

DANIELA PEREIRA DOS REIS DE ALMEIDA

**PROPOSTA DE FORMAÇÃO EM SERVIÇO COMO PRÁTICA DE
EDUCAÇÃO CONTINUADA PARA BIBLIOTECÁRIOS
CATALOGADORES DA REDE DE BIBLIOTECAS DA UNESP**

**MARÍLIA
2007**

unesp  Universidade Estadual Paulista
Faculdade de Filosofia e Ciências
- Campus de Marília -
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

DANIELA PEREIRA DOS REIS DE ALMEIDA

**PROPOSTA DE FORMAÇÃO EM SERVIÇO COMO PRÁTICA DE
EDUCAÇÃO CONTINUADA PARA BIBLIOTECÁRIOS
CATALOGADORES DA REDE DE BIBLIOTECAS DA UNESP**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e
Ciências, da Universidade Estadual Paulista - UNESP -
Campus de Marília, para a obtenção do título de Doutor
em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e
Conhecimento.

Orientadora: Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita
Linha de Pesquisa: Organização da Informação

Marília
2007

Ficha Catalográfica

Serviço de Biblioteca e Documentação – UNESP - Campus de Marília

Almeida, Daniela Pereira dos Reis de

A447p Proposta de formação em serviço como prática de Educação Continuada para bibliotecários catalogadores da Rede de bibliotecas da UNESP / Daniela Pereira dos Reis de Almeida -- Marília, 2007.
130f. ; 30 cm.

Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2007.
Orientadora: Prof. Dr^a. Mariângela Spotti Lopes Fujita
Bibliografia: f. 113-118

1. Biblioteconomia. 2. Educação continuada. 3. Formação em serviço. Bibliotecário catalogador. 4. Tratamento da informação. 5. Bibliotecas Universitárias. 6. Rede de Bibliotecas da UNESP. I. Autor. II. Título.

CDD: 020.7

Agradecimentos especiais: à professora Elide pela revisão da língua vernácula, ao professor David pela tradução do resumo para a língua inglesa.

DANIELA PEREIRA DOS REIS DE ALMEIDA

**PROPOSTA DE FORMAÇÃO EM SERVIÇO COMO PRÁTICA DE EDUCAÇÃO
CONTINUADA PARA BIBLIOTECÁRIOS CATALOGADORES DA REDE DE
BIBLIOTECAS DA UNESP**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências, da Universidade Estadual Paulista - UNESP - Campus de Marília, para a obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.

Aprovada em 09 de agosto de 2007

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita
Universidade Estadual Paulista

Prof. Dra. Maria de Fátima Gonçalves Moreira Tálamo
Universidade de São Paulo

Dra. Marta Ligia Pomim Valentim
Universidade Estadual Paulista

Prof. Dra. Regina Célia Baptista Belluzzo
Faculdades Integradas de Bauru

Prof. Dr. José Augusto Chaves Guimarães
Universidade Estadual Paulista

*Ao meu amor, Leonardo e à nossa filha Marina.
Vocês têm me ensinado que a formação que
acontece no dia a dia é consequência de nossa
história de vida e que os esforços valem a pena
para chegar ao lugar que desejamos.*

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus que tem me sustentado até aqui e tem permitido que eu aprenda e cresça a cada dia. " (...) Esforça-te e tem bom ânimo. Não pases e nem te espantes, porque o Senhor teu Deus é contigo por onde quer que andares." (Josué 1:9)

Dentre as pessoas que direta ou indiretamente fizeram parte desta etapa da minha vida, agradeço especialmente:

Aos meus pais, *Josué e Lucila*, por continuarem ao meu lado em mais essa jornada, pelo incentivo, pelas orações e pela ajuda nos cuidados com a Marina.

Ao meu irmão *Saulo* pelo bom humor, pela torcida e pela ajuda nas questões "técnicas" de informática.

Ao Professor Doutor *Pascoal Quaglio*: meu orientador na primeira fase do Doutorado em Educação da UNESP/Marília (2003-2006) com quem aprendi sobre a importância da reflexão na ação profissional.

À Professora Doutora *Mariângela Spotti Lopes Fujita*: minha orientadora (2006-2007) na segunda e última fase do Doutorado em Ciência da Informação da UNESP/Marília com quem aprendi o sentido das palavras perseverança, esforço e trabalho. Sem a sua competência e dedicação nas orientações esta pesquisa não teria chegado ao fim.

Às professoras *Marta Ligia Pomim Valentim e Maria de Fátima Gonçalves Moreira Tálamo* pelas ricas contribuições e orientações no encaminhamento da pesquisa na Banca de Qualificação.

Ao *Departamento de Ciência da Informação (DCI)* por conceder os afastamentos necessários para a realização do Doutorado.

Ao *Conselho de Curso de Biblioteconomia (CCB)* por fazer os ajustes necessários nos horários das aulas para que eu pudesse cursar os créditos da Pós-Graduação.

A todos os *colegas* do DCI que sempre estiveram dispostos a ajudar nesta fase de doutoramento; e a *Elisete Arantes Marconato*, nossa secretária que colaborou e auxiliou nesta fase.

Ao professor Doutor *José Augusto Chaves Guimarães*, orientador departamental, por incentivar o meu crescimento na carreira profissional desde os tempos da graduação em Biblioteconomia.

Às colegas que se tornaram minhas grandes amigas com o passar dos anos: *Maura Duarte Moreira Guarido, Ely Fancina Tannuri de Oliveira e Helen de Castro Silva Casarin*, vocês são especiais!

Aos colegas da *Coordenaria Geral de Bibliotecas (CGB)* na pessoa de sua coordenadora, por permitir a realização da pesquisa.

Às colegas do Grupo de Pesquisa "Análise Documentária": *Vera Boccatto, Milena Rubi, Maria Carolina Gonçalves e Roberta Vesú Alves* pela ajuda na realização dos protocolos, na transcrição das entrevistas e pelo incentivo e apoio dado em todo tempo nessa fase final da pesquisa.

Aos colegas da *Biblioteca do campus de Marília* pelo auxílio no desenvolvimento de todas as etapas da pesquisa, em especial, às amigas *Ilma, Tininha e Luzinete*.

Aos colegas do Escritório de Pesquisa, em especial, à amiga *Sylvia Moraes*.

Aos colegas da Associação dos Docentes da UNESP, em especial, à amiga *Noriko*

Aos meus *alunos* dos cursos de *Biblioteconomia e Arquivologia* por entender minha ausência e por me apoiarem na trajetória durante a realização da Pós-graduação.

ALMEIDA, Daniela Pereira dos Reis de. *Proposta de formação em serviço como prática de educação continuada para bibliotecários catalogadores da rede de bibliotecas da UNESP*. 130f. Tese (Doutorado) Universidade Estadual Paulista – Faculdade de Filosofia e Ciências, 2007.

RESUMO

O processo de formação do bibliotecário torna-se imprescindível em unidades e sistemas de informação a partir do momento em que a formação em serviço de seus profissionais torna-se um fator de fundamental importância para as instituições que primam pela qualidade no oferecimento de produtos e serviços aos seus usuários. Nesse cenário, as bibliotecas universitárias têm buscado a melhoria no atendimento à comunidade acadêmica uma vez que possuem importância fundamental no apoio ao ensino, pesquisa e extensão. Diante disso, a pesquisa apresenta a realidade das bibliotecas universitárias da Rede de bibliotecas da Universidade Estadual Paulista - UNESP a qual é mantida pelo governo do Estado de São Paulo sendo uma das três universidades públicas, de ensino gratuito, ao lado da Universidade de São Paulo (USP) e da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). Há uma peculiaridade que a distingue das demais: é a única universidade presente em praticamente todo o território paulista e por esse motivo precisa de uma política de formação em serviço institucionalizada que leve em consideração tais características. A presente pesquisa faz parte do projeto “Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP”, coordenado pela Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita. Objetiva, particularmente, desenvolver uma proposta de Educação Continuada para bibliotecários catalogadores a partir da realidade da própria biblioteca e tem ainda por objetivos específicos realizar estudo teórico e metodológico sobre formação profissional em serviço no contexto do tratamento de conteúdos documentários de bibliotecas universitárias na perspectiva da Ciência da Informação; levantar junto aos diretores dessas bibliotecas as condições de planejamento e desenvolvimento de propostas de educação continuada; conhecer a realidade e as necessidades relacionadas à formação em serviço dos bibliotecários catalogadores de bibliotecas da rede Unesp. Como procedimentos metodológicos apresentam-se o universo da pesquisa, a saber, nove bibliotecas da Rede que atendem aos cursos de Odontologia (Biológicas), Pedagogia (Humanas) e Engenharia (Exatas). A aplicação de questionário para levantamento do Diagnóstico Organizacional foi o primeiro procedimento, seguido da aplicação da técnica do Protocolo Verbal Individual e em Grupo. A análise dos dados apresenta a realidade do cotidiano dessas bibliotecas a partir do relato dos membros de sua equipe e aponta para a necessidade de formação em serviço dos catalogadores pertencentes a essa Rede. A partir deste estudo de levantamento da realidade do *fazer* dos bibliotecários catalogadores a partir do *saber*, apresenta-se uma proposta concreta e condizente com a realidade da UNESP para atingir o objetivo de elaboração de um programa de formação em serviço.

Palavras-chave: Educação continuada; Formação em serviço - Bibliotecário catalogador; Tratamento da informação. Bibliotecas Universitárias. Rede de Bibliotecas da UNESP

ABSTRACT

The education process of the librarian becomes indispensable in units and systems of information the moment that the education factor for the institutions that endeavor for the quality in the products and services offered to their users. In this setting, the university libraries have sought to improve the service to the academic community since they have a fundamental importance in the support of teaching, research and extension. In light of this, the study presents the reality of the university libraries within the library network of Universidade Estadual Paulista (UNESP) which is maintained by the São Paulo State government being one the three public universities together with the Universidade de São Paulo (USP) and the Universidade de Campinas (UNICAMP). There is one peculiarity that distinguishes it from the others: it is the only university present in practically throughout the whole state of São Paulo and for this reason needs an educational policy in institutionalized service that takes such characteristics into consideration. This study is part of the “Treatment policy of the information documentary in UNESP’s library network” project coordinated by Dr. Mariângela Spotti Lopes Fujita. The goal is to develop a proposal of Continuing Education for librarians cataloguers starting from the reality of its own library and has specific goals to conduct a theoretical and methodological study on professional service education in the context of the treatment of documentary contents in university libraries in the information science perspective; to raise together with the directors of these libraries the conditions of planning and developing proposals of Continuing Education; to know the reality and the needs related to the education in librarian cataloguers service from the libraries of the UNESP network. Nine libraries from the network that serve Odontology, Pedagogy and Engineering present themselves to the universe of research as methodological procedures. The application of a questionnaire to raise the Organizational Diagnosis was the first procedure, followed by the Individual and Group Verbal Protocol technique. The analysis of the data presents the daily reality of these libraries starting with the report from the members of their staff and point to the need of education in cataloguer’s service belonging to this network. After this lifting reality study of the cataloguer’s librarians *to do* starting from *to know*, to introduce a concrete proposal with the UNESP reality for to achieve the goal of program working the educational process.

Key-words Continuing education; Process education – cataloguer’s librarians; Information treatment; Academic libraries; UNESP’s library network

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

1 INTRODUÇÃO	13
---------------------	-----------

2 A EDUCAÇÃO CONTINUADA PARA A PRÁTICA DE FORMAÇÃO EM SERVIÇO DE BIBLIOTECÁRIOS DA ÁREA DE TRATAMENTO DE CONTEÚDOS DOCUMENTÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	22
---	-----------

3 O TRATAMENTO DE CONTEÚDOS DOCUMENTÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA PERSPECTIVA SÓCIO COGNITIVA DO CONTEXTO DE CATALOGADORES	42
--	-----------

3.1 Análise do Diagnóstico Organizacional das bibliotecas que compõem a rede de bibliotecas da UNESP	50
--	----

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	63
--------------------------------------	-----------

4.1 PROTOCOLO VERBAL EM GRUPO: procedimentos	64
--	----

4.2 PROTOCOLO VERBAL INDIVIDUAL: procedimentos	76
--	----

5 DAS COMPETÊNCIAS DO SABER ÀS COMPETÊNCIAS DO FAZER: UMA ANÁLISE DAS REFLEXÕES DAS AÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS NO TRATAMENTO DOCUMENTAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	79
---	-----------

5.1 PROTOCOLO VERBAL EM GRUPO	81
-------------------------------	----

5.2 PROTOCOLO VERBAL INDIVIDUAL	97
---------------------------------	----

5.3 PROPOSTA DE FORMAÇÃO EM SERVIÇO PARA BIBLIOTECÁRIOS CATALOGADORES DA REDE DE BIBLIOTECAS DA UNESP	104
---	-----

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	107
-------------------------------	------------

REFERÊNCIAS	113
--------------------	------------

APÊNDICES	119
------------------	------------

Não se pode ensinar coisa
alguma a alguém, pode-se
apenas auxiliá-lo a
descobrir por si mesmo.

Galileu Galilei (1564-1642)

APRESENTAÇÃO

Iniciei a minha trajetória no Doutorado no Programa de Pós-graduação em Educação, em março de 2003, e cumpri até 2004 os créditos reservados às seguintes disciplinas: Organização e Administração da Educação no Brasil, Pesquisa qualitativa do tipo etnográfica aplicada à Educação, Construção do conhecimento em Administração da Educação no Brasil, Coleta de dados por meio de entrevistas e diálogos, e Tópicos especiais sobre ensino superior: avaliação do ensino universitário. Obtive ainda o aproveitamento em duas disciplinas cursadas no Programa de pós-graduação em Ciência da Informação (nível: mestrado no 1º semestre de 1999 e 2º semestre de 2000, respectivamente): Prática de ensino: uso estratégico de tecnologias e Gerência de Equipes Multidisciplinares em Sistemas de Informação.

A pesquisa inicial “Atualização profissional e continuada: uma proposta de formação em serviço para bibliotecários da rede de bibliotecas da UNESP” apresentada no referido programa propunha-se a desenvolver uma proposta de educação continuada para os bibliotecários da rede de bibliotecas da UNESP e a conhecer a realidade e as necessidades relacionadas à atualização e formação em serviço dos bibliotecários de cada biblioteca da rede Unesp; especificamente, buscava ainda identificar e analisar as necessidades da equipe de bibliotecários de cada biblioteca da rede UNESP a fim de desenvolver um programa próprio de Educação Continuada que atendesse às necessidades dessas bibliotecas.

Como base teórica, autores como Claro (1997), Johnson (1998), Johnson (1996), Marmion (1998), Oliveira (2001) e Pereira (1999), Schon (1992) dentre outros, foram utilizados para fundamentar o tema da pesquisa em Educação.

No decorrer deste estudo tive contato com a pesquisa “A leitura documentária na formação inicial do indexador: a abordagem sócio-cognitiva na investigação de estratégias de ensino” de autoria da profa. dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita, docente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, constatando que a formação do profissional da informação era um objetivo comum de investigação e que a perspectiva de investigar a vinculação do contexto profissional em abordagem sócio-cognitiva se apresentava como uma proposta importante e oportuna a ser considerada em minha pesquisa e possibilitaria a elaboração do

Programa de Educação Continuada para os bibliotecários da rede de bibliotecas da UNESP.

Dessa forma, percebi que a pesquisa começou a se aproximar mais da área de Ciência da Informação do que da Educação. Na oportunidade de meu ingresso no Doutorado em Educação, ainda não havia o nível de Doutorado no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Atualmente, além de existir o Programa de Doutorado desde 2005, a oportunidade de orientação na linha de pesquisa “Organização da Informação”, no tema da pesquisa e com abordagem teórica e metodológica inovadora, está contribuindo de forma significativa para o aprimoramento da proposta de minha pesquisa, uma vez que um dos temas é a formação do profissional da informação.

Após contato com a profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita, informando-lhe sobre meu interesse na transferência para o Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, e verificada a possibilidade de sua aceitação em ser minha orientadora na finalização da pesquisa, percorremos os caminhos legais para a efetivação da transferência de programa.

Com o ingresso no novo programa, foi preciso fazer as devidas alterações no corpo da pesquisa a fim de que o tema e a metodologia estivessem de acordo com a proposta do novo programa e da linha de pesquisa, além de cursar as disciplinas necessárias para a totalização dos créditos. Assim, matriculei-me nas disciplinas “Conceitos e Métodos em Ciência da Informação” e “Análisis de contenido y representación documental de documentos icônicos”, ministradas pelas professoras doutoras Maria de Fátima Gonçalves Moreira Tálamo e Maria Del Carmen Agustín Lacruz e Mariângela Spotti Lopes Fujita, cujos conteúdos me aproximaram ainda mais da área de Ciência da Informação, possibilitando fazer o paralelo com meu tema de pesquisa, e considerando dois aspectos:

- na disciplina de “Análisis de contenido y representación documental de documentos icônicos” pude confirmar a necessidade de formação em serviço para os bibliotecários que trabalham com atividades específicas em suas unidades de informação;
- na disciplina de “Conceitos e Métodos em Ciência da Informação” pude refletir sobre as várias possibilidades e abordagens em que a área de CI torna possível a reflexão nos mais diferentes temas de pesquisa e quais os cuidados que os pesquisadores devem ter com relação ao rigor e ao compromisso ético na pesquisa.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas e unidades de informação¹ têm passado por transformações constantes em virtude das mudanças que ocorrem na área administrativa e que se tornaram mais evidentes a partir da década de 80, quando houve uma busca incessante por melhorias a fim de que cada organização assegurasse o seu lugar no mercado. As bibliotecas universitárias, organizações sem fins lucrativos, também têm procurado se modernizar, pois, assim como as empresas, elas também necessitam de melhorias para acompanhar esse complexo e agitado mundo globalizado. Daí a necessidade de formação constante dos profissionais que atuam nessas instituições. É sabido que os profissionais bibliotecários têm tido a chance de se atualizarem através de eventos e cursos a fim de se prepararem melhor para enfrentar os desafios impostos por avanços tecnológicos e pela globalização.

Uma equipe bibliotecária bem preparada é capaz de atender de maneira satisfatória, pois a biblioteca universitária brasileira não atende somente à comunidade local como ocorria até a década de 80. Em pleno século XXI, as bibliotecas oferecem serviços *on-line*, onde o usuário interessado em seu acervo está presente também virtualmente e isso requer dos bibliotecários outros conhecimentos até então inexistentes à época como, por exemplo, usar a Internet como real ferramenta de trabalho do dia-a-dia.

É preciso também que a biblioteca como organização tenha claro o seu diagnóstico, a fim de que todas as áreas sejam contempladas de igual modo, e para que as atividades do cotidiano de sua equipe sejam desenvolvidas de acordo com a missão e objetivos da unidade de informação. Entre essas atividades, pode-se destacar a formação em serviço da equipe de bibliotecários.

Desse modo, a partir do contato e da posterior leitura da pesquisa “A leitura documentária na formação inicial do indexador: a abordagem sócio-cognitiva na investigação de estratégias de ensino” de Fujita (2006) constatou-se que a formação do profissional da informação é um objetivo comum de investigação e que a

¹ Para esta pesquisa, o termo unidades de informação representa as organizações que trabalham com a informação em suportes diferenciados, tais como os centros de informação e documentação bem como os tipos de bibliotecas: universitárias, escolares, públicas e especializadas.

perspectiva de investigar a vinculação do contexto profissional em abordagem sóciocognitiva é uma proposta importante e oportuna a ser considerada na presente pesquisa, para que seja possível elaborar o Programa de Educação Continuada para os bibliotecários da rede de bibliotecas da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP (FUJITA, 2003).

A área escolhida para essa pesquisa é a de Tratamento Temático da Informação – TTI, responsável pelo tratamento de documentos em qualquer tipo de suporte. Historicamente, pesquisadores desenvolveram meios de representar o todo (documento) em partes significativas a fim de facilitar a recuperação da informação pelo usuário (PANDO, 2005, p. 102-3). E esse usuário precisa ser lembrado no momento em que os bibliotecários estão desenvolvendo as suas atividades de tratamento descritivo e temático dos documentos, uma vez que as necessidades de informação são as mesmas. No entanto, o modo que cada um realiza a sua busca é diferenciada por conta da sua experiência com o processo de busca e recuperação de documentos.

A UNESP é uma universidade pública, com atuação no ensino, na pesquisa e na extensão de serviços à comunidade. Mantida pelo governo do Estado de São Paulo, é uma das três universidades públicas de ensino gratuito, ao lado da Universidade de São Paulo (USP) e da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). Há uma peculiaridade que a distingue das demais: é a única universidade presente em praticamente todo o território paulista. Seus *campi* universitários estão instalados em 23 cidades: 21 no interior; um na Capital do Estado, São Paulo; e um em São Vicente, o primeiro de uma universidade pública no Litoral Paulista. Possui 33 Faculdades e Institutos e 7 Unidades Complementares e 3 Colégios técnicos com 10 cursos.

Inserida neste contexto maior, encontra-se a Coordenadoria Geral de Bibliotecas - CGB, responsável pelo funcionamento sistêmico da Rede de Bibliotecas da Unesp, com a missão de propiciar uma efetiva interação entre a Rede de Bibliotecas, o meio acadêmico e instituições congêneres nacionais e internacionais, através de ações conjuntas, facilitando a comunicação entre os vários segmentos da universidade, visando à democratização da informação em benefício da sociedade.

De forma mais ampla, considera-se que a CGB e Rede de Bibliotecas, formam um sistema que agrega valor à informação, aprimorando e promovendo a política informacional da universidade, disponibilizando-a aos usuários no atendimento dos seus interesses e necessidades. Trata-se de uma instituição com os elementos que formam a cultura organizacional e já estabelecidos em sua estrutura.

De acordo com Fujita (2005), o momento atual vivido pelas bibliotecas exige o estabelecimento de um Programa de Gestão de Informação e de Pessoas, que considere a cultura da instituição acadêmica, inserindo-a na sociedade da Informação, resultado da globalização vivida pela humanidade.

O Programa de Gestão 2005-2008 da Coordenadoria Geral de Bibliotecas da UNESP tem como meta a otimização do sistema de recuperação de informações no Catálogo *on-line* Athena , por meio da elaboração de política de tratamento da informação documentária da Rede de Bibliotecas, a ser realizada em parceria com o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP - Marília, englobando todos os procedimentos, materiais, normas e técnicas de tratamento de forma e de conteúdo documentários.

Nesse sentido, está em desenvolvimento o projeto “Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP”, coordenado pela profa. dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita e no qual esta pesquisa é parte integrante. O projeto tem como objetivo final a elaboração de política de tratamento de informações da Rede de Bibliotecas UNESP, e como objetivos intermediários:

- a) Estudo diagnóstico de funcionamento e procedimentos do tratamento da informação documentária na Rede de Bibliotecas da UNESP;
- a) Coleta de dados com catalogadores para análise de procedimentos do tratamento de informações (desde a análise, com a utilização do Modelo de Leitura Documentária, até a inserção do registro na base de dados);
- b) Coleta de dados com bibliotecários de referência para avaliação da recuperação da informação;
- c) Coleta de dados com usuários para análise da recuperação da informação. (FUJITA, et al., 2006a, p.7)

Os objetivos propostos visam à elaboração de estudo diagnóstico do funcionamento e procedimentos do tratamento da informação documentária na Rede de Bibliotecas da UNESP mediante coleta de dados quali-quantitativos, utilizando a

metodologia de Protocolo Verbal Individual e em Grupo. No ano de 2006, o projeto foi financiado pelo Fundo de Pesquisa da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP, fundo de fomento à pesquisa no Campus de Marília, e obteve bolsa de apoio técnico do CNPq para transcrição das gravações. Com isso, a equipe de pesquisadores conseguiu realizar toda a coleta de dados que constou da aplicação de: questionário de diagnóstico organizacional com os diretores das bibliotecas selecionadas; Protocolo Verbal em Grupo com bibliotecários e usuários e o Protocolo Verbal Individual com os bibliotecários catalogadores.

Com essa coleta, todas as pesquisas em andamento da equipe, inclusive esta, foram contempladas para servir de base de dados conforme objetivos específicos de cada pesquisa.

Esta pesquisa insere-se na linha de Organização da Informação sob o tema de Política de Tratamento Temático e apresenta como delimitação do tema a educação continuada em tratamento de conteúdos documentários para bibliotecários catalogadores da rede de bibliotecas da UNESP.

Por não ser um especialista na área de conhecimento em que desenvolve a análise de assuntos de documentos, o bibliotecário catalogador opta, de maneira geral, por uma descrição mais geral de assuntos, privilegiando uma concepção classificatória derivada do uso de sistemas de classificação em detrimento de uma análise de assunto mais específica para a catalogação.

Essa concepção não prioriza a análise de conteúdo, a qual “vale-se da inferência para extrair as questões relevantes contidas no conteúdo das mensagens” (VALENTIM, 2005, p. 124). Essa concepção é desenvolvida durante a formação em serviço, em função de uma prática instituída pela política do sistema quando a construção do catálogo era realizada na perspectiva de uma comunidade de usuários que freqüentava fisicamente a biblioteca; tal situação modificou-se com o advento da internet que possibilitou aos usuários o acesso remoto ao catálogo.

O acesso remoto faz parte de um cenário comum atualmente e cada vez mais prático em virtude da revolução tecnológica que alterou paradigmas na biblioteca universitária, conforme salienta Fujita (2005), quanto à:

- **FORMA:** a diversidade de formatos exige tratamento temático e descritivo compatíveis com conseqüente modificação de normas, diretrizes, manuais e metodologias; a co-existência do formato impresso e do formato eletrônico: evolução semelhante à ocorrida com o documento manuscrito para o documento impresso, em ritmo acelerado;
- **ACESSO:** evolução tecnológica da comunicação de dados facilitou o acesso simultâneo de todos a todos os registros;
- **VALOR:** a informação registrada, tratada e disseminada por meio do aparato tecnológico de comunicações tem um valor mais alto.

A partir dessa realidade, a definição de assuntos que serão inseridos no catálogo precisa ser pensada de maneira sistêmica, pois, quando o usuário realiza a busca de casa, sem o auxílio do bibliotecário de referência, o processo pode ser prejudicado devido a especialidade do tema da pesquisa. O pesquisador domina o assunto e o bibliotecário catalogador domina a técnica: como fazer para que ambas as especialidades caminhem em conjunto sem que um especialista necessite entender profundamente o serviço do outro?

Em uma pesquisa realizada com indexadores de assuntos (FUJITA, 2002), é possível refletir sobre essa indagação.

A identificação de conceitos é o ponto alto da leitura do indexador e depende de estratégias que facilitem a compreensão para que seja efetuada uma leitura conceitual, ou seja, dentro da concepção orientada para o conteúdo. No caso do especialista, essa estratégia pode ser suplantada pelo conhecimento do assunto, mas para o não-especialista a estratégia para a identificação pode ser bastante importante como mais um facilitador no aumento da compreensão de leitura (FUJITA, 2002, p. 7)

De igual modo, o bibliotecário catalogador se utiliza de estratégias que o auxiliam no momento da definição de termos para o catálogo; no entanto, ele não sabe qual (quais) estratégia (s) o usuário utiliza para realizar a busca porque, não existe, no momento, a interação *bibliotecário – usuário*. O bibliotecário determina o assunto, porém nem sempre é o termo usado pelo especialista na área, e o processo fica prejudicado.

Desse modo, apresenta-se como problema desta pesquisa a lacuna que existe entre o fazer do bibliotecário catalogador, não especialista na definição de assuntos, e o usuário, pesquisador especialista, que conhece os termos mais usados em sua área de atuação. O processo de busca do usuário precisa ser

entendido pelo bibliotecário catalogador a partir do conhecimento da realidade da área de conhecimento de seus usuários.

A hipótese desta pesquisa apóia-se no seguinte fato: a formação em serviço para bibliotecários que atuam na área de Tratamento Temático visa proporcionar o preenchimento da lacuna existente entre o trabalho realizado diariamente e o trabalho que pode ser desenvolvido de maneira otimizada. A partir da prática da reflexão sobre a sua ação de catalogar e na escolha dos assuntos que serão inseridos no catálogo *on line* Athena da rede de bibliotecas da UNESP o catalogador deve ser capaz de unir os saberes adquiridos em sua formação inicial com os fazeres diários de sua profissão.

A tese da presente pesquisa pretende mostrar que um programa institucional de Educação Continuada específico para a realidade da biblioteca poderá contribuir como subsídio para a formação em serviço dos bibliotecários catalogadores, contribuindo assim para a satisfação de seus usuários.

Como proposição, busca-se, a partir da fundamentação teórica na área de Educação Continuada, o desenvolvimento de uma proposta da prática de formação em serviço para os bibliotecários da área de TTI da rede de bibliotecas da UNESP, a partir da vinculação da formação do profissional com a sua atuação no contexto profissional em abordagem sócio-cognitiva.

A presente pesquisa tem por objetivos específicos: * realizar estudo teórico e metodológico sobre formação profissional em serviço no contexto do tratamento de conteúdos documentários de bibliotecas universitárias na perspectiva da Ciência da Informação; * levantar junto aos diretores das bibliotecas as condições de planejamento e desenvolvimento de propostas de educação continuada; conhecer a realidade e as necessidades relacionadas à formação em serviço dos bibliotecários catalogadores de bibliotecas da rede Unesp e identificar e analisar as necessidades da equipe das bibliotecas selecionadas da rede UNESP; e desenvolver uma proposta de Educação Continuada institucional para equipes de bibliotecas, a partir da necessidade de cada uma.

Diante desses fatos, esta pesquisa justifica-se pelo interesse em dar continuidade a um primeiro estudo sobre o tema em questão: Educação continuada

para auxiliares de bibliotecas universitárias da cidade de Marília (REIS, 2000), quando se concluiu que precisa haver mudanças dentro da instituição biblioteca. Embora o estudo tenha sido realizado com auxiliares/técnicos de biblioteca, a necessidade de atualização e formação em serviço de equipes em unidades de informação é urgente e atual.

Na pesquisa em questão, observou-se também que os programas de Educação Continuada têm entrado timidamente nas bibliotecas universitárias da cidade de Marília. Quando os bibliotecários sentem a necessidade de mudanças é necessário que se avalie antes a cultura da biblioteca, a fim de que esse processo seja desenvolvido sem traumas e pressões e que seja capaz de envolver toda a equipe.

Na pesquisa citada anteriormente, realizada com auxiliares de bibliotecas universitárias, recomendou-se aos diretores das bibliotecas envolvidas que constantemente indagassem à sua equipe sobre as necessidades de aprendizagem, sobre as facilidades e as dificuldades encontradas em seu cotidiano profissional e qual (quais) perspectiva(s) para o crescimento profissional. Os sujeitos envolvidos em tal pesquisa sentiam a necessidade de aperfeiçoamento nas tarefas desenvolvidas diariamente, daí surgiu a motivação de se conhecer as necessidades de formação em serviço dos bibliotecários da rede de bibliotecas da UNESP.

Outro fator motivante para o desenvolvimento da pesquisa refere-se a Coordenadoria Geral de Bibliotecas – CGB da UNESP, que tem realizado estudos e desenvolvido projetos (FUJITA, 2006a) que visam não somente à melhoria na apresentação de produtos e serviços para a comunidade acadêmica, mas também dar continuidade à formação dos seus profissionais.

A pesquisa tem caráter teórico-prático e, para sua realização, utiliza como universo de pesquisa a rede de bibliotecas da UNESP por ser uma instituição que está empenhada em formar continuamente seus profissionais a partir do trabalho desenvolvido pela CGB.

Na condição de sujeitos da pesquisa, na primeira etapa participaram os diretores das bibliotecas selecionadas, respondendo ao questionário para levantamento do Diagnóstico Organizacional; em seguida participaram os diretores,

os bibliotecários da área de referência e os bibliotecários catalogadores das bibliotecas da rede que estão descritas no capítulo metodológico deste relatório.

Os bibliotecários responsáveis pela catalogação de documentos foram os sujeitos deste estudo - como poderá ser visto com detalhes mais adiante na descrição dos procedimentos metodológicos da pesquisa - por necessitarem de formação em serviço constante a fim de que atuem de modo eficaz e eficiente no desenvolvimento das atividades diárias de representação de documentos. Os bibliotecários catalogadores foram escolhidos para participar desta proposta por estarem diretamente ligados a análise e determinação de assuntos que irão compor o catálogo Athena da UNESP.

Por fazer parte de um ambiente maior – a universidade – as bibliotecas da UNESP atendem a uma demanda que cresce a cada ano. Tal fato precisa ser visto como um desafio capaz de ser alcançado pela equipe de bibliotecários, a partir do desenvolvimento pessoal e profissional de seus funcionários.

As coletas de dados foram realizadas em uma amostra de nove bibliotecas da UNESP, das três áreas do conhecimento - Humanas, Exatas e Biológicas - respectivamente, Pedagogia, Engenharia Civil e Odontologia, a saber:

CURSOS	BIBLIOTECAS
Odontologia	São José dos Campos
	Araraquara
	Araçatuba
Pedagogia	Rio Claro
	São José do Rio Preto
	Prudente
Engenharia Civil	Bauru
	Ilha Solteira
	Guaratinguetá

Quadro 1: Seleção das Bibliotecas universitárias da UNESP

As técnicas utilizadas para a coleta dos dados foram, em primeiro lugar, a aplicação do questionário para conhecimento do Diagnóstico Organizacional e em segundo lugar a do Protocolo Verbal Individual e em Grupo. Segundo Fujita (2003)

a metodologia do Protocolo Verbal (“pensar alto”) teve início, nos estudos de Ciência da Informação, na década de 70 nas pesquisas de recuperação da informação de Ingwersen, em que o objetivo era a coleta de dados dos sujeitos em situação natural, em seu próprio ambiente de pesquisa e sem inserir qualquer mudança em suas rotinas.

Bibliotecários necessitam trabalhar em um ambiente onde se saiba qual é o seu papel dentro da instituição e a busca por esse ambiente de trabalho ideal será possível a partir da aprendizagem organizacional, o que envolve a aprendizagem de cada profissional ali envolvido.

Assim, apresenta-se a estrutura da Tese de Doutorado a qual é composta pelo *Capítulo introdutório* ao tema da pesquisa com os objetivos, justificativa, tese, hipótese e panorama geral do cenário das bibliotecas.

O segundo capítulo apresenta *A formação inicial do bibliotecário com vistas à formação em serviço em bibliotecas universitárias*: nele será abordada a questão dos saberes adquiridos na formação inicial do bibliotecário necessários ao fazer do catalogador, passando pela questão do emprego e da Educação Continuada como ferramenta para o desenvolvimento pessoal e profissional.

O terceiro capítulo aborda *O tratamento de conteúdos documentários em bibliotecas universitárias na perspectiva do contexto de catalogadores* dividido em duas partes: *PRIMEIRA*: Revisão de literatura escrita a partir da reflexão de textos de alguns especialistas na área de Tratamento Temático da Informação; *SEGUNDA* análise do diagnóstico das bibliotecas para: “levantar junto aos diretores de cada biblioteca as condições de planejamento e desenvolvimento de propostas de educação continuada” e, assim, propiciar uma apresentação do contexto de tratamento da informação documental das bibliotecas universitárias analisadas.

O quarto capítulo descreve os *Procedimentos Metodológicos* seguidos para a coleta e análise dos dados da pesquisa; apresenta também conceitos e motivo da escolha da técnica do Protocolo Verbal (individual e em grupo) para a coleta dos dados desta pesquisa.

O quinto capítulo *Das competências do saber às competências do fazer* apresenta a análise dos dados coletados a partir da técnica do Protocolo Verbal em Grupo e Individual e propõe um parâmetro a ser seguido para a formação em serviço dos catalogadores; apresenta a sugestão da proposta de formação em serviço para os catalogadores da Rede de bibliotecas da UNESP.

Por último, as considerações finais desta pesquisa seguidas das Referências utilizadas para esta pesquisa e dos Apêndices e Anexos.

2 A FORMAÇÃO INICIAL DO BIBLIOTECÁRIO COM VISTAS À PRÁTICA DA FORMAÇÃO EM SERVIÇO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Este capítulo trata do avanço alcançado pelos profissionais em seu ambiente de trabalho, a partir do uso de tecnologias e a busca por melhorias, a partir de ações como a Educação Continuada que auxiliem na formação em serviço. Um breve panorama sobre a importância da formação inicial como meio de tornar-se empregável nos dias atuais é apresentado juntamente com a visão sistêmica que a biblioteca deve ter.

A busca por transformações desenvolve a evolução no pensamento humano, acarretando avanços significativos na qualidade de vida. Conseqüentemente, o mundo do trabalho foi aos poucos, se modificando e um novo tipo de trabalhador surgindo. Fenômenos como a globalização da economia e o uso de tecnologias de informação nas instituições exigiram dos trabalhadores melhor qualificação, pois a nova ordem no mercado de trabalho, até há pouco tempo, era o conhecimento.

Mas só o conhecimento não basta. As instituições buscam no profissional um conjunto de características onde o comportamento e a capacidade de relação interpessoal esteja presente. Juntamente a essas características, aprender também está se tornando palavra de ordem nesse cenário da economia. Todas as pessoas estão em constante processo de aprendizagem, em todos os momentos e situações da vida, desde o seu nascimento até a morte. Esse aprendizado faz com que elas avancem significativamente nos mais diferentes aspectos da vida e, dentre eles, destaca-se o trabalho.

À medida que o desemprego foi aumentando, novas oportunidades surgiram e o mundo do trabalho viu-se obrigado a agir rapidamente. Goldfinger (1999, p.34) assinala que essa nova situação é uma forma de adaptação a uma economia global, que funciona nos 7 dias da semana e 24 horas por dia, e de resposta à pressão da competitividade.

Uma vez que o conhecimento havia se tornado a nova ordem no mercado de trabalho, adquirir informações e desenvolver novas habilidades tornou-se

imprescindível, visto que os trabalhadores possivelmente teriam de mudar de emprego muitas vezes, ao longo da vida.

Nesse cenário de aprendizagem, é possível pensar na formação inicial do bibliotecário que tem seu início, em nível superior, na graduação em Biblioteconomia. O Brasil possui 38 escolas² na área de Ciência da Informação. Todos os cursos seguem as Diretrizes Curriculares do Ministério da Educação, e a partir dessas diretrizes, acrescentam outras disciplinas que visam à complementação e ao atendimento da realidade da região na qual estão inseridos, formando a organização curricular de cada curso.

Oliveira assinala:

Entende-se por organização curricular a forma pela qual os conteúdos dos cursos se articulam. Analisam-se, os seguintes aspectos: a composição dos cursos nos diferentes ciclos para formação do profissional, a organização das disciplinas, a presença de línguas estrangeiras, o estágio, a presença de disciplinas voltadas para o incentivo à pesquisa, a presença das tecnologias aplicadas à informação e a oferta de cursos de especialização e extensão. (OLIVEIRA, 2001, p. 10)

Esses aspectos são levados em conta, de igual modo, no momento de refletir sobre a realidade do curso e a demanda profissional. A formação inicial é pensada para que os egressos do curso de Biblioteconomia tenham uma formação completa e apresentem condições de ingressar no mercado de trabalho. Por vários momentos, nos cursos de graduação em Biblioteconomia, no Brasil, as necessidades do mercado de trabalho local foram pensadas no sentido de se oferecer disciplinas específicas para atender essa demanda.

Oliveira registra essa preocupação nas universidades do Norte e Nordeste:

No Brasil, os currículos dos cursos das regiões Norte e Nordeste manifestam claramente a preocupação com a demanda regionalizada, como foi visto na declaração dos objetivos destes cursos. Assim, na região Norte, um dos cursos tem a disciplina Estudos Amazônicos, de especificidade local. Outras disciplinas, que não fazem parte das matérias do currículo mínimo, são contempladas, tais como: “Didática em Biblioteconomia” (encontrada nos currículos dos cursos do Brasil em um único curso da região Norte), “Antropologia” e “Biblioteca e Sociedade.” (OLIVEIRA, 2001, p. 14)

Nesse caminho estão todos os cursos brasileiros e, em especial, o curso de Biblioteconomia da UNESP, campus de Marília, que tem se preocupado em oferecer

aos seus egressos uma formação que lhes dê condições de participarem ativamente no mercado de trabalho, a partir das ações desenvolvidas durante a graduação.

Essas ações serão construídas durante o período da formação inicial. Ao refletir sobre a importância de uma sólida formação para o bibliotecário com vistas à Educação Continuada, Guimarães (2000) afirma:

Nesse contexto, desnecessário é argumentar sobre o valor pedagógico das iniciações científicas, dos projetos integrados de pesquisa e dos trabalhos de conclusão de curso, pois aí está, a meu ver, uma efetiva integração entre a ação pedagógica e o conhecimento científico. (...) Em suma, a dimensão da educação continuada deve ser vista pela universidade como um espaço de diálogo com seus egressos, seja pela possibilidade de atualização dos mesmos em conteúdos específicos, seja pela motivação para que retornem à estrutura formal da universidade para estudos pós-graduados (GUIMARÃES, 2000, p. 68).

Dessa forma, os cursos de Biblioteconomia têm reunido esforços a fim de que, com base nas Diretrizes Curriculares (DC), os egressos de tais cursos tenham a capacidade de desenvolver, durante a sua formação inicial, habilidades e competências para:

[...] enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolve, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta, os egressos dos referidos cursos deverão ser capazes de atuar junto a instituições e serviços que demandem intervenções de natureza e alcance variados: bibliotecas, centros de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural etc. (DIRETRIZES, 2003)

Dentre as competências e habilidades dos graduados em Biblioteconomia, as Diretrizes Curriculares³ assinalam, especificamente:

- Gerais: gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los; formular e executar políticas institucionais; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos; utilizar racionalmente os recursos disponíveis; desenvolver e utilizar novas tecnologias; traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação; desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres; responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

² Fonte:

http://www.abecin.org.br/portal/abecin/main.php?pageNum_escolas=2&totalRows_escolas=38&sl=ensbra. Acesso em 18 de maio de 2007.

³ <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>. Acesso em 14 de maio de 2007.

- Específicas: Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente; Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação; Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza; Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação; Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação. (DIRETRIZES, 2003)

No ano de 2006, alunos do curso de Biblioteconomia do DCI da UNESP, *campus* de Marília⁴, realizaram a prova do Exame Nacional de Desenvolvimento dos Estudantes (ENADE), cujo objetivo é avaliar o desempenho dos estudantes durante o período de formação com relação ao conteúdo programático dos cursos previstos nas DC, e as habilidades e competências para a atualização permanente. Obtiveram como resultado o conceito 5, ficando em 7º lugar entre os cursos melhor avaliados do país, e em 1º lugar entre os 35 cursos de Biblioteconomia avaliados. É importante avaliar que:

No Brasil existem poucos programas de pós-graduação *stricto sensu* na área de Ciência da Informação, cujo campo científico abriga a área de Biblioteconomia. Atualmente, existem 11 programas na área, e destes, apenas 6 (seis) possuem mestrado e doutorado. Observando os cursos de Biblioteconomia que pertencem a escolas que possuem programas *stricto sensu*, verificamos que o Curso de Biblioteconomia da UNESP/Marília está muito bem, tendo em vista que algumas escolas que possuem mestrado e doutorado não foram muito bem avaliadas pelo ENADE/2006.

A literatura define habilidades, como um conjunto de conhecimentos e técnicas que possibilitarão aos profissionais enfrentar uma nova situação. De acordo com Silva (1997, p. 170), o profissional precisa ter as seguintes habilidades:

- ≠ Selecionar, adquirir e intercambiar fontes de informação primárias e secundárias,
- ≠ Criar Base de Dados,
- ≠ Criar e fazer a aplicação de sistemas de documentação plurilíngüe,
- ≠ Elaborar e aplicar técnicas de busca de informação,
- ≠ Comunicar-se por meio de computadores,
- ≠ Conhecer e entender os aspectos organizacionais do estabelecimento de redes e seu uso para compartilhar informações e,
- ≠ Conhecer e aplicar técnicas gerenciais modernas.

Aliado a essas, e não menos importante, está um conjunto de características que o bibliotecário precisa ter para atuar em um ambiente de mudanças e saber como lidar com as diferenças. Ponjuan (2000) juntamente com Feria e Guimarães as identificaram como os A's do bibliotecário:

- Aptidão comunicativa
- Atitude investigativa, educativa e ética para
- Avançar até a qualidade dos serviços informativos
- Adiantar-se às inovações
- *Atualizar-se constantemente*
- Ampliar os horizontes de sua instituição
- Aprender com os usuários
- Adaptar-se ao ambiente
- Aproveitar as oportunidades em prol da sociedade
- Atrair outros profissionais à sua equipe e,
- Agregar valor à informação, demonstrando
- Amar a profissão (PONJUAN, 2000, p. 103) (Tradução livre) (Grifo nosso)

Em trabalhos que abordam a questão das habilidades que o bibliotecário deve adquirir e desenvolver ao longo de sua carreira, o tema sobre a atualização ou a formação continuada sempre está presente, trazendo à discussão que embora não seja nova a abordagem, é de fundamental importância que faça parte do objetivo de crescimento pessoal e profissional do bibliotecário, pois uma está aliada a outra e se complementam.

A questão das habilidades que o profissional precisa adquirir/manter tem caminhado junto com as competências. O que significa competência profissional em um mundo de acirrada competitividade? Alguns talvez possam pensar que ser competente é chegar todos os dias pontualmente ao local de trabalho, realizar suas atividades, não entrar em confusões ou fazer “fofoca” entre os colegas, e assim por diante. Tais ações precisam ser inerentes à pessoa, independente de sua competência. Ribeiro e Motta (s.d.) apontam a:

(...) competência como atributo individual vinculado ao domínio de conhecimento e habilidades para a qual, sem dúvida, as ações de educação continuada podem contribuir e de forma valorosa.

⁴ Cabe informar que o curso de Biblioteconomia da UNESP/Marília foi utilizado para exemplificar uma das realidades brasileiras por ser o ambiente de trabalho da pesquisadora. Esta pesquisa não tem a intenção de promover a realidade de um curso em especial.

Nos encontros das escolas de Biblioteconomia do Mercosul esse tema foi alvo de discussões. Valentim (2002) informa que, após um debate que procurou por uma definição própria para a área, chegaram à seguinte definição:

Por competências profissionais se entende o conjunto de habilidades, destrezas, atitudes e de conhecimentos teórico-práticos necessários para cumprir uma função especializada de um modo socialmente reconhecível e aceitável. Em suma, as competências profissionais compreendem o conjunto de habilidades, destrezas e conhecimentos que um profissional de qualquer área do conhecimento humano precisa contar, para cumprir as atividades especializadas, oferecendo o mínimo de garantia sobre os resultados de seu trabalho, tanto em relação ao seu público, quanto em relação ao seu empregador, em última instância, a sociedade da qual faz parte (PROGRAMA, 2000, p.6 citado por VALENTIM, 2002, 122-3).

Desse modo, as discussões giram em torno de características teóricas e práticas que o bibliotecário precisa assimilar durante a sua formação, de modo que ele seja motivado a continuar no aprimoramento das mesmas durante a trajetória profissional. Buscar constantemente a aquisição e o desenvolvimento de habilidades e competências não é simplesmente participar de cursos e eventos, mas assimilar os conceitos e conteúdos oriundos dessas participações para o dia-a-dia, saber traduzir os conceitos teóricos obtidos desde a formação inicial para responder às questões que se apresentam no ambiente de trabalho.

Atualmente, é comum virem à tona assuntos sobre a questão do emprego. Independentemente de pensamentos e ideologias políticas, de classe social, de níveis de formação escolar e acadêmica, esse assunto desperta muito interesse. Embora o objetivo desta pesquisa não seja investigar a questão da mudança do conceito emprego para o conceito da empregabilidade, ela permeia nosso tema principal que é a educação continuada do bibliotecário.

O emprego é visto como um dos meios de sobrevivência do ser humano, no entanto uma reflexão sobre o que é preciso fazer para ter e manter o emprego tem sido tema dos assuntos em meios organizacionais e isso tem levado a mudanças nos diferentes níveis da organização.

É nesse ambiente de mudanças que, a partir da década de 90, o termo:

[...] empregabilidade passou a ocupar um lugar de destaque no contexto do ambiente de trabalho, desencadeado principalmente por adventos como a globalização, a abertura do mercado brasileiro às importações e as crescentes inovações tecnológicas. Esses acontecimentos fizeram com que a mão-de-obra tivesse que buscar um maior desenvolvimento para

conseguir manter-se ativa no mercado profissional que passou por grandes reestruturações. (RUEDA, MARTINS, CAMPOS, 2004, p. 2)

Para acompanhar essas reestruturações, o trabalhador - que até então pensava em prestar um serviço de qualidade e manter-se leal ao seu empregador para em troca ganhar estabilidade - passou a pensar que é o maior responsável por sua carreira, e caso “perca o emprego” precisa ter meios de voltar ao mercado de trabalho em outra posição.

No meio empresarial, essa questão esteja talvez mais presente, por ser um ambiente no qual a concorrência seja mais acirrada devido às mudanças que ocorrem com mais frequência e com maior velocidade do que no meio organizacional público, como o das bibliotecas universitárias.

Ao pensar nessa questão como um meio de refletir sobre a necessidade de atualização, a formação do bibliotecário se encaixa na discussão da empregabilidade, a partir do momento em que é um profissional que deve acompanhar o caminho que segue a sociedade na qual atua, conforme assinala Guimarães (2000):

A idéia de emprego (colocação fixa, sólida e estável) passa a dar lugar à de *empregabilidade* (em que se une a concepção de atividade profissional, mutante e diversificada, à de competitividade profissional, centrada no elemento humano e em seu grau de adaptabilidade a uma realidade heterogênea, complexa e em constante transformação). Se antes a ênfase estava nos rígidos e canônicos padrões técnicos de uma sólida formação, hoje a ênfase se translada para a qualidade dos serviços e produtos profissionais, e o até então movimento associativo fiscalizador pautado pela intervenção estatal herdada do corporativismo getulista cede lugar a uma congregação profissional mais voltada para a qualidade e atualização. (GUIMARÃES, 2000, p. 55)

Por isso, a empregabilidade vem sendo vista como uma condição de a pessoa ser empregável, ou seja, ter habilidades e competências necessárias para atuar no mercado de trabalho mais livremente e de modo completo. Para que essa completude seja alcançada, a educação e a aprendizagem adquirem importante papel no mercado de trabalho.

Em qualquer tipo de organização está presente – de modo objetivo ou subjetivo – a necessidade e a importância da aprendizagem em todas as suas formas, seja a aprendizagem individual, em grupo ou organizacional: a aprendizagem já adquirida na profissão escolhida, a aprendizagem de bons modos

nos meios sociais, a aprendizagem a partir do que se percebe com relação à cultura da organização o que envolve questões subjetivas/objetivas, abstratas/concretas e fornece a questão do todo, a idéia da organização como um sistema.

Pensadores do enfoque sistêmico apontam que toda a organização é complexa e que para tratar as questões é necessário haver soluções complexas, trazendo a idéia de complexidade. Esse pensamento fornece ao responsável pela organização uma visão integrada da mesma e oferece uma ótima ferramenta que visa à produção de resultados.

Em 1918, a norte-americana Mary Parker Follett já afirmava que era preciso enxergar a totalidade da organização para se atingir objetivos, era o modelo holístico de gerência que levava em consideração não somente as pessoas e o grupo, mas também os fatores externos à organização. Ela assinalava que a parte mais importante da organização era o ser humano. Para a sua época, esse pensamento se opunha à idéia desumanizada que imperava nas organizações desde os tempos de Taylor. (MAXIMIANO, 1997, p. 241)

Aliados ao pensamento de Follett, “em 1924, psicólogos alemães desenvolveram o conceito de gestalt (Teoria da Forma), [...] nele as pessoas enxergam os objetos e fenômenos em seu conjunto”. Já na década de 40, “o enfoque sistêmico recebeu algumas contribuições do matemático Norbert Wiener. [...] e utilizou a palavra cibernética. A idéia central da cibernética é o autocontrole dos sistemas, visando ao alcance de um objetivo” (MAXIMIANO, 1997, p. 242-3). Essas idéias deram origem ao que se conhece hoje pelo moderno enfoque/pensamento sistêmico, que dá ênfase ao trabalho em grupo e à cooperação entre as pessoas que fazem parte da organização.

Para que a organização funcione de maneira satisfatória em todos os seus setores (ou subsistemas) é preciso conhecer todas as suas partes e pensar em soluções complexas. A idéia de complexidade aqui não quer dizer que procurar por soluções para a melhoria do dia-a-dia da organização seja algo trabalhoso, mas, uma vez que a organização é vista como um sistema formado por partes que interagem entre si, as soluções pensadas precisam ser analisadas e observadas a partir do todo.

Ao se pensar na organização como um sistema complexo, cujas partes envolvidas necessitam caminhar no mesmo andamento, a questão da aprendizagem pode ser encarada como a responsável pelo desenvolvimento do grupo, ou seja, um subsistema.

Em qualquer tipo de organização, as pessoas são levadas a pensar sobre os meios e ferramentas que auxiliarão na condução dos atos profissionais. Esse tipo de decisão ou atitude auxilia na tomada de decisões e em unidades/sistemas de informação, assim como assinalam Rubi e Fujita (2006, p.2):

(...) os sistemas de informação são compostos por partes interligadas (inserção de documento, classificação, catalogação, indexação etc.) com o objetivo comum de disponibilizar a informação da melhor maneira possível (...) e deve integrar também o planejamento global dos sistemas de informação como parâmetro de sua administração no contexto gerencial.

Ainda observando uma unidade de informação como um sistema sob o enfoque sistêmico, é possível representá-la como um conjunto formado por três partes: entradas, processo e saídas.

Entradas ou input compreendem os elementos ou recursos físicos e abstratos de que o sistema é feito.
 Processo: todo sistema é dinâmico e tem processos que interligam os componentes e transformam os elementos de entrada em resultados.
 Saídas ou output são os resultados do sistema, os objetivos que o sistema pretende atingir ou efetivamente atinge. (MAXIMIANO, 1997, p. 239-40)
 (grifo nosso)

Traduzindo essa idéia para a realidade das unidades de informação de maneira geral, pode-se definir:

Entradas: recursos físicos e materiais, como a estrutura física, o mobiliário, equipamentos, relacionamento interpessoal;

Processo: produtos e serviços oferecidos à comunidade usuária;

Saídas: objetivos e metas atingidas pela unidade de informação.

Cada organização tem suas características próprias e com as unidades de informação não é diferente. Todas apresentam em sua composição básica, pessoas, recursos materiais e financeiros, atividades que visam o cumprimento de seus objetivos e os produtos e serviços oferecidos à sua clientela.

Para o enfoque sistêmico, cada organização tem pelo menos, “dois sistemas (ou subsistemas) que se influenciam mutuamente (...)”; o técnico e o social. O primeiro é formado por recursos materiais e físicos e o segundo por manifestações do comportamento humano (MAXIMIANO, 1997, p. 246).

Nesta pesquisa, a organização biblioteca universitária é apontada como “um sistema de informação que é parte de um sistema de informação acadêmico” (FUJITA, et. al. 2006a, p. 4) que faz parte de um sistema maior de ensino. Ainda nessa linha de pensamento, Fuentes Romero (2007) acrescenta:

Uma biblioteca universitária, por exemplo, faz parte de uma universidade; esta, por sua vez, faz parte dos centros de ensino de um país; a rede de centros de ensino de um país, por sua vez, faz parte das diversas instituições de ensino desse país e etc. Segundo esse enfoque sistêmico que nos referimos, podemos analisar os centros documentários levando em consideração o ambiente externo em que estes centros existem e/ou centralizando-nos nas características internas que mais concretamente se referem à essência e natureza especial destes centros. (FUENTES ROMERO, 2007, p. 102) (Tradução livre)

Dessa maneira, para que esse sistema funcione com eficiência, atingindo seus objetivos, a biblioteca universitária precisa ter os subsistemas em ordem para que todo o sistema funcione eficazmente. Entretanto, é preciso conhecer como a biblioteca universitária surgiu nesse ambiente acadêmico, o que será analisado no próximo item.

Não é possível abordar a questão das bibliotecas universitárias, no entanto, sem passar pelo surgimento das universidades, que foi quase concomitante ao das bibliotecas.

Em pleno século XXI, a idéia ou a imagem de universidade que vem à mente é aquela de um local grande, cheio de prédios de sala de aula com rapazes e moças conversando, rindo, alguns talvez apreensivos, com os cadernos nas mãos, tirando as últimas dúvidas entre os colegas de turma, antes do exame. Professores sérios, sisudos, outros mais simpáticos, amigos dos alunos; pessoas capacitadas para a relação de troca ensino-aprendizagem. Ou então aquela outra imagem de pesquisadores em laboratórios equipados com todo o tipo de aparato tecnológico, e aprendizes em volta, preenchendo formulários, fazendo perguntas, ajudando a desenvolver projetos e a finalizar pesquisas.

Nesse cenário surgem as bibliotecas. Prédios equipados com estantes repletas de materiais bibliográficos das mais diversas áreas do conhecimento humano, salas de estudos, terminais de computador, salas de pesquisa multimídia nas quais os alunos, professores e pesquisadores têm acesso às pesquisas do mundo todo, por meio de bases de dados e catálogos *on-line*.

Tanto nas bibliotecas quanto nos laboratórios, o acesso à rede mundial de computadores, internet, igualmente acessada e até mais procurada, que em outros locais, é outra característica da atual universidade. No entanto, nem sempre foi essa a imagem e a realidade das universidades.

É sabido que, desde o início dos tempos, os fatos, as histórias e as experiências eram transmitidos oralmente, dos mais velhos para os mais novos de maneira oral. Com o passar do tempo, as novas descobertas feitas pelo homem levaram à necessidade de registrá-las a fim de preservar as memórias que, em sua quase totalidade, estavam ligadas às pessoas da universidade.

Zainko aponta que “como instituição peculiar do Ocidente, a Universidade tem seu desenvolvimento histórico calcado nas diferentes exigências (...) a partir do século XI na Europa (...)”. (ZAINKO, 1998, p. 21). No final do século XI, surgiram as escolas de Direito (norte da Itália - Bolonha) e as de Medicina (sul da Itália – Salerno).

A necessidade de pedir a “letrados competentes” para cuidar dos negócios (públicos ou particulares) da Igreja e das classes dirigentes da sociedade da época explicava a iniciativa de “renovação de saberes” obtido na universidade. A Península Ibérica foi a “terra eleita” para a fundação de universidades, no século XII (ZAINKO, 1998).

Na Idade Média, os séculos XIV e XV tiveram grande importância na história das universidades, pois nessa época o Estado passou a ter maior controle sobre elas, mesmo sendo ainda instituições eclesiásticas. Além do Estado, as cidades também passaram a ter controle sobre as universidades, o que tornou o ensino (novas concepções educativas) mais regionalizado.

Após algumas crises e críticas (as universidades foram acusadas de transmitir ensinamentos ultrapassados), as universidades ignoraram algumas “correntes inovadoras” originadas fora dela (renovação filosófica, exegese teológica, progresso da Ciência e do Direito Moderno). Provavelmente, a maioria dos responsáveis pelas renovações já citadas passou pelas universidades, como alunos e até mesmo como professores, mas foi fora delas que os avanços científicos ocorreram.

Outro fator importante que se deu com a criação das universidades foi o nível de desempenho que tiveram. Nos países católicos, as inovações científicas não foram vistas com bons olhos e isso causou certo “envelhecimento intelectual”; nos países protestantes, por sua vez, a questão da “cultura viva” foi acrescentada à iniciativa pedagógica.

A partir de então, foi possível perceber que, com a criação dos centros de excelência e das escolas profissionais, os “títulos universitários” não eram mais apenas sinônimos de competência. Ao traçar outro paralelo com os dias atuais, é possível perceber que já havia ali um interesse com a qualificação, a especialização dos profissionais para uma melhor atuação no mercado de trabalho.

Hoje ainda persiste essa preocupação em todos os cursos que formam profissionais em nível superior no Brasil. As universidades não formam mais em um único nível, atuam no campo das especializações, cursos de atualização profissional (de curta ou média duração), e é a partir desses cursos, muitas vezes, que o profissional volta para a academia e torna-se um pesquisador.

Atualmente, em discussões em sala de aula, apresentação de trabalhos em eventos científicos e profissionais, artigos e trabalhos afins em todas as áreas do conhecimento, aparecem temas da atualização e/ou capacitação dos profissionais como um meio de permanecer em um mercado de trabalho que está mais competitivo.

As bibliotecas universitárias, em especial, são organizações que, de igual modo, estão no meio desse turbilhão competitivo em que a atual sociedade se encontra e necessitam de programas que atendam à demanda que ora se apresenta: uma clientela que já conhece, usa e, na maioria das vezes, domina de

maneira eficiente as tecnologias disponíveis no mercado, para atender às necessidades informacionais.

Para Fujita (2005), a biblioteca universitária é “um organismo vivo, um agrupamento de pessoas em permanente interação com atividades específicas, cuja dinâmica utiliza e elabora documentos para registro e difusão do conhecimento em um processo cumulativo”. Essa organização é co-responsável pelo avanço científico e tecnológico ocorrido nos últimos tempos e na maioria das vezes, faz parte de uma organização maior (universidades, faculdades, centros de pesquisa e etc.). Sendo assim, é possível afirmar que as pessoas envolvidas na equipe dessa organização necessitam acompanhar e, de preferência, estar à frente das mudanças que possam ocorrer em seu ambiente.

No ambiente de qualificação profissional, é possível fazer um recorte mais específico e conhecer as ações da biblioteca universitária com relação à qualificação e à atualização dos profissionais. Como as bibliotecas universitárias são organizações voltadas para o apoio ao Ensino – Pesquisa – Extensão, ela desenvolve ações, produtos e serviços voltados à sua clientela de tal maneira que se atinjam os objetivos e metas traçados por um determinado período.

Por serem organizações inseridas em um meio dinâmico, as bibliotecas universitárias têm acompanhado, ao longo dos anos, as mudanças ocorridas na sociedade como um todo (cabe destacar que essas mudanças acontecem de acordo com a realidade de cada organização) e buscado uma melhoria na apresentação de seus produtos e serviços.

Nas instituições, cada trabalhador é responsável por uma ou mais atividades, e para que ele continue a realizar tais atividades, é preciso que aprenda. Senge (1998, p 57) afirma que “a medida que o mundo torna-se mais interligado e os negócios complexos e dinâmicos, o trabalho precisa ligar-se em profundidade à aprendizagem.”

A tendência nas instituições, desde o início da década de 90, é a da aprendizagem constante. Aquelas que não atentaram para essa característica podem correr o risco de desaparecerem ou ainda de ficarem esquecidas. As instituições, no entanto, não possuem vida própria, mas são administradas e

mantidas por pessoas e são elas as responsáveis por seu desenvolvimento. Com as rápidas transformações ocorridas no mundo, a satisfação e o bem-estar das pessoas, no entanto, foram sendo esquecidos dentro das organizações.

No setor informacional, por exemplo, com a automatização das unidades de informação, os bibliotecários poderiam ter pensado que suas atividades chegariam ao fim quando os computadores foram implantados. Porém, no início, os computadores somente substituíram as máquinas de escrever e ainda o fazem em algumas unidades. Em outras, por sua vez, são utilizados como ferramentas úteis e necessárias ao desenvolvimento das tarefas diárias.

Graças a participação em congressos, seminários, encontros e palestras sobre o uso de novas tecnologias em unidades de informação, os bibliotecários vão adquirindo novas habilidades que possibilitam a otimização dos serviços.

Assim, as unidades de informação passaram a oferecer produtos e serviços diferenciados aos usuários, pois o uso das novas tecnologias trouxe às unidades um usuário diferente, assim como a unidade de informação também passou a ter um conceito diferente. Ouve-se falar da “biblioteca sem paredes”, quer dizer, a unidade pode existir ou não em um dado espaço físico e seu acervo é disponibilizado para várias pessoas ao mesmo tempo.

Diante do panorama observado até aqui, pode-se imaginar que a situação do trabalho - do ponto de vista daquele antigo trabalhador o qual obtinha uma boa qualificação profissional a partir da obtenção de sua graduação - é delicada. Qualquer profissional, de qualquer área, até há pouco tempo, estava seguro com o seu diploma da faculdade.

Sabe-se que, na área das Ciências Médicas, os profissionais têm ido em busca de aperfeiçoamento, até porque os avanços conquistados na medicina só foram obtidos a partir de pesquisas e de estudos contínuos à conclusão da graduação. Com o tempo, outras áreas passaram a investir em pesquisa, atingindo avanços significativos.

No entanto, há uma possibilidade para todas as áreas: se o mundo do trabalho sofre mudanças rápidas, nada melhor do que a atualização através dos

estudos. Para Elhajji (1999, p. 112), a única maneira de o profissional se manter firme nessa situação é estar capacitado profissionalmente:

“... para poder concorrer nesse novo quadro político e econômico global (já que o mundo das comunicações ignora particularmente as fronteiras nacionais) é preciso mais do que nunca capacitar o cidadão... e o trabalhador. Doravante, a preparação das energias criativas pela educação voltada aos valores específicos, qualificação profissional e pesquisa científica torna-se uma condição de sobrevivência no novo ambiente cognitivo”.

Os estudos para as pessoas que já estão empregadas e que já possuem alguma qualificação profissional são conhecidos como Educação Continuada. Outras denominações, como Formação Continuada, Desenvolvimento Profissional Contínuo e Educação Permanente, também são encontradas na literatura e todos são ministrados com o intuito de capacitarem profissionais.

Para Cunha (1984, p. 150), a “Educação Continuada pode ser definida como qualquer aprendizagem, formal ou informal, feita a partir da primeira graduação”. O indivíduo não fica estagnado em sua profissão, busca aprimorar os conhecimentos adquiridos na graduação através da educação permanente, mantendo-se atualizado.

No entanto, Oliveira (2001, p. 116-7) vai mais além e aponta:

A Educação Continuada constitui-se em processo que se prolonga a partir das instâncias da educação formal e regular. Tomando como subsídio teórico a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996, entende-se aqui a educação formal em seus dois níveis: educação básica, constituída pela educação infantil [...], ensino fundamental [...] e do ensino médio; e pela educação superior, constituída pela graduação [...] e pela pós-graduação.

Tal afirmação apresenta um esclarecimento sobre o que seja, de fato, a Educação Continuada: cursos que correspondem a qualquer tipo de atividade que não faça parte da educação formal, como: cursos de curta duração em áreas ou serviços específicos, cursos de aperfeiçoamento e de atualização, dentre outros. Entretanto, a realização de qualquer um desses cursos sem sistematização e sem um planejamento que atinja a melhoria na carreira nem sempre cumpre com a função da formação em serviço como prática de Educação Continuada.

Todo processo educativo permite ao ser humano incorporar conhecimentos, os quais serão agregados àqueles conhecimentos adquiridos ao longo da vida. Pereira (1999, p. 187) afirma que a educação “é um processo de transformação

sócio-cultural, por meio do qual o ser humano se desenvolve, informando-se e acompanhando as transformações da sociedade em cada contexto” e no qual o ser humano tem a oportunidade de crescer.

Ribeiro e Motta (s.d, p. 5) ao abordar a questão da importância da Educação Continuada vão mais além em seus pensamentos ao trazer à tona um ponto importante com relação a essa temática e indagam:

O conhecimento atualizado se constitui em razão suficiente para modificação dos processos de trabalho e das relações de trabalho entre os profissionais? Responder a estas questões implica, em primeiro lugar, na revisão das concepções pedagógicas predominantes que, ao entenderem a prática como mera aplicação do conhecimento, esvaziam-na de sentido e estabelecem uma relação linear e simplista entre o saber e o fazer. Em seus cursos de atualização, os profissionais são elevados ao paraíso do “como deveria ser”, tradução da verdade do conhecimento científico acumulado e atualizado, aplicável numa espécie de representação universal e única (...). Quando retornam aos serviços, entretanto, se vêem confrontados em suas realidades cotidianas com a impossibilidade da aplicação do conhecimento adquirido. Na prática, a teoria é outra. “O curso foi ótimo, os serviços é que não oferecem condições para o nosso trabalho, são frustrantes”. Talvez seja esta a frustração latente que origine expressões do tipo “os profissionais que *sofreram* treinamento este ano...”.

Como a educação é um caminho para enfrentar a crise o educador Paulo Freire, já na década de 60 e 70 apontava para a necessidade de o homem preparar-se para o encontro entre o trabalho e o uso de tecnologias da informação. Aliado a esse pensamento é possível pensar sobre o que deve ser preparado para os profissionais com relação a programas de Educação Continuada.

Um primeiro ponto que merece destaque é que o bibliotecário precisa se tornar um profissional reflexivo. Partindo desse tema, temos uma idéia de que ser reflexivo é ter a capacidade de utilizar o pensamento como atribuidor de sentido. Vale ressaltar ainda que essa e muitas outras idéias e definições do que seja um profissional reflexivo foram baseadas e estudadas a partir dos estudos de John Dewey, que afirmava: refletir é uma forma especializada de pensar. Seja qual for a situação vivenciada no ambiente de trabalho, a reflexão deve fazer parte do cotidiano dos profissionais, a fim de melhor pensar e agir.

Contreras (2002) ao discorrer sobre as idéias de Schon com relação a reflexão na ação do profissional, assinala:

Nossa prática cotidiana está normalmente assentada em um conhecimento tácito, implícito, sobre o qual não exercemos um controle específico. Há uma série de ações que realizamos espontaneamente sem parar para pensarmos nelas antes de fazê-las. São compreensões das coisas ou competências que interiorizamos de tal forma que seria difícil descrever o conhecimento que implicitamente revelam essas ações. Muitas vezes nem sequer somos conscientes de tê-las aprendido, simplesmente nos descobrimos fazendo-as. Nesse tipo de situação, o conhecimento não se aplica à ação, mas está tacitamente personificado nela. (CONTRERAS, 2002, p. 106-7)

Esse fator da reflexão na ação profissional mostra-se importante na formação em serviço do catalogador porque oferecerá a ele a chance de pensar em novas possibilidades de resolver questões não habituais. Contreras aborda essa questão a partir de:

(...) características próprias na prática profissional. Uma delas é que supõe um elemento de repetição. Um profissional é um especialista que enfrenta repetidamente determinados tipos de situação ou casos que constituem o âmbito de sua especialidade. As situações com as quais se defronta são consideradas em função de sua semelhança com casos anteriores. Como produto da repetição dos casos, desenvolve um repertório de expectativas, imagens e técnicas que lhe servem de base para suas decisões. Aprende o que buscar e como responder ao que encontra. Essa experiência é a que alimenta seu conhecimento na prática. (CONTRERAS, 2002, p. 107)

Por mais esse motivo, a formação em serviço mostra-se relevante no cenário do catalogador em bibliotecas universitárias porque nem sempre é possível resolver problemas através da experiência diária somente. A troca com outros colegas de profissão, a discussão e a própria reflexão sobre seu papel encontram na atualização por meio da formação em serviço uma aliada.

Em organizações sem fins lucrativos, como as bibliotecas universitárias, por exemplo, há casos de preocupação com a atualização das pessoas às quais são atribuídas as responsabilidades pelo desenvolvimento dos produtos e serviços. Belluzzo (1995) apresenta um estudo onde propõe um modelo de capacitação contínua para os recursos humanos de bibliotecas universitárias.

Uma outra experiência em relação à capacitação é o estudo desenvolvido por alunos da Liverpool John Moores University, em 1989 e relatado por Bakewell (1993), com 30 auxiliares de bibliotecas universitárias, demonstrando que todos os respondentes gostariam de ter mais oportunidade de treinamento em serviços bibliográficos, com computador, conhecer outras bibliotecas e participar de cursos externos. Os pesquisadores puderam chegar à conclusão de que os principais

fatores de capacitação para os respondentes seriam uma boa comunicação e formação em serviço, o que demonstra, mais uma vez, a necessidade de capacitação das equipes bibliotecárias.

Se os estudos com técnicos e auxiliares têm mostrado que os esforços em relação à formação em serviço são de interesse dos membros de equipes em unidades de informação, a preocupação com a formação em serviço dos bibliotecários dentro de sua área de atuação, de igual modo, podem trazer benefícios e melhorias que resultarão na satisfação pessoal de cada profissional em verificar que os objetivos pessoais e da própria organização podem ser atingidos.

Estar informado sobre os recentes avanços da profissão é também recomendável. Em todas as áreas, existe uma gama de publicações cuja finalidade é manter o profissional atualizado.

No entanto, só isso não basta. Todos os conhecimentos adquiridos ao longo da vida são importantes para o desenvolvimento do profissional. Esse conjunto de conhecimentos adquiridos, sociais, educacionais e profissionais é que pode instigar o trabalhador a continuar seus estudos após a formação acadêmica.

Entre os bibliotecários, essa necessidade tem crescido ao longo dos anos e, como já assinalava Figueiredo (1993, p. 240), dois motivos os levaram a essa percepção:

- desenvolvimentos tecnológicos que podem ter influência sobre a atuação dos profissionais;
- mudanças dos contextos sócio-econômico-político-culturais onde os serviços bibliotecários são oferecidos.

Diante disso, surge um ponto importante: os bibliotecários sempre têm oportunidade de aperfeiçoar seus conhecimentos, conforme apontam os estudos de Figueiredo (1990) e de Johnson (1998). Contudo, se estiver claro que o profissional bibliotecário tem a necessidade de continuar atualizando-se constantemente, subentende-se que é necessário que essa atualização aconteça em áreas específicas de sua atuação na unidade de informação. Em tal cenário, a Educação Continuada tem provado que é possível manter o trabalhador inserido nesse novo mercado de trabalho.

A Educação Continuada é importante para que haja entrosamento maior entre os colaboradores, envolvendo-os nos objetivos de sua instituição. Através dela, o colaborador adquire conhecimento e/ou habilidades específicas para a realização de suas tarefas diárias, visando a correção de deficiências e descobrindo novos potenciais. (BERTHOLINO e FERRO, 1999).

Tanto a educação inicial quanto a formação em serviço apontam para a necessidade da atualização da equipe de profissionais de bibliotecas universitárias. (BELLUZZO, 1993, e JOHNSON, 1998 e BERTHOLINO e FERRO, 1999).

Afirmado ainda sobre a necessidade de formação continuada para bibliotecários, Rubi e Fujita (2006) assinalam:

Nesse sentido, tanto os cursos de graduação em Biblioteconomia quanto os cursos que visam à educação continuada do profissional indexador têm uma grande parcela de responsabilidade na formação e capacitação do indexador que necessita dos aportes teórico-metodológicos específicos sobre leitura documentária, dotados dos aspectos cognitivos e lingüísticos.

Ações como a capacitação contínua da equipe de trabalho têm se mostrado um meio eficaz para que os objetivos sejam alcançados. Nesse cenário, a Educação Continuada tem permitido que os bibliotecários sigam em busca de aprendizagem e aperfeiçoamento em suas atividades rotineiras, de maneira que não só os serviços tradicionais da biblioteca continuem a ser oferecidos com eficiência, mas que também haja o desenvolvimento de novos serviços que se antecipem às necessidades da clientela da biblioteca.

Trabalhos como os de Medeiros (2006) e de Arruda, Marteleto e Souza (2000) contribuem com esse pensamento e assinalam que o avanço ocorrido nos meios tecnológicos com o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) aceleraram as mudanças nos ambientes informacionais, uma vez que os clientes/usuários das bibliotecas tornaram-se mais independentes nas buscas por satisfazer suas necessidades de informação.

Para alguns, o bibliotecário - profissional responsável pela direção e funcionamento das bibliotecas – ainda é visto como aquela pessoa interessada somente em atividades técnicas sem se preocupar com os usuários. Com a inserção

e o uso das tecnologias nas suas unidades de trabalho, é possível pensar em um outro profissional.

Moreiro Gonzáles (2005, p. 74) assinala:

(...) isto tem tido um reflexo imediato nas funções bibliotecárias. A difusão de informação e a intermediação com documentos que não fazem parte da coleção local têm transformado a biblioteca em um autêntico serviço de referência e de acesso às fontes. (...) Com isso, o bibliotecário atual se torna, progressivamente mais em um mediador entre a informação e o usuário. A figura do bibliotecário erudito e conservador está em franca regressão frente ao bibliotecário informador. (tradução livre)

Então, é possível pensar em uma biblioteca que atenda à clientela de maneira diferenciada, pois os avanços e mudanças estão ocorrendo não só na apresentação de novos produtos e serviços, mas também nas pessoas que buscam e que oferecem esses serviços. Moreiro Gonzáles afirma ainda que “a erupção, na década de Oitenta de tecnologias de informação mais avançadas, levaram as bibliotecas a uma rápida evolução tanto no modo de atender aos usuários bem como nos serviços que presta.” (MOREIRO GONZALES, 2005, p. 76) (tradução livre).

Nesse cenário, não há como não pensar em um bibliotecário que, além de continuar a desenvolver atividades diárias, não se preocupe em acompanhar, de forma sistematizada, os avanços citados anteriormente, a partir de programas específicos em sua área de atuação. Por isso, a formação em serviço como prática da Educação Continuada tem sido vista como um dos meios para que esses profissionais estejam acompanhando as mudanças.

Ao analisar a questão da Educação Continuada para o bibliotecário, é possível realizar um paralelo com a questão da empregabilidade, abordada de maneira sucinta no início deste capítulo, quando estudiosos dessa área apontam para a importância do gerenciamento da própria carreira.

Dessa forma, pode-se notar que as ações advindas tanto por parte das organizações, no papel de seus diretores, quanto dos próprios profissionais em busca de aprimoramento e formação em serviço, visam à busca de estratégias que auxiliem na melhoria da apresentação de seus produtos e serviços. Nesse sentido, a formação continuada do bibliotecário pode trazer benefícios para a própria carreira, quanto para a unidade de informação da qual faz parte.

Um ambiente de trabalho cuja estrutura esteja voltada para a aprendizagem torna as ações para o supervisor e os supervisionados mais claras a partir do momento em que ambos conhecem o seu papel na organização. Assim, a reunião das habilidades e competências tornará possível essa realidade, uma vez que a busca por atualização profissional tramita entre as características que os trabalhos sobre as habilidades e competências assinalam.

No próximo capítulo, será possível visualizar quem é o bibliotecário responsável pelo tratamento de conteúdos documentários na Rede de Bibliotecas da Unesp na função de catalogador, suas atribuições nessa função e o que ele precisa ter/conhecer para desempenhar suas funções de maneira satisfatória para a organização.

3 O TRATAMENTO DE CONTEÚDOS DOCUMENTÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA PERSPECTIVA SÓCIO COGNITIVA DO CONTEXTO DE CATALOGADORES

Neste capítulo, a rotina de trabalho das bibliotecas universitárias será apresentada a partir da análise do Diagnóstico Organizacional das bibliotecas participantes da pesquisa e de uma breve introdução sobre o Tratamento de conteúdos documentários na perspectiva da Ciência da Informação - CI. Na área de CI, o tratamento de conteúdos documentários é estudado pela área de Organização da Informação. Segundo Bastos (2005, p. 29),

Na área da Ciência da Informação, há duas teorias voltadas para a Organização da Informação: a Teoria da Classificação Facetada, desenvolvida pelo filósofo S. R. Ranganathan que propõe um sistema de conceitos, utilizando o método dedutivo para a elaboração de categorias que se transformam em conceitos e formam as classes conceituais que dão origem às estruturas de organização; e a Teoria do Conceito, elaborada por Ingtraut Dahlberg para representar domínios do conhecimento, que primeiramente usa o método dedutivo na elaboração de categorias representativas de contextos e, posteriormente o método indutivo, e analisa conceitos de um determinado contexto para ordená-los no interior dessas categorias, trabalhando assim o particular como um todo e o todo possuindo particularidades.

A área de Tratamento Temático da Informação (TTI) tem sido motivo de discussão e reflexões em artigos científicos e encontros da área desde 1996, como o III Encuentro de Educadores e investigadores em Bibliotecologia, Archivologia, Ciencias de la Información y Documentación de Iberoamérica Y el Caribe, ocorrido em San Juan de Puerto Rico (DANUELLO, GUIMARÃES, p.3). No artigo dos autores citados anteriormente, analisou-se a produção científica dos docentes da área de TTI nos cursos de graduação em Biblioteconomia do Mercosul, durante o ano de 2002.

Nessa pesquisa, chegou-se a conclusão de que é preciso haver um delineamento de políticas docentes por parte das escolas no tocante à produção científica da área de TTI, e que há um número razoável de docentes brasileiros produtivos que fazem parte de escolas que possuem programas de Pós-graduação com linha de pesquisa na área. A partir desses dados, é possível pensar que a produção científica dos docentes, aliada à prática pedagógica e profissional, são

modelos para os alunos, futuros bibliotecários, e fortalece a importância da pesquisa de Fujita (2003), cuja temática é a da formação inicial do indexador.

Ainda nessa linha de pensamento, é possível pensar na formação do bibliotecário que vai trabalhar na área de Tratamento Temático da Informação a partir da realidade brasileira das bibliotecas universitárias, nas quais o mesmo profissional realiza ambas as tarefas da área. Uma vez que o mesmo profissional vai precisar “dar conta” de todo o processo de tratamento documental, seria necessário que ele tivesse, além de sólida formação inicial na área, um sólido preparo para a prática.

Pando (2005) corrobora com essa idéia ao afirmar que:

Nesse contexto, a Biblioteconomia e mais especificamente a área de tratamento da informação, em seu aspecto temático, assume papel fundamental para a análise e a representação da informação a ser disponibilizada nos acervos das bibliotecas e centros de documentação como meio de garantir que os usuários realmente terão oportunidades de acesso qualificado as informações, ao realizarem suas consultas. (PANDO, 2005, p. 93)

Nesse sentido, é preciso também que o bibliotecário saiba e domine o *como fazer* do processo de análise de assunto do documento. Fujita (2003, p. 68) aborda essa questão ao assinalar que “verifica-se, na literatura, que a palavra assunto tem várias interpretações. Em vista disso, o processo também pode ser denominado Análise temática, Análise documentária, Análise conceitual, ou mesmo Análise de conteúdo”.

Na prática, o bibliotecário catalogador observará os aspectos que comporão a descrição física dos documentos e os aspectos da descrição temática. A experiência que o profissional tem com a área na qual trabalha será de grande valia no desempenho de sua tarefa. No entanto, essa experiência precisa ser aliada ao conhecimento da comunidade usuária da biblioteca, uma vez que a familiaridade com os termos da área permitirá uma análise mais objetiva. O processo de obtenção de termos de um documento tende a ser subjetivo, pois o bibliotecário retira do documento os termos que considera ideais para a comunidade usuária. Esse processo torna o profissional um leitor profissional assim como aponta Fujita (2003, p. 69) quando afirma:

(...) que o processo de análise de assunto reveste-se de uma subjetividade característica, dadas as circunstâncias e elementos envolvidos, pois, a partir da leitura do documento pelo indexador, é realizado um processo de comunicação interativo entre três variáveis: leitor, texto e contexto. Cada uma dessas variáveis estará sujeita a diferentes condições, mas é o indexador como leitor a variável mais influente nessa interação para análise de assunto, porque precisa realizar a compreensão da leitura mediante sua cognição.

Na identificação e seleção de conceitos, Fujita (2003, p. 85) assinala que o indexador necessita de metodologias adequadas para garantir bons resultados na recuperação da informação para seus usuários,

(...) o que pressupõe o conhecimento de abordagens sistematizadas ao texto. Além disso, pela análise de literatura, a identificação de conceitos depende da tematicidade do texto e está atrelada à leitura do indexador e às suas concepções de análise de assunto adquiridas pela sua formação, objetivos e políticas de indexação. A identificação e a seleção de conceitos são operações características de uma análise de assunto cuja concepção é orientada para o conteúdo e para a demanda.

Desde a formação inicial até a formação em serviço do bibliotecário da área de tratamento temático da informação, o processo de conhecimento dos usuários da biblioteca e o uso de estratégias adequadas para a seleção dos termos que compõem o catálogo da biblioteca são peças de fundamental importância para o desenvolvimento da área.

Fujita (2003, p. 86) aborda essa questão e aponta:

Considera-se que a concepção de análise está diretamente vinculada com sua formação educacional (concepção orientada pelo conteúdo) e com a postura do sistema de informação (concepção orientada pela demanda) e não pelo fato de ele ser um leitor menos ou mais habilitado. Por isso, recomenda-se que a formação do indexado seja direcionada para a importância da identificação e da seleção de conceitos feita durante a análise de assunto conforme uso de metodologia adequada.

No ambiente das bibliotecas universitárias, como já observado até aqui, é possível pensar em estratégias e meios de formação em serviço para as equipes, desde que se conheça a realidade e as necessidades dos profissionais envolvidos.

Assim, torna-se mais fácil a reflexão sobre as ações dos bibliotecários em seu próprio contexto.

No caso de bibliotecários que necessitam de atualização específica para realizar a contento suas atividades, essa necessidade torna-se mais evidente, uma vez que os avanços de cada área precisam ser acompanhados. É possível pensar também nessa atualização desde a sala de aula, quando os futuros profissionais são levados a refletir em possibilidades que visem à solução de questões que venham a surgir no dia - a - dia da biblioteca.

Nessa perspectiva, parte-se do estudo de Fujita (2003, p. 180) que afirma: “tanto os cursos de graduação em Biblioteconomia quanto os cursos que visam a educação continuada do profissional indexador têm uma grande parcela de responsabilidade na formação e capacitação do indexador (...)”. Assim, pode-se trazer a esta discussão a questão das necessidades de formação do bibliotecário indexador e do bibliotecário catalogador, uma vez que ambos trabalham com a representação do documento.

No estudo citado no parágrafo anterior foi investigada a questão das necessidades de formação – tanto em nível de graduação quanto de educação continuada – do indexador como um leitor profissional que usa os conhecimentos prévios em leitura e compreensão de textos para desenvolver habilidades no processo de indexação de assuntos de artigos científicos.

Como o foco desta pesquisa está na formação em serviço dos bibliotecários que realizam a catalogação, a seguir, definição do que seja o desenvolvimento dessa atividade em bibliotecas universitárias. A representação de documentos é desenvolvida a fim de que o usuário final da informação em bibliotecas universitárias tenha condições de encontrar os materiais necessários para responder às suas necessidades informacionais. O estabelecimento de padrões e linguagens vem contribuir para que esse processo seja realizado de maneira satisfatória.

A catalogação, como disciplina acadêmica, pode ser inserida na linha de Organização da Informação que trabalha “como elemento para garantia de

qualidade na recuperação” de informações e visa à satisfação do usuário da biblioteca. Para o Departamento de Ciência da Informação da Unesp/Marília⁵,

(...) destaca-se o desenvolvimento de referenciais teóricos e metodológicos, que propiciem a elaboração de produtos documentários, como reflexo de procedimentos de análise, síntese e representação documentária. Nesse contexto, ressalta-se como dimensão teórica a organização do conhecimento e como dimensão aplicada à formação de equipes para organização da informação.

A catalogação, também denominada tratamento descritivo de um documento, é “o primeiro estágio do tratamento intelectual de um documento a partir do qual são extraídas as informações descritas de acordo com regras fixas.” (GUINCHAT, MENO, 1994, p. 101). Para isso, existem normas e formatos que facilitam as tarefas dos catalogadores, uma vez que bibliotecários e usuários não usam o mesmo vocabulário no momento da busca, devido às especificidades de cada área do conhecimento.

Por conta disso, na história, a busca pela padronização e organização da informação (ou conhecimento como alguns autores preferem chamar) foi avançando até chegar ao formato mais conhecido e utilizado nos dias atuais. Amboni e Mattos (2006) apontam:

Em 1968, o AACR1 – Anglo American Cataloging Rules, fundamentado no código de Lubetzki e nos Princípios de Paris, representa o compromisso entre as novas idéias de catalogação e o que foi constatado como problemas reais em grandes bibliotecas que dispunham de catálogos extensos. Em 1978, surge o AACR2 – Anglo American Cataloguing Rules, 2ª ed.. (AMBONI, MATTOS, 2006, p. 4)

A obra *Anglo-American Cataloguing Rules* (AACR), atualmente na segunda edição, trouxe a opção da normalização da descrição bibliográfica e “adquiriu grande importância, principalmente devido ao alcance da língua inglesa (...)”. (GUINCHAT, MENO, 1994, p. 104) Atualmente essa obra é utilizada em quase todas as bibliotecas universitárias brasileiras porque oferece a oportunidade de trabalhar com formatos de intercâmbio de dados.

Como a área de Ciência da Informação encontra-se em fase de consolidação, parte de seus termos ainda são tratados como sinônimos algumas vezes e, em outras ocasiões, não há total clareza entre a diferença de significados.

⁵ Ementa da linha de Organização da Informação do Departamento de Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP, campus de Marília.

Exemplo disso é “a distinção entre as expressões *indexação de assuntos e catalogação de assuntos (...)*.” (LANCASTER, 1993, p.15)

Desse modo, “a catalogação de assuntos refere-se comumente à atribuição de cabeçalhos de assuntos para representar o conteúdo total de itens bibliográficos completos (livros, relatórios, periódicos etc.) no catálogo de uma biblioteca.” A indexação de assuntos, por sua vez, “(...) refere-se à tratamento do conteúdo temático de partes de itens bibliográficos completos, como é o caso do índice no final de um livro”. (LANCASTER, 1993, p.15)

O bibliotecário catalogador da rede de bibliotecas da UNESP também trabalha com a definição de assuntos quando faz a inserção do registro de documentos em seu catálogo *on-line* “Athena”. Essa definição de assuntos é realizada a partir da pesquisa prévia dos dados já existentes, conforme será apresentado no capítulo metodológico desta pesquisa.

Embora não seja papel do catalogador atribuir assuntos aos documentos que serão representados descritivamente, essa é a realidade das bibliotecas que fazem parte da rede de bibliotecas da Unesp. Essa é uma função do classificador e do indexador, mas, no entanto, quem desenvolve tais atividades nas bibliotecas é o mesmo profissional.

A situação que se espera é que o bibliotecário catalogador não trabalhe em desvio de função e que receba os materiais para serem descritos com o assunto definido pelo bibliotecário classificador ou indexador. Entretanto é preciso pensar na flexibilização produtiva do bibliotecário o qual apresenta condições (habilidades e competências) para desenvolver qualquer atividade de tratamento da informação.

Cabe lembrar que tanto o bibliotecário indexador e classificador quanto o catalogador trabalham com a definição de termos para assuntos nessa realidade, são a mesma pessoa; de modo geral, o indexador trabalha com artigos de periódicos e o catalogador com livros e documentos semelhantes; o catalogador, realiza a descrição física do documento e a escolha dos assuntos para a futura recuperação da informação. De modo particular o catalogador é visto por Bereijo Martinez (s.d., p.121) como um profissional que:

(...) realiza habitualmente duas tarefas de natureza distintas: i) descreve a identidade física do documento e destaca os nomes de quem participou da sua criação; ii) extrai o conteúdo intelectual do documento, valendo-se de termos que expressam sua matéria e também no contexto lógico-sistemático de um esquema classificatório.

Essa diferença entre os documentos tratados pode aproximar ou afastar em algumas etapas o trabalho de ambos e apresenta a diferença entre o estudo de Fujita (2003) e a presente pesquisa que tem, entre os sujeitos pesquisados, os bibliotecários catalogadores.

Entretanto, constata-se, a partir da realidade dos indexadores pesquisados, que algumas necessidades podem ser sanadas através da formação inicial e em serviço dos profissionais que trabalham nessa área, como abordada no capítulo anterior.

É preciso destacar também que, nesta pesquisa o termo catalogação de assuntos foi utilizado em virtude de ser o mesmo profissional que realiza a classificação (tratamento temático) dos documentos e a catalogação (tratamento descritivo).

Uma vez que a catalogação faz parte da análise formal de um documento (GUIMARÃES, 2003) compondo, assim, a análise documentária, Pando (2005) apresenta as três operações principais da análise documentária:

- *A análise*: leitura e segmentação do texto para identificação e seleção de conceitos;
- *A síntese*: construção do texto documentário com os conceitos selecionados e,
- *A representação*: realizada através da classificação, da indexação e da elaboração de resumos. O resultado destas operações é uma representação do conteúdo do documento que facilite sua localização ou que permita ao usuário, a partir do contato com estes produtos definir se o material vai lhe ser útil ou não. (PANDO, 2005, p. 99)

Percebe-se que, para desenvolver e realizar qualquer uma das atividades de representação de documentos é necessário que os bibliotecários envolvidos estejam atentos aos avanços que foram obtidos ao longo do tempo. Um dos fatores já comentados foi a inserção das tecnologias de informação e comunicação nas

bibliotecas universitárias e que trouxeram grande contribuição na agilização e melhoramento no dia a dia dessa atividade.

Os estudos de Medeiros (2006) e de Dias *et al.* (2004) vem corroborar com essa idéia, uma vez que apresentaram considerações sobre a importância de o bibliotecário pensar em sua formação em serviço como prática da educação continuada, seja a partir da formação inicial aliada às exigências do mercado de trabalho atual, seja ainda como mediador de aprendizados em uso de fontes de informação.

Em conversas informais com a orientadora desta pesquisa foi possível conhecer parte da trajetória da CGB. Uma das ações dessa coordenadoria está no processo de formar continuamente os catalogadores de suas bibliotecas e prepará-los para trabalhar com a catalogação de conteúdo, ou seja, os bibliotecários sabem como fazer todo o processo de descrição física dos documentos e inserir esses dados no Banco de Dados ATHENA; no entanto, eles não têm formação em serviço específica para a questão do tratamento de conteúdos (classificação, indexação e elaboração de resumos).

Uma vez que o mesmo bibliotecário realiza as duas etapas do tratamento documental para inserção de dados no catálogo, essa lacuna precisa ser preenchida. No momento da análise do documento para a seleção e definição de termos, o catalogador precisa ter a noção da importância do conteúdo do documento; não é possível que um assunto geral seja atribuído a um documento que aborde questões mais específicas, independente de sua área.

Como já observado até aqui, em vista das discussões sobre os avanços tecnológicos e o uso das TIC's nas unidades de informação e a necessidade de o bibliotecário acompanhar esse processo, é possível assinalar que a partir da realidade da unidade de informação é que poderá ser sinalizada a melhor maneira de se definir o tipo de tratamento dos conteúdos documentais. Dias (2001, p. 4) registra:

O tratamento da informação pode variar de acordo com o nível de detalhamento desejado num determinado sistema ou de acordo com o instrumental utilizado. Essas decisões vão ser determinadas, em parte, pelo tipo de sistema de informação ou recuperação de informação em que ocorre esse tratamento.

Vale lembrar também que, na diferença de documentos existentes em uma unidade de informação, caberá ao catalogador e ao diretor da biblioteca optar por um padrão que melhor se adapte à sua necessidade, pois, como ainda afirma Dias (2001),

(...) na catalogação de livros não se atribui mais que dois ou três cabeçalhos de assunto a um livro, sendo que para a grande maioria dos livros as bibliotecas costumam utilizar apenas um cabeçalho. No outro extremo, vamos encontrar os índices/abstracts relativos à produção científica, onde é comum a atribuição de duas ou três dezenas de cabeçalhos a um único documento. (DIAS, 2001, p.)

Por isso, o estudo do Diagnóstico das bibliotecas da UNESP (Apêndices 1, 2 e 3) e da análise dos protocolos verbais em grupo e individuais (Apêndices 5, 6, 7 e 8) dará condições de conhecer o que as unidades pesquisadas e seus catalogadores, de fato, precisam para que a catalogação de assuntos seja realizada de maneira que atenda ao objetivo final de qualquer tipo de biblioteca, ou seja, dar condição ao seu usuário de recuperar a informação de que necessita.

Nesta pesquisa em particular, antes que o questionário para o levantamento do diagnóstico das bibliotecas da Unesp fosse aplicado, realizou-se um pré-teste (Apêndice 4) a fim de se conhecer as necessidades específicas de formação em serviço de bibliotecários de quatro bibliotecas da rede. Essas bibliotecas não faziam parte das bibliotecas já selecionadas para coleta de dados do projeto.

O questionário foi elaborado a partir do projeto inicial de doutorado e com a orientação do prof. Eduardo José Manzini do Programa de Pós-graduação em Educação da Unesp/Marília, na ocasião em que a pesquisadora cursou sua disciplina *Coleta de dados por meio de entrevistas e diálogos* no primeiro semestre do ano de 2004. Esse questionário teve o intuito de selecionar as questões mais pertinentes para compor o questionário do Diagnóstico Organizacional e o roteiro dos Protocolos Verbais *Individual* e em *Grupo*.

3.1 Análise do Diagnóstico Organizacional das Bibliotecas que compõem a Rede de Bibliotecas da UNESP

Antes da apresentação e análise do Diagnóstico Organizacional (Apêndice A) obtido por meio de questionário com as bibliotecas participantes da pesquisa será apresentado um histórico da CGB e da Rede de Bibliotecas da UNESP, a fim de tornar conhecidas as ações que esses órgãos vêm desenvolvendo para a melhoria do funcionamento sistêmico das bibliotecas participantes.

COORDENADORIA GERAL DE BIBLIOTECAS - CGB⁶

Em 1977 foi criada a Biblioteca Central, com sede em Marília. Em 1989, a Resolução UNESP nº . 50 fixou uma nova estrutura administrativa para a Reitoria, da qual a Biblioteca Central passou a denominar-se CGB - Coordenadoria Geral de Bibliotecas, sendo reformuladas a sua estrutura e atribuições. Em 1991 a CGB foi transferida para São Paulo.

No ano de 1993, em decorrência de alteração estatutária da universidade, foi fixada uma nova estrutura organizacional com novas atribuições. A Rede de Bibliotecas, composta por 22 bibliotecas de unidades universitárias, 1 biblioteca de unidade complementar e 7 de unidades diferenciadas, coordenada pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas, constitui um Sistema de Informação cuja gestão tem planejamento estratégico descrito em um Plano Diretor e orçamento referendado pelo Conselho Universitário como Programa Biblioteca. Tem como objetivo viabilizar o funcionamento sistêmico da rede e promover o aprimoramento das bibliotecas atuando na capacitação de pessoas e na dotação de acervos, equipamentos e edificações.

⁶ Fonte: <http://www.biblioteca.unesp.br/>.

Propiciar uma efetiva interação entre a rede de bibliotecas, o meio acadêmico e instituições congêneres nacionais e internacionais, através de ações conjuntas, facilitando a comunicação entre os vários segmentos da universidade, visando à democratização da informação em benefício da sociedade constituem a missão da CGB.

Apresenta como objetivos: gerenciar o funcionamento sistêmico da rede de bibliotecas, e aprimorar e promover a política informacional da universidade.

A Coordenadoria Geral de Bibliotecas tem como atribuições:

I - Coordenar o desenvolvimento das atividades da rede de bibliotecas da universidade, criando condições para seu funcionamento sistêmico, mediante assessoramento da Comissão Supervisora e Fórum deliberativo dos Diretores das Divisões/Serviços Técnicos/Bibliotecas e Coordenação;

II – Servir de apoio aos programas desenvolvidos na universidade, proporcionando colaboração técnica por meio da rede de bibliotecas;

III – Propor políticas compatíveis com o planejamento estratégico que atendam às necessidades informacionais bibliográficas da universidade;

IV – estabelecer diretrizes, normas e procedimentos para a rede de bibliotecas.

A Coordenadoria Geral de Bibliotecas desenvolve, desde 1993, o Programa de Qualidade da Rede de Bibliotecas, que tem como objetivo geral a criação de um sistema de informação voltado para a gestão qualitativa de serviços e produtos que possibilitem aos usuários das bibliotecas o acesso às informações relevantes e atualizadas em nível local, nacional e internacional.

A partir de 2001 a CGB apresentou novo projeto com vistas ao desenvolvimento e implantação de ações efetivas para a melhoria das bibliotecas. O “Programa de gestão da informação e de pessoas em perspectiva sistêmica e acadêmica na rede de bibliotecas: 2001-2004” apresentou:

ACÕES

1. *Estrutura Organizacional da CGB*

A articulação acadêmica e administrativa proporcionou uma dinâmica de serviços e rotinas entre a CGB e a Rede de Bibliotecas, que indicam a necessidade de adequação de estrutura administrativa.

→ Proposta de Estrutura Administrativa

Objetivos:

- ♣ Oficializar os Escritórios de São Paulo e Marília e o Grupo de Automação, que embora venham funcionando plenamente e atendendo a contento às necessidades da Rede, estes serviços não se encontram formalizados.
- ♣ Transformar vagas em seu subquadro, pela necessidade da CGB contar em seu quadro funcional com pessoal capacitado e efetivo das áreas de Biblioteconomia e de Informática, devido aos serviços que estão sendo desenvolvidos e o uso das novas tecnologias disponíveis. Conforme Anexos I e II.

O “Plano diretor de gestão dos recursos de informação e de pessoas em perspectiva sistêmica e acadêmica na rede de bibliotecas” (com proposta elaborada por Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita e Margaret Alves Antunes) para 2005-2008 tem como foco principal a Gestão Participativa entre o órgão coordenador e a Rede de Bibliotecas com a comunidade acadêmica e administrativa. Alguns pontos desse Plano merecem destaque por terem ligação com esta pesquisa:

- o aumento da equipe de análise de sistemas para fazer frente às novas demandas de automação de serviços e recursos de informação compartilhados por muitas bibliotecas e utilizados por uma comunidade de milhares de pesquisadores;
- a reposição do quadro de funcionários, bibliotecários e técnicos, das bibliotecas para propiciar o funcionamento diário ininterrupto de no mínimo 14 horas diárias das bibliotecas e agilizar o processamento técnico de material bibliográfico a ser disponibilizado no Banco de dados bibliográficos ATHENA para que todos possam ter acesso ao acervo existente na universidade;
- o investimento contínuo no programa de capacitação das pessoas que fazem o atendimento de toda a comunidade científica de modo condizente e ágil evolução dos suportes de informação e conhecimento que se modificam rapidamente;
- o incremento necessário ao Programa de Valorização do Acesso à Informação no que tange à infra-estrutura física e de equipamentos dos serviços de referência, à capacitação das pessoas envolvidas com a atividade de referência e à criação e consolidação das Equipes de Automação, Análise de Sistemas e de Acesso à Informação Digital na Coordenadoria Geral de Bibliotecas.
- o pagamento antecipado de assinaturas de periódicos estrangeiros e nacionais impressos destinados ao apoio prioritário da pesquisa e do ensino de Pós-Graduação da UNESP, com base no compartilhamento de serviços com o consórcio CRUESP e com o Portal CAPES;

- a manutenção da verba destinada à compra de livros para o ensino de graduação em quantidade suficiente para atender a demanda do alunado e das bibliografias básicas dos cursos da UNESP;
- o aumento da cota de orçamento destinada ao pagamento de bases de dados referenciais e textuais para livre acesso de toda a comunidade universitária.

Assim, a CGB vem desenvolvendo esforços para que as ações apresentadas sejam implementadas e

Para tanto, buscou-se a capacitação e aprimoramento de toda a equipe interna da Biblioteca, procurando envolvê-la em uma teia de ações internas e externas, com o meio acadêmico e administrativo da universidade em harmonia com sua política, objetivos e missão, com o intuito de preparar seu capital humano para operar em um mercado cada vez mais competitivo e seletivo, cada vez mais baseado na capacidade de transformar informação em conhecimento (FUJITA, SOUTO, SOUTO, 2002, p. 15).

A Rede de Bibliotecas, por sua vez, tem como um dos objetivos o desenvolvimento da equipe de profissionais e para isso desenvolveu alguns programas, a saber: Programa de Gestão de Pessoas em Ambiente Informacional.

1 - PADRONIZAÇÃO DE SERVIÇOS E CONDUTAS PROFISSIONAIS NA REDE

O funcionamento sistêmico da Rede de Bibliotecas depende da padronização de serviços e condutas profissionais, cujo enfoque seja o de rotinas técnicas e a finalidade seja a integração para racionalizar e compartilhar.

1.1 Portarias

1.2 Normas que regulamentam os serviços

1.3 Regulamentos

1.4 Regimentos

1.5 Planejamento Estratégico (Rede: Portaria)

2. VALORIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAS EM ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS

2.1 Equipe das Bibliotecas da Rede UNESP

2.2 Equipe da CGB

Em vista do exposto anteriormente, vale destacar alguns aspectos e ações voltadas para o desenvolvimento da área de tratamento temático a partir de sua trajetória. Em 1997⁷, a UNESP iniciou, de fato, o processo de automação de seus catálogos a partir da aquisição do *software* ALEPH, com a finalidade de formar uma base de dados de qualidade para disponibilizá-la aos usuários, os quais teriam acesso às coleções de qualquer local.

Para que essa base de dados fosse colocada de maneira mais rápida aos usuários, a UNESP passou a fazer parte da Rede BIBLIODATA, que é um sistema de cooperação de registros que podem ser consultados pelas bibliotecas participantes a fim de se agilizar o processo de catalogação, pois os registros podem ser importados de outras bases. Esses registros podem vir prontos ou semi-prontos para a biblioteca cooperante, e o catalogador vai completar os dados que faltam do documento.

A Rede BIBLIODATA⁸ é uma experiência nacional pioneira na criação de uma rede de catalogação cooperativa, que visa à difusão dos acervos bibliográficos do país, o aperfeiçoamento dos serviços de documentação e informação das instituições participantes e o compartilhamento dos recursos empregados.

Disseminar informação através do compartilhamento de dados e serviços entre bibliotecas, gerando recursos, e contribuir para o desenvolvimento cultural e sócio-econômico são suas finalidades.

Seus objetivos são: desenvolver e manter o Catálogo Coletivo da Rede; desenvolver metodologias e instrumentos para a catalogação cooperativa, gerando

⁷ 1994 foi o ano em que as unidades da UNESP foram ligadas em rede a partir da Reitoria em São Paulo.

⁸ Fonte: <http://www2.fgv.br/bibliodata/indexmodelo.asp?modelo=quemsomos.htm>. Acesso em 02 de julho de 2007.

subsídios para o compartilhamento de serviços e recursos entre as instituições participantes.

Como instituição participante da Rede é possível aos bibliotecários da UNESP realizar a inserção dos dados do material bibliográfico na base de dados Athena da UNESP, momento em que o catalogador faz uma pesquisa no Bibliodata e verifica se o material já foi catalogado em alguma das 34 bibliotecas participantes da Rede. Pereira (2006, p. 2) informa que em 1997 “já havia um número significativo de registros da UNESP no Bibliodata convertidos do formato CALCO (CAAtalogação Legível por Computador) para o formato USMARC (Machine Readable Cataloging), prontos para serem inseridos em um banco de registros bibliográficos”.

A partir da entrada na Rede Bibliodata e dado o início do processo de automação das bibliotecas da rede, na UNESP,

“(…) com objetivo de melhorar ainda mais o intercâmbio e a cooperação com as outras bibliotecas, foram tomadas algumas decisões importantes, tais como: * criação de um *website* para a Rede; * desenvolvimento de cursos à distância para atualização dos profissionais da Rede e * um novo sistema para gerenciar o Catálogo Coletivo, a Catalogação Cooperativa on-line” (PEREIRA, 2006, p.4) (grifo nosso)

Desse ponto em diante, vários cursos foram oferecidos aos profissionais da Rede de Bibliotecas da UNESP com a finalidade de prepará-los para essa realidade e adequar os serviços que até então eram desenvolvidos pensando-se somente na comunidade local. Para tanto é preciso que os bibliotecários conheçam o sentido da cooperação, da troca de informações e de registros. Essa é a idéia principal de um trabalho em rede, cujas limitações existentes podem ser sanadas e a soma dos esforços traz à melhoria das ações diárias. Por isso, a preocupação com a formação em serviço dos bibliotecários catalogadores tem sido objetivo da Rede, conforme Pereira (ano e p. 5) afirma sobre a realidade presente:

Com a disponibilização dos catálogos on line das bibliotecas via Internet, mais habilidades e mais responsabilidades são exigidas dos bibliotecários catalogadores, pois ao definirem os pontos estratégicos de acesso à informação, definirão o grau de recuperação da informação que estão sendo internalizados numa base de dados.

Todas as ações tomadas pela CGB vão ao encontro desse cenário de aprendizado. Desde o princípio do processo de automação das bibliotecas da Rede UNESP, os catalogadores, em especial, tiveram a oportunidade de participar de cursos que apresentaram o modo de funcionamento do software de automação e como seria o trabalho deles, a partir daquele ponto no momento de realizarem o tratamento descritivo e temático do material bibliográfico de cada unidade.

Por isso, no momento em que o catalogador da UNESP copia um registro pronto de outras bases ele precisa ter em mente que esse processo não o desmerece, pois precisa haver a análise desses dados e possíveis adaptações, já que conhece a realidade de sua comunidade usuária. (PEREIRA, 2006, p. 6) Tal pensamento vem corroborar a idéia de que o catalogador tem novas possibilidades para aprimorar a realização de suas atividades, uma vez que já parte do ponto que outro profissional já desenvolveu. Assim, o processo de análise e de adaptação para a sua realidade local traz a oportunidade de refletir sobre as necessidades da comunidade, o que o usuário procura, quais termos têm maior relevância para as pesquisas, e assim por diante.

Nesse momento de reflexão sobre a ação de catalogar, é possível que o catalogador consiga perceber a importância de seu trabalho e quais os meios disponíveis para desenvolver suas ações com mais segurança e que trarão ao usuário, no momento da busca, a satisfação por sanar suas necessidades de informação.

É pertinente comentar aqui sobre o estágio realizado pelos alunos do curso junto à Coordenadoria Geral de Bibliotecas da UNESP – CGB. Os alunos do curso de Biblioteconomia da UNESP campus de Marília têm colaborado de forma significativa no processo de conversão retrospectiva do catálogo Athena, principalmente na realização de duas fases: a pesquisa e a cópia do registro selecionado. Os alunos participam desse processo através de estágios obrigatórios e extracurriculares muitas vezes com bolsa, sempre sob a supervisão direta de bibliotecários. Desde 2001 esse trabalho é realizado no LTI – Laboratório de Tecnologias Informacionais, que fica localizado no prédio da CGB no campus II da Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC) da UNESP campus de Marília.

Para a realização do estágio, os alunos passam por um processo de treinamento realizado por bibliotecários da CGB e em seguida por uma seleção. Todo o cuidado é necessário, visto a seriedade do trabalho desenvolvido no sentido de implementar o catálogo Athena.

Ressalta-se ainda que, além da contribuição para a implementação do catálogo da UNESP, que beneficia a toda comunidade acadêmica *unespiana*, o estágio desenvolvido junto à CGB tem sido um diferencial no currículo dos alunos quando se lançam no mercado de trabalho, conforme o relato de vários deles.

Em decorrência, as bibliotecas da Rede são beneficiadas, de igual modo, pois muitas delas já receberam os estagiários para atividades de inserção de registros no catálogo Athena. Essa interação auxilia no conhecimento da biblioteca pelo aluno e trouxe o interesse pela formação em serviço do profissional que auxilia os alunos nessa modalidade de estágio.

Para tanto, um levantamento por meio do conhecimento da biblioteca como um sistema, um todo que depende de suas partes funcionando em harmonia, pode auxiliar na tomada de decisões e ações futuras, e o Diagnóstico Organizacional fornece os meios para esse conhecimento. Pode-se conceituar diagnóstico organizacional, portanto, como sendo o “processo sistematizado, com tempo e espaços definidos, de avaliação de serviços em organizações” (ALMEIDA, 2005, p. 53).

Esse processo tem por objetivos (ALMEIDA, 2005, p. 53):

- ♣ identificar pontos fortes e fracos na estrutura e no funcionamento da organização;
- ♣ compreender a natureza e as causas dos problemas ou desafios apresentados;
- ♣ descobrir formas de solucionar esses problemas;
- ♣ melhorar a eficiência e a eficácia da organização.

Baseado em Almeida (2005, p. 53-55), foram elencados os itens mais relevantes que deverão ser observados/coletados, por meio de entrevista realizada com a diretora da biblioteca avaliada, atendendo às necessidades e aos objetivos do projeto de pesquisa “Política de tratamento de informações da Rede de Bibliotecas UNESP na perspectiva do catalogador”.

Foram elaboradas as questões, levando-se em consideração especialmente aquelas relacionadas com o fluxo de trabalho do processamento técnico, da

formação da equipe da biblioteca e dos procedimentos relacionados à catalogação de documentos (livros).

Com relação à questão do fluxo de trabalho de processamento técnico nas bibliotecas pesquisadas, algumas delas (área de exatas) informaram sobre os procedimentos padrão da biblioteca, como a rotina do caminho que os materiais fazem ao chegar à unidade: após serem registrados, os dados vão para a base de dados *Athena*, como exemplo dado por uma delas (BE1) “Em resumo: Usuário com necessidade de informação procura a Biblioteca, para utilizar o serviço que melhor o atender, os atendentes (bibliotecários ou técnicos) auxiliam o usuário para que recuperem as informações das quais precisam, final do fluxo é acesso a informação necessária.”

Na área de humanas assim como na área de biológicas, a descrição dos procedimentos padrão da biblioteca também foi feita e uma das bibliotecas informou também quais os profissionais realizam as etapas de tratamento documental; entretanto, omitiu se o mesmo bibliotecário que determina o cabeçalho de assunto é o mesmo que faz a catalogação.

As bibliotecas não relataram a importância da correta definição de assuntos inseridos na base de dados para a posterior recuperação precisa do usuário, porém essas questões foram respondidas pelos diretores das unidades de informação, envolvidos com questões administrativas. Embora conheçam a rotina do serviço local, não estão em contato direto com o usuário a fim de observarem o processo de busca e satisfação das informações necessárias.

Ao serem questionados sobre a equipe da biblioteca, ou seja, quantos e quais profissionais a biblioteca possui em seu quadro funcional, as realidades são diferenciadas. A BE1, por exemplo, apresenta um número considerável de profissionais; no entanto, essa unidade atende 22 cursos das áreas de humanas, exatas e biológicas e um número considerável de usuários. Foi informado que todos os bibliotecários realizam a catalogação e mais diretamente 4 deles trabalham com a catalogação. É recomendável que todos os profissionais tenham condições de realizar qualquer tipo de trabalho específico de sua formação profissional, mas, é necessário que exista a figura do bibliotecário especialista na atividade.

Nas bibliotecas BE2 e BE3, considerando-se que um dos bibliotecários é sempre o diretor da biblioteca, os outros se responsabilizam pelas atividades de atendimento ao usuário e de classificação e catalogação. Embora essas duas

últimas atividades sejam distintas seria necessário um responsável para cada atividade, porém, na realidade brasileira conhecida, o mesmo profissional desenvolve a classificação e catalogação, trabalhando assim com a definição de assuntos.

Na área de humanas e de biológicas, o maior número de bibliotecários trabalha com o atendimento ao usuário e os demais trabalham com a catalogação e as outras áreas do processamento técnico (classificação e indexação), sobrecarregando os profissionais com uma atividade que demanda cuidadoso trabalho na definição de assuntos, classificação e catalogação de documentos. Na BB3, o número de bibliotecários foi dividido igualmente para as duas áreas de trabalho da biblioteca, da mesma maneira que acontece em outras bibliotecas da rede... Mais uma vez esse fato reforça a necessidade da formação em serviço constante e sistematizada em atividades de tratamento temático de documentos...

No que se refere aos programas de capacitação, constatou-se que em geral, todas as bibliotecas estão preocupadas com essa questão, e qualquer atitude tomada por parte da direção que envolva a equipe da biblioteca é útil e traz bons resultados para o ambiente de trabalho. Ouvir os membros da equipe com relação as suas necessidades e anseios também é importante, porém, é preciso que se vá além sempre e que se proponham atividades de formação em serviço, específicas para todas as categorias da biblioteca.

A biblioteca BE3 não possui programas próprios de capacitação, mas os profissionais participam dos programas desenvolvidos pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas - CGB e Reitoria da Instituição.

Nas bibliotecas da área de Humanas foi relatado que, embora não existam programas próprios de formação em serviço, os bibliotecários participam dos programas oferecidos pela CGB e o diretor da unidade sente a necessidade de programas de formação específicos para cada categoria. Esse fator encontra-se em consonância com a importância que a literatura dá aos programas de formação em serviço e com um dos objetivos desta tese de doutorado, que insiste na necessidade de formação em serviço constante e sistematizada em bibliotecas universitárias.

Na BH3, a direção informou sobre a existência de um grupo de discussão (não foi relatado se esse grupo se reúne presencial ou virtualmente), porém, apesar de ser uma iniciativa importante, é preciso que as discussões tenham um padrão a ser seguido, a fim de que todos os profissionais sejam ouvidos e que ações

definitivas possam ser tomadas a partir dos resultados encontrados e percebidos pelo grupo.

Na área de Biológicas, a BB3 informou que “5% da receita gerada pela biblioteca, por meio da política de cobrança de serviços é destinada cursos p/ funcionários, além do previstos e oferecido pela CGB”. Essa é também uma alternativa que pode ser seguida por outras bibliotecas da rede, uma vez que a criatividade foi usada a fim de sanar as necessidades de formação da equipe da biblioteca, mas, a idéia da ação sistematizada de formação em serviço ainda é o melhor caminho...

Nas questões relativas à formação em serviço sob a ótica dos diretores das bibliotecas pesquisadas, é o diretor, quem fornece o exemplo a sua equipe de trabalho; as suas idéias e pensamentos sobre a formação em serviço são decisivos, embora não seja sua obrigação exclusiva. Tal iniciativa pode partir de qualquer membro da equipe, porque é a melhoria e crescimento da equipe de trabalho que estão em questão, e isso passa pelo crescimento pessoal, em primeiro lugar.

Muitas vezes, a necessidade de formação em serviço está no nível pessoal (timidez: dificuldade em falar em público) ou no domínio de ferramentas de informática, até o nível profissional mais específico da função de diretor (habilidades administrativas) e, em conseqüência, em nível profissional técnico, pois o cargo de diretor de biblioteca nas bibliotecas da UNESP não é de temporalidade exata ou pré-definida, por ser um cargo de confiança.

Outras necessidades de formação apontadas pelos diretores passam pelo nível do relacionamento inter-pessoal com a equipe. Essa necessidade é igualmente importante porque define as ações tomadas pela direção da biblioteca por ser “dominada” pela cultura de cada biblioteca. Existe certo preconceito com relação ao funcionalismo público quanto ao seu desempenho profissional por este “ter a garantia de seu emprego” e então ele não teria o desempenho esperado...

Essa é uma idéia antiga e difundida em várias partes do mundo e traduz, de certo modo, uma cultura antiga ligada ao mundo do trabalho. Esse tema da “folga do funcionário público” já foi muitas vezes retratado em programas humorísticos nos quais o profissional (independente de sua área de atuação) é caracterizado como alguém que chega ao local de trabalho já cansado, que não cumpre prazos, que aceita “suborno” para que um serviço seja colocado à frente de outro e assim por diante.

Com relação às bibliotecas, essa cultura é muito semelhante, ou seja, a imagem do bibliotecário (aquele profissional, geralmente do gênero feminino e com idade mais avançada, que não segue a moda, nem é simpático), em muitos locais, ainda é essa. Nas bibliotecas pesquisadas, entretanto, a realidade é diferente. Há um número pequeno de bibliotecários responsáveis pelas atividades de tratamento temático documental e a demanda de serviços é grande. Os profissionais se sobrecarregam com o serviço e, na maioria das vezes, não há tempo para desenvolver atividades de formação.

A percepção e a sensibilidade da direção da biblioteca em se relacionar de maneira adequada com sua equipe precisa “quebrar” qualquer tipo de barreira cultural que sugira a situação descrita nos parágrafos anteriores. Independente de qual seja a cultura, ou seja, as idéias e os pensamentos que orientam objetiva e subjetivamente as ações pessoais e profissionais dos membros da equipe é recomendável que ela seja contornada, a fim de que esse relacionamento entre direção e equipe seja satisfatório.

Esse pensamento tem sido concretizado em muitas empresas da área de prestação de serviço, nas quais a idéia da satisfação do ser humano de maneira completa a partir do bem estar coletivo é recomendada, assim como assinala Pacheco (2000, p. 47) ao considerar “necessário impulsionar esta corrente e, sobretudo, que o bibliotecário também tome parte da mesma”. As ações tomadas em conjunto e de maneira sistematizada podem levar à realização dos objetivos propostos pela biblioteca, como responderam os diretores das bibliotecas pesquisadas.

Com relação às questões relativas à padronização (códigos, manuais, vocabulário controlado...) do processo de catalogação, todas as bibliotecas da rede utilizam o AACR2 (Anglo American Cataloguing Rules, 2ª edition) para a catalogação e o CDD (Classificação Decimal de Dewey) para a classificação de assuntos, além do padrão Unesp de registros⁹, desenvolvido pelos bibliotecários do setor de referência. Com relação à utilização dessas ferramentas, os bibliotecários foram ainda questionados se as mesmas atendiam satisfatoriamente às

⁹ O setor de referência informa ao setor de processamento técnico quais os termos procurados pelo usuário no momento da busca, gerando assim um registro de assuntos padronizados. Essa prática resultou na publicação: GATTI, Cássia Adriana de Sant’Ana et. al. *Padrão de qualidade de registros bibliográficos da UNESP*. Marília: Coordenadoria Geral de Bibliotecas/UNESP, 2002. 2 v. (Publicações técnicas, n. 4)

necessidades da atividade de catalogação de assunto e as respostas foram bem variadas: três bibliotecas informaram que não atendem, em virtude das especificidades dos assuntos, e que o *Bibliodata* precisaria ser ampliado em algumas áreas, como Odontologia e Engenharia, por exemplo; duas bibliotecas informaram que as ferramentas são suficientes para o desenvolvimento de sua atividade; uma biblioteca não forneceu resposta a esta questão e três bibliotecas informaram que a ferramenta atende parcialmente as suas necessidades.

Tais respostas dão margem a algumas considerações. Há alguns anos tem havido um aumento no número de pesquisas em nível mundial em todas as áreas do conhecimento. Pesquisa é construção de conhecimento e, conseqüentemente, vai gerar novas pesquisas trazendo novos conceitos, teorias e avanços científicos, contribuindo para uma expansão de termos em ritmo crescente; os responsáveis pelos códigos, listas e demais ferramentas desse tipo não conseguem acompanhar essa evolução e os bibliotecários, em conseqüência, precisam usar de toda sua experiência para fazer as adequações necessárias no momento de definir os assuntos que serão inseridos na base de dados.

Nesse sentido, a formação em serviço sistematizada e adequada a cada realidade visa à complementação da experiência do bibliotecário catalogador com as necessidades de termos e assuntos específicos aos usuários das bibliotecas. Nesse meio, pode-se aliar a criatividade do profissional e o apoio de seu diretor para que as ações propostas e previstas possam ser concretizadas.

Uma opção seria a criação de um grupo de bibliotecários catalogadores da rede divididos por área, por exemplo, das engenharias, da odontologia, da educação, do direito, da medicina, da veterinária, das ciências sociais, e assim por diante, ou então pelas três grandes áreas do conhecimento e suas subdivisões. Esses grupos traçariam metas e objetivos exeqüíveis, poderiam refletir sobre a ação de catalogar documentos em áreas específicas com vistas ao crescimento pessoal e coletivo, onde a troca de experiências e sucessos alcançados seria a base para o encontro de soluções de problemas.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa tem caráter teórico-prático. Para sua realização, foi escolhida a rede de bibliotecas da UNESP, como universo de pesquisa, por ser uma instituição empenhada em formar continuamente seus profissionais a partir do trabalho desenvolvido pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas - CGB.

O projeto “Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP” está desenvolvendo um estudo diagnóstico composto de três partes: a) funcionamento e procedimentos do tratamento de informações na Rede de Bibliotecas na perspectiva da Coordenadoria Geral de Bibliotecas; b) funcionamento e procedimentos do tratamento de informações na Rede de Bibliotecas na perspectiva do catalogador; c) descrição da metodologia de coletas de dados para o diagnóstico do tratamento de informações nas bibliotecas.

Para a realização do primeiro item - objeto desta metodologia de análise - foram realizadas três coletas de dados:

- Questionário de diagnóstico organizacional aplicado com os diretores das bibliotecas universitárias selecionadas;
- Protocolo verbal individual (PVI), técnica introspectiva de coleta de dados, aplicada com bibliotecários catalogadores;
- Protocolo verbal em grupo (PVG) com catalogadores, dirigentes, bibliotecários de referência e usuários pesquisadores, líderes de grupos de pesquisa, e alunos de graduação e pós-graduação.

As coletas de dados foram realizadas em uma amostra de nove bibliotecas da UNESP das três áreas do conhecimento - Humanas, Exatas e Biológicas - respectivamente, Pedagogia, Engenharia Civil e Odontologia, conforme Quadro 1:

CURSOS	BIBLIOTECAS
Odontologia	São José dos Campos
	Araraquara
	Araçatuba
Pedagogia	Rio Claro
	São José do Rio Preto
	Prudente
Engenharia Civil	Bauru
	Ilha Solteira
	Guaratinguetá

Quadro 1: Seleção das Bibliotecas Universitárias da UNESP

Após definir que as bibliotecas seriam escolhidas por áreas do conhecimento buscou-se por cursos que estivessem presentes em três *campi* da UNESP a fim de ser possível uma amostra equilibrada da realidade delas. As bibliotecas que contemplam os cursos (Quadro 1) apresentaram essa característica.

Foram utilizados os dados coletados a partir da técnica do Protocolo verbal em grupo e individual (com os catalogadores somente) realizada para o projeto “Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP” com catalogadores, dirigentes, bibliotecários de referência e usuários pesquisadores, líderes de grupos de pesquisa, e alunos de graduação e pós-graduação, bem como do preenchimento do questionário de diagnóstico organizacional dessas unidades, que inclui questões específicas para o desenvolvimento dessa pesquisa, relatado e discutido no capítulo 3.

O desenvolvimento deste projeto ofereceu subsídios para a coleta de dados qualificada para análise das reflexões das ações de serviços dos participantes profissionais de biblioteca e a percepção dos participantes usuários sobre essas ações durante a realização do Protocolo Verbal em Grupo. Tais ações oferecerão subsídios à elaboração da proposta de Educação Continuada em Tratamento de conteúdos documentários em bibliotecas universitárias.

4.1 PROTOCOLO VERBAL EM GRUPO: procedimentos

A metodologia de coleta de dados introspectivos consiste na gravação da exteriorização verbal de pensamento durante a realização de uma tarefa. O "pensar alto" do sujeito é gravado e transcrito literalmente, produzindo protocolos verbais. O leitor pode exteriorizar seus processos mentais enquanto a informação processada está sob o foco de sua atenção. Ele lê e interpreta ao mesmo tempo, exteriorizando em voz alta tudo o que "passa pela sua cabeça" durante a leitura.

Fujita, Nardi e Fagundes (2003) consideram que a técnica introspectiva de "pensar Alto", ou Protocolo Verbal, revela a introspecção do leitor de forma natural, com vantagens sobre outros tipos de técnicas, tais como diários, questionários ou entrevistas, porque é a única que fornece acesso direto ao processo mental de leitura enquanto está sendo realizado pelo leitor. É diferente das outras técnicas que revelam apenas a reflexão após o processo de leitura, dessa forma, a técnica de "pensar alto" é a única técnica propriamente introspectiva, enquanto as outras são de natureza retrospectiva.

Cabe destacar que, em termos de Brasil, são pioneiros os estudos coordenados por Fujita quanto "[...] à observação do processo de leitura documentária utilizando a metodologia introspectiva do Protocolo Verbal e obtenção de relato verbal do processo mental de leitura e análise de textos para fins de indexação" (FUJITA, 1999, 2003; FUJITA, NARDI, FAGUNDES, 2003).

Fujita, Nardi e Fagundes (2003) descrevem detalhes dos procedimentos metodológicos e resultados da análise dos dados obtidos da aplicação de Protocolo Verbal, que serão adotados no desenvolvimento desta tese de doutorado.

O desenvolvimento das investigações em leitura documentária (FUJITA; CERVANTES, 2005) tem utilizado modalidades diferentes de Protocolo Verbal. O mais utilizado é o *Protocolo Verbