

PARADIGMAS DA BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: ESTUDO DE CASO EM UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO ESPECIALIZADA

Diego de Castro Vieira¹
Julibio David Ardigo²

RESUMO: A temática central deste artigo volta-se a apresentação dos paradigmas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, (CI) elucidados pela literatura, buscando identificá-los em uma Unidade de Informação (UI) especializada. Para tanto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e um estudo de caso, onde foi possível observar os pontos paradigmáticos da UI a partir dos paradigmas expostos à luz da literatura. Constatou-se que os principais paradigmas identificados na UI estão relacionados com a área da biblioteconomia, pois é uma área do conhecimento voltada essencialmente ao acervo, suporte e processo técnico. Por fim, são sugeridas ações de melhorias para a UI, com foco no interagente e práticas que auxiliem e agreguem valor ao negócio da organização.

PALAVRAS-CHAVE: Paradigmas. Biblioteconomia. Ciência da Informação. Unidade de Informação Especializada.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade está em constante evolução, assim como os processos científicos que promovem uma verdadeira revolução na forma de se pensar, refletir e agir. O processo de evolução da sociedade do conhecimento para a sociedade da colaboração ocorre de maneira rápida e intensa, e apresenta como um dos seus principais desafios o fluxo da informação em suas práticas colaborativas.

Desde a segunda guerra mundial, o uso da informação vem sendo apresentado como um grande desafio para a sociedade, impulsionado pelo crescimento significativo nos problemas oriundos da organização e disseminação do conhecimento. Esse fato ficou conhecido no mundo como a explosão da informação. Assim como todo processo evolutivo, a partir de um fato ou necessidade, surgem novas áreas para suprir essas demandas. No caso da informação, surge a Ciência da Informação (CI) com forte influência da biblioteconomia com o intuito de organizar e disponibilizar o conhecimento cultural, científico e tecnológico produzido (OLVEIRA, 2005).

Nesse sentido, pode-se afirmar que a informação é um desafio de ampla discussão pela sociedade, não sendo diferente no contexto das UI. A partir desse entendimento, este artigo se torna relevante, pois proporciona uma reflexão sobre os paradigmas atuais das principais áreas que estudam o fluxo da informação, como a Biblioteconomia e a CI. Além disso, pode possibilitar às UI uma autoavaliação da sua gestão, a implementação de melhorias e a quebra e geração de paradigmas.

Portanto, o objetivo principal deste artigo é identificar os pontos paradigmáticos observados numa UI especializada a partir dos paradigmas da Biblioteconomia e da CI elucidados pela literatura. Além disso, buscou-se propor ações de melhorias a fim de possibilitar uma reflexão sobre os serviços atuais prestados pela UI, bem como seu alinhamento com a estratégia e objetivos da organização mantenedora da UI.

¹ Analista de Gestão na área de Inteligência Estratégica da Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina – FIESC. Graduação em Administração. MBA em Gestão de Projetos Financeiros. Especialista em Educação à Distância. Mestrando do Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação – UDESC. E-mail: monitordiego@gmail.com.

² Professora efetivo da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC. Graduação em Engenharia Elétrica. Mestrado em Engenharia Elétrica. Doutorado em Engenharia de Produção – UFSC. E-mail: julibio.ardigo@gmail.com.

2 PARADIGMAS DA BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO À LUZ DA LITERATURA

Para contextualizar e compreender os paradigmas da Biblioteconomia e CI faz-se necessário, num primeiro momento, realizar uma breve explanação sobre a etimologia da palavra paradigma. Em seguida, pretende-se elucidar o conceito de paradigma por meio de uma perspectiva contemporânea a fim de permitir um alinhamento conceitual para uma melhor contextualização do tema abordado.

O termo paradigma, do grego *parádeigma*, significa modelo, padrão, protótipo (MICHAELIS, 1998). Em outras palavras, é a representação de um modelo a ser seguido. Entretanto, esse conceito vem sendo utilizado de diferentes maneiras na sociedade, provocando uma complexidade conceitual (LACERDA, 2004).

A palavra paradigma, também é refletida numa visão contemporânea, por meio da contribuição de Thomas S. Kuhn em seu livro “A Estrutura das Revoluções Científicas”. Na visão Kuhniana, o paradigma é concebido cientificamente e define-se como teoria ou sistema dominante, por um determinado período de tempo, numa área científica particular. Sua concepção está atrelada à evolução das Ciências, caracterizada pela especialização com foco no conhecimento (LACERDA, 2004).

De acordo com Freire-Maia ao interpretar Kuhn (2007), a ciência avança de duas maneiras: por evolução (quando o progresso acontece ao longo das grandes pistas que cada cientista usa para seu trabalho) e por revolução (quando aparecem novas pistas capazes de fornecer outras visões da realidade e, conseqüentemente, oportunidades até então insuspeitadas de investigação). Kuhn (2009) considera essas pistas como paradigmas e a ciência que se faz dentro delas é a ciência normal, ou seja, que representa o dia-a-dia do cientista (FREIRE-MAIA, 2007).

Segundo Souza (1996), o conceito mais sólido de paradigma, por estar vinculado à formação do conhecimento em uma ciência quantitativa, não poderia ser imediatamente transportado, sem discussão mais abrangente, para qualquer outra ciência. Apesar de os conceitos trazidos pelos autores neste artigo, mais especificamente por Kuhn (2009), não serem aplicáveis às ciências sociais (Biblioteconomia e CI), foco de reflexão deste artigo, é relevante considerar que esses conceitos são amplamente estudados e discutidos por pesquisadores desse campo profissional.

Para Freire-Maia (2007) é difícil definir paradigma, uma vez que Kuhn, o criador do conceito, não utiliza o termo de maneira consistente. Todavia, o autor buscou simplificar o problema, descrevendo que os “[...] paradigmas representam conjuntos de conceitos fundamentais, que num dado momento, determinam o caráter da descoberta científica (FREIRE-MAIA, 2007, p.82).

É importante destacar que o conceito de paradigma está vinculado à atividade de busca com o intuito de transformar e ampliar o conhecimento. Nesse sentido, aproxima-se da ideia do mapa do conhecimento, imprescindível para suportar a concepção e a recepção das questões científicas por um dado grupo da comunidade científica (SOUZA, 1996).

Apesar da referência do significado de paradigma como “modelo ou padrão aceitos” e “matriz disciplinar” (LACERDA, 2004), Kuhn (2009, p.221), constitui um conceito chave de paradigma como “[...] aquilo que os membros de uma comunidade partilham, e inversamente, uma comunidade científica consiste em homens que partilham um paradigma”.

Segundo Valentim (1995), diversas áreas do conhecimento estão falando sobre paradigmas, não sendo diferente na área de Biblioteconomia e CI. Refletir sobre mudanças de paradigmas, requer uma reflexão sobre resistência a mudança. Essa mudança de paradigma é necessária para acompanhar as rápidas e constantes mudanças provocadas pela tecnologia, ciência, política, economia, entre outros campos.

A partir da compreensão e alinhamento do conceito de paradigma numa visão etimológica e contemporânea (mundo científico), será possível refletir com maior profundidade sobre os paradigmas presentes no contexto da Biblioteconomia e da CI. Além disso, pretende-se analisar suas relações, implicações, diferenças e similaridades apontadas pelos principais autores da literatura pesquisada.

2.1 Origem, evolução e interdisciplinaridade da CI

A CI teve sua origem na revolução científica e técnica que se estendeu à Segunda Guerra Mundial, assim como outras áreas do conhecimento (ciência da computação, pesquisa operacional) (SARACEVIC, 1996). Para Oliveira (2005), a história da CI sofreu influências notáveis, segundo alguns autores, de duas disciplinas que contribuíram não só para sua gênese, mas também para seu avanço: a Documentação, que provocou novas conceituações; e a Recuperação da Informação (RI), que possibilitou o surgimento de sistemas automatizados de recuperação de informações.

Além dessas disciplinas, Le Coadic (2004) acrescenta mais três que influíram no campo da informação: a Biblioteconomia, a Museologia e o Jornalismo. Ainda segundo o autor, essas disciplinas conferiram uma grande relevância aos suportes e não a própria informação.

Logo após a Segunda Guerra Mundial, houve um crescimento significativo nos problemas oriundos da organização e disseminação do conhecimento registrado. Nesse sentido, surge a CI para resolver esses problemas, que foi também a preocupação da Documentação e da RI, que é o de agrupar, organizar e disponibilizar o conhecimento cultural, científico e tecnológico produzido em todo o mundo (OLIVEIRA, 2005).

Esse aumento considerável na geração e nas buscas de conhecimentos, protagonizados pelos países mais desenvolvidos pelas atividades de ciência e tecnologia, dá origem ao fenômeno que foi denominado, por Vannevar Bush, de explosão da informação (RUSSO, 2010). Segundo Saracevic (1996), esse fato pode ser elucidado como um problema social que teve seu início com o desenvolvimento das ciências e atualmente se desdobra para todas as atividades humanas.

Notavelmente, um dos principais eventos que marcaram o desenvolvimento e a origem da CI foi à proposta de criação de uma máquina chamada MEMEX (*Memory Extension*), influenciada pela procura de uma solução para o problema da explosão informacional (BUSH, 1945). Segundo o autor, a máquina teria a capacidade de associar ideias, duplicando “os processos mentais artificialmente” e, conseqüentemente, subsidiar na função de disponibilizar um acervo crescente de conhecimento.

Outro evento relevante que reforça o desenvolvimento da CI é apresentado por Claude Shannon e Warren Weaver, na década de 1940, sobre a Teoria Matemática da Informação. Essa teoria esclarece os problemas de transmissão de mensagens por meio de canais mecânicos de comunicação, a partir da compreensão do processo de comunicação como a transmissão de uma mensagem entre uma fonte (emissor) e um destino (receptor), utilizando um canal (RUSSO, 2010; OLIVEIRA, 2005).

Ainda no que se refere aos marcos do desenvolvimento da CI, é importante registrar a criação do *Institute of Information Scientists* (IIS), em 1958, no Reino Unido, que deu origem ao termo “cientistas da informação”. Os cientistas da informação se diferenciavam dos cientistas de laboratórios, na medida em que os primeiros se constituíam em profissionais de diversas disciplinas que se dedicavam às atividades de organizar e suprir de informações de seus colegas cientistas de laboratórios (RUSSO, 2010).

De acordo com Oliveira (2005), os avanços da informática na década de 60 foram imprescindíveis para o desenvolvimento da CI, principalmente por instigar as atividades de armazenamento e RI. A autora reforça o impacto dos computadores e das telecomunicações na gestão da informação, sendo que essas áreas se relacionam até hoje para discutir o rumo da CI.

Nascida formalmente em 1962, em uma reunião do *Georgia Institute of Technology* (RUSSO, 2010), a CI vem sendo amplamente discutida e conceituada por diversos autores. Alguns apresentam uma visão sistêmica da área, outros uma visão mais limitada, dependendo da compreensão do autor sobre o que é informação, bem como seu universo de atuação e formação (OLIVEIRA, 2005). Neste artigo, serão apresentadas de forma sintética, algumas conceituações da área, de acordo com sua relevância e contribuição para este estudo.

Para Borko (1968) a CI é a disciplina que analisa as propriedades e o comportamento da informação, as forças que conduzem os fluxos informacionais, e os significados do processamento da

informação, com o intuito de torná-la acessível e disponível para uso. Ainda segundo o autor, a CI preocupa-se com o corpo de conhecimentos acondicionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação, e utilização da informação.

Nesse mesmo aspecto, Le Coadic (2004) reforça a ideia de que a CI estuda as propriedades gerais (natureza, gênese e efeitos) dos processos e sistemas de construção, comunicação e utilização da informação. Contudo, Capurro e Hjørland (2007) destacam a importância da aplicação de tecnologias modernas nessa área, com o propósito de melhorar o fluxo da informação.

Corroborando com as ideias mencionadas, Saracevic (1996, p.47) propôs um conceito de CI com enfoque contemporâneo, e explorado sob o prisma da sua problemática:

[...] é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais.

A CI é considerada uma ciência interdisciplinar derivada de vários campos relacionados, tais como a Matemática, Lógica, Linguística, Psicologia, Ciência da Computação, Engenharia da Produção, Artes Gráficas, Comunicação, Biblioteconomia, Administração, e outros campos científicos semelhantes (BORKO, 1968). De acordo com Le Coadic (2004, p.20), “[...] a interdisciplinaridade traduz-se por uma colaboração entre diversas disciplinas, de modo que haja um enriquecimento mútuo”.

Além disso, Borko (1968) salienta que a CI possui dois componentes: o primeiro de ciência pura, visto que investiga seu objeto sem considerar sua aplicação, e o segundo de ciência aplicada, pois desenvolve serviços e produtos.

Percebe-se ainda que o termo CI, de acordo com classificação das áreas do conhecimento adotado pelo CNPq, constitui subárea das Ciências Sociais Aplicadas, contemplando as áreas de Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia e Comunicação (RUSSO, 2010).

Por fim, Oliveira (2005) destaca que há unanimidade entre os praticantes e pesquisadores da CI sobre o fato de esta ser um campo interdisciplinar. Esse fato pode ser explicado, pois os problemas da área, tanto os de natureza teórica quanto técnica, estão sendo solucionados com a participação de diferentes áreas do conhecimento.

2.2 Princípios e conceitos da Biblioteconomia

Antes de apresentar os conceitos chave da Biblioteconomia abordados pelos principais autores da área, é importante analisar sua longa e orgulhosa trajetória dedicada a organização, preservação e uso dos registros gráficos humanos, remontando a três mil anos. Essas atividades são promovidas pelas bibliotecas não apenas como uma organização particular ou um tipo de sistema de informação, mas, sobretudo, como uma instituição social, cultural e educacional imprescindível para as civilizações, nações ou épocas (SARACEVIC, 1996).

A *American Library Association* (ALA) foi responsável pela criação e exposição do primeiro conceito de Biblioteconomia, “[...] definindo-a como uma área voltada para a aplicação prática de princípios e normas à criação, organização e administração de bibliotecas” (RUSSO, 2010, p.47). A partir dessa concepção inicial, novas experiências e práticas foram agregadas ao conceito, possibilitando o desenvolvimento de um conceito mais pertinente à realidade da área.

De acordo com Fonseca (2007), etimologicamente a Biblioteconomia pode ser conceituada como um conjunto de regras de acordo com as quais os livros são organizados em espaços apropriados: estantes, salas e edifícios. Corroborando com essa ideia, Ranganathan (2009), em seu livro “As cinco Leis da Biblioteconomia”, editado em 1931, já discutia a Biblioteconomia como sendo preponderante para a ligação entre um usuário (interagente) e um livro.

Outro conceito que merece destaque é apresentado por Le Coadic (2004), quando define a Biblioteconomia como a junção de duas palavras, biblioteca e economia (gestão). Para o autor, a Biblioteconomia não é considerada uma ciência, tampouco uma tecnologia rigorosa, mas sim uma prática da organização, ou seja, a arte de organizar bibliotecas.

Etimologicamente, segundo Souza (1986), a definição proposta por Fonseca (2007) está adequada. Todavia, a Biblioteconomia nos dias atuais já ampliou o seu alcance e sua abrangência. Ainda de acordo com o autor, não se pode considerar o conceito numa visão restrita, como o “[...] conhecimento e a prática da organização de documentos em bibliotecas”. É preciso ter uma visão holística da área, sendo que seu objeto de estudo e abrangência está fortemente relacionado com o conceito de CI.

Para Saracevic (1996, p. 49), a “[...] biblioteconomia e CI são dois campos diferentes, com forte relação interdisciplinar e não um único campo, em que um consiste na manifestação especial do outro”. Segundo Oliveira (2005), a Biblioteconomia e a CI trabalham articuladas na busca de soluções para problemas semelhantes que orientam a área, porém, representam campo científico norteado por paradigmas diferentes. Pode-se concluir, então, que a Biblioteconomia e a CI, apesar de relacionadas, constituem campos distintos (SARACEVIC, 1996).

Logo, o objeto central de estudo da Biblioteconomia é a informação que, considerada em uma perspectiva sistêmica, inclui não apenas os livros e a biblioteca, mas também outros tipos de materiais e unidades de informação (BARBOSA *et al.*, 2000). Por sua vez, a informação também pode ser considerada objeto de estudo de muitas outras ciências, o que denota o caráter multidisciplinar da Biblioteconomia, o que faz dela uma metaciência, uma supraciência (SOUZA, 1986).

Dessa forma, para Souza (1986) a biblioteconomia não possui ainda um corpo estruturado de teorias, o que faz dela quase uma ciência. Por fim, para tornar-se uma ciência, a Biblioteconomia deve se aprofundar na sua verticalidade e não ficar, apenas, na sua horizontalidade de superfície.

2.3 Paradigmas da Biblioteconomia

A CI e a Biblioteconomia, apesar de possuírem fortes relações, conforme já mencionado, representam campos científicos norteados por paradigmas diferentes. Desse modo, será imprescindível refletir sobre os pontos paradigmáticos de cada área, a fim de compreender essas relações, além de suas diferenças.

De acordo com Oliveira (2005), o paradigma da Biblioteconomia é composto por um grupo de ideias relacionadas com a biblioteca. Segundo a autora, o ponto primordial desse paradigma é a biblioteca em si, vista como uma organização social bem definida e exclusiva. Saracevic (1996), em suas reflexões, reforça o papel social da Biblioteconomia, bem como os aspectos culturais e educacionais existentes.

A partir dessa concepção, toda organização social possui funções que compreendem propriedades materiais, organizacionais e intelectuais. No que se refere às propriedades materiais encontram-se as coleções dos documentos e os equipamentos especializados; as propriedades organizacionais atribuem as medidas administrativas e de pessoal; e as propriedades intelectuais dizem respeito aos sistemas, tais como o sistema de classificação, as regras de catalogação e as políticas de seleção (RUSSO, 2010). Nesse sentido, dentre as funções da biblioteca, o seu enfoque principal é o de dar acesso à sua coleção de documentos (OLIVEIRA, 2005).

Dentro do contexto no qual a biblioteca está inserida, enquanto instituição social, fica evidente seu papel em ser o “fio condutor” entre indivíduos e o conhecimento que eles necessitam (OLIVEIRA, 2005). Para Russo (2010), a função mais relevante da biblioteca é possibilitar o uso de sua coleção de documentos para um determinado público, a partir do desenvolvimento e atividades de aquisição, organização, tratamento e disseminação desses documentos, empregando-se técnicas apropriadas e profissionais qualificados.

Vale destacar dois pontos fundamentais que fragilizam a sustentação do paradigma em questão: 1) considerar o documento mais importante do que a informação nele contida; 2) pouca preocupação com o

interagente (OLIVEIRA, 2005). Segundo Russo (2010), esses pontos deveriam integrar as discussões relativas ao planejamento e avaliação de todos os produtos e serviços oferecidos, para que haja um alinhamento com a característica social da área.

Com base nessas fragilidades apresentadas pela área da Biblioteconomia, aliado à necessidade constante dos interagentes em obterem informações cada vez mais específicas e no menor tempo possível, é que surge a CI a fim de suprir esses *gaps* informacionais.

2.4 Paradigmas da CI

A CI, assim como toda ciência, nunca mostra uma imagem de certeza e objetividade absoluta que se encontra, como por exemplo, nos manuais escolares, que são, por necessidade pedagógica, dogmáticos. Tal princípio, conceito, método, modelo, lei, hoje verdadeiros, amanhã não o serão. Porém, de tempos em tempos, acontecem verdadeiras revoluções científicas, onde o paradigma dominante se transforma em um novo paradigma, ou seja, um novo conjunto de princípios e regras que, por sua vez, obterão consenso (LE COADIC, 2004).

Nesse contexto, o paradigma da CI é “[...] composto por um grupo de ideias relativas ao processo que envolve o movimento da informação em um sistema de comunicação humana” (OLIVEIRA, 2005, p. 23). Segundo a autora, o paradigma enfatiza o fluxo de informação que ocorre em um sistema no qual os documentos são procurados e recuperados em resposta à pergunta realizada pelo interagente.

Contribuindo com as ideias citadas, Robredo (2003) discute um novo modelo informacional, oriundo da Documentação, que se constitui em um paradigma que pode ser considerado como o precursor para a área de CI. Esse paradigma surge da alteração de foco do suporte dos documentos para a atenção dada aos seus conteúdos e se transporta para a informação em si, desde a produção do conhecimento científico até sua representação, organização e distribuição pelos canais formais de comunicação científica.

A importância desse paradigma é explicitada em três ideias fundamentais, segundo Oliveira (2005): (i) consentiu a formalização da ideia de que a informação é algo que flui dentro de um sistema; (ii) a informação passou a ser compreendida como algo divisível dentro de unidades feitas em partes; (iii) a ideia de movimento da informação tem reforçado a busca de compreensão da informação em si mesma, não apenas como fenômeno físico, mas também em domínios como o fluxo das ideias, significados, semiótica e semântica.

Outro aspecto relevante a ser citado refere-se às vulnerabilidades do paradigma, ocasionadas pela Teoria Matemática da Comunicação que não permitiu considerar aspectos cognitivos da informação e nem a forma como o desejo dos interagentes pode afetar o processo de recuperação da informação (RI) (OLIVEIRA, 2005). Russo (2010) complementa, enaltecendo a ideia de que a informação flui dentro de um sistema e, com isso, surgem os conceitos de entropia, incerteza, redundância e retroalimentação, considerados de grande importância para o estudo do atendimento às necessidades dos interagentes.

A partir das reflexões de Saracevic (1996), pode-se observar a predominância do mais recente paradigma da CI, que é a interdisciplinaridade com as várias áreas do conhecimento. Além disso, destaca-se a forte ligação com a tecnologia da informação e a participação ativa na evolução da sociedade da informação.

A influência dos avanços tecnológicos na CI pode ser confirmada na medida em que essas mudanças possibilitaram o armazenamento, disseminação e, especialmente, a utilização de diferentes recursos para RI, fazendo com que um dos objetivos preconizados na conceituação preliminar da área – usabilidade e acessibilidade ótimas – sejam concretizados (RUSSO, 2010).

Por fim, vale destacar as revoluções que afetam o ciclo da informação referido por Le Coadic (2004): tempo da produção da informação, comunicação e uso da informação. Tais revoluções, segundo o autor, dão origem a novos paradigmas da CI, tais como: o paradigma do trabalho coletivo, do fluxo, do interagente e da tecnologia. A CI é uma área em construção e com grandes desafios no curto, médio e

longo prazo, principalmente na consolidação da sua base teórica, que precisará impreterivelmente promover uma reflexão sobre seus paradigmas atuais, além de oportunizar a geração de novos e continuar seu desenvolvimento.

2.5 Unidades de Informação

O termo unidade de informação (UI) foi criado na França para atribuir uma denominação das áreas de atuação dos profissionais da informação, abrangendo arquivos, bibliotecas, centros de documentação e museus, entre as unidades de informação mais reconhecidas. Sendo assim, o termo UI nos direciona, necessariamente, à infraestrutura física do ambiente de trabalho e de atuação profissional (GARRIDO, 2010).

Contudo, ainda existe uma confusão conceitual acerca do termo UI e qual sua relação com as bibliotecas. Para isso, Oliveira (2005) esclarece o conceito mais amplo de biblioteca, como sendo uma unidade que trata da informação, desde a organização até sua difusão. Portanto, pode-se afirmar que a biblioteca, assim como os centros de documentação e referências, arquivos, museus, entre outros, são considerados unidades de informação (UIs).

Segundo Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000), as UIs, compostas por bibliotecas, centros e sistemas de informação e de documentação, foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos) ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e atualmente, cada vez mais de maneira virtual por meio da Internet).

Nesse contexto, as bibliotecas ou outras unidades de informação, têm, fundamentalmente, duas finalidades principais, de acordo com Russo (2010): (i) atender às necessidades dos seus interagentes; e (ii) facilitar o acesso, de forma rápida e com qualidade, à informação solicitada pelos interagentes.

Dentre os diversos tipos de bibliotecas ou UI, pretende-se apresentar de forma sucinta a finalidade de uma UI especializada, em virtude do objeto de pesquisa deste artigo.

A UI especializada pode ser entendida como aquela dedicada “[...] à reunião e organização de conhecimentos sobre um só tema ou de grupos temáticos em um campo específico do conhecimento humano” (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p.37). De acordo com Fonseca (2007), as bibliotecas ou UIs especializadas são originárias do importante processo de desenvolvimento da ciência e da tecnologia. Sendo assim, as primeiras bibliotecas dessa categoria surgiram nos laboratórios e nas grandes empresas industriais e comerciais.

É importante frisar que as UIs especializadas concentram-se hoje, na sua grande maioria, nas organizações, a fim de disponibilizarem informações sobre os negócios, além de gerenciarem os documentos e informações organizacionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a elaboração deste artigo foi empregada a taxionomia exposta por Vergara (2007), que considera as divisões da pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, essa pesquisa distinguiu-se como descritiva, pois exhibe as características de determinado fenômeno por meio da observação realizada na UI especializada, com o objetivo de identificar pontos paradigmáticos a partir dos paradigmas da Biblioteconomia e da CI expostos pela literatura. Em relação aos meios, a pesquisa foi bibliográfica, documental e de estudo de caso. Bibliográfica, visto que a fundamentação teórica e a metodológica foram apresentadas e explanadas com base na literatura revista, com a finalidade de o pesquisador melhor compreender o objeto de estudo. A pesquisa documental refere-se à pesquisa nos documentos internos, mais especificamente ao manual da rede de bibliotecas da instituição, além de informações e dados estatísticos.

A pesquisa igualmente foi caracterizada como um estudo de caso, pois se concentrou na apreciação intensa de uma unidade de estudo, no caso uma UI especializada. O estudo de caso é identificado como a técnica mais adequada para os pesquisadores aprofundarem seu conhecimento sobre determinado caso específico (RAUPP; BEUREN, 2004).

Os dados coletados para esta pesquisa foram classificados como primários e secundários. Os dados primários são oriundos da fonte pesquisada, no caso a UI especializada.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados a observação direta realizada *in loco* na UI, sendo realizadas quatro visitas no mês de agosto de 2014, de aproximadamente uma hora cada. Durante essas visitas, não houve interação direta com o gestor da UI, apenas a atividade de observação e análise. Além disso, realizou-se uma entrevista não estruturada com o gestor da rede de bibliotecas da instituição no mesmo período da observação.

Os dados obtidos por meio da aplicação da entrevista receberam um tratamento qualitativo na sua análise e os dados primários informados pela UI (dados estatísticos) foram tabulados por meio da utilização do *software* Excel.

Enfim, com a gama de informações obtidas foi possível levantar os paradigmas apresentados pela literatura e relacioná-los com a observação realizada na UI, tendo como resultado a identificação de pontos paradigmáticos e a proposição de ações de melhorias.

4 PONTOS PARADIGMÁTICOS DA UI ESPECIALIZADA

Neste tópico do artigo serão apresentados as principais características e dados estatísticos da UI observada, bem como uma análise dos pontos paradigmáticos da Biblioteconomia e CI a partir da referencial teórico elucidado.

4.1 Características da UI observada

A UI especializada observada neste artigo integra uma Rede de Bibliotecas de uma Instituição de Educação Profissional e Tecnologia do Estado de Santa Catarina. Essa rede é constituída de uma unidade de gestão, coordenada pela área de educação da organização, que também é responsável pelo gerenciamento da UI especializada. Todas as UI prestam serviços de gestão e tratamento técnico da coleção, assistência ao interagente e serviços de informação tecnológica.

A referida UI especializada está localizada na cidade de Florianópolis, na mesma estrutura da sede da instituição. Atualmente a sede possui 800 colaboradores e, no total, considerando os colaboradores de todas as unidades distribuídas pelo Estado, são 9.500 usuários conectados a essa Rede de Bibliotecas e seus respectivos serviços.

Em 2009, para atender a uma demanda do presidente da organização e da necessidade de informações especializadas sobre seu negócio, principalmente na área de serviços técnicos e tecnológicos, inaugurou-se a UI especializada. Essa UI foi criada com dois objetivos principais: o primeiro relacionado ao fornecimento de informações estratégicas sobre o negócio; e o segundo para propiciar um local de leitura e convivência para os colaboradores, esse alinhado aos objetivos da instituição definido em seu planejamento estratégico.

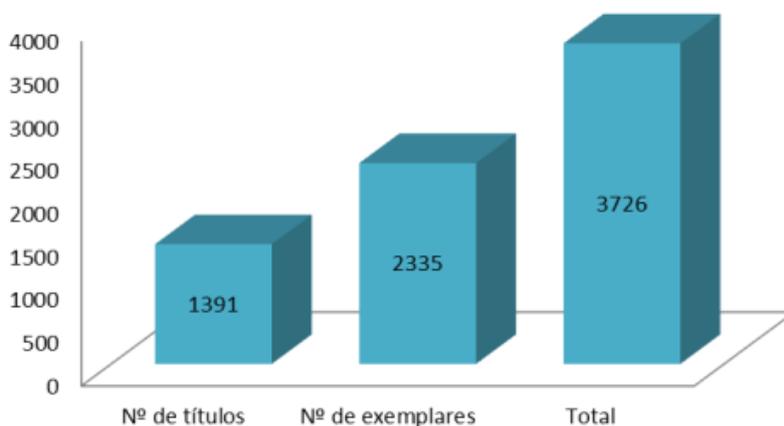
O horário de funcionamento da UI especializada é das 12h30 às 17h30, contando com um bibliotecário para atendimento aos interagentes. São quatro os focos de atuação dessa UI: (i) disponibilizar acervo literário, a partir das necessidades identificadas pelos alunos e atrelado ao Programa de Desenvolvimento de Competências de Base; (ii) apoiar os processos de educação e serviços técnicos e tecnológicos oferecidos pela organização; (iii) resgatar e preservar a memória institucional; e (iv) incentivar a leitura tanto no âmbito escolar e universitário, quanto dos colaboradores.

4.1.2 Dados estatísticos da UI

Com o objetivo de promover uma reflexão sobre os paradigmas presentes na UI analisada, buscou-se apresentar os principais dados estatísticos dessa UI, como: número de obras no acervo, empréstimos, frequência dos interagentes e investimentos realizados. A partir dessas informações foi possível identificar com maior precisão os paradigmas mais relevantes, sob o ponto de vista da Biblioteconomia e da CI.

No gráfico 1 pode-se observar a quantidade do acervo atual da UI especializada, tendo como referência dos dados o mês de agosto de 2014. É importante frisar que cada UI que compõe a Rede de Bibliotecas da Instituição desenvolve uma coleção de acordo com sua área de atuação. Essa coleção (acervo) é formada por materiais bibliográficos e multimeios, dividida em grandes grupos (coleção de referência; didática; informativa de consulta e estudo; e institucional).

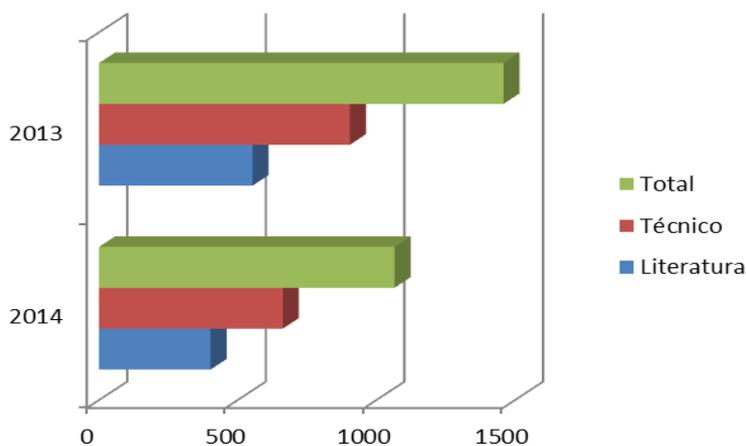
Gráfico 1: Números do acervo



Fonte: Dos autores (2014).

Os serviços de empréstimos nas UI são classificados em empréstimo local, domiciliar e empréstimos entre bibliotecas da Rede. Conforme apresentado no gráfico 2, o número de empréstimos nos anos de 2013 e 2014 totalizaram 1.459 e 1.066, respectivamente. Percebe-se que em ambos os períodos a maior procura por empréstimos está no acervo técnico, em virtude de a UI ser especializada e por atender os colaboradores da sede/gestão, que requerem informações técnicas e relacionadas ao negócio da organização. Os dados de 2014 foram computados até o mês de agosto.

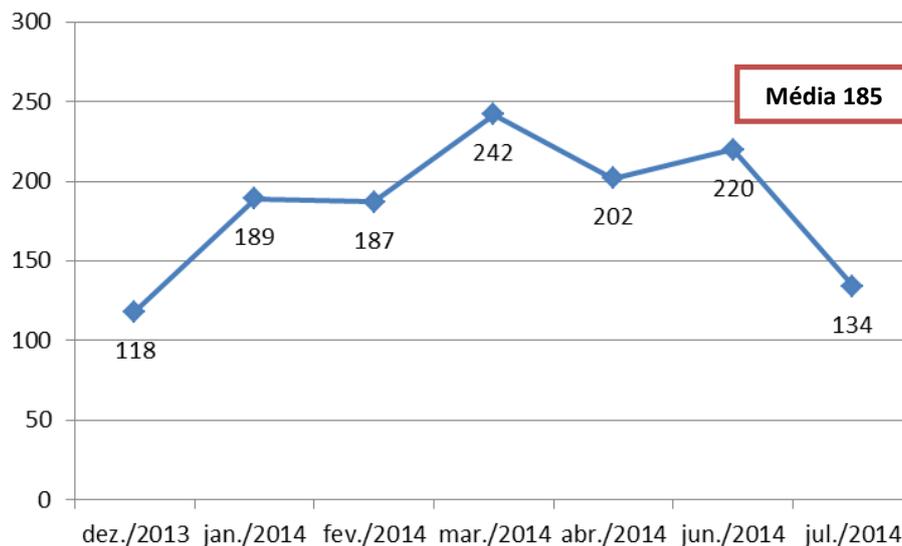
Gráfico 2: Número de empréstimos



Fonte: Dos autores (2014).

A frequência dos interagentes, em sua maioria colaboradores, pode ser visualizada no gráfico 3. A média de interagentes que frequentam a UI especializada, seja para utilizar os serviços ofertados, ou apenas descansar no horário de intervalo das atividades profissionais, é de 185, tendo como mês de referência julho de 2014. Considerando que o mês possui 20 dias úteis e a sede da organização conta com 800 colaboradores, pode-se inferir que a UI recebe na média 9 interagentes por dia.

