma tímida, a inserção de um acervo híbrido, mas só dispensa a existência do livro impresso na bibliografia complementar, o que nos leva a dar continuidade a esta discussão, uma vez que com este

processo iniciado as instituições também precisam dispor dos recursos necessários para disponibilização da informação em novo suporte. Os investimentos destinados à compra de livros impressos precisam ser geridos de modo se a investir também em tecnologia que viabilize o acesso aos novos recursos.

Para que a biblioteca da IES venha agir além da atual regulação é imprescindível a sua inserção nas diversas atividades acadêmicas e não ao limite de manutenção de exemplares constantes em bibliografias de disciplinas, especialmente nas IES para as quais o Brasil estabeleceu o tripé articulado de ensino, pesquisa e extensão.

Oliveira (2010) analisa o processo de avaliação de cursos de graduação que incide sobre bibliotecas acadêmicas a partir do entendimento que os avaliadores do INEP, representantes das instituições de ensino privado, e os bibliotecários deste segmento têm do processo de avaliação. O resultado, de um modo geral, considera a biblioteca parte importante do ambiente acadêmico. Aparecem sugestões para substituição dos livros pelos documentos eletrônicos e alguns consideraram o investimento em biblioteca acadêmica, em alguns momentos, excessivo, considerando a pouca utilização pela comunidade acadêmica.

Destaca-se a opinião de dois entrevistados: De um lado, tem-se um avaliador que reconhece a biblioteca como parte integrante do ambiente acadêmico, por motivos que suplantam os próprios processos de avaliação e de ensino-aprendizagem e, de outro, um avaliador que parece até mesmo desmerecer a presença da biblioteca neste processo.

Há necessidade de um alinhamento estratégico, de uma biblioteca comprometida com os objetivos da universidade. A norma às vezes exige pouco e por isso a biblioteca, e os próprios bibliotecários de instituições de ensino privado, limitam-se ao desenvolvimento de coleções, deixando de lado suas múltiplas funções (GURGEL, 2010) estará indo além de suas funções tradicionais de coletar, organizar e dar amplo acesso à informação e passará a integrar-se a uma rede capaz de inseri-la como participante dos processos de transferência de informação e de geração de conhecimentos (LUBISCO, 2011).

Na categoria IV tentamos identificar o grau de conhecimento que os profissionais possuem do instrumento de avaliação de cursos de graduação e todos os profissionais declararam conhecerem o instrumento. 40% consideram o sistema de avaliação de cursos de graduação um aliado para a manutenção das bibliotecas com efeitos positivos, visto que a atualização dos acervos depende desta exigência na maioria das instituições.

A categoria V nos ajudou a percepção dos profissionais sobre as possíveis mudanças nas demandas da biblioteca de cada IES. Apenas 37,5% dos profissionais afirmaram que não percebem mudanças na configuração acadêmica e que a frequência à biblioteca tem-se mantido estável. Já 62,5% declararam perceber mudanças e a aumento na frequência da biblioteca que pode ser justificado pelo aumento no número de matriculados anualmente. Nesta categoria identificamos também os pontos fortes dessas bibliotecas, onde os mais citados foram: acervo e equipe. No que se refere aos pontos fracos, os mais citados foram: falta de espaço físico, falta de recursos eletrônico e quadro reduzido de funcionários.

Por fim na categoria VI buscamos identificar iniciativas promovidas pelas bibliotecas em busca de adequação ao atendimento das necessidades de seus usuários. Levando em consideração as diversas mudanças na sociedade e a importância de iniciativas que não apenas inovem, mas que transformem estruturas tradicionais e atendam as demandas emergentes.

Diante da diversidade de informações disponíveis é preciso compatibilizar a forma de disponibilização e acesso à informação. Mas ao solicitar que os bibliotecários destacassem uma iniciativa para o atendimento das necessidades de seus usuários nos últimos 5 anos não tivemos muitas iniciativas inovadoras. Em sua maioria os profissionais se mantiveram com a descrição de serviços tradicionais, como: disponibilização de caderno de sugestões, visitas guiadas à biblioteca, orientação para pesquisa em bases de dados, disponibilização de acesso à rede de internet sem fio; essas foram as iniciativas citadas. Dentre essas iniciativas destacamos uma que sinalizou a "implementação de suportes digitais", fazendo com que o atendimento da biblioteca se tornasse muito mais dinâmico através de formulários *on-line* para solicitações, atendimentos via *chats*, implantação de ferramentas de busca que dinamizasse o serviço de recuperação da informação, etc.

Como complementação perguntamos a esses profissionais quais seriam os pontos fundamentais para a elaboração de um projeto para sua biblioteca, partindo do princípio que teriam recursos financeiros, humanos e materiais para tal e qual seria a finalidade do projeto. Segue abaixo uma lista com a compilação dos possíveis projetos mais citados:

- Ampliação do espaço físico (entendemos ser espaço para leitura);
- Otimização do espaço destinado ao acervo, com a inclusão de documentos eletrônicos (e-books, periódicos eletrônicos e bases de dados) e digitalização do acervo de trabalhos acadêmicos;
- Atualização constante do acervo;
- Capacitação e atualização dos recursos humanos;

66

Buscar meios para interação com o corpo docente;

➤ Elaboração de projetos culturais

Aquisição de equipamento com tecnologia de auto-atendimento.

Esses foram os pontos fundamentais que comporiam os projetos na opinião dos profissionais que participaram da pesquisa. Nota-se que falta de espaço físico e necessidade de inserção das Tecnologias de Informação (TICs) são pontos fundamentais para esses profissionais.

5.3 Resultados da pesquisa junto a estudantes e professores

Considerando-se que uma reconstrução racional implica em interlocução para o entendimento dos concernidos às regras administrativas que nortearão a biblioteca, a perspectiva dos usuários apresenta-se como elementos de sua exposição de motivos. Trata-se primeiramente de saber se há motivos, de seu ponto de vista, para uma reconstrução administrativa da biblioteca, segundo, que aspectos teriam a propor para seu papel e funcionamento.

Esta parte da pesquisa visa apresentar algum panorama acerca dos modos de uso e acesso à informação no âmbito acadêmico, num estudo de caso em IES privada do Rio de Janeiro. A investigação deve indagar também as tipologias documentais mais utilizadas, os processos de mudança em seus usos e os motivos para tal. Também se quer saber como estes usuários avaliam os serviços prestados pela biblioteca e que lacunas se apontam lacunas.

5.3.1 A perspectiva dos estudantes

De um total de 1399 estudantes tivemos 80 questionários respondidos, o que nos permite aferir um erro amostral entre 10 e 12%, como descrito abaixo:

U = Universo = 465

E = tolerância de erro amostral =10%

n = tamanho da amostra esperada

U = Universo = 465

E = tolerância de erro amostral=20%

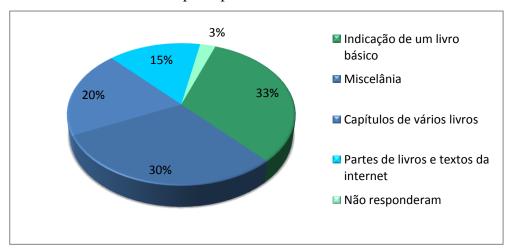
n= tamanho da amostra esperada

$$n = \frac{N [1/(0,10)]^2}{N + 1/(0,10)} = 93$$
 $n = \frac{N [1/(0,12)]^2}{N + 1/(0,12)} = 64$
 $N + 1/(0,10)$

Na categoria I, procuramos identificar se há indícios de mudança nas práticas de ensino, leitura e acesso à informação.

Na descrição dos alunos o tipo de material recomendado em sala de aula, em sua maioria, está distribuído da seguinte forma: 32,5% ainda mantém a indicação de um livro básico para a disciplina, 30% indicam miscelâneas (partes de livros, filmes, material da internet, etc.), 20% reúnem partes ou capítulos de vários livros, 15% fazem uma junção entre partes de livros e textos que se encontram na internet e 2,5% não responderam a esta questão como mostra o gráfico abaixo:

Gráfico 3 - Material recomendado pelos professores em sala de aula



Essa forma diversificada de composição do material das disciplinas interfere também na forma como os alunos leem e criam seus textos. A leitura e a criação de textos pelos alunos hoje é muito fragmentada. Dausten (2006) em sua pesquisa com docentes universitários, verifica a recorrência desta características nos alunos de hoje e um dos resultados aponta que os alunos possuem acesso a muitas informações, mas em contrapartida tem dificuldade em processá-las.

Acerca do modo de acesso de livros constantes na bibliografia básica, dos 26% que utilizam o livro básico indicado pelo professor, a maioria (57%) utiliza os exemplares disponíveis na biblioteca, mas existe um percentual (43%) que está distribuído entre a compra

do livro e a cópia. Mais a frente, teremos indícios que talvez justifiquem a colocação doas alunos quanto à necessidade de utilizar a copiadora.

Em estudo feito por Lubisco (2009) acerca da utilização de livros sinalizados na bibliografia dos cursos, observa-se que o pouco uso está relacionado com diversos fatores como: outras indicações feitas pelos docentes em sala de aula, que como visto em nossa pesquisa, indicam outros materiais não incluídos na bibliografia; pouca disponibilidade na biblioteca. De acordo com a autora, há uma dissociação entre biblioteca e plano de curso; facilidade de acesso a outras fontes de informação (internet) e facilidade de fotocópia interferindo no recurso à biblioteca.

Além das modificações no tipo de material indicado pelos professores para compor as disciplinas, a pesquisa de Dausten (2006) constata que há uma estimulação quanto ao uso das tecnologias, uma vez que é frequente a utilização de serviços de *e-mail* para a comunicação entre professores e alunos, é uma prática recorrente no ensino superior.

Quanto a frequência à biblioteca, o gráfico abaixo mostra que 71,% dos alunos julgaram frequentar a biblioteca regularmente e apenas um percentual de 14% informou frequentar apenas antes das provas, um outro pequeno grupo equivalente a 11% informou que prioriza a ida à biblioteca quando tem que fazer algum trabalho e 4% não respondeu sobre esta questão.

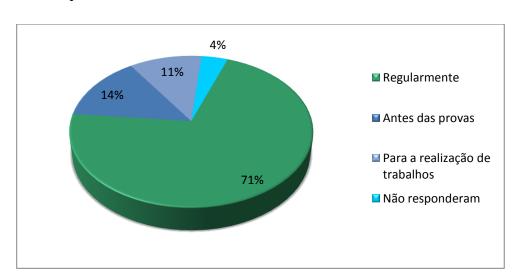


Gráfico 4 – Frequência dos alunos na biblioteca

No *ranking* dos serviços mais utilizados pelos alunos e de acordo com a percepção dos mesmos temos: 1º Empréstimos domiciliares; 2º Biblioteca como local de estudo e consulta local do acervo; 3º Acesso á internet *wi-fi*; 4º Reserva de material; 5º Comutação bibliográfica.

Queremos chamar a atenção para dois pontos deste *ranking*, o serviço de reserva de material e a comutação bibliográfica. A reserva de material é descrita pelos alunos como o único recurso para conseguir acesso a algumas obras, já o serviço de comutação bibliográfica, apesar de ter sido citado é ainda muito pouco conhecido pelos usuários. Em entrevistas pontuais, foi possível perceber que a maioria não sabia que era um serviço disponível na biblioteca para auxiliar o acesso à informação.

Quando se trata de acesso à informação, a maioria dos alunos buscam a primeira informação na internet, como mostra o gráfico abaixo:

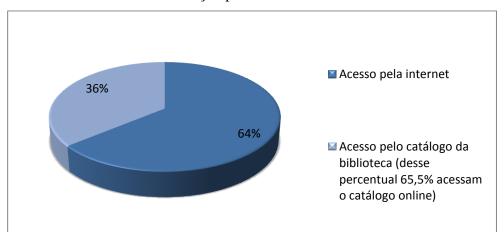


Gráfico 5 - Formas de acesso à informação pelos alunos

Esse é o reflexo dos estímulos a esta geração, uma vez que a relação acadêmica, já percebe a tecnologia como integrante no processo de aprendizagem. Os trabalhos impressos se tornam uma exigência, trazendo com isso a facilidade e agilidade na forma de redigir os textos, trazendo consigo a 'lógica da colagem', onde os textos podem ser construídos com uma dinâmica diferenciada da escrita no papel (DAUSTEN; TIBAU; FERREIRA, 2006). Essa lógica também reflete na forma de pesquisa, em que a internet para ser o principal veículo de acesso á informação.

Além de uma biblioteca com exemplares em quantidade suficiente para atender a comunidade acadêmica, verifica-se que os estudantes têm como importante a disponibilização de serviços *online*, o aumento da disponibilização de espaços para estudo em grupo, uma vez que de acordo com a informação de alguns, em entrevistas pontuais e observação, a biblioteca acaba priorizando o estudo individual e não dando a atenção devida para os trabalhos colaborativos, onde as discussões são essenciais. Como destacado por Anglada (2012), há necessidade de reorganização dos espaços de modo a viabilizar um uso mais social da informação e propiciar o trabalho colaborativo.

Percebe-se que mesmo com a utilização da tecnologia em que a rede permite a interlocução entre esses alunos a presença física ainda é importante para a realização de discussões e trabalhos em grupo.

A renovação *on-line* foi citada como uma iniciativa positiva. A página da biblioteca é consultada, mas não possui informações relevantes, na percepção dos estudantes, existem serviços que não são divulgados. O ponto de vista dos alunos quanto a inserção de novos recursos e a limitação na divulgação dos serviços, são elementos relevantes que podem auxiliar na coordenação de ações pelos administradores de bibliotecas acadêmicas.

5.3.2 Perspectiva dos docentes/pesquisadores

Dos 465 professores da instituição pesquisada, tivemos 28 questionários respondidos, o que permitiu aferir um erro amostral entre 10 e 20 %, como descrito abaixo:

$$U = Universo = 465$$

$$E = tolerância de erro amostral = 10\%$$

$$n = tamanho da amostra esperada$$

$$N [1/ (0,10)]$$

$$n = \frac{N [1/ (0,10)]}{2}$$

$$N = \frac{2}{N+1/(0,10)}$$

$$N = \frac{2}{N+1/(0,20)}$$

$$N = \frac{2}{N+1/(0,20)}$$

$$N = \frac{2}{N+1/(0,20)}$$

Dentre os que responderam ao questionário, 71% são docentes há mais de dez anos, indicando um grupo de respondentes experientes na vida acadêmica.

Com relação ao conhecimento e, portanto, envolvimento no processo de avaliação de seus cursos, 26 docentes (93%) afirmaram conhecer o processo de avaliação. Destes, 22 sabiam o número de títulos recomendados para obtenção de conceito máximo neste quesito na avaliação do INEP.

Quanto ao uso de outros recursos didáticos, em outros meios de informação, 83% indicam e disponibilizam ao aluno materiais em suporte eletrônico e/ou em *links* para acesso *on-line*, que não constam na bibliografia do curso (25% indicam *e-books*).

O modo de disponibilização do material didático para as disciplinas, designada geralmente de "pasta do professor", tem sido objeto de pesquisa e indagações (ROSA, 2006; OLIVEIRA; BOTELHO, 2007; GOMES, 2010): por indicar um desvio das bibliotecas acadêmicas como locais de acesso à informação, o que, na concepção de Gomes (2010, p. 131) constitui um modo de apagamento das funções destas bibliotecas e por ser, na maior

parte das vezes, uma prática ilegal relativamente a direitos autorais⁹. Portanto, a evidência coletada parece indicar uma possível transferência da chamada "pasta do professor", física e localizada em lugar onde é possível realizar cópias do material (apenas 13% afirmaram utilizar a pasta física do professor), para o meio eletrônico.

Rosa (2006) identifica alguns dos motivos para constituir pasta com partes ou fragmentos de obras, ao invés do uso de poucos livros texto: insuficiência de cada obra, isoladamente, para fornecer ao estudante um panorama dos diferentes aportes teóricos, condições sócio-econômicas dos estudantes para adquirir elevado número de livros; as características das práticas de produção de conhecimento e aprendizagem nas áreas de Ciências Humanas e Sociais aplicadas onde o *quantum* de leitura é superior a outras áreas (ROSA, 2006).

Nesta pesquisa, 60% dos docentes afirmam que as disciplinas que ministram dependem de conhecimentos de caráter interdisciplinar e 40% afirmam ser os conhecimentos necessários, em parte, indisciplinares. Portanto, se os diferenciais de quantitativos de leitura podiam ser um dos elementos explicativos para a prática da composição do material didático de cada disciplina com partes de obras, o avanço da perspectiva interdisciplinar do conhecimento, assim como a aceleração na produção e obsolescência de conhecimentos podem também ser considerados como contribuinte para a prática de formação destes conjuntos de textos para leitura, já que a prática se estende por disciplinas das quatro áreas de conhecimento que responderam aos questionários desta pesquisa¹⁰.

٠

⁹ Em 2005, o Manual da Associação Brasileira de Direitos Reprográficos, que, em defesa das editoras, afirma que a prática é "[...] uma deformação da função de ensinar. Isto porque impõe aos alunos a leitura fragmentada de textos que, na maioria das vezes, descaracteriza o conteúdo das obras e altera sua identidade. O aluno não adquire o hábito da leitura, da pesquisa, do questionamento. Não desenvolve o senso crítico nem aprende a atribuir os créditos ao autor da obra." (OLIVEIRA; GUIMARÃES, 2007). Já em 2013 podemos encontrar no site da Associação a proposta já em curso de obras oferecidas pelas editoras, composta por fragmentos de suas obras. O projeto, chamado de pasta do professor "[...] tem por objetivo disponibilizar o conteúdo de suas obras publicadas para ser alternativamente adquirido também de forma fracionada [...] [para o estudante] poder adquirir estas diversas parcelas de conteúdo apontadas nas bibliografias dos seus cursos ao longo do período letivo." (ABDR, 2013).

¹⁰ Gomes (2010, p. 135-136) apresenta como resultado de sua pesquisa que há indícios que o comportamento seletivo dos estudantes na escolha de suas leituras e modos de obtenção podem estar condicionados pela sobrecarga e pressão no cumprimento das atividades curriculares. O maior acesso aos cursos superiores por indivíduos de menores classes de renda deve ter em conta que muitos destes trabalham. Daí o tempo despendido na obtenção do material didático é um fator não investigado, mas que possivelmente influencia na prática docente de fornecimento do material aos estudantes e destes em relação às escolhas de solicitar cópia de todo material ou de, junto à biblioteca, fazer empréstimos por tempo limitado e, por vezes, tendo de entrar na fila de espera.

Dausten (2007, p. 121-123) em um estudo de caso feito junto a professores universitários sinaliza que "[...] a transdisciplinaridade [...] surge como um valor acadêmico e que se revela no trânsito de estudantes pelas distintas áreas de saber". Em um dos relatos de professores um deles afirma que o livro não é a única forma de gerar conhecimento, é possível agregar outras formas e ampliar o acesso à informação.

Também em relação à composição de uma "pasta do professor" eletrônica, a prática parece corresponder ao entendimento dos docentes acerca da influência das novas TICs nos modos de acesso à informação por parte de seus estudantes, já que 97% dos docentes acreditam que a popularização da internet modificou o modo com que seus alunos buscam e acessam informações.

61% dos docentes declararam-se não usuários da biblioteca. Dos 39% de usuários, 54% vão à biblioteca a fim de verificar a adequação do acervo ao material didático indicado em sua disciplina, enquanto 36% utilizam a biblioteca como meio para obtenção de material para suas pesquisas.

Do total de docentes, temos que 70% dos professores afirmaram que a biblioteca não contribui para o desenvolvimento de suas pesquisas. A evidência pode indicar dois problemas não mutuamente exclusivos: a falta de divulgação dos serviços que podem ser obtidos junto à biblioteca (uso e acesso a bases de dados para pesquisa, por exemplo) e, o significativo dispêndio orçamentário e de recursos humanos para atender aos processos de avaliação de cursos de graduação pelo INEP, conforme apontando na pesquisa junto aos gestores das bibliotecas, restando pouco tempo e recursos para atender às demandas de pesquisa, pósgraduação e extensão.

Quanto à avaliação dos serviços atualmente prestados pela biblioteca, a análise das respostas aponta que a maior parte dos docentes não identifica claramente a existência de canal de comunicação que divulgue seus serviços e que busque entender a demanda de seus usuários. 30% dos professores afirmaram que mantêm comunicação com a biblioteca, porém, 60% afirmaram não conhecer ou desconhecer como funciona tal canal de comunicação. Um percentual de 10% não respondeu a esta indagação.

Ao ser indagado acerca do ponto fraco da biblioteca e o que sugeriria para melhorá-lo, analisaram-se as respostas que foram categorizadas da seguinte forma: Acervo desatualizado, quantidade insuficiente de títulos e exemplares, falta de intercâmbio e comunicação com a comunidade acadêmica, falta de acesso remoto, a bases de dados e material eletrônico, biblioteca não dinâmica e de cunho patrimonial.

Conforme indicam Bernheim e Chauí (2008), o conhecimento contemporâneo apresenta tendências de aceleração e obsolescência, além de maior complexidade. Os autores citam os cálculos de Appleberry, em que o conhecimento em 2020 duplicará a cada 73 dias. De certo modo estas tendências devem estar implicadas nas queixas de um docente de disciplina tecnológica, indicando uma "Desatualização do acervo em disciplinas com forte apelo tecnológico que estão em constante mudança."

As categorias: acervo desatualizado, quantidade insuficiente de títulos e quantidade insuficiente de exemplares estão relacionadas ao processo de desenvolvimento de coleções.

Para Vergueiro (1989, p. 15-18) o desenvolvimento de coleções é um trabalho de planejamento, ininterrupto, não possui princípio, meio e fim, deve estar em constante adequação, tendo em vista atingir seu papel de adequar as coleções a cada comunidade de usuários a ser atendida. O desenvolvimento de coleções deve fazer parte das atividades da biblioteca, incluindo todas as suas etapas: estudo da comunidade, política de seleção, seleção, aquisição, desbastamento e avaliação, todas envolvidas em um processo cíclico, de constante desenvolvimento.

Para explicar a relação da política de desenvolvimento de coleções com suas etapas, Weitzel (2006, p. 19) traz a analogia do guarda-chuva em que "cada etapa do processo é uma vareta e todo processo juntamente com a política de desenvolvimento de coleções é o guarda-chuva". Desse modo todas as varetas possuem o mesmo grau de importância.

O desenvolvimento de coleções deve ser inserido no mesmo nível das demais atividades da biblioteca, nem mais e nem menos importante, porém necessária para o desenvolvimento de uma boa administração e para um atendimento adequado as necessidade dos usuários de cada biblioteca (VERGUEIRO, 1989, p. 17-18).

Vergueiro (1989, p. 18) complementa quando afirma que "[...] falta muitas vezes, a visão da coleção como um todo, ficando-se preso a pontos fatuais ou a detalhes que não são o essencial ao desenvolvimento de coleções". O atendimento dos quesitos de bibliografía do INEP são o que parece nortear as aquisições para as bibliotecas de IES. Os critérios do instrumento de avaliação dos cursos de graduação acabam ficando no lugar de uma política de desenvolvimento de coleções, estabelecida fora do contexto e que não contempla as necessidades dos usuários destas instituições.

A política de desenvolvimento de coleções "[...] deve expressar o interesse comum da instituição que a mantém e da comunidade a que serve" (WEITZEL, 2006, p. 18), porém esforço empreendido concentra-se e às vezes resume-se, na adequação da coleção da biblioteca às exigências descritas no instrumento de avaliação dos cursos de graduação, deixando-se em segundo plano o atendimento as reais necessidades dos usuários.

É possível dizer que em algumas situações o instrumento de avaliação de cursos de graduação tenha se tornado como que a própria política de desenvolvimento de coleções, o que limita as funções da biblioteca e também de seus profissionais. É necessário se ter em conta que uma biblioteca de IES não tem como missão atender apenas às recomendações bibliográficas constantes nos programas das disciplinas dos cursos de graduação. Seus usuários buscam informações que vão além dos livros básicos de cada disciplina. Além disso, sua comunidade não está restrita aos estudantes de graduação. Há demanda decorrentes dos trabalhos de pesquisa e extensão, além de seu compromisso e técnico-administrativos das instituições.

Essas colocações nos fazem entender a queixa dos professores, quanto aos acervos desatualizados, baixa quantidade de títulos e exemplares e até mesmo com a quantidade insuficiente de periódicos atualizados, mesmo sendo uma exigência para as avaliações dos cursos de graduação.

Outra categoria citada pelos professores como ponto fraco da biblioteca foi a falta de intercâmbio e comunicação com a comunidade acadêmica.

Em um mundo em constantes mutações, com intensas exigências de qualidade e excelência no desempenho das atividades profissionais é preciso refletir sobre os valores e atividades dos profissionais da informação, de modo que a atuação do profissional leve a sociedade a perceber sua importância e a relevância de seu trabalho (AMARAL, 2011, p. 2-3). Ao profissional não cabe apenas organizar os processos administrativos e técnicos da biblioteca, com base em seus conhecimentos profissionais, é preciso preocupar-se em conhecer e interagir com a comunidade a ser atendida. Esta atividade deve também fazer parte da rotina de uma biblioteca, através da implementação de canais de comunicação.

Esses canais de comunicação devem servir de ferramenta para o entendimento das necessidades dos usuários e conforme apontam diversos trabalhos do mapeamento (estado da arte) da administração contemporânea de bibliotecas, como os de Barata; Pimenta; Patrocínio (2010); Santos (2012); Carvalho (2012); Serafim (2012); Janovich (2012); Torre (2012); Silva; (2012) que sinalizam que a biblioteca deve oferecer serviços que vão além dos

processos técnicos e mera reprodução dos critérios do instrumento de avaliação dos cursos de graduação.

A Falta de acesso remoto, a bases de dados e material eletrônico, foi outra categoria negativa sinalizada pelos docentes. A sinalização dessas demandas diz respeito à adequação destas unidades a novas modalidades documentais e modo de busca contemporâneo que parecem estar pouco contempladas por esta biblioteca, no ponto de vista dos docentes estaria deixando de lado fornecer acesso à informação organizada que se encontra em novos formatos (nem todos em acesso gratuito), que aparecem como relevantes para estudos e pesquisas do ponto de vista docente.

No atual cenário das bibliotecas de IES em que as TICs fazem parte o dia a dia de profissionais e usuários, a simples disponibilização dos recursos tecnológicos não é suficiente, é preciso avaliar se sua disponibilização atende às necessidades daqueles que irão utilizá-los. Ribeiro (2011, p. 3) destaca que o usuário não está preocupado com uma inovação radical e sim uma inovação incremental que podem ser sugeridas pela própria comunidade de usuários a fim de promover melhorias e aperfeiçoamentos.

A avaliação dos serviços oferecidos pode ser um iesanismo essencial para entender a dinâmica entre o que é oferecido e a real necessidade da comunidade envolvida e mostrar que a disponibilização de serviços sem acompanhamento não alcança a totalidade de seu objetivo.

Darnton (2010) diz: "[...] não devemos pensar nas bibliotecas como meros depósitos de livros, ou como museus em que exemplares raros são expostos em cúpulas de vidro. A biblioteca é um centro de organização do conhecimento", dentro deste contexto surge o questionamento se os critérios adotados são suficientes dentro da nova realidade da sociedade.

Para os docentes que participaram da pesquisa a biblioteca é como uma estrutura sem dinamismo, em que a preocupação está na organização e guarda do material e não em sua disponibilização e acesso.

A fim de percebermos as reais expectativas dos professores perguntamos como seria a biblioteca ideal para o atendimento de suas necessidades de informação. A nálise das respostas nos permitiram aferir o que seria uma biblioteca ideal no ponto de vista dos docentes que participaram da pesquisa.

A biblioteca ideal no ponto de vista dos docentes seria informatizada, com uma diversidade de recursos on-line, como: acesso a bases de dados, e-books, equipamentos disponíveis com acesso à internet, disponibilidade de títulos e exemplares impressos.

Deveria oferecer um canal de comunicação adequado que propiciasse um diálogo entre a comunidade acadêmica e a biblioteca. Isso traria como benefício a economia de

tempo, acesso a informações relevantes à pesquisa, uma vez que o resultado da pesquisa aponta para uma carência de atenção para o acionamento das TICs em favor dos estudos e pesquisas da comunidade acadêmica, uma vez que os serviços oferecidos são sinalizados como insuficientes em relação as expectativas e necessidades dos docentes.

Destaca-se a afirmação de docente sobre a escolha da bibliografia das disciplinas por ele lecionadas, quando afirma que a bibliografia de seu plano de ensino estaria condicionada ao que está disponível na biblioteca. Temos dois desdobramentos neste caso: o primeiro refere-se à biblioteca que possui apenas os livros listados na bibliografia, em geral na bibliografia básica, fazendo com que o aluno e professor fiquem limitados ao que está prédefinido, não importando se é suficiente ou não para seu processo de ensino/aprendizagem; o segundo o constrangimento aos critérios da avaliação implicando em falta de escolha, mesmo que sua disciplina exija um dinamismo maior ou bibliografia mais ampla. Sendo as disciplinas, em sua maioria, de caráter interdisciplinar, essa é uma situação que precisa de atenção.

Com base nas pesquisas realizadas destacamos quatro pontos que consideramos relevantes comentar sua relação com o que foi sinalizado por bibliotecários, professores, alunos e também no ponto de vista implícito do Estado, a partir de critérios de avaliação estabelecidos pelo INEP.

A atualização do acervo e a disponibilização de quantitativo foi um item sinalizado por professores e alunos, uma vez que uma das exigências do INEP que a biblioteca disponha de material atualizado, de acordo com as exigências para elaboração do Projeto Pedagógico de Curso, e em quantidade suficiente, porém outros tipos de materais não descritos na bibliografia não são disponibilizados pela biblioteca.

Este é um tópico que ainda deixa lacunas na maioria das bibliotecas afetando os alunos que acabam não conguindo ter acesso ao material necessário. Isso pode justificar a colocação por docentes e discentes sobre a contribuição no processo de aprendizagem do aluno, contribuição esta que é sinalizada como parcial se for relacionada com o que a biblioteca tem para oferecer e as reais necessidades de seus usuários. A maioria dos professores indicam diversos tipos de materiais para compor sua disciplina, a disponibilidade de recursos, na maioria das vezes é destinada a atender o que é exigido exigido pelo órgão regulador (INEP) nas avaliações dos cursos de graduação, neste sentido as demandas "emergentes" que exigem uma diveridade de fontes e formatos indicados por professores em sala de aula.

O espaço físico da biblioteca foi outro item sinalizado e que merece atenção. Bibliotecas contemporâneas precisam dar atenção aos avanços tecnológicos e sua influência sobre a oferta de seus serviços. Espaços renovados é um dos itens citados por Anglada (2012), quando afirma que a biblioteca precisa identificar a necessidade de seus usuários e que isso requer até mesmo a reorganização de seu espaço físico a fim de proporcionar conforto e um ambiente propício a trabalhos colaborativos.

Para docentes e estudantes da instituição o espaço aparece como demanda, especialmente sua adequação ambiental a trabalhos de grupo. O instrumento de avaliação contempla a infraestrutura da instituição, porém não possui nenhum tópico específico sobre a necessidade de espaços específicos para a realização de trabalhos em grupo, o que talvez justifique a insuficiência desses ambientes como ressaltado no resultado da pesquisa. Por outro lado, a formação de coleções com grande número de exemplares, como se pode deduzir pelo instrumento de avaliação, disputa espaços com os usuários.

O espaço físico nas bibliotecas e sua adptação ao contexto contemporâneo já começa a ser discutido por arquitetos que percebem que terão que levar em conta todas essas transformações em projetos para bibliotecas. O trabalho de Valada (2011), apresenta a atual realidade da infraestrutura de duas bibliotecas contemporâneas, a Biblioteca da Technische Universiteit Delft (TUD), na Holanda e o Rolex Learning Centre (RLC) – Biblioteca da École Polytéchnique Féderale de Lausanne, na Suiça. A autora identifica as transformações sofridas pelas bibliotecas acadêmicas e indaga se atendem às necessidades de adaptação funcional, espacial e tecnológica. Apesar dos diferentes conceitos culturais e arquitetônicos as duas bibliotecas analisadas possuem características em comum, especialmente ao abrirem seus espaços à comunidade mais ampla que a universitária.

Em comum, estas bibliotecas mantêm uma preocupação constante acerca da evolução dos métodos de aprendizagem e meios de informação que rodeiam as comunidades universitárias contemporâneas e a vontade de ampliar o conhecimento que delas emana a um público alargado à escala da cidade e uma infinidade de culturas. Para isso procuram actualizar constantemente o seu desempenho espacial, informacional e social e utilizá-lo como um factor fundamental de atractividade. (VALADA, 2011, p. 68).

Este estudo relaciona-se ao resultado de nossa pesquisa, quando a comunidade acadêmica sinaliza a importância do espaço físico da biblioteca, o lugar de estar. Nossa realidade ainda não pode ser comparada com a das bibliotecas européias, que já dispõe de projetos com foco nesta nova demanda da sociedade que busca espaços adaptados a cada público, espaços amplos, com forte iluminação natural, espaços que propicieam o desenvolvimento de trabalhos colaborativos, que possam refletem a ideia de um local de convivência entre a comunidade acadêmica sem deixar de lado sua essência deixando de ser simplesmente um local de estudos para se tornar um ambiente de aprendizagem. Ao que tudo

indica, este é um caminho para aonde poderíamos mudar para uma adequação ao contexto contemporâneo.

A comunicação precisa estar presente nas relações de trabalho entre os colaboradores de uma instituição e até mesmo seus clientes, mas esta é uma questão sinalizada, em que os alunos afirmam que falta divulgação dos serviços e produtos e os profesores destacam que há falta de um canal de comunicação direta com a biblioteca. Percebe-se aqui que há falta de interação com a comunidade acadêmica a fim de entender suas demandas e até mesmo sinalizar o que está sendo oferecido.

A inserção de novos recursos tecnológicos vem para atender a necessidade dos usuários e também como ferramenta para otimizar os canais de comunicação e intensificar a divulgação.

A pesquisa realizada junto a bibliotecários, professores e alunos nos mostra alguns pontos de convergência que podem ser utilizados como meios de interlocução com a comunidade de que podem partir as bibliotecas numa processo de reformulação administrativa. Para alunos e professores o acervo é um ponto forte da biblioteca, mas com vertentes negativas, uma vez que o número de exemplares não atende ao número de usuários da biblioteca, especialmente os não contemplados nas bibliografias básicas dos cursos; a falta de comunicação e divulgação dos serviços é outro ponto convergente entre alunos e professores que sinalizam isto como um problema, assim como a falta de recursos *on-line* que facilitem o acesso à informação e a comunicação.

A disponibilização da internet e o espaço físico disponível para estudo são pontos fortes sinalizados pelas duas categorias (professores e alunos),

Para os bibliotecários a maioria dos pontos levantados é relevante e por eles também citados. Mas o que nos chama a atenção é que, na pesquisa com estes profissionais, a comunicação com a comunidade acadêmica, e inclusive a divulgação dos serviços oferecidos, não foi citada como problema ou projeto, nem a necessidade de espaço para estudo em grupo.

Percebe-se que a reformulação da infraestrutura da biblioteca depende de investimento, mas, em contrapartida o primeiro elemento depende principalmente da interação entre as partes interessadas, uma vez que se leve em conta que a interação com o usuário será o fator chave para um melhor desempenho da biblioteca da atualidade e interativa ferramenta para uma administração contemporânea que leve em conta as transformações da sociedade e suas novas demandas.

6 UMA ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA NO ATUAL CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS DE IES PRIVADAS

Há um crescente processo de reestruturação dos modos de condução dos processos produtivos, onde as formas de trabalho constituem um desafio para uma sociedade, antes habituada às tradicionais formas de produção com base nas técnicas tayolistas/fordistas, hoje substituídas por outras formas de trabalho, baseadas na interação.

Transformações também podem ser vistas nos modos de acesso à informação e as novidades no que podemos chamar de uma tipologia documental digital, que influenciam nas práticas de ensino/leitura no ambiente acadêmico brasileiro, na chamada sociedade da informação. Isto certamente demanda repensar a biblioteca, seus serviços e abrangências, portanto, redesenhar as políticas administrativas como adequação em um tempo onde processos colaborativos têm sido valorizados.

Para uma abordagem contemporânea da administração de bibliotecas de IES, as intuições de Lima (2009; 2010) e Siebeneichler (2006) partem do contraponto entre a Teoria do Agir Comunicativo de Habermas e a Teoria de Sistemas de Lhuhmann. Trata-se de um recurso metodológico que pode propiciar a inserção de ações comunicativas entre o sistema e seu entorno, contribuindo para a ampliação da comunicação, cooperação e melhoria dos processos na biblioteca.

As metáforas de Morgan podem ser elucidadoras do estudo de caso e das análises que aparecem na literatura, como um primeiro indício sobre a atual condução das bibliotecas de IES. Uma vez não se discute a competência técnica para tratamento do acervo, as evidências indicam que as bibliotecas acadêmicas aproximam-se da concepção de organizações como máquinas. Aí a ideia de executarem suas tarefas numa estrutura "estática, fechada e burocrática", fecha a biblioteca às mudanças e limita o desenvolvimento de seus profissionais.

Outra metáfora que nos aparece como aproximação é a da organização como cultura, onde valores e rituais alimentam a cultura corporativa e causam resistência às transformações sociais, o que configura fechamento do sistema, onde as bibliotecas funcionam como "minissociedades que têm seus próprios padrões específicos de cultura e subcultura" (MORGAN, 2002, p. 148). Fica implícito a ideia de fechamento, perda de interlocução e ausência de diálogo.

A concepção de uma racionalidade instrumental não parece suficiente para atender às novas demandas, visto que, de acordo com Vizeu (2011, p. 67) possui um caráter monológico, onde o sujeito argumenta tendo em vista seu êxito pessoal, comportamento racional, porém, não comunicativo.

Carvalho (2012, p. 1-2) analisa a biblioteca como um sistema social produtivo, cujas estruturas funcionais se organizam – ou deveriam se organizar – de modo a atender o processo de produção do conhecimento. Partindo desta premissa, entende-se que a biblioteca será beneficiada ao apropriar-se das teorias da ciência administrativa de modo a orientar suas ações. Para Carvalho as bibliotecas de IES

[...] podem ser concebidas como um sistema complexo. Isto implica em representála e interpretá-la como 'unidade de multiplicidades', ou seja, como uma configuração entre elementos que pode assumir outras formas possíveis e não previstas. Perceber e interpretar as estruturas e os modos de funcionamento de uma biblioteca implica principalmente na capacidade do bibliotecário de dialogar com as teorias organizacionais da Ciência da Administração (CARVALHO, 2012, p. 4).

De um modo geral as bibliotecas estão atreladas a uma visão preponderantemente sistêmica, com possibilidades reduzidas de interação, o que causa uma lacuna entre o que é oferecido pela biblioteca e a necessidade da comunidade de usuários.

Os resultados da análise da literatura apontam que há fragilidades de conhecimento administrativo na condução das bibliotecas. De um lado, não havendo práticas administrativas definidas, o instrumento de avaliação de cursos de graduação fica no lugar de uma política da biblioteca, principalmente no que se refere ao desenvolvimento de coleções. Por outro lado, na avaliação (que incide sobre os cursos), a biblioteca aparece como um sistema social produtivo que delineia planos e estratégias para atender a comunidade acadêmica, agindo como co-produtora do conhecimento. Portanto, estas suas características desejáveis estão fora do horizonte de avaliação dos cursos e das instituições em que se encontram.

O atual instrumento que não tem por objetivo avaliar as bibliotecas observa-as apenas como um apêndice dos cursos de graduação. Há, portanto, pela fragilidade administrativa e a existência do atual critério, uma espécie de reforço, de tal sorte que desmobiliza a biblioteca no sentido de uma condução administrativa que tenham planejamentos e diretrizes próprios.

Uma mobilização, em face do contexto analisado, implicaria, primeiro, no estabelecimento de estratégias de aproximação da direção da biblioteca com os seus interessados – funcionários, estudantes, docentes e mesmo a comunidade de seu entorno. Aí, os aspectos levantados nesta pesquisa, especialmente os que manifestam os pontos de vista dos interessados podem contribuir como meio para propiciar mais interação entre os

interessados. A biblioteca deve ter em conta que não é a única fonte de informação, por isso cabe a ela buscar alternativas e, meios de aproximação com sua comunidade.

Cabe à administração da biblioteca de IES mediar os conflitos de interesses complexos que contemple as necessidades dos docentes, discentes, técnico-administrativos, comunidade local, sem deixar de lado as exigências do INEP sobre a biblioteca nas avaliações dos cursos de graduação. A Administração Discursiva propõe iguais oportunidades de exposição de pontos de vista e propostas, de sorte que os concernidos às normas e regras que norteiem seus serviços, participantes de seu desenho, tenham compromisso com elas.

Para que a biblioteca de IES consiga compatibilizar os interesses das distintas categorias de usuários será necessário pensar em alternativas que possibilitem a interlocução desses atores e viabilize um entendimento.

É neste sentido que a biblioteca deve pensar em incorporar princípios para uma Administração Discursiva, tendo em vista ter como premissa, os atores sociais e ter claro que todos podem estar envolvidos neste processo, até mesmo aqueles que não possuem autoridade formalmente constituída, considerando que este seja um papel não apenas do líder, mas de toda equipe envolvida. Lima acrescenta quando afirma que

[...] a comunicação dos membros da organização deve ser pensada não somente como meio de estabelecer relações e nexos entre ações, mas também como modo de construção do entendimento quanto a resultados esperados e meios para obtê-los. A comunicação possibilita construir "projetos comuns". (LIMA, 2008)

Se por um lado a comunicação possibilita a "construção de projetos comuns", a falta de comunicação pode ser um problema, à medida que a biblioteca fecha-se em si mesma sem olhar o seu entorno.

O estabelecimento de políticas, normas e procedimentos poderão ser repensados, de modo que seu estabelecimento deixaria de ser o reflexo do que é exigido para o exclusivo atendimento às exigências de regulação dos cursos de graduação e passariam a ser um processo construído coletivamente, de modo a ouvir os interessados e comprometê-los com as decisões.

Definir o que é importante, e priorizar o que deve ser realizado requer um esforço de cooperação, entendimento e comprometimento. À medida que as decisões são tomadas coletivamente todos estarão comprometidos com o que for decidido.

"O sujeito é obrigado a sair do seu lugar privilegiado de observador imparcial para participar da interação discursiva, compartilhando informações e ideias, construindo novos saberes e se questionando em suas convições mais profundas" (BOLZAN, 2005 apud LIMA;

CARVALHO; LIMA, 2010). A partir desta afirmação entende-se que caberá a biblioteca promover essa interação e abrir caminho para um entendimento coletivo.

Esta abordagem da administração de bibliotecas exige amadurecimento e capacidade de aprendizagem de todos os interessados. De um lado os profissionais que precisarão reconfigura suas práticas profissionais estando aberto a um tipo de administração que contemple novas possibilidades, de outro a comunidade acadêmica que precisa ter claro suas reais necessidades e expectativas e estar aberta a participação deste processo de interação e a comunidade local que também precisa estar aberta ao diálogo.

Para isso as teorias da ação comunicativa nos ajudarão a pensar em uma abordagem discursiva da administração das bibliotecas, que consiga equacionar as demandas impostas pela sociedade e o novo perfil dos profissionais que integram as organizações contemporâneas, sendo necessário pensar em um tipo de administração,

[...] que passariam a prevalecer valores do mundo da vida, ou seja, em que as pessoas seriam convencidas a deixar de integrar coligações rivais e em vez disso exerceriam a ação comunicativa para negociar um consenso entre todos. Esse consenso deveria substituir os objetivos particulares e exclusivos pelo objetivo comum de maximizar o desempenho da multiempresa como um todo. (GUTIERREZ, 1996, p. xi)

Ao pensar a biblioteca como um sistema, dentro de outro sistema, compreendemos que ela não tem estabelecido diretrizes próprias a partir de uma concepção administrativa. Isto, do ponto de vista de Luhmann é redutor de complexidade do sistema (o sistema é simples e o entorno complexo e pouco conhecido). A partir de uma Administração Discursiva, do ponto de vista de Luhmann é possível aumentar a complexidade da biblioteca e reduzir a do entorno. Para tal, a base habermasiana é propícia, gerando a partir das ações comunicativas, possibilidades de entendimento entre sistema e entorno.

Para Gutierrez (1996, p.54) é preciso propiciar a participação efetiva das pessoas, tendo em vista a busca comunicativa do consenso. "A diferença e originalidade do modelo comunicativo de gestão está na percepção das organizações como sistemas onde imperam as relações estratégicas, o que limita e condiciona o alcance de qualquer tentativa de mudança". (GUTIERREZ, 1996, p. 66).

Tomando como referência os trabalhos de Lima (2009; 2010); Gutierrez (1996) e Vizeu (2005), em que a ampliação dos canais de comunicação nas organizações pode contribuir para uma administração contemporânea, quer-se pensar em uma a administração de bibliotecas que propicie a interação entre sistema e entorno, à medida que todos os interessados tenham oportunidade de expor suas necessidades, discuti-la e ao mesmo tempo comprometer-se com as decisões.

Esta reflexão pode ajudar no entendimento das demandas emergentes da sociedade contemporânea e permitir o engajamento da biblioteca de IES no atendimento das necessidades de sua comunidade de usuários a partir da interação entre todos os envolvidos neste processo comunicacional, profissionais, comunidade, IES e o INEP.

7 CONSIDERAÇÕES FINAS

Na atual configuração da sociedade, a biblioteca acadêmica precisa estar atenta às mudanças e buscar alternativas que atendam as demandas de sua comunidade de usuários, de modo a compatibilizar as exigências formais de acesso à informação, mas sem perder de vista seu papel social e pedagógico.

O estudo realizado nos permite afirmar que uma administração de bibliotecas de IES com características centradas em princípios mecanicistas e de ordem instrumental, em que o indivíduo é um mero elemento do sistema, sem oportunidade de participação, já não atende a realidade contemporânea dessas unidades de informação.

O levantamento da literatura a partir de trabalhos publicados nos SNBUs e na BRAPCI permitiu diagnosticar de um modo geral o estado da arte na administração de bibliotecas de IES, que nos mostra uma fragilidade de conhecimentos teóricos e metodológicos por parte dos profissionais. Essa falta de conhecimento reflete no modo como as bibliotecas de IES são administradas, com planejamentos e metas deficientes.

A realidade organizacional das bibliotecas de IES privadas sinaliza que é preciso adequação, de modo que exista interação entre os interessados nos serviços da biblioteca e os bibliotecários.

Ao bibliotecário cabe desenvolver competências, de modo a aproximar-se das possibilidades e alternativas da ciência administrativa, adequar e dinamizar a biblioteca. A comunidade a ser atendida cabe expor suas necessidades, de modo a sinalizar o que se espera da biblioteca e ao INEP/MEC compete aferir o cumprimento das exigências mínimas para atendimento aos cursos de graduação. Para que esses pontos de vista e exigências sejam atendidos é necessário buscar caminhos que possibilitem o entendimento e possível equacionamento das demandas desses diversos interessados.

Partindo desta necessidade procurou-se investigar e aferir quais seriam as demandas de cada um dos interessados. Identificou-se que o acervo físico, o acesso a recursos eletrônicos e remotos, a comunicação e o espaço físico foram apontados como pontos relevantes.

De um modo geral a biblioteca está inserida no contexto acadêmico, mas precisa se adequar às novas necessidades e expectativas. A adequação do acervo físico deve ter em conta o atendimento às exigências do INEP/MEC, mas entender que o cumprimento deste quesito não é suficiente, uma vez que o INEP/MEC avalia os cursos de graduação e não a biblioteca.

O INEP/MEC ainda não possui critérios específicos para avaliação de bibliotecas, cabendo à sua administração incluir em suas ações um planejamento adequado para atendimento das necessidades de sua comunidade.

O mundo virtual pode ser outro ponto de encontro a ser considerado, uma vez que, todos buscam acesso a periódicos eletrônicos, bases de dados, e-books e também infraestrutura para acesso: computadores, internet sem fio e também o acesso remoto. A disponibilização das TICs também requer conhecimento dos profissionais para orientar sua comunidade de usuários na utilização das ferramentas oferecidas, de modo a usufruir de todas as possibilidades de acesso.

Apesar da virtualidade e facilidade de acesso a muitos serviços e informações o resultado desta pesquisa evidencia que o espaço físico da biblioteca ainda é um quesito que merece atenção. Aqueles que frequentam a biblioteca buscam um local confortável e tranquilo, mas que também disponibilize espaço para estudo em grupo, oferecendo condições para trabalhos colaborativos.

Para que este entendimento fosse possível, foi preciso implementar um canal de comunicação, buscando ouvir e entender, as queixas, opiniões e sugestões dos interessados nos serviços da biblioteca e também dos profissionais responsáveis pela administração dos mesmos. A falta de comunicação foi citada por docentes e discentes como ponto fraco da biblioteca. Entende-se que a ampliação dos canais de comunicação possibilitará uma administração consciente com foco na comunidade a ser atendida.

O mapeamento e análise de argumentos e pontos de vistas dos principais interessados nos serviços da biblioteca nos permite pensar em elementos que possam compor a administração dessas unidades de informação.

Este sistema chamado biblioteca não sobreviverá sem levar em conta as demandas de seu entorno. Sendo assim a apropriação de elementos da teoria de sistemas e Luhmann e da teoria da Ação Comunicativa de Habermas é o ponto de encontro ideal para se pensar em uma Administração Discursiva em bibliotecas de IES.

O redesenho da administração dessas bibliotecas podem não se dar, ou podem se dar de diversos modos, dependendo da vontade e do modo de participação dos interessados. Aos bibliotecários caberá reconfigurar suas práticas profissionais, de modo que sua administração contemple as necessidades e expectativas da comunidade a ser atendida.

À comunidade de usuários caberá a predisposição para participar de um diálogo, expor seus pontos de vista, estar preparada a defender seus argumentos e disposta a se comprometer com o que for entendido como adequado às necessidades da comunidade, dos profissionais, da instituição, sem deixar de lado os processos de avaliação do INEP.

É preciso ter claro que uma biblioteca sem diretrizes administrativas próprias, visando apenas o cumprimento das exigências da direção da IES a que está vinculada, anula seu papel social e pedagógico, como também a importância de seus profissionais na elaboração e planejamento das ações, colocando o processo avaliativo do INEP/MEC sobre os cursos de graduação no lugar da política de desenvolvimento de coleções. A biblioteca acaba fechandose em sim mesma, reduzindo com isso a complexidade do sistema e mantendo seu entorno desconhecido.

Introduzir elementos para uma Administração Discursiva em bibliotecas de IES pode ajudar a equacionar as diferentes demandas dos interessados e também propiciar um agir além da norma; ao mesmo tempo, pode fornecer subsídios ao entendimento, em caso de abertura de negociações sobre os elementos necessários para uma administração contemporânea em cada unidade, em particular.

REFERÊNCIAS

ABDR – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DIREITOS REPROGRÁFICOS. **Perguntas e respostas.** 2013. Disponível em: < http://www.abdr.org.br/site/perguntas_respostas.asp. Acesso em: 10 jan. 2013.

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing da informação: abordagem inovadora para a gestão de unidades de informação. **Revista Percusrsos**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 22-38, 2011. Disponível em:

http://revistas.udesc.br/index.php/percursos/article/viewFile/2313/1807. Acesso em: 12 jan. 2013.

ANDREWS, Christina W. **Emancipação e legitimidade**: uma introdução à obra de Jürgen Habermas. São Paulo: Editora Unifesp, 2011.

ANGLADA, Luís. Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, seguiendo al usuario. **El Professional de la Información**, v, 21, n. 6, p.553-556, nov./dici., 2012. Disponível em:

http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2012/noviembre/01.pdf. Acesso em: 20 jan. 2013.

AQUINO, Mirian de Albuquerque. A Ciência da Informação: novos rumos sociais para um pensar reconstrutivo no mundo contemporâneo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 3, p. 9-16, set./dez. 2007. Disponível em:

http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/975>. Acesso em: 22 ago. 2012.

BARATA, Manoel Silva; PATROCÍNIO, Regina. Pesquisa científica *on-line* na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em:

http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_152.pdf. Acesso em: 22 nov. 2012.

BARBETTA, Pedro Alberto. Técnicas de amostragem. In: _____. **Estatística** aplicada às Ciências Sociais. 7ª ed. Florianópolis: UFSC, 2006, Capítulo 3. Disponível em: http://www.inf.ufsc.br/~barbetta/livro1.htm>. Acesso em: 24 nov. 2012.

BARROS, M. F. M.Biblioteca universitária e inovação: gestão do conhecimento, empreendedorismo e qualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: UNICAMP: UNESP: USP, 2008. Disponível em:

http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2778.pdf. Acesso em 20 nov. 2012.

BERNHEIM, Carlos Tünnerman; Chauí, Marielna Souza. **Desafios da universidade na sociedade do conhecimento**: cinco anos depois da conferência mundial sobre educação

superior. Brasília: UNESCO, 2008. Disponível em: http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001344/134422por.pdf. Acesso em: 22 dez. 2012.

BOUFLEUER, José Pedro. **Pedagogia da ação comunicativa**: uma leitura de Habermas. 3ª ed. Ijuí: Unijui, 2001.

BRASIL, Heloisa dos Santos. Avaliação do SINAES para bibliotecas universitárias: uma análise da metodologia de avaliação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAC.pdf. Acesso em: 23 nov. 2012.

BRASIL. **Decreto nº 5.773, 09 de maio de 2006**. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no Sistema federal de ensino. Disponível em: http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/dec5773.htm. Acesso em: 10 jan. 2013.

BRIET, Suzanne. **What is documentation**? Lanham, MD: Scarecrow, 2006. Disponível em: http://ella.slis.indiana.edu/~roday/what%20is%20documentation.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2012.

BUSQUET, Leandro Martins Cota. **A mediação cultural/informacional nas bibliotecas universitárias**: o caso da UFF. Niterói, 2012. 281f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-ECA/Universidade Federal Fluminense.

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa. In: MUELLER, Suzana P. M. (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 39-62.

CARVALHO, Lidiane. Informação e comunicação na administração das bibliotecas universitárias: entre as metáforas de Morgan e a visão de Luhmann. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4REY.pdf. Acesso em: 23 nov. 2012.

CASTELS, Manuel. **A sociedade em rede**. V.1.São Paulo: Paz e Terra, 1999. CATANI, Afrânio Mendes; HEY, Ana Paula; GILIOLI, Renato de Sousa Porto. PROUNI: democratização do acesso às Instituições de Ensino Superior? **Educar,** Curitiba, n. 28, p.125-140, 2006. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/er/n28/a09n28.pdf>> Acesso em: 13 set. 2012

CID, Nadsa Maria Araújo. et al. A percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços da biblioteca: subsídio informacional para aprimorar sua qualidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RMD.pdf. Acesso em: 23 nov. 2012.

COSTA, João Vasconcelos. **A universidade no quadro da sociedade do conhecimento e da globalização.** Açores, 2001. Disponível em: http://jvcosta.net/artigos/conhecimento.html>. Acesso em: 22 out. 2012.

CUNHA, Luiz Antônio. Ensino superior e universidade no Brasil. In: VEIGA, Cynthia Greive; LOPES, Eliane Marta Teixeira; FARIA FILHO, Luciano Mendes de (Org.). **500 anos de educação no Brasil**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.

CUNHA, Murilo Bastos. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010: reflexões. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Trabalhos aprovados...** Disponível em: http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos_pesquisa.asp>. Acesso em: 20 maio 2012.

CURY, Maria Catarina; RIBEIRO, Maria Solange Pereira; OLIVEIRA, Nirlei Maria. Bibliotecário universitário: representações sociais da profissão. **Informação & Sociedade**: Estudos, v. 11, n. 1, 2001. Disponível em: http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001133&dd1=6db2d.. Acesso em: 20 set. 2012.

DARNTON, Robert. **A questão dos livros**: passado, presente e futuro. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

DAUSTER, Tania . "Mundo Acadêmico" - professores universitários, práticas de leitura e escrita e diversidade social. **Avá** (Posadas), v. 1, p. 119-131, 2007.

_____. "Notícias da sala de aula": representações de leitura e escrita, mediação pedagógica e sociedade de informação. **Educação on-Line** (PUCRJ), v. 1, p. 01-17, 2008.

DAUSTER, Tania; FERREIRA, Lucelena; TIBAU; anderson. "A Descoberta de Si": práticas de leitura e escrita de universitárias na sociedade de informação. **Revista do INES**, nov., 2008.

DAY, Ron. A necessity of our time: documentation and the meanings of culture in Suzanne Briet's Qu'est-ce que la Documentation? In: BRIET, Suzanne. **What is Documentation?** Lanham, MD: Scarecrow, 2006.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): do provão ao SINAES. **Avaliação**, Campinas, SP, v. 15, n. 1, p. 195-224, mar. 2010. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/aval/v15n1/v15n1a11.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2012

Avaliação: 1	políticas (educacionais	e reformas	da educação	superior.	São Paulo:
Cortez, 2003. 198 p.	•			,	-	

_____. **Universidade e avaliação**: entre a ética e o mercado. Florianópolis: Insular, 2002. 189p.

DURHAM, Eunice. Educação superior, pública e privada. In: SEMINÁRIO SOBRE EDUCAÇÃO NO BRASIL. [Anais...]. Oxford, 2003. Trabalho organizado pelo Centro de Estudos Brasileiros e pelo Departamento de Estudos Educacionais da Universidade de Oxford.

DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos. Participação do bibliotecário nas comissões de avaliação do Ministério da Educação (MEC) nos processos de reconhecimento de cursos de graduação. BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 18, n. 2, p. 169-181, 2006. Disponível em: http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000086&dd1=31a47. Acesso em: 16 nov. 2012.

FERNANDES, Valdir; PONCHIROLLI, Osmar. Contribuições da racionalidade comunicativa, racionalidade substantiva e ambiental para os estudos organizacionais. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 9, n. esp. 1, p. 604-626, 2011. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1679-39512011000600009&script=sci_arttext>. Acesso em: 12 set. 2012.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**.São Paulo: Pioneira, 1980

FERREIRA, M. C. S. B.; SANTANA, I. C. N.; RIBEIRO, R. M. R. A biblioteca universitária e a relação com a sociedade: um relato dos serviços extensionistas inovadores do sistema integrado de bibliotecas da UEFS. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2008, São Paulo. Anais eletrônicos... São Paulo: UNICAMP: UNESP: USP, 2008. Disponível em: http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2909.pdf. Acesso em: 20 nov. 2012.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediações para a leitura na universidade: ações docentes e da biblioteca. In: LARA, Marilda Lopes Ginez de; SMIT Johanna W. (Org.). **Temas de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil.** São Paulo: Escola de Comunicação e Artes da USP, 2010, p. 123-139. Disponível em: www.pos.eca.usp.br/sites/default/files/enancibdigital.pdf>. Acesso em: 28 dez. 2012.

GOMES, Henriette Ferreira; LION, Samir Elias Kalil. As práticas gestoras na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAE.pdf. Acesso em: 23 nov. 2012.

GONZALEZ DE GOMES, Maria Nélida. A reinvenção contemporânea da informação: entre o material e o imaterial. **Pesq. Bras. Ci. Inf.,** Brasília, v. 2, n. 1, p. 115-134, jan./dez. 2009. Disponível em:

http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/19. Acesso em:12 abr. 2012

_____. A universidade e a "Sociedade da Informação". **Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.,** Campinas, v.9, n.1, p.225-242, jul./dez. 2011. Disponível em: < http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/510>. 16 nov. 2012.

GURGEL, Nadsa Maria Cid . **Biblioteca universitária e ensino superior**: em busca de um alinhamento estratégico. Fortaleza, 2010. 105 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação)- Universidade Federal do Ceará. Disponível em: http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/handle/123456789/2825. Acesso em 10 set. 2012.

GUTIERREZ, **Gestão comunicativa: maximixando criatividade e racionalidade**: uma política de recursos humanos a partir da teoria de Habermas. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1996.

HABERMAS, Jurgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

_____. A idéia de universidade: processos de aprendizagem (tradução). **R. bras. Est. pedag**., Brasília, v.74, n. 176, p. 111 -130, jan./abr. 1993. Disponível em: http://www.emaberto.inep.gov.br/index.php/RBEP/article/viewFile/376/381. Acesso em: 22 de maio de 2012.

HERMANN, Nadja. Aprendizagem e interpretação. In: CICLO DE CONFERÊNCIAS: RACIONALIDADE, APRENDIZAGEM E ÉTICA EM HABERMAS, 2012, Rio de Janeiro. [**Resumos...**] Rio de Janeiro: Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – UFRJ-IBICT, 2012a.

_____. Racionalidade e reconstrução racional. In: CICLO DE CONFERÊNCIAS: RACIONALIDADE, APRENDIZAGEM E ÉTICA EM HABERMAS, 2012, Rio de Janeiro. [**Resumos...**] Rio de Janeiro: Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – UFRJ-IBICT, 2012b.

INEP. Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e à distância. Brasília, 2012. Disponível em: http://portal.inep.gov.br/superior-condicoesdeensinomanuais. Acesso em: 25 jul. 2012.

JAVONOVICH, Eliane M. S.; TORRE, Angela Maria Dalla. O marketing e as tecnologias de comunicação (TICS) :uma união estável de sucesso na biblioteca setorial do escritório de aplicação de assuntos jurídicos (BSEAAJ) da Universidade Estadual De Londrina (UEL). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. Anais eletrônicos... Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RCY.pdf. Acesso em: 23 nov. 2012.

KUNZLER, C. de M. Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 9, n. 16, p.123-136, 2004. Disponível em: http://seer.fclar.unesp.br/estudos/article/view/146. Acesso em: 22 ago.2012.

LEAL, Janaina. Reengenharia em bibliotecas. Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação, Campinas, v. 8, n. 1, p. 12-20, jul./dez. 2010.Disponível em: http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009043&dd1=2920a. Acesso em: LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária.** Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005. LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para inovação em uma organização complexa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 1-20, jul./dez.. 2009. Disponível em:

http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008487&dd1=b3c33. Acesso em: 17 nov. 2012.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane dos Santos; LIMA, José Rodolfo Tenório. Notas para uma administração discursiva das organizações.

DataGramaZero, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, p. 1-14, dez. 2010. Disponível em: http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009509&dd1=87c0f. Acesso em: 17 nov. 2012.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; LIMA, José Rodolfo Tenório; MOREIRA, Fernanda Kempner. Problematização e racionalização dos processos produtivos em organizações. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, v. 7, n. 3, 2010, p. 667-690.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; SILVEIRA, Aline Lopes; MARTINS, Jacqueline Alexandre; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Agir comunicativo, colaboração e complexidade nas organizações. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 0, jun. 2009. Disponível em: http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007100&dd1=558e3. Acesso em: 17 nov. 2012.

LUBISCO, N. M. L. (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011. 195 p.

_____. A biblioteca universitária no processo de avaliação das condições de oferta dos cursos de graduação pelo MEC: estudo de caso na UFBA. 2002. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-UFBA, Salvador, 2002.

_____. A biblioteca universitária brasileira: um modelo para avaliar seu desempenho. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 1, p. 153-199, jan./jun. 2008. Disponível em> http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=000005075&dd1=9d9bc. Acesso em: 16 nov. 2012

LUBISCO, N. M. L. et. al. Estudo do uso da bibliografia dos cursos da UFBA em relação as demandas dos componentes curriculares . In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB): a responsabilidade social da Ciência da Informação, 10. , 2009, João Pessoa. [Anais...]. João Pessoa: ANCIB, 2009.

LUHMANN, Niklas. Introdução à teoria de sistemas. Petrópolis: Vozes, 2010. 414 p.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

MATTAR NETO, João Augusto. **Metodologia científica na era da informática**. São Paulo: Saraiva, 2012. 261p.

MELO, Ana Cristina Azevedo Ursulino; PINTO, Virgínia Bentes. O perfil dos gestores das bibliotecas universitárias da UFC na percepção dos usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012.. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QKW.pdf. Acesso em: 23 nov. 2012.

MILANESI, Luiz. Biblioteca. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MORGAN, Gareth. Imagens da organização: Edição executiva; 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância — uma questão ainda não resolvida. **DataGramaZero**, v. 1, n. 4, ago. 2000. Disponível em:

http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/991/3/ARTIGO_UniversidadeInformaca o.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2012.

NASCIMENTO, Bruna Laís Campos do, et al. Como promover o marketing através do gerenciamento da qualidade nos serviços das unidades de informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QAQ.pdf. Acesso em: 23 nov. 2012.

OLIVEIRA, Cristina da Cruz de; BOTELHO, Rafael Guimarães. Direitos autorais versus pirataria editorial na Universidade: algumas reflexões. **DataGramaZero**, v. 8, n. 2, abr. 2007. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/abr07/Art_04.htm>. Acesso em: 22 dez. 2012.

OLIVEIRA, Joelma Gualberto de. **Processo de avaliação do INEP/MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte/MG**. Belo Horizonte, 2010. 281f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-ECI/ Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

OLIVEIRA, Joelma Gualberto de. **Processo de avaliação do INEP/MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte**/MG. Belo Horizonte, 2010. 281f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-ECI/ Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

PASSOS, J. R.; OLIVEIRA, R. M. V. B.; VIEIRA, S. M. P. Processo de avaliação do MEC para a educação superior e os e-Books. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Trabalhos aprovados**... Disponível em:

http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos_pesquisa.asp. Acesso em 20 maio 2012.

PINTO, Adilson Luiz; MOREIRO-GONZÁLEZ, José Antonio. O profissional bibliotecário como gestor de pessoas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, n. 29, p. 52-65, 1° sem. 2010. Acesso em:

http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=000008889&dd1=f5adc. Acesso em: 16 nov. 2012.

PINZANI, A ética do discurso. In: ______. **Habermas**. Porto Alegre: Artmed, 2009. PRADO, Noêmia Schoffen; ABREU, Juliana de. Modelos de organização e gestão das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 107-123, 2005. Disponível em: http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008098&dd1=11a4c. Acesso em: 16 nov. 2012.

PRESTES, Nadja Mara Hermann. **Educação e racionalidade**: conexões e possibilidades de uma razão comunicativa na escola. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1996.138 p.

REPA, Luiz; NOBRE, Marcos. Introdução: reconstruindo Habermas, etapas e sentido de um percurso. In: _____ (Orgs.). **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. São Paulo: Papirus, 2012.

ROSA, Flávia G. M. Garcia. **Pasta do professor**: o uso de cópias nas universidades de Salvador. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Instituto de Ciência da Informação/UFBA, Salvador, 2006. Disponível em: http://eprints.rclis.org/14296/1/_Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf. Acesso em: 12 jan. 2013.

SANTOS, Marivaldina Bulcão dos. Biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QHV.pdf .Acesso em: 23 nov. 2012.

SCHWARTZMAN, Jacques; SCHWARTZMAN, Simon. O ensino superior privado como setor econômico. **Ensaio: Avaliação e políticas públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 37, p. 411-440, out./dez. 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=0104-403620080002&script=sci_issuetoc. Acesso em: 20 maio 2012.

SERAFIM, Lucas Almeida. et al. Marketing em bibliotecas universitárias: uma revisão da literatura. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4R6C.pdf. Acesso em: 23 nov. 2012.

SGUISSARDI, Valdemar. Modelo de expansão da educação superior no Brasil: predomínio privado/mercantil e desafios para regulação e formação universitária. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 29, n. 105, p. 991-1022, set./dez. 2008. Disponível em: http://www.cedes.unicamp.br>. Acesso em: 20 mar. 2012.

SIEBENEICHLER, F. B. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema	
imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: (Org.).	Direito,
moral, política e religião nas sociedades pluralistas. Entre Apel e Habermas.	Rio de
Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006, v. 1, p. 39-60.	

(Org.). Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas : En	tre
Apel e Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006, v. 1, p. 39-60.	

_____. Beno. **Jurgen Habermas**: razão comunicativa e emancipação. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

SILVA, Karol Almeida da; SILVA, Luciana Candida da. Competências essenciais demandadas aos bibliotecários-gestores que atuam em bibliotecas universitárias: um estudo dos profissionais de Goiânia – GO. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...**

Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em:

http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAC.pdf. Acesso em: 23 nov. 2012.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. Ciência da Informação, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível em:

http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=000005452&dd1=1a1d3. Acesso em: 16 nov. de 2012.

SOCIEDADE da Informação no Brasil: Livro verde. Tadao Takahashi (Org.). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195p. Disponível em:

http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html Acesso em: 25 maio 2012.

SOUZA, Alice Mari Miyazaki de. et al. Comunicação, informação erelacionamento: a experiência do blog de uma biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em:

http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_239.pdf. Acesso em: 22 nov. 2012.

SOUZA, Elisabete Gonçalves. Sociedade da informação e reestruturação produtiva: crítica à dimensão utilitarista do conhecimento. **TransInformação**, v. 23, n. 3, set./dez., p. 219-226, 2011. Disponível em: http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/466. Acesso em: 12 set. 2012.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Inf. & Soc.: Est.**, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: < www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/2645/3418>. Acesso em: 22 out. 2012.

UNESCO. **Política de mudança e desenvolvimento no ensino superior**. Rio de Janeiro: Garamond, 1999.

VALADA, Sara Dias. **Bibliotecas universitárias**: à conquista dos novos utilizadores. Dissertação (Mestrado em Arquitetura) - Instituto Superior Técnico, Universidade Técnica de Lisboa. 2011.

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

VERHINE, Robert Evan; DANTAS, L. Maria Vinhaes. **Avaliação da educação superior no Brasil**: do Provão ao ENAD. Documento preparado para o Banco Mundial em dez 2005. Disponível em:

http://www.isp.ufba.br/avaliação_da_Ed_Superior_do_Provao_ao_ENADE.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2012.

VIZEU, Fábio. Ação comunicativa e estudos organizacionais. **Rev. de Administração de Empresas**, v. 45, n. 4, out/dez. 2005. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902005000400002&script=sci_arttext. Acesso em: 28 nov. 2012.

WEITZEL, Simone da Rocha. Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

Administração de bibliotecas em IES privadas do Rio de Janeiro Este instrumento de pesquisa e parte integrante do estudo para minha dissertacao, cujo tema e Administracao de bibliotecas universitarias em IES privadas do Rio de Janeiro, para obtencao do grau de Mestre em Ciencia da Informacao (IBICT/UFRJ) e sera aplicado aos bibliotecarios, representantes das IES privadas do Estado do Rio de Janeiro. O nome das instituicoes nao sera divulgado, apenas utilizaremos os dados para elaboracao de um panorama da administracao dessas bibliotecas no Estado. Após o preenchimento clique em enviar. Grata por sua colaboração. Fatima Santana (fatsilvarj@hotmail.com) Instituição Formação A administração da biblioteca promove discussões periódicas entre os funcionários: Sim Não Qual a finalidade dessas discussões? A biblioteca possui orçamento próprio para sua manutenção? Sim Não Quem participa dessas discussões? Quais os itens que compõem o orçamento? As aquisições para a biblioteca são em sua maioria para acervo físico ou recursos eletrônicos? Em que proporção? Em média 50% para aquisição de acervo físico e 50% para aquisição recursos eletrônicos A maioria dos recursos para aquisição de recursos eletrônicos A maioria dos recursos para aquisição de acervo físico Apenas para aquisição de acervo físico Quem define o tipo de material e a quantidade a ser adquirida?

 $\frac{https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true\&formkey=dGRBbVJFSFQtU0tKTG1Pa}{ExLbmh1T3c6MQ}$

¹¹ Link para acesso ao questionário:

Quais?
Qual é, a seu ver, o ponto mais fraco de sua(s) biblioteca(s)?
O que tem sido feito para melhorar este ponto fraco?
Na sua perspectiva cite um ponto forte de sua(s) biblioteca(s).
Na perspectiva de seus usuários estudantes, você saberia identificar o ponto fraco de sua(s) biblioteca(s)? SIM Não
O que tem sido feito para melhorar este ponto fraco?
Com base em que critérios?
Você conhece o instrumento de avaliação de cursos de graduação do INEP/MEC? Sim Não
Qual sua opinião sobre esse instrumento de avaliação?
Dê sua opinião sintética sobre os efeitos desta avaliação sobre a biblioteca.
Você, enquanto profissional, percebe alguma mudança na configuração da comunidade acadêmica no que se refere aos modos de uso de recursos didáticos e de pesquisa que impliquem numa maior ou menor demanda sobre a biblioteca?

Na perspectiva de seus usuários professores, você saberia identificar o ponto fraco de sua(s) biblioteca(s)?
⊚ Sim
Não
O que tem sido feito para melhorar este ponto fraco?
Quanto a frequência dos usuários na biblioteca nos últimos 5 anos em sua(s) biblioteca(s), pode-se dizer que:
⊚ Manteve-se
Dimunuiu
Diminuiu significativamente
Você saberia justificar a resposta da questão anterior dentre as opções abaixo?
Marque com x quantas respostas achar que cabem
Queda no número de matriculados
Aumento no número de matriculados
A facilidade de acesso à informação através da internet
Outros
A resposta acima é baseada em que critério?
Dedução
Pesquisa de usuários
·
Pesquisa junto a comunidade
Destaque uma iniciativa no atendimento às necessidades dos usuários nos últimos 5 anos?
Se sua biblioteca (ou rede de bibliotecas) tivesse recursos financeiros, humanos e materiais para realizar qualquer projeto, identifique três pontos fundamentais que comporiam este projeto e qual seria sua finalidade.

Biblioteca universitária e as novas demandas de acesso à informação.

Este questionario faz parte da pesquisa de minha dissertacao de mestrado que visa fazer uma analise critica da gestao de bibliotecas em Instituicoes de Ensino Superior Privado no Rio de Janeiro. Esta analise busca subsidios para entender se as demandas interdisciplinares dos cursos, os atuais meios de informacao e comunicacao e as novas praticas de escrita e leitura constituem tendencias de modificacao nas praticas de ensino, especialmente no que se refere ao acesso de conteudos. Neste contexto a biblioteca precisaria entender a demanda para se reorganizar de modo a atender as necessidades de informacao de seus usuarios.

para se reorganizar de modo a atender as necessidades de informacao de seus usuarios.
Att., Fatima Santana
Mestranda em Ciencia da Informacao IBICT/UFRJ (fatsilvarj@hotmail.com)
Qual seu curso?
O material didático (textos para leitura) recomendados pelos professores nas matérias que já cursou ou está cusando são geralmente:
 Um livro básico para o curso
Partes ou capítulos de diversos livros
Partes ou capítulos de livros e textos que se encontram na internet
 Miscelânia (Partes de livros, material da internet, filmes, revistas)
Quando o seu professor recomenda um livro básico para a matéria você costuma
Comprar o livro
 Utilizar os exemplares da biblioteca
Tirar cópia do livro?
Outro:
Com qual frequência você utiliza os serviços da biblioteca?
Nunca Nunca
Só antes das provas
Regularmente
Só quando tenho que fazer um trabalho
Qual o motivo pelo qual você não utiliza a biblioteca? Se você utiliza a biblioteca frequentemente ou eventualmente, pule para a próxima questão, se nunca utiliza finalize o questinário com a resposta a esta pergunta.
Desconhece os serviços oferecidos
 Localiza tudo que precisa na internet
 Todo material é disponibilizado pelo professor, através de fotocópia ou arquivo de
computador
 A biblioteca não dispõe do material que você necessita
Atendimento inadequado
─ Horário de funcionamento
Outro:

⊚ En ⊚ Or ⊚ Ac	po de serviço você utiliza? npréstimos
⊚ Ac	
	ientações para pesquisa e localização de materiais
⊚ Lo	esso á Internet
	cal de estudos
Que ti	po de material você costuma buscar?
Liv	ros
⊚ Pe	ródicos
Jo	rnais
Ac	esso á bases de dados
○ Ou	itro:
) acei	vo da biblioteca atende suas necessidades de informação?
⊚ Nu	nca
⊚ Ra	ramente
⊚ Se	mpre
En Co	erviços listados abaixo, marque quais você já utilizou. npréstimo nsulta
En Co	npréstimo nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos
En Co	npréstimo nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos o conheço
En Co	npréstimo nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos o conheço
En Co Re Ac Co Lo Nã Ou	nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos o conheço ttro:
Complete Resident Res	nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos o conheço ttro: utiliza os serviços da biblioteca para: xílio nas atividades acadêmicas
En Co Re Ac Co Lo Nã Ou Você u Au	nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos o conheço ttro: Itiliza os serviços da biblioteca para: xílio nas atividades acadêmicas xílio nas atividades profissionais
En Co	npréstimo nsulta serva esso à Internet
En Co	nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos o conheço
En Co Re Ac Co Lo Nã Ou	nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos o conheço ttro:
Complete Resident Res	nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos o conheço ttro: utiliza os serviços da biblioteca para: xílio nas atividades acadêmicas
En Co Re Ac Co Lo Nã Ou Você u Au	nsulta serva esso à Internet mutação bibliográfica cal de estudos o conheço ttro: utiliza os serviços da biblioteca para: xílio nas atividades acadêmicas

opçőe	e você es que	aces	ssa izar	na	inte	rnet	para	aux	iliar	em	sua	a vio	la ac	adêı	mica	? M	arqu	ie tod	las a
■ Bε	ases d	le da	dos																
ca	atálogo	da k	oibli	otec	a														
	ágina (interi	net												
	eriódio																		
	ites de			,,,,,	,,,														
_			Ja																
	-books																		
	unca a	icess	eı																
- Oı	utro:																		
O que	e deve	mel	hor	ar n	a bi	bliot	eca	? Ma	rque	ma	is c	de u	ma a	ltern	ativ	a, s	e ne	cessa	ário.
At	tualiza	ção c	do a	icen	/ 0														
■ Di	ivulga	ção s	obre	e os	sen	viços	ofe	recid	os_										
■ Se	erviços	s on-l	line																
E Lo	ocal pa	ara es	stud	los															
☐ At	tendim	ento	dis	pens	sado)													
 Oı																			
	oteca: Otimo																		
⊚ B	3om_																		
⊚ R	Ruim																		
. De (0 a 10	. aua	al o	ara	u de	e cor	ntrib	uicã	o da	bib	liot	eca	no s	eu r	oroc	esso	o de		
	ndiza			J				,											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									
											-								
Dosc	creva	om e	113	onii	nião	0.0	onto	for	to or	n rol	laci	ão à	hihl	ioto					
Desc	Jeva	eiii 5	ua	opii	iiao,	, o p	OIIL	, 101	le ei	II I E	iaç	ao a	וטוט	lote	Ja.				_
Agora	sinal	ize o	por	nto f	fracc	o e d	ê su	a su	gest	ão p	ara	me	lhorá	-lo.				*	
e omo	eria a	bibli	ote	ca i	deal	para	ate	ndim	ento	de	SHZ	as n	eces	sidad	des d	de in	ıforn	nacão	?
omo s	seria a	bibli	ote	ca i	deal	para	a ate	ndim	ento	de	sua	as n	eces	sidad	des	de ir	nform	nação	?

Link para acesso ao questionário:
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true&formkey=dHZfdUxMMi1nNEJoRTZoR 0Z2QURGZmc6MQ

APÊNDICE C – Questionado aplicado aos professores¹³

fatsilvarj@hotmail.com Formação Leciona para qual curso Há quantos anos você leciona? ⊚ 1 a 5 anos 6 a 10 anos 10 a 15 anos A mais de 15 anos 15. A biblioteca possui um canal de comunicação que procure identificar o material de seu interesse? ⊚ Sim ⊚ Não Sei que existem, mas desconheço detalhes Você sabe qual o número mínimo de títulos a ser inserido na bibliografia básica de cada disciplina, levando-se em consideração os critérios de avaliação do E para a bibliografia complementar? Você inclui e-books em sua bibliografia? Sim Não biblioteca dispõe da bibliografia básica e complementar? Apenas básica Apenas complementar Os livros citados na bibliografia são os mesmos indicados em sala de aula? Sim Não Você é usuário da biblioteca? Sim

 $\frac{https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true\&formkey=dFpQMmROeS1VaDY0Nm5Vbm5yVm1kNXc6MQ}{}$

¹³ Link para acesso ao questionário:

case	personal record and the first (as and a secondary).
Seus (estudos próprios e pesquisa
⊚ Par ve	erificar adequação do acervo para estudantes de sua disciplina
As matér	ias que você leciona apresentam caráter interdisciplinar?
⊚ Sim	
⊚ Não	
⊚ Em pa	arta
Cili Pe	nice
Além dos	livros da bibliografia você indica outros materiais para complementação do aprendizado?
⊚ Sim	
Não	
Material i	ndicado em que suporte?
Físico	
─ Eletrô	nico
⊚ On-lin	e
Fotoco	piado
	LULU
	l bibliográfico de seu curso deve ser procurado pelo estudante ou é disponibilizado por você? dante deve procurar
	ponibilizo
_	ponibilizo apenas em parte
_ Lu uis	pombitizo apenas em parte
Caso você	disponibilize o material de seu curso para os estudantes, no todo ou em parte, informe os modos de disponibilização.
○ Pasta "	Xerox"
Envio	e acesso em meio eletrônico
Outras	s formas de disponibilização
Você con	sidera a popularização da internet modificou o modo como seus alunos procuram informações no(s) curso(s) que você leciona?
Sim	
Não	
A bibliote	eca possui um canal de comunicação que procure identificar o material de seu interesse?
⊚ Sim	
A bibliote	eca contribui no desenvolvimento de suas pesquisas enquanto docente da universidade?
Sim	
⊚ Nâo	
_	
De 0 a 10	, qual o grau de contribuição da biblioteca no processo de aprendizagem de seus alunos?
0 1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
0 0	
Descreva	em sua opinião, o ponto forte em relação à biblioteca.
Agora cin:	alize o ponto fraco e dê sua sugestão para melhorá-lo.
1601 a sille	nace o ponto naco e de sua sugestav para inectiora to.

 $Como\ seria\ a\ biblioteca\ ideal\ para\ atendimento\ de\ suas\ necessidades\ de\ informação?$

ANEXO A - Lista das Instituições participantes do CBIES-RJ14

Associação Brasileira de Farmacêuticos - ABF

Associação Brasileira de Odontologia - ABO/RJ

Associação de Ensino Superior do Rio de Janeiro - AESRJ

Biblioteca Nacional - BN

Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET

Centro Universitário Augusto Motta - SUAM

Centro Universitário Celso Lisboa - CEUCEL

Centro Universitário da Cidade - UNIVERCIDADE

Centro Universitário de Barra Mansa - UBM

Centro Universitário Moacyr Sreder Bastos - MSB

Clube Hebraica Rio - CHRio

Escola Superior de Propaganda e Marketing - ESPM

Faculdade Carioca - CARIOCA

Faculdade de Ci. Hum. e Soc. Do Inst. Isabel - FISAB

Faculdades Integradas de Jacarepaguá - FIJ

Faculdades Integradas Simonsen - FIS

Fundação Técnico- Educacional Souza Marques - FTESM

Fundação Getúlio Vargas - FGV

Fundação Oswaldo Cruz - SIBI/FIOCRUZ

Instituto Brasileiro de Informação, Ciência e Tecnologia - IBICT

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

Instituto Brasileiro de Medicina e Reabilitação - IBMR

Instituto de Matemática Pura e Aplicada - IMPA

Instituto Militar de Engenharia - IME

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio

Sociedade de Ensino Superior e Assessoria Técnica - SESAT

Universidade Cândido Mendes - UCAM

Universidade Castelo Branco - UCB

Universidade Católica de Petrópolis - UCP

Universidade Estadual do Rio de Janeiro - UERJ/SIRIUS

Universidade Federal de Rio de Janeiro - UFRJ/SiBI

Universidade Federal Fluminense - UFF

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ

Universidade Gama Filho - UGF

Universidade de Nova Iguaçu - UNIG

Universidade do Rio de Janeiro - UNIRIO

Universidade Salgado de Oliveira - UNIVERSO

Universidade Santa Úrsula - USU

Universidade Severino Sombra - USS

Universidade Veiga de Almeida - UVA

¹⁴ Fonte: http://www.uva.br/cbies/