

MAPEAMENTO ESPACIAL E PROPOSTA DE SINALIZAÇÃO NO SERVIÇO DE PERIÓDICOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFSC

Murilo Milton Machado

Resumo: Trata da elaboração e execução de um projeto de melhoria no sistema de sinalização e mapeamento espacial dos periódicos do Serviço de Periódicos da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina, realizado no período de estágio obrigatório do curso de Biblioteconomia da UFSC, no ano de 2003. Apresenta um sistema alternativo de organização espacial com o objetivo de otimizar as atividades de organização da reposição e recuperação de periódicos nas estantes para facilitar o trabalho dos funcionários. Propõe um sistema de sinalização voltado a oferecer autonomia aos usuários na localização, no acesso e uso da coleção de periódicos.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias; Mapeamento espacial; Sistema de sinalização.

1 INTRODUÇÃO

O intenso aumento da produção intelectual e o grande crescimento do número de informações na sociedade despertou a necessidade da elaboração de sistemas que fossem capazes de gerenciar grandes acúmulos de informação. Sistemas que proporcionassem não só a organização, mas que também estivessem preparados para armazenar e disseminar tudo que foi produzido e recebido pelas unidades de informação. Pimenta (2002) relata que é preciso filtrar essa enorme quantidade de informações de modo a minimizar ou eliminar o uso daquelas de baixa precisão ou de duvidosa qualidade. A grande questão, neste aspecto, é saber a dose exata de conhecimento que se pode e se deve absorver.

As novas tecnologias e a globalização provocaram uma grande explosão informacional. Esta explosão atingiu toda a sociedade, abrangendo desde as classes de pouca instrução escolar até as classes que dominam e produzem o conhecimento científico. No momento, o acesso à informação utilizando as novas tecnologias se torna uma atividade imprescindível para o desenvolvimento de inúmeras tarefas do ser humano. Muitas vezes, para a realização de uma atividade qualquer – trabalho de pesquisa, atualização na busca de informação ou mesmo de lazer – é necessário ter acesso aos canais de informação, produtos e serviços oferecidos por uma Biblioteca Universitária como a Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) que tem como características ser uma biblioteca comunitária.

Entre o usuário da informação e a informação propriamente dita, está o bibliotecário, servindo de elo de ligação, de ponte entre o usuário ao serviço ou produto desejado. Para isso, o bibliotecário utiliza sua experiência profissional para perceber a necessidade informacional do usuário e qual a informação pode ser disponibilizada dentro dos limites do entendimento do usuário e dos limites impostos pela unidade de informação.

O presente artigo demonstra a necessidade da busca de projetos para melhoria nos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas universitárias. Ressalta a importância de se criar maneiras para otimizar os serviços realizados por pessoas atuantes na biblioteca e apresenta um projeto elaborado no Serviço de Periódicos da Biblioteca Central da UFSC voltado a oferecer possíveis soluções para os problemas detectados.

A elaboração do projeto surgiu após o desenvolvimento de algumas atividades práticas e a percepção da necessidade de melhorias no sistema de sinalização do Serviço de Periódicos realizadas no período de estágio obrigatório do curso de Biblioteconomia da UFSC, efetuado em 2003.

O projeto trata da criação de um sistema de sinalização e mapeamento espacial dos periódicos, e teve o objetivo de otimizar as atividades de reposição e recuperação dos periódicos nas estantes.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A biblioteca universitária é considerada o coração das instituições de ensino superior, pois armazena de forma sistemática a seiva do conhecimento para o ensino e a pesquisa. Um instrumento que, no lugar de sangue, jorra informação, alimentando, nutrindo e oferecendo suporte para a produção técnica e científica. Santos (2002) comenta que a Biblioteca é um recurso imprescindível, para o bom andamento, de qualquer curso oferecido por uma instituição de Ensino Superior, sendo esta o suporte para o ensino, pesquisa e extensão. Desta forma, a biblioteca universitária elabora seus objetivos visando às necessidades informacionais de cada curso, com o intuito de preparar seus recursos humanos, bens facilitadores e suas instalações de apoio em função dos cursos oferecidos pela instituição. Almada (2002) discorre que as bibliotecas universitárias brasileiras vêm se desenvolvendo no sentido de oferecer melhores serviços e produtos para a comunidade acadêmica adaptando-se, sobretudo, às mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas.

O universo de usuários freqüentadores das bibliotecas universitárias é composto pelos acadêmicos de graduação e pós-graduação, professores e comunidade em geral. A diversidade de usuários obriga a biblioteca universitária fazer estudos sobre seus produtos e serviços, tornando o usuário a pessoa mais indicada para avaliar a qualidade de cada produto ou serviço oferecido. Gomes Filho (2002) diz que desde o momento em que o usuário chega às instalações físicas da biblioteca até o momento de sua saída, em vários pontos do percurso, ele mantém contato com os funcionários atuantes na biblioteca, desde o porteiro até o bibliotecário responsável pelo atendimento. Somente o usuário do serviço é quem pode dizer se foi bem recebido ou não.

A biblioteca universitária é um espaço para o complemento das atividades realizadas em sala de aula, seus produtos e serviços são utilizados por todos, é o lugar mais freqüentado na universidade, pois recebe acadêmicos de todos os

cursos, independente da necessidade de informação. Batista (2002) relata que a biblioteca é considerada uma extensão da sala de aula e no meio universitário a busca pela informação vai além do conceito de aprendizagem, chega a ser critério de avaliação e qualificação do futuro profissional.

Um dos papéis da biblioteca universitária visa suprir as necessidades de informações técnicas científicas da instituição, organizando e disseminando a informação conforme o perfil dos seus usuários. A forma de gerenciar a informação produzida e recebida é um desafio para todos os envolvidos com a administração sistemática ou seja, para bibliotecários da instituição.

Um bom sistema de sinalização é um fator importante na disponibilização dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, pois, uma sinalização deficiente dificulta consideravelmente a busca, a recuperação e o uso da informação. Por exemplo, existem pessoas privadas dos serviços ou produtos disponíveis em bibliotecas, devido ao fato de não conhecê-los ou não encontrá-los. Essas pessoas passaram inúmeras vezes pelos serviços ou produtos desejados, mas pela falta de sinalização adequada não usufruíram dos mesmos. Portanto, com uma sinalização bem feita, pode-se identificar e localizar o acervo da mesma biblioteca, orientar os usuários para acesso e uso dos recursos humanos, melhorar a acessibilidade, identificar recursos, áreas de serviços, acomodações, notificar mudanças ou condições temporárias.

Em uma pesquisa executada para construção do sistema de sinalização do Serviço de Periódicos da UFSC constatou-se que normas relacionadas com a sinalização de bibliotecas, tratavam-se de normas para acessibilidade referentes a usuários portadores de deficiência física, como a norma NBR 9050 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

O gerenciamento das atividades realizadas pelas pessoas atuantes nas bibliotecas universitárias é uma questão de grande relevância para o sucesso da disseminação dos serviços e produtos oferecidos. A avaliação constante das atividades é fundamental para o seu bom funcionamento, pois possibilita ao supervisor detectar falhas no processo e elaborar possíveis melhorias.

3 ELABORAÇÃO DO PROJETO DE MELHORIA NO SISTEMA DE SINALIZAÇÃO E MAPEAMENTO ESPACIAL

Após a realização de atividades no Serviço de Periódicos notou-se que o sistema de sinalização não oferecia autonomia suficiente para o usuário encontrar o produto ou serviço desejado e a recuperação e reposição dos periódicos era de difícil realização, pelo fato das obras não possuírem o número de classificação na lombada devido sua fina espessura. Então, em reunião com o bibliotecário responsável pelo setor foram apresentadas idéias referentes a possíveis soluções para os problemas percebidos. No final da reunião o bibliotecário autorizou a elaboração de um projeto a ser apresentado para diretoria da Biblioteca.

Este projeto foi composto pelas seguintes etapas: revisão de literatura, análise do atual sistema, criação do lay-out, proposta do novo sistema de sinalização e mapeamento espacial.

3.1 Revisão de Literatura

A revisão de literatura foi elaborada para dar fundamentação teórica ao projeto e embasamento para as atividades que seriam realizadas na execução do mesmo.

A pesquisa foi executada em várias fontes de informação de diferentes canais. A princípio foram pesquisadas informações na Internet, utilizando sites de busca e outros sites relacionados com a área da Biblioteconomia; utilizou-se também a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação e sua base de dados que está interligada com a Biblioteca Central.

3.2 Análise do atual sistema de sinalização

O bibliotecário responsável pelo setor apresentou alguns problemas que deveriam ser avaliados e melhorados, também apresentou algumas informações que deveriam constar nas placas de sinalização e as que deveriam ser retiradas. Suas sugestões foram todas registradas e utilizadas no momento da elaboração da proposta de sinalização.

3.3 Criação do lay-out

Pelo fato de a Biblioteca Central não ter o lay-out no Serviço de Periódicos, fez-se necessário criar um lay-out que reproduzisse a estrutura organizacional do setor, apresentando todos os produtos e os serviços oferecidos.

Para elaboração do lay-out foi consultado um arquiteto. Levou-se um esboço deste espaço do Serviço de Periódicos, constando várias informações como a quantidade de estantes, a localização dos serviços e produtos, a localização das divisórias entre outras informações. No entanto, o esboço não foi suficiente para criar o lay-out, já que era necessário obter medidas precisas do prédio. Então, o arquiteto solicitou uma planta baixa da Biblioteca Central.

A planta baixa da Biblioteca fornecida pelo Escritório Técnico Administrativo da UFSC - ETUSC, era datada de 1995 e não reproduzia as modificações feitas até 2003, forçando a realização da medição de todos os móveis, divisórias, portas, janelas e a inclusão de suas respectivas localizações.

Após serem tiradas todas as medidas necessárias, partiu-se para confecção do desenho. O arquiteto confeccionou o desenho e contribuiu com o projeto espontaneamente e sem ônus financeiro.

4 PROPOSTA DO NOVO SISTEMA DE SINALIZAÇÃO

A proposta do novo sistema de sinalização foi construída baseando-se no percurso feito pelo usuário, desde o momento da sua entrada na Biblioteca até o momento da obtenção do produto ou serviço desejado.

Para isso, percorreu-se o trajeto executado pelos usuários do Serviço de Periódicos, registrando os locais estratégicos para colocação das placas de sinalização. Elaborou-se as placas respeitando a informação que cada uma delas deveria possuir e a indicação da localização do serviço ou produto informado. Desta forma, criou-se uma proposta composta por um lay-out informativo localizado ao lado da porta principal e sete placas de sinalização, sendo uma principal e seis secundárias, com suas posições estrategicamente intercaladas e fixadas no teto facilitando a visualização para o usuário. Utilizou-se o desenho do lay-out da Biblioteca Central como base para efeito de demonstração.

5 MAPA ESPACIAL

O Mapa Espacial é um instrumento elaborado com o objetivo de otimizar as atividades de recuperação e reposição dos periódicos nas estantes. Consiste em apresentar as coordenadas que remetem à localização dos mesmos, utilizando para isso um sistema de codificação alfa-numérico.

O Mapa é uma listagem composta por títulos de periódicos, tendo como arranjo a ordem decimal determinada pela Classificação Decimal Universal – CDU utilizada na Biblioteca, seguida das coordenadas do início de cada coleção.

Ex:

Nº de Chamada	Título	Bloco	Estante	Bandeja
008	Revista de Antropologia	A1	03	04

5.1 Sistema de codificação alfa-numérico

O sistema de codificação alfa-numérico foi elaborado para possibilitar a criação das coordenadas do mapa espacial dos periódicos. Utiliza letras do alfabeto e números em ordem crescente. Cumpre destacar que sempre é da esquerda para a direita e de cima para baixo .

5.2 Construção do Mapa Espacial

Após ter apresentado o Projeto de Sinalização e Mapeamento Espacial do Serviço de Periódicos em reunião para a diretoria da Biblioteca Central, ficou decidido que apenas o Mapa Espacial seria inserido no Serviço de Periódicos, pois segundo a diretoria a proposta do novo sistema de sinalização não poderia ser executada pela falta de recursos financeiros.

Depois da autorização dos membros da diretoria da Biblioteca, passou-se a construção do Mapa Espacial constituído pelas seguintes etapas: mapeamentos dos periódicos nas estantes, criação e alimentação da planilha, codificação das estantes e confecção do mapa.

5.3 Mapeamento dos periódicos

Para a execução do mapeamento espacial foi utilizado uma relação composta pelos títulos de periódicos do acervo do respectivo setor. Esta listagem tinha como arranjo a ordem decimal determinada pela Classificação Decimal Universal - CDU seguida do número da estante que iniciava cada coleção. Cada título de periódico localizado na estante recebeu coordenadas conforme o sistema alfa-numérico.

Os periódicos constantes da listagem mas que não estavam na estante e os ausentes da listagem mas presentes na estante receberam um termo técnico chamado REVER com o objetivo de resolver a respectiva situação no final do mapeamento. Este procedimento facilita a organização e a recuperação das coleções a longo prazo.

O mapeamento foi executado em um universo de 21 blocos de estantes divididos em 4 áreas, 201 estantes e 2010 bandejas, comportando um total de 3400 títulos de periódicos.

5.4 Criação e alimentação da planilha

Após ter concluído o mapeamento, criou-se uma planilha de dados no programa EXCEL™, com o intuito de facilitar a migração dos dados coletados. Configurou-se a planilha elaborando um cabeçalho constituído do número de classificação, título do periódico e coordenadas (bloco, estante, bandeja). Depois de configurada, foram inseridas na planilha informações referentes a localização dos periódicos. Após esta operação, realizou-se a impressão de uma listagem para conferir a palavra REVER em todos os títulos com problemas. Realizou-se uma releitura das estantes para saber se os periódicos estavam nos lugares mapeados e para também resolver a situação dos pendentes. Feito isso, alimentou-se a planilha com as novas informações e adequando a atualização das páginas conforme a quantidade de títulos e oferecer uma diagramação adequada.

5.5 Codificação das estantes

Na codificação das estantes utilizou-se um computador disponível no serviço de atendimento. Para escolha dos caracteres e impressão, escolheu-se o tamanho da fonte que proporcionasse melhor visualização, depois foram impressos 42 letras de A até U, 84 números 1 e 2 e 40 números de 1 até 10. Foram recortadas todas as letras e os números, sendo fixadas nas estantes manualmente com papel Contact™.

5.6 Confecção do mapa

Na confecção do Mapa Espacial, para normalização desde capa, folha de rosto e o sumário foram utilizadas as normas de documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. Quanto as informações sobre instruções de uso e do glossário foram elaboradas considerando o perfil dos leitores (principalmente bolsistas de outras áreas do conhecimento atuantes na biblioteca). A escolha do tamanho da fonte foi uma preocupação para facilitar a visibilidade

para todos. Após a elaboração dos elementos organizacionais do Mapa Espacial, deu-se início a impressão (ao todo cinco mapas). Para a montagem do mapa, utilizou-se uma mesa disponível no serviço de atendimento; as folhas foram todas perfuradas e fixadas com grampos de metal removível.

6 RESULTADOS

O projeto trouxe como resultado a prova de que é possível construir instrumentos e sistemas voltados à melhoria de atividades manuais e repetitivas com o uso de idéias simples e de baixo custo.

O Mapa Espacial otimizou o processo de reposição e recuperação de periódicos nas estantes, uma atividade que apresentava difícil realização para novos funcionários que não conheciam a localização dos documentos, oferecendo, desta forma, mais segurança e proporcionando uma nova dinâmica de trabalho.

A proposta de melhoria no sistema de sinalização possibilitou detectar deficiências, principalmente na autonomia dos usuários em encontrar os serviços e produtos oferecidos pelo setor.

Por fim, o projeto apresentou uma considerável aceitabilidade por parte dos funcionários, demonstrando seu êxito no sentido de melhoria na execução das atividades.

7 CONSIDERAÇÕES

A Biblioteca Universitária é o local mais adequado para a construção de novas alternativas para melhoria da disseminação da informação. Constitui-se laboratório perfeito para criação de projetos e a realização de estudos voltados à otimização de atividades desenvolvidas na manutenção e crescimento das bibliotecas, pois envolve a formação de diferentes profissionais.

A elaboração do projeto de melhoria do sistema de sinalização e mapeamento espacial, mostrou a possibilidade de buscar meios para otimizar as atividades desenvolvidas pelos funcionários e facilitar a busca da informação pelo usuário.

A importância da elaboração do sistema de sinalização destacou-se pela necessidade de oferecer ao usuário condições para usufruir dos benefícios oferecidos pela biblioteca, possuindo orientação visual suficiente para obter acesso aos serviços e produtos existentes.

A partir do mapeamento dos periódicos tornou-se possível a construção de uma nova organização espacial. As coordenadas impostas pelo sistema alfanumérico facilitaram a recuperação da informação determinando e apresentando o local exato do documento. Enquanto o sistema anterior de organização obrigava o funcionário dirigir-se fisicamente até a estante para saber o local em que se encontrava o periódico, o mapeamento evitou desperdício de tempo.

A construção do Mapa Espacial viabilizou uma experiência enriquecedora no relacionamento humano. Cada pessoa aceita ou rejeita mudanças. E esse contato direto com pessoas da instituição, possibilitou observar as diferentes posturas comportamentais de cada pessoa, desde as mais receptivas até as mais agressivas. Isto faz parte do aprendizado humano e cada pessoa necessita respeitar as diferenças. Portanto, ao propor a melhoria de um serviço ou produto cabe verificar

as condições adequadas na implantação e principalmente oferecer abertura para a comunicação das pessoas.

REFERÊNCIAS

ALMADA, Magda. O papel dos postos de serviços de informação nos sistemas de bibliotecas universitárias brasileiras: o exemplo da coleção do Lamce. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Pernambuco. *Anais...* Pernambuco: UFPE, 2002. 1 CD-ROM

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 9050*: acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências a edificações, espaço mobiliário e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 1994.

BATISTA, Adriana Patrícia Costa. Qualidade no atendimento do serviço de referência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Pernambuco. *Anais...* Pernambuco: UFPE, 2002. 1 CD-ROM

GOMES FILHO, Antonio Costa. Qualidade: momentos da verdade no serviço de atendimento aos usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Pernambuco. *Anais...* Pernambuco: UFPE, 2002. 1 CD-ROM

MICROSOFT Excel for Windows 2000. Version 7. [s.l.]: Microsoft Corporation, 2000.

PIMENTA, Márcia Teresa da Rocha. O profissional da informação e as novas mediações no atendimento ao cliente. In: Castro, C. A. *Ciência da informação e Biblioteconomia*: múltiplos discursos. São Luis: FAMA, 2002. p. 121-142.

SANTOS, Ademir Henrique dos. A infra-estrutura da biblioteca central da Universidade Estadual de Maringá em avaliação: uma contribuição necessária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Pernambuco. *Anais...* Pernambuco: UFPE, 2002. 1 CD-ROM.

SPACE MAPPING AND SINALIZATION SUGGEST AT THE SERIALS AND JOURNALS COLLECTION FROM THE UFSC CENTRAL LIBRARY

Abstract : A project elaboration and performance to do a sinalization system improvement also a space mapping for the serials and journals collection at the Central Library of the Federal University of Santa Catarina (BC/UFSC), which was done during the practical stage of the Library Science course at UFSC, in the year 2003. Present a alternative spacial organization system that purpose improvement to the organization order and retrieval information activities to help workers at the job. Suggest a sinalization system to give empowerment to users find , retrieval and use serials and journals.

Keywords: Academic Library; Space mapping; Sinalization system.

Murilo Milton Machado

Bacharel em Biblioteconomia – Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Mestrando do Curso de Ciência da Informação – Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

E-mail: surfmu@bol.com.br