Gráfico 3: Frequência dos interagentes

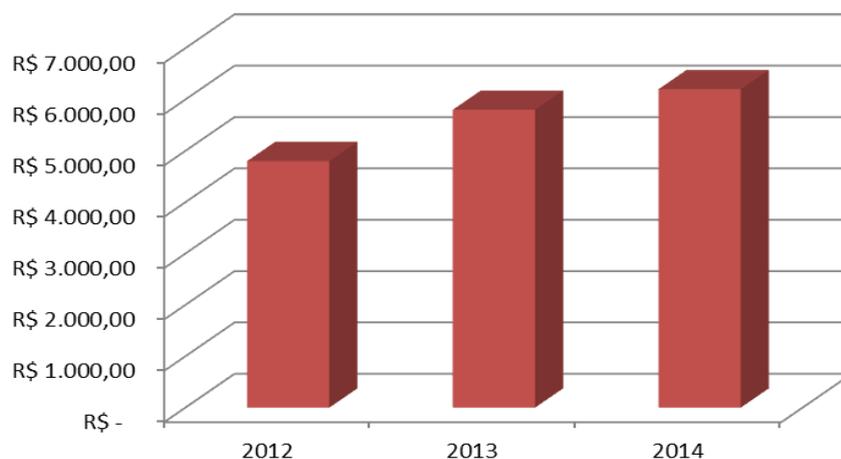


Fonte: Dos autores (2014).

Esse número pouco expressivo de interagentes frequentando a UI especializada pode estar atrelado ao seu período de funcionamento. Além disso, percebe-se que não há sinalização informando o local da UI, atividades de *endomarketing* direcionadas aos colaboradores, tampouco ações realizadas pela própria UI para sua promoção e envolvimento com os interagentes.

O gráfico 4 demonstra os valores investidos pela UI nos anos de 2012, 2013 e 2014. Os investimentos estão relacionados principalmente com a atualização da coleção, além de investimentos adicionais oriundos de projetos específicos e estratégicos da organização. Apesar desses investimentos adicionais, percebe-se que os valores apresentados são modestos ao calcular o valor investido por colaborador no ano de 2014, que foi R\$ 7,75.

Gráfico 4: Investimentos



Fonte: Dos autores (2014).

As informações estatísticas apresentadas são relevantes para um melhor gerenciamento da UI, pois darão suporte ao processo de tomada de decisão. Alguns pontos que foram observados na análise serão destacados na correlação da UI com os paradigmas da Biblioteconomia e CI, além de possibilitar a proposição de oportunidades de melhorias.

4.2 Pontos paradigmáticos e oportunidades de melhorias da UI

A partir dos pontos paradigmáticos da Biblioteconomia e da CI, pressupostos na literatura, buscou-se identificar os aspectos mais evidentes observados na UI pesquisada, foco deste estudo. O quadro elenca o ponto paradigmático e uma breve justificativa a partir da observação e inferência do pesquisador.

Quadro 1: Paradigmas da UI

Ponto Paradigmático	Justificativa
1) Considerar o documento mais importante do que a informação nele contida (Biblioteconomia).	Percebeu-se uma preocupação excessiva com os documentos e sua forma de armazenamento. Como por exemplo, uma quantidade significativa de livros recebidos de doações e aquisições em local inadequado dentro da UI, sem a devida avaliação de conteúdo para uma melhor destinação, com base no foco de atuação da UI. Os documentos não alinhados ao foco da UI, podem ser redistribuídos dentro da própria Rede de Bibliotecas da instituição.
2) Pouca preocupação com o usuário (Biblioteconomia).	Durante as visitas realizadas na UI, constatou-se a pouca preocupação com o interagente. O profissional da UI não buscou conhecer a necessidade do interagente em todas as observações realizadas, demonstrando uma atitude reativa e técnica do processo.
3) [...] não permitiu considerar aspectos cognitivos da informação e nem a forma como o desejo dos usuários pode afetar o processo (CI).	Apesar da UI ser especializada e focada no atendimento as características do negócio da organização, não há uma proximidade com as áreas, com o intuito de apresentar os serviços prestados e conhecer as necessidades relacionadas à informação. Sendo assim, é possível agregar novos serviços que possam melhorar as atividades e a produtividade dos colaboradores, desde que os interagentes sejam envolvidos nos processos da UI.
4) Foco nos acervos de livros (Biblioteconomia).	Conforme apresentado, os investimentos na UI são modestos ao relacionarmos com a quantidade de interagentes que usufruem dos serviços. Nesse sentido, constatou-se que esse recurso é destinado, em sua maioria, para manutenção dos acervos de livros.
5) Novo modelo informacional, foco na informação científica, que muda o foco do documento para o conteúdo desde a sua produção até a sua organização e distribuição (Biblioteconomia).	Esse paradigma justifica-se por duas evidências: a primeira refere-se ao incentivo da organização à produção científica, pois faz parte do seu negócio, que é educação, tendo inclusive uma revista científica; e a segunda ao foco da UI na preservação e memória institucional.
6) Visão Técnica (Biblioteconomia).	O bibliotecário da UI possui uma visão técnica, o que interfere no planejamento e nas melhorias que poderiam ser implementadas na UI, a fim de torná-la um local agradável e requisitado por um maior número de colaboradores.

Fonte: Dos autores (2014).

Como observou-se, a maioria os pontos paradigmáticos elencados estão associados aos paradigmas da área da Biblioteconomia, que é o foco principal da UI analisada. Entretanto, além de identificar os paradigmas, outro fator importante diz respeito ao apontamento de oportunidades de melhorias, que possam ser executadas em curto, médio e longo prazos pela UI. No quadro 2 apresenta-se um resumo das principais recomendações de melhorias a partir das reflexões e observações realizadas.

Quadro 2: Recomendações de melhorias

Período	Ações
Curto Prazo (até 01 ano)	1) Promover ações na UI para atrair os colaboradores e possibilitar sua utilização como um espaço de convivência/leitura.
	2) Desenvolver ações de endomarketing para divulgação da UI (divulgar os serviços ofertados e sua localização)
	3) Realizar um planejamento das principais ações de curto prazo (urgências) a serem realizadas pela UI.
	4) Promover treinamentos.
Médio Prazo (01 a 03 anos)	5) Conhecer as necessidades dos interagentes e do negócio da organização, a fim de revisar os processos e serviços ofertados pela UI.
	6) Realizar planejamento de longo prazo, elencando as principais necessidades de investimentos, tecnologias e projetos.
	7) Aplicar a Disseminação Seletiva da Informação de acordo com as necessidades das áreas de negócio.
	8) Desenvolver projetos com o envolvimento das áreas da organização para promover a integração dos colaboradores com a UI.
Longo Prazo (03 a 05 anos)	9) Disponibilizar acesso da UI aos dependentes dos colaboradores.
	10) Manter, avaliar e desenvolver novos projetos para a UI.
	11) Captar recursos de fontes internas e externas.
	12) Criar mecanismos eficientes de interação com os integrantes da Rede de Bibliotecas da instituição.

Fonte: Dos autores (2014).

Por fim, espera-se que as recomendações de melhorias elencadas possam promover uma autoavaliação na UI, além de serem utilizadas como ponto inicial para a construção de um plano de ação de maneira coletiva e factível ao contexto da UI.

4 CONCLUSÃO

A partir das discussões realizadas pôde-se perceber a interconexão entre a Biblioteconomia e a CI, apesar de possuírem orientações paradigmáticas distintas. Por isso, houve a necessidade de explorar individualmente os paradigmas rotulados por cada área à luz da literatura. Esses paradigmas serviram de base para subsidiar a observação realizada na UI especializada, a fim de identificar os principais pontos paradigmáticos das áreas de Biblioteconomia e CI. Entre os pontos identificados, destacam-se em sua maioria, aqueles relacionados à Biblioteconomia, por se tratar de uma área do conhecimento mais prática e técnica, voltada tradicionalmente ao acervo, suporte e processo técnico.

Verifica-se coerência quanto aos pontos paradigmáticos identificados, uma vez que a UI especializada, na sua essência, também é uma biblioteca. Portanto, alguns paradigmas permanecerão, e outros novos serão adicionados, promovendo e possibilitando o desenvolvimento científico da área.

Nesse sentido, foram sugeridas ações de melhorias no curto, médio e longo prazo para a UI observada, com o intuito de propiciar uma reflexão crítica do seu *status quo*. A partir dessa avaliação, será possível repensar os serviços ofertados e propor um novo reposicionamento com características mais inovadoras para o contexto da UI. É importante também destacar a eminente inserção das tecnologias nos processos e serviços da UI, para o fortalecimento de suas práticas.

Finalizando, cabe ressaltar que outras pesquisas devem ser realizadas com esse mesmo foco, estendendo-se a outros modelos de UI, assim como será necessário avaliar a implementação do plano de melhorias para mensurar seu impacto na promoção de mudanças (quebra de paradigmas).

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, E. A.; OLIVEIRA, M. de. A Ciência da Informação no Brasil. In: OLIVEIRA, M. de (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. Da UFMG, 2005. p. 29-44.

BARBOSA, R. R. *et al.* Novo nome e novo paradigma: da biblioteconomia à ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 5, n. especial, p.81-91, jan./jun. 2000.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, jan. 1968. Disponível em:

<http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/90644/mod_resource/content/1/BORKO_Information%20science%20what%20is%20it%20.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2014.

BUSH, V. As we may think. **The Atlantic Monthly**, July 1945. Disponível em:

<<http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1945/07/as-we-may-think/303881/>>. Acesso em: 10 ago. 2014.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em CI**, Belo Horizonte, v.12, n.1, 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>>. Acesso em: 10 ago. 2014.

CHALMERS, A. F. **O que é ciência afinal?** São Paulo: Brasiliense, 1993.

FONSECA, E. N. da. **Introdução a biblioteconomia**. 2. ed. Brasília, DF: Lemos Informação e Comunicação, 2007.

FREIRE-MAIA, N. **A ciência por dentro**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

GARRIDO, I. dos S. **O que diferencia uma unidade de informação de um serviço de informação?** 2010. Disponível em: <<http://doraexlibris.wordpress.com/2010/12/02/o-que-diferencia-uma-unidade-de-informacao-de-um-servico-de-informacao/>>. Acesso em: 10ago. 2014.

KUHN, T. S. **A estrutura das revoluções científicas**. 9. ed. São Paulo: Perspectiva, 2009.

LACERDA, A. N. **Hipertexto: a superação do paradigma de produção textual**. Teresina: UFPI, 2004. Disponível em:

<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/ppged/arquivos/files/eventos/evento2004/GT.4/GT4_3_2004.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2014.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2.ed. Brasília: Lemos Informação e Comunicação, 2004.

MICHAELIS moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Melhoramentos, 1998.

OLIVEIRA, M. de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2005.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília Briquet de Lemos, 2009.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. *In*: BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004. p. 76-97.

ROBREDO, J. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília, DF: Thesaurus; SSR Informações, 2003.

RUSSO, M. **Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers, 2010.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, 1996. Disponível em:
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>>. Acesso em: 10 ago. 2014.

SOUZA, F. das C. de. Os paradigmas da Biblioteconomia e suas implicações no ensino desta ciência. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 1, n. 2, p. 1-8, 1996.

SOUZA, Sebastião de. Fundamentos filosóficos da biblioteconomia. **Revista de biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 2, p.189-196, 1986.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da informação, Brasília**, v. 29, n. 3, p.91-100, 2000.

VALENTIM, M. L. P. Assumindo um novo paradigma na Biblioteconomia. **Informação & Informação**, p. 2-6, 1995.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

PARADIGMS OF INFORMATION SCIENCE AND LIBRARIANSHIP: A CASE STUDY IN A SPECIALIZED INFORMATION UNIT

ABSTRACT: *The main theme of this article is the presentation of Library and Information Science's paradigms elucidated by the literature, seeking to identify them in a specialized Information Unit. Therefore, it was carried out a literature review and a case study, where it was possible to observe the paradigmatic points of the Information Unit exposed under the light of the literature. It was found that the main paradigms identified are related to the field of librarianship, whereas is an area of knowledge geared essentially to the collection, support and technical process. Finally, actions and improvements are suggested to the Information Unit, with focus on the user and practices that assist and add value to the organization business.*

KEYWORDS: *Paradigms. Librarianship. Information Science. Specialized Information Unit.*

Recebido em: 20-08-2014

Aceito em: 12-09-2014