

# ENTRE O “TRADICIONAL” E O “VIRTUAL”: O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E AS MUDANÇAS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS<sup>1</sup>

Valdir Jose Morigi  
Cleusa Pavan

**Resumo:** A partir do cenário a Sociedade da Informação procurou-se identificar de que forma os usos das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas universitárias provocam mudanças nas práticas profissionais dos bibliotecários, alterando as relações destes com os usuários. Mostra como são percebidas pelos bibliotecários as mudanças nas relações entre tais profissionais e os usuários decorrentes do emprego das tecnologias de informação e comunicação. A pesquisa utiliza uma abordagem qualitativa e quantitativa, os dados foram coletados através de entrevistas com profissionais das bibliotecas universitárias públicas e privadas do município de Porto Alegre/RS. Concluiu-se que, em tais ambientes, as atividades “tradicionais” do trabalho dos bibliotecários convivem com as novas tarefas surgidas pelo advento do virtual, ao mesmo tempo que a utilização das ferramentas tecnológicas trouxeram novas formas de sociabilidade entre os bibliotecários e os usuários.

**Palavras-chave:** Tecnologias de Informação e Comunicação; Bibliotecas Universitárias; Sociabilidade; Novas Sociabilidades; Práticas Profissionais - Porto Alegre - Brasil.

## 1 INTRODUÇÃO

Estamos passando por um processo de transformação em todas as áreas da sociedade. O impacto das tecnologias de informação e comunicação (TICs) já é uma realidade em todos os campos da vida social, seja no trabalho, no lazer e nas relações sociais. Principalmente a forma de comunicação entre as pessoas passa a ser, cada vez mais, mediada por meios tecnológicos.

O uso de tais tecnologias cria novas formas de interação, novas identidades, novos hábitos sociais, enfim novas formas de sociabilidade. As relações sociais já não ocorrem, necessariamente, através do contato face a face entre os indivíduos. Elas passaram a ser mediadas pelo computador, independentes de espaço e tempo definidos. Informação e conhecimento tornaram-se variáveis imprescindíveis para o cidadão na sociedade contemporânea que se estabelece, denominada das mais variadas formas, como Era da Informação, Sociedade Pós-Industrial, Era do Virtual ou Sociedade da Informação e do Conhecimento.

Eisenberg e Cepik (2002) descrevem a Sociedade de Informação em três frentes gerais: uma economia baseada no conhecimento, um novo papel das finanças e uma sociabilidade em rede. Conforme os autores, esta última se expressa tanto na esfera do consumo quanto na circulação de produtos em escala mundial, ultrapassando as fronteiras territoriais. A nova economia se caracteriza pela

formação de redes virtuais, responsáveis pela constituição de extratos, de perfis e de hábitos sociais semelhantes nos mais diferenciados países. Essas novas formas de interação criam novas formas de sociabilidade e novas identidades, mediadas pelas redes midiáticas globalizadas.

Em outro registro, ao se referir à Era da Informação, Castells (2000 p.17) afirma:

A revolução da tecnologia da informação e a reestruturação do capitalismo introduziram uma nova forma de sociedade, a sociedade em rede. Essa sociedade é caracterizada pela globalização das atividades econômicas decisivas do ponto de vista estratégico; por sua forma de organização em redes; pela flexibilidade e instabilidade do emprego e a individualização da mão-de-obra. Por uma cultura de virtualidade real construída a partir de um sistema de mídia onipresente, interligado e altamente diversificado.

Segundo o autor, esta sociedade está ligada por redes telemáticas que crescem de forma exponencial. Essas redes configuram a nova morfologia social, modificando os resultados dos processos produtivos e da experiência humana.

Em outra perspectiva, sublinha Becerra (2003, p.11), a Sociedade da Informação abre-se para:

La posibilidad de digitalizar toda fuente de información y de procesarla, almacenarla y distribuirla por diferentes medios, la potencialidad de combinación de textos, imágenes y sonidos, la interconexión planetaria mediante redes de información y comunicación, son el escenario detonador de esperanzas que, al no anclarse en las condiciones objetivas de acceso, suelen ser desaforadas. La convergencia de industrias info-comunicacionales que tuvieron desarrollos tradicionalmente divergentes convocan a imaginar un mundo transparente, inmaterial, amigable, flexible y dinámico.

De acordo com a tese sustentada pelo autor, a emergência de um novo modelo de desenvolvimento não exclui as tendências opostas e os conflitos que dele advém. O impacto que as tecnologias aludidas trazem é distinto para cada sociedade, havendo a possibilidade da coexistência de diferentes modelos de Sociedade de Informação como coexistem diferentes modelos de sociedade industrial. Assim, em cada campo as tecnologias de informação e comunicação são sentidas, em seus efeitos, de forma diferenciada.

Diante desse quadro, em que múltiplas transformações se processam, inclusive nos ambientes e nas práticas profissionais, procurou-se verificar como os bibliotecários, que atuam em bibliotecas universitárias públicas e privadas, percebem as modificações introduzidas a partir do emprego das tecnologias de informação e comunicação. Essas tecnologias trouxeram mudanças nas relações

entre os bibliotecários e os usuários? Quais modificações elas trouxeram? Nesse panorama, que novas posturas são exigidas desses profissionais?

A metodologia envolve uma abordagem quantitativa e qualitativa. O universo se constitui nos bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias na rede pública e privada do município de Porto Alegre/RS. A amostra foi composta por 22 bibliotecários, sendo que destes 16 atuam em bibliotecas universitárias públicas e 6 em bibliotecas universitárias privadas. Da rede pública<sup>2</sup> foram consideradas a Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre - FFFCMPA - que possui uma biblioteca onde atua uma bibliotecária e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, que possui 32 bibliotecas setoriais e uma central. Em cada uma delas atuam em média 3 bibliotecários, correspondendo a um total de 99 bibliotecários. Da rede privada<sup>3</sup> foram consideradas a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS, que possui uma biblioteca central e três setoriais, a Centro Universitário Ritter dos Reis - UniRitter, que possui uma biblioteca e a Faculdades Porto-Alegrenses – FAPA, que possui uma biblioteca central. Sendo que atuam 20, 2 e 2 bibliotecários em cada uma delas respectivamente. Todas as bibliotecas pesquisadas estão automatizadas. Isto é, presta todos ou quase todos os seus serviços em suportes eletrônicos.

Os sujeitos do estudo, os bibliotecários que atuam nestas unidades de ensino superior são todos do sexo feminino, pertencem a uma faixa etária média de 45,7 anos na rede pública e 40,8 anos na rede privada. Observou-se que o fato dos profissionais pertencerem a rede pública ou privada não alterou significativamente a percepção no modo de ver a interferência do uso das tecnologias de informação e comunicação. Entretanto, a variável idade dos bibliotecários contribuiu na forma de interpretar as interferências do uso das tecnologias.

A técnica de coleta dos dados utilizada foi a técnica de entrevista realizada durante os meses de setembro, outubro e novembro de 2002. Os encontros foram agendados previamente com os bibliotecários e realizadas nos locais de trabalho. Elas foram gravadas em fitas cassete e posteriormente transcritas e analisadas. As questões formuladas nas entrevistas se basearam em um questionário já estruturado com perguntas abertas e fechadas (conforme anexo A). As perguntas formuladas buscaram dados dos entrevistados, do local de trabalho, das percepções sobre os usos das tecnologias de informação e comunicação e as interações entre bibliotecários e os usuários. Além das questões outros dados referentes às condições em que ocorreram as entrevistas foram anotadas. Para a preservação da privacidade dos entrevistados, os nomes que aparecem ao final de cada narrativa são fictícios.

Os dados quantitativos serviram para descrever o universo analisado. As variáveis como idade, sexo, entre outras, serviram para verificar quantitativamente o percentual de bibliotecários que percebe a interferência das tecnologias de informação e comunicação em seus ambientes de trabalho, no uso da comunicação direta entre bibliotecários e usuários e na autonomia dos usuários. Como o estudo das percepções envolve elementos intersubjetivos foi necessário buscar apoio em

dados qualitativos. A formulação de questões abertas nas entrevistas foi possível captar uma série de informações significativas que revelaram o conteúdo aprendido através das suas experiências profissionais da vida cotidiana dos bibliotecários, sobretudo das suas práticas de trabalho, as quais denominamos de narrativas. Elas possibilitaram descrever a trama complexa que envolve o cenário e as suas transformações no mundo do trabalho que esses profissionais estão vivenciando na atualidade com a introdução e a intensificação do uso das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas universitárias. As narrativas desvendaram que, por trás das mediações tecnológicas, existem sujeitos sensíveis às mudanças e aos acontecimentos.

As tecnologias de informação e comunicação utilizadas nos ambientes das bibliotecas universitárias da qual estamos nos referindo neste estudo diz respeito à introdução da informação em suportes eletrônicos no acervo das referidas unidades de informação e de tecnologias para acessá-la, isso abriu a possibilidade de consultas a bases de dados on-line. As trocas de mensagens eletrônicas por meio do correio eletrônico e a participação em videoconferências, entre outros recursos, intensificaram seu uso.

As tecnologias de informação e comunicação, ao permitirem a manipulação de diferentes mídias (texto, imagem e som), possibilitam o estabelecimento de “[ . . . ] uma relação mais interativa entre o sujeito cognoscente e o conhecimento.” (FERREIRA, 2003, p.38). O emprego de tais tecnologias, sem dúvida, trouxe maior rapidez no acesso e transferência da informação em escala mundial.

A automação das bibliotecas e, conseqüentemente, dos serviços prestados aos usuários que implicam no uso cada vez mais constante das tecnologias de informação e comunicação fizeram com que a sociabilidade entre os atores envolvidos se modificasse substancialmente. A máquina passou a realizar o processo de mediação entre os agentes profissionais, responsáveis pelos serviços de organização, busca e recuperação da informação e os seus usuários, tornando tais processos mais dinâmicos.

Desta forma, o estudo pretende trazer elementos para uma reflexão sobre as práticas da profissão do bibliotecário no contexto da Sociedade da Informação, mostrando que a atuação deste profissional ultrapassa os procedimentos mecânicos e automatizados impostos pelas tecnologias de informação e comunicação. A partir da reflexão crítica é possível redimensionar políticas e criar estratégias de ação com a finalidade de viabilizar e implementar propostas de trabalho e, ao mesmo tempo, demonstrar a relevância do trabalho do bibliotecário no contexto social contemporâneo.

## **2 O CENÁRIO: A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E AS TECNOLOGIAS**

Na segunda metade do século XX, com o advento do paradigma da Sociedade da Informação<sup>4</sup> diversos autores Masuda (1982), Schaff (1993), Webster (1995), Castells (1999) e Mattelart (2002) mencionam uma transformação substancial no modo de produção e organização da sociedade. Apesar de não haver

um consenso em torno da sua definição, há uma concordância, entre eles, em relação à importância do papel ocupado pela informação no mundo contemporâneo. Essa relevância se deve tanto ao maior uso da informação quanto a sua maior produção e, conseqüentemente, tratamento e organização da informação. Além disso, houve um significativo aumento dos meios de transmissão e disseminação da informação. Nesta Nova Sociedade, as tecnologias de informação e comunicação ocupam um papel central.

As diversas teorias sobre a Sociedade da Informação indicam uma transformação radical na estrutura do emprego e das profissões. Conforme Masuda (1982), nesse contexto as tecnologias de informação e comunicação operam como forças propulsoras que modelam as relações sociais, econômicas e políticas, originando um tipo de sociedade diferente. A sua aplicação transforma-se na principal fonte do crescimento econômico, dissolvendo muitos dos problemas dos países menos desenvolvidos.

Nesta concepção, ainda que determinista, percebe-se uma interação entre as tecnologias de informação e comunicação e a sociedade. Tais tecnologias, ao mesmo tempo em que moldam a sociedade também são moldadas pela sociedade. As tecnologias de informação e comunicação exercem influências profundas na vida cotidiana. Contudo elas não são autônomas e, portanto, não podem ser desvinculadas do contexto social em que foram produzidas.

Uma tendência da Sociedade da Informação, através do uso cada vez mais intensivo das tecnologias, é uma reestruturação econômica do emprego e das relações de trabalho. Entre as novas configurações destas transformações no mundo do trabalho destaca-se uma organização flexível do trabalho e o aumento do trabalho independente. Conforme sublinha Kovács (2002, p.37): “A segmentação e flexibilização do trabalho implica a crescente diversidade dos salários laborais e das condições de trabalho, diferenciação e individualização dos trabalhadores e das relações de emprego.”

É difícil prever as múltiplas conseqüências em relação ao emprego, às novas competências e aos novos níveis de qualificação dos trabalhadores com a difusão e aplicação das tecnologias de informação e comunicação. Entretanto, os impactos sobre muitos serviços interpessoais tradicionais, com a automação, desaparecem ao mesmo tempo em que surgem novos serviços.

Conforme critica Mattelart (2002, p. 173), a Sociedade da Informação no bojo de seu projeto de sociedade não trouxe nenhuma pedagogia de apropriação cidadã dos meios técnicos capaz de desenvolver uma sociedade mais democrática. “A chamada revolução da informação contemporânea faz de todos os habitantes do planeta candidatos a mais uma versão da modernização. O mundo é distribuído entre lentos e rápidos.”

Estudos recentes (LEMOS 2001; SÁ 2001), mostram que na sociedade contemporânea a partir das inovações e possibilidades tecnológicas, surgiram novas formas de relacionamentos entre as pessoas, emergindo e se configurando novas formas de sociabilidade. Neste contexto, onde o fluxo constante das trocas de informações efetiva-se através dos meios comunicacionais, torna-se possível a

criação de vínculos sociais nas comunidades virtuais. As novas “convivências” advindas através da mediação tecnológica têm ampliado a rede de relações entre as pessoas e construído laços afetivos entre elas. O uso das ferramentas disponíveis na Internet abriu a possibilidade das pessoas se “conhecerem” e estabelecerem relacionamentos sem qualquer contato físico anterior. Essa prática, cada vez mais comum, vem modificando os hábitos, os comportamentos, tornando mais complexas as formas de interação social entre os indivíduos e produzindo novas formas de sociabilidade entre eles.

O ciberespaço constitui a nova fonte de construção das novas formas de sociabilidade, possibilitando a comunicação e a disseminação da informação de maneira instantânea. Segundo Giddens (1991), esse processo faz com que haja um desencaixe dos sistemas sociais, ou seja, deslocamento das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espaço. O tempo e o espaço já não constituem mais barreiras para que se estabeleça a comunicação e a troca de informações entre bibliotecários e usuários. Nesse processo, a relação entre as partes é marcada por um jogo ou entrecruzamentos que inclui tanto as formas “tradicionais” de sociabilidade como as formas “modernas”, o que por sua vez conduz a relacionamentos tensos, conflituosos e, por vezes, contraditórios.

Tradicionalmente as práticas dos bibliotecários estiveram circunscritas na organização e no tratamento técnico das informações em suportes impressos, localizados em centros de documentação e bibliotecas. Além disso, o espaço físico - a biblioteca - e os processos interativos deste profissional com os usuários da informação permitiram que se constituísse a identidade do bibliotecário, competências plenamente consolidadas e regulamentadas pelos estatutos da profissão.

O avanço das tecnologias de informação e comunicação e suas aplicações em diversas áreas, inclusive nas bibliotecas, possibilitou uma relação direta e interativa dos usuários da informação, tornando-os mais autônomos em relação aos serviços mediados pelos bibliotecários no processo de busca da informação.

A introdução das tecnologias altera as relações dos bibliotecários e as suas práticas, trazendo mudanças no perfil deste profissional. Essas transformações fazem com que se reestruture ou se crie uma nova identidade coletiva do profissional. As mudanças tecnológicas e as novas sociabilidades acarretam uma nova forma de articulação, relação e apreensão do conhecimento destes profissionais.

Entretanto, esse processo não é linear. Envolve uma complexidade de elementos e conflitos de diversas ordens. O redimensionamento dos papéis tradicionais no campo profissional e a desterritorialização do espaço físico na biblioteca no ciberespaço, geram conflitos desde a constituição da subjetividade deste profissional até conflitos de competências com outras profissões. As formas de sociabilidade, através da interação, podem nortear o bibliotecário na construção da sua auto-imagem e à imagem que os outros têm dele.

### 3 DO “TRADICIONAL” AO “VIRTUAL”: AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO MUNDO CONTEMPORÂNEO

A passagem das bibliotecas tradicionais para bibliotecas virtuais ou digitais é uma realidade que passa a desapontar os paradigmas administrativos de gerenciamento da informação, uma vez que as bibliotecas virtuais são mais que um conjunto de programas e equipamentos com alto grau tecnológico. “Uma atitude gerencial, aliada a um posicionamento do foco de atividade do bibliotecário do documento para a informação, será crucial para a transição.” (MARCHIORI, 1997, p. 123).

As bibliotecas como instituições sociais são partes integrantes da sociedade. Como tais, também acompanham os processos de desenvolvimento econômico, social e tecnológico. No mundo contemporâneo, as bibliotecas passaram a utilizar técnicas e processos automatizados e, amparadas pelo conhecimento científico, passaram a dar um tratamento diferente em relação ao armazenamento, registro, disseminação e recuperação da informação.

Tais unidades de informação encontram-se em lugares definidos, sendo que seus catálogos são em papel e seus serviços não são automatizados. A figura do bibliotecário está sempre presente no ambiente da biblioteca tradicional. As relações entre usuários e bibliotecários são amplas e visíveis ao olho humano.

As bibliotecas tradicionais, bem ou mal, cumpriram e vêm cumprindo o seu papel. Sobre seu futuro, afirmam Drabentstott; Burman (1997), que daqui a 20 ou 50 anos elas terão suas coleções deterioradas; novas edificações serão necessárias; novas funções serão atribuídas aos bibliotecários e coleções de valor histórico deverão ir para museus e o resto será reciclado.

O futuro é incerto, porém é notável que estamos diante de uma realidade de “transição” entre os procedimentos das práticas da profissão consideradas “tradicionais”, que tinham por base o registro das inscrições em suportes impressos em papel e a constituição de novas práticas “modernas”, alicerçadas no uso das tecnologias de informação e comunicação. A utilização dessas tecnologias possibilita o rápido acesso à informação e também o uso simultâneo de um mesmo documento. Tais procedimentos, baseados em processos interativos virtuais constituem o sustentáculo da trama que forma o tecido da cibercultura.

As conjecturas sobre o futuro alertam que, cada vez mais, serão utilizadas as tecnologias de informação e comunicação em todas as áreas da vida social. Nas bibliotecas e centros de informação não será diferente. O sistema eletrônico trouxe consigo vantagens como acessibilidade, seletividade e rapidez na disseminação da informação: “[ . . . ] a transição do papel para sistemas eletrônicos deve ser olhada como parte de um processo normal e previsível.” (LANCASTER, 1994 p.16 ). Este sonho pregado por alguns autores – a biblioteca virtual – do futuro – sem paredes – localizada no ciberespaço, já começa a dar seus primeiros sinais; “Em 2010, quase a totalidade, se não a totalidade das bibliotecas universitárias estará automatizada e muitas serão totalmente digitais.” (CUNHA, 2000, p.75). A automação é pré-requisito para a otimização dos processos e serviços desenvolvidos pelas

bibliotecas, uma vez que ela beneficia o fornecimento de informações de maneira mais veloz aos usuários.

As bibliotecas universitárias brasileiras enquadram-se nesta nova configuração que as bibliotecas assumem no contexto atual. Localizadas nas universidades e centros da produção técnico-científica, as bibliotecas universitárias são responsáveis pelo armazenamento e disponibilização do acervo das mesmas. Elas recebem recursos financeiros que são continuamente aplicados em equipamentos tecnológicos, com a finalidade de tornar mais dinâmicas suas atividades. Entretanto, como a implantação das tecnologias de informação e comunicação ainda é recente, essas unidades de informação disponibilizam as informações armazenadas em suporte impresso e em suporte eletrônico, dando um caráter “híbrido” ao seu acervo.

Ao empregar as tecnologias de informação e comunicação, as bibliotecas universitárias criaram novos serviços e aperfeiçoaram os já oferecidos. Nas bibliotecas pesquisadas foram encontrados serviços de referência on-line, permutação de material impresso por meio eletrônico, acesso a bases de dados gerais e especializadas, entre a prestação de outros serviços. Além disso, tais unidades de informação disponibilizam a informação nos diferentes suportes (impresso e eletrônico), possuem o sistema de catálogo on-line e algumas mantêm paralelamente o tradicional catálogo de fichas. Elas realizam os serviços de processamento técnico da informação, como classificação, catalogação e indexação. Os materiais são adquiridos através da compra, da doação ou da permuta.

Percebe-se que as bibliotecas universitárias caminham para uma dependência quase total do emprego das tecnologias de informação e comunicação e dos processos automatizados inerentes a essas tecnologias. Diante desta realidade, é quase impossível imaginar as tarefas de rotina realizadas em uma biblioteca sem o auxílio de processos automatizados, que possibilitam a conexão com a rede mundial de computadores em tempo integral.

Conforme afirma Barreto (1998, p.122), esse fato gera uma mudança no fluxo do conhecimento, pois “[. . .] a estrutura da relação entre o fluxo da informação e o público a quem o conhecimento é dirigido vem se modificando com o tempo, como uma função de diferentes técnicas que operam transferência da informação do gerador ao receptor.” Segundo essa abordagem, o fluxo de informação é capaz de interligar gerador e receptor, agregando, ao mesmo tempo, competência na transmissão, em relação direta com as fases por que passou o desenvolvimento do processo de transferência da informação até chegar a comunicação eletrônica, que viabiliza de forma interna a relação de interação com que se gera e recebe esta informação. Com a passagem da cultura escrita para eletrônica os indivíduos e a sociedade estão passando por um processo de mudança radical, fenômeno ou acontecimento que será percebido, na sua completude, quando este momento, no futuro, for tempo passado.

Desta forma, as bibliotecas universitárias, ao utilizarem e incorporarem nas suas práticas cotidianas as tecnologias de informação e comunicação modificam o



fluxo da informação e do conhecimento. As tecnologias imprimem uma velocidade maior na possibilidade de acesso e uso da informação. Em rede, os receptores posicionados de diferentes pontos que se unem, podem assimilar a informação graças a possibilidade da conexão.

#### **4 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E AS PERCEPÇÕES DOS BIBLIOTECÁRIOS**

Com o objetivo de captar as percepções dos bibliotecários em relação ao uso das tecnologias de informação e comunicação e mostrar como as mudanças nas práticas profissionais são representadas por estes, utilizou-se uma metodologia qualitativa, e foram analisadas três variáveis, a saber: a interferência das TICs entre as relações bibliotecário-usuário; uso da comunicação direta entre bibliotecário e o usuário e o grau de autonomia do usuário em relação ao uso das tecnologias de informação e comunicação.

Em relação à interferência das TICs nas relações entre os bibliotecários e os usuários, 77,3% dos entrevistados responderam que a tecnologia interfere na sua relação com o usuário e 22,7% que não há interferência. Dos que percebem a interferência 70,5% trabalham em bibliotecas públicas e 29,5% trabalham em bibliotecas privadas.

Quanto à percepção dos bibliotecários em relação à utilização das tecnologias de informação e comunicação e a manutenção da comunicação face a face entre os bibliotecários e os usuários, 54,6% afirmaram que aumentou a comunicação deste tipo, ocorrendo o mesmo nível de igualdade de 22,7% entre a diminuição e sem alterações na forma de interação face a face. Esses dados parecem contraditórios, pois o aumento do uso das TICs, diminuiria a interação direta, (face a face) entre bibliotecários e usuários. Entretanto conforme a percepção de alguns bibliotecários esse tipo de interação aumentou.

Em relação ao grau de autonomia dos usuários na busca da informação com emprego da tecnologia, 50% dos bibliotecários percebem que os usuários estão mais autônomos, 22,7% parcialmente autônomos e 27,3% não autônomos. Na percepção dos bibliotecários, as mudanças introduzidas pelo uso das tecnologias de informação e comunicação no seu ambiente de trabalho e nas relações com os usuários, trouxeram maior autonomia na busca das informações. As TICs possibilitaram uma mudança de comportamento dos usuários em relação ao uso da biblioteca e das fontes de informação. Uma vez que boa parte dos usuários dominam as ferramentas de informática, especialmente a Internet, quando ingressam nas instituições de ensino superior, já apresentam um grau de autonomia em relação ao uso das tecnologias referidas.

Entretanto, os dados quantitativos não foram suficientes para verificar as modificações nas relações entre bibliotecários e usuários a partir do uso das tecnologias, pois elas envolvem um conjunto de significações que fazem parte do processo de elaboração dos sujeitos envolvidos nestas interações sociais. Na

tentativa de evidenciar a complexidade destas relações recorreremos as narrativas dos bibliotecários. Elas expressam a autonomia dos usuários em relação a busca de informações, as mudanças ocorridas na rotinas do trabalho dos bibliotecários em relação ao processo de organização e tratamento da informação. Seguem algumas narrativas:

Houve um novo treinamento do usuário e do funcionário. A biblioteca ficou mais atualizada, dinâmica e ao mesmo tempo ofereceu mais subsídio ao aluno. Ele tem terminais de acesso à rede. O serviço ficou mais personalizado, ele próprio busca as informações. (Rosa, 53 anos, Biblioteca Universitária Pública).

A primeira mudança que percebo é em relação ao aluno. Ele antigamente dependia muito de nossa ajuda para localizar o livro na estante. Hoje se dá um treinamento no início, se ensina uma vez e eles sozinhos se acham na biblioteca. Às vezes, solicitam ajuda quanto ao assunto. (Helena, 41 anos, Biblioteca Universitária Pública).

Temos uma homepage na Internet em que são colocada algumas informações, referências bibliográficas, links interessantes na área da educação, assim sempre indica-se para os usuários darem um olhadinha na página. O mais interessante com a automação foi o leque de opções para pesquisa através da Internet, o usuário pode fazer a pesquisa na biblioteca ou em casa. (Márcia, 50 anos, Biblioteca Universitária Pública).

Com a tecnologia ficou melhor, mais dinâmico, tem mais recursos. Quando não sabemos resposta entramos em contato com colegas e respondemos por e-mail. (Maria, 46 anos, Biblioteca Universitária Pública).

Em relação ao usuário ensinava-se a usar fichas e agora tem que ensinar usar catálogo. A biblioteca atende usuários de áreas distintas, sendo que alguns têm que ensinar a clicar o mouse (eles tem medo do computador). O computador exige mais trabalho, há alguns que tem que ensinar a usar o computador antes de ensinar o catálogo. (Joice, 47 anos, Biblioteca Universitária Pública).

Acho que principalmente a agilidade e precisão que se obtém os dados. Hoje o problema é o tempo disponível, então a tecnologia ajuda muito no atendimento ao usuário. No processamento técnico também o avanço foi grande, não há mais fichas. (Elisa, 40 anos, Biblioteca Universitária Privada).

Em relação ao processamento técnico há uma facilidade maior de inserir dados na base, em função de ter acesso à importação de registros de outras bibliotecas, estar conectado à rede, acesso a bibliotecas de outros países e acesso a uma série de informações autorizadas. Antes se preenchia um formulário à mão e outra pessoa digitava, que não o bibliotecário. Atualmente, entramos diretamente com os dados no computador. (Maristela, 39 anos, Biblioteca Universitária Pública).

As mudanças são benéficas, elas agilizaram o serviço. Para fazer um levantamento bibliográfico, numa base de dados em poucos minutos é feito, mas se for em bibliografias impressas o trabalho era bem mais demorado. Houve uma agilidade do trabalho e também exatidão, porque a base de dados oferece vários recursos, dá possibilidade de selecionar anos e um certo tempo, filtrar por determinados parâmetros. Já, com o papel posso até esquecer de consultar algum fascículo, não tem filtro. (Eduarda, 43 anos, Biblioteca Universitária Pública).

As narrativas a seguir demonstram a complexidade que as tecnologias trouxeram na constituição das novas práticas profissionais e a modificação no modo de interagir entre bibliotecários e usuários.

O que modificou é o relacionamento com nosso leitor, porque quando comecei havia um contato maior dos leitores com o bibliotecário, hoje, está muito distante e, às vezes, hostil. (Joana, 61 anos, Biblioteca Universitária Pública).

O bibliotecário passou a se dedicar mais ao serviço interno e menos ao serviço ao público. O principal fator de mudança foi o computador. (Joana, 61 anos, Biblioteca Universitária Pública).

Agora trabalho quase o tempo inteiro com computador. Comunico-me muito com o usuário de outras bibliotecas através do computador. Meu trabalho depende muito do computador e acesso à rede. Hoje o trabalho do bibliotecário é extremamente dependente do computador, principalmente de bibliotecários de bibliotecas universitárias e especializadas. (Eduarda, 43 anos, Biblioteca Universitária Pública).

Acho que a relação ficou mais informal, mas não houve distanciamento. Antigamente o usuário pedia o livro e ia para casa. Hoje acabam questionando mais, buscam mais

informações. O treinamento do usuário é feito de outra maneira. Acabamos tendo mais contato com o usuário. Antes a relação era mais fria. (Rosa, 53 anos, Biblioteca Universitária Pública).

A relação mudou para melhor. É como um desafio, pois com a evolução das tecnologias temos que estar atentos às mudanças. (Renata, 55 anos, Biblioteca Universitária Privada).

Com o uso das tecnologias teve maior interação entre usuários, bibliotecários e auxiliares. Os usuários procuram ajuda não só no ambiente físico, mas por e-mail. (Maria, 46 anos, Biblioteca Universitária Privada).

O emprego das tecnologias de informação e comunicação exige dos profissionais alto nível de especialização e faz com que os mesmos desempenhem uma educação continuada para atender as necessidades de suas práticas profissionais.

## **5 CONCLUSÃO**

O modelo de Sociedade da Informação que se vislumbra, em que a mediação dos significados compartilhados passa a ser realizada mediante o auxílio do computador, através da utilização das tecnologias informacionais e comunicacionais, gera diferentes impactos, entre os quais uma nova forma de sociabilidade. Ela se caracteriza pelas transformações nos processos interacionais entre os próprios bibliotecários em seus ambientes de trabalho, envolvendo novas práticas profissionais em relação às formas de gerenciamento da informação e dos serviços prestados e na interação com os usuários. Além disso, interfere na construção, na apreensão, no fluxo e na articulação do conhecimento na sociedade contemporânea.

À medida que os bibliotecários passam a empregar as tecnologias de informação e comunicação, de forma ampliada, tais ferramentas passam a se constituir como elementos de sua prática profissional. A amplitude do seu uso passa a interferir na relação com os usuários da informação, bem como nas formas de decodificar suas práticas, levando o profissional a construir novos modos de subjetivação de sua profissão e suas práticas. Assim, a relação entre tecnologia e sociedade, percebida a partir da prática profissional, é responsável pela construção nova da identidade social dos bibliotecários.

Na visão dos bibliotecários, o emprego das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas universitárias torna os usuários mais autônomos em relação à busca de informações em suas fontes. Entretanto, essa autonomia dos usuários não implica, necessariamente, em uma substituição das formas “tradicionais” de sociabilidade, nas relações face a face e a comunicação oral. Esses processos interativos entre bibliotecários e usuários podem, inclusive se intensificar.

Por um longo período, a imagem dos bibliotecários na sociedade permaneceu atrelada ao espaço físico da biblioteca e a organização dos livros. De uma certa forma, ainda sua imagem continua acoplada a eles. Difícil prever por quanto tempo essa imagem vai perdurar. Contudo, com a utilização mais intensiva das tecnologias de informação e comunicação, conseqüente aumento dos suportes eletrônicos da informação, a criação das bibliotecas digitais e as novas formas de sociabilidade, a imagem desses profissionais, aos poucos, apresenta os primeiros sinais de rompimento de identificação com o bibliotecário “tradicional”. Por outro lado, há o entrecruzamento das práticas tradicionais do bibliotecário com as novas práticas exigidas pelo mundo digital. Nesse contexto, o seu caráter híbrido se manifesta.

A biblioteca territorializada ou localizada no ciberespaço continua sendo um lugar de construção da subjetividade, humanização e cidadania. Por mais que os meios tecnológicos venham substituir os contatos e as relações humanas, os homens nunca serão completamente substituídos, por que temos sentimentos. Mesmo que as relações sejam mediadas pela máquina, estas não possuem afeto, ao contrário dos seres humanos que se realizam e produzem conhecimento a partir das relações com os outros e os seus laços afetivos. A relação da civilização humana com a biblioteca é visceral, enquanto existir algum homem no planeta, carinhosamente, as bibliotecas serão lembradas.

#### **NOTAS**

1 Fragmento da pesquisa “Entre o Tradicional e o Virtual: Novas Sociabilidades nas Bibliotecas Universitárias”, em andamento na UFRGS, cujo foco central é refletir sobre os impactos gerados pelo uso das tecnologias de informação e comunicação e sua interferência nas relações cotidianas, iniciada em 2002.

2 Maiores informações sobre as bibliotecas podem ser obtidas acessando os endereços eletrônicos: <<http://www.fffempa.tche.br>>, <<http://www.ufrgs.br>>.

3 Maiores informações sobre as bibliotecas podem ser obtidas acessando os endereços eletrônicos: <<http://www.pucrs.br>>, <<http://www.ritterdosreis.br>>, <<http://www.fapa.com.br>>.

4 Não é objetivo deste artigo fazer uma abordagem exaustiva das diversas concepções e críticas em relação a Sociedade da Informação.

#### **REFERÊNCIAS**

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Ciência da Informação*, Brasília, v.27, n.2, p.122-127 maio/ago. 1998.

BECERRA, Martín. *Sociedad de la Información: proyecto, convergencia y divergencia*. Buenos Aires: Grupo Editorial Norma, 2003.

CASTELLS, Manuel. *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura*. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. O Poder da Identidade, v. 2.

\_\_\_\_\_. *A Sociedade em Rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999. A Era da Informação: economia, sociedade e cultura, v.1.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na Construção da Biblioteca Digital. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 255-266, set./dez. 1999.

\_\_\_\_\_. Construindo o Futuro: a biblioteca universitária em 2010. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

DRABENSTOTT, Karen. M.; BURMAN, Celeste M. Revisão Analítica da Biblioteca do

Futuro. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v.26, n.2, p.180-194, maio/ago. 1997.

EISENBERG, José; CEPIK, Marco. *Internet e Política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2002.

FERREIRA, Rubens da Silva. A Sociedade da Informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v.32, n.1, p.36-41, jan/abr. 2003

GIDDENS, Anthony. *As Conseqüências da Modernidade*. São Paulo: Editora UNESP, 1991.

KOVÁCS, Ilona. *As Metamorfoses do Emprego: ilusões e problemas da sociedade da informação*. Oeiras: Celta, 2002.

LANCASTER, F. W. Ameaça ou Oportunidade? *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.23, n.1, p.7-27, jan./jun.1994.

LEMO, André; PALACIOS, Marcos. (Orgs). *As Janelas do Ciberespaço*. Porto Alegre: Sulina, 2001.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. “Cibertéca” ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.26, n.2, p.115-124 maio/ago. 1997.

MASUDA, Yoneji. *A Sociedade da Informação como Sociedade Pós-Industrial*. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1982.

MATTELART, Armand. *História da Sociedade da Informação*. São Paulo: Loyola, 2002

SÁ, Simone Pereira de. *Utopias Comuns em Rede: discutindo a noção de comunidade virtual*. *Fronteiras: estudos midiáticos*, São Leopoldo, v.3, n.2, p.131-149, dez. 2001.

SCHAFF, Adam. *A Sociedade Informática: as conseqüências sociais da Segunda revolução industrial*. São Paulo: Record, 1993.

WEBSTER, Frank. *Theories of the Information Society*. London: Routledge, 1995.

---

#### **BETWEEN THE TRADITIONAL AND THE VIRTUAL: THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AND THE CHANGES IN UNIVERSITY LIBRARIES**

**Abstract:** Based on the Information Society scenario, our aim is to identify the ways by which the use of information and communication technologies in university libraries causes changes on the librarians professional practices, altering their relationship with library users. This paper shows how those changes, caused by the use of information and communication technologies, are perceived by the librarians. The research uses a qualitative/quantitative approach and the data was obtained from interviews with librarians from both public and private university libraries in the city of Porto Alegre/RS. The conclusion is that, in such

environments, the librarians' "traditional" work activities and the new chores brought by the advent of the virtual live side by side. Also, the use of those new technology tools has brought about new forms of sociability between librarians and users alike.

**Keywords:** Communication and Information Technologies; University Libraries; Sociability; New Sociabilities; Professional Practices – Porto Alegre – Brasil.

---

**Valdir Jose Morigi**

Professor Adjunto II do Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação/UFRGS. Doutor em Sociologia pela Universidade de São Paulo.

E-mail: [vjmorigi@adufgrs.ufrgs.br](mailto:vjmorigi@adufgrs.ufrgs.br)

**Cleusa Pavan**

Acadêmica do curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação/UFRGS. Bolsista de Iniciação Científica/PROPESQ.

E-mail: [cleusapavan@yahoo.com.br](mailto:cleusapavan@yahoo.com.br)

## ANEXO A

- 1) Nome
- 2) Idade
- 3) Sexo ( ) masculino ( ) feminino,
- 4) Local onde estudou
- 5) Ano de conclusão dos estudos,
- 6) Quanto tempo trabalha no local?
- 7) A Biblioteca está parcialmente ou totalmente informatizada?
- 8) Na sua opinião, quais são as mudanças na biblioteca atualmente com o uso das tecnologias de informação e comunicação?
- 9) Desde que iniciou seu trabalho na biblioteca, você passou por mudanças que modificaram sua rotina de trabalho?
- 10) Como você vê essas mudanças trazidas pelo desenvolvimento da tecnologia (foram positivas ou negativas, trouxeram benefícios ou não, para os usuários e para a biblioteca)?
- 11) Na sua opinião, qual deve ser o perfil do profissional da informação para atuar em bibliotecas que utilizam os suportes da informação eletrônicos?
- 12) Você busca aprimorar-se diante das mudanças tecnológicas?
- 13) Como é sua relação com o usuário da biblioteca?
- 14) Você percebe alterações na sua relação com o usuário em relação ao período anterior ao uso das tecnologias de informação e comunicação (e quando a biblioteca ainda não estava automatizada)?
- 15) Quais são essas mudanças?
- 16) Na sua opinião, a tecnologia é um fator que interfere na sua relação com o usuário?
- 17) Além dela há outros fatores que estão contribuindo para essa nova forma de sociabilidade (relação com o usuário)?
- 18) Você percebe alterações no comportamento dos usuários (tiveram novas atitudes, como foi a adaptação)?
- 19) A comunicação direta com o usuário diminuiu ou aumentou. Por que?
- 20) O usuário tornou-se mais autônomo com a utilização do computador?
- 21) Ele sabe utilizar os recursos disponíveis na biblioteca na busca de informação ou precisa de seu auxílio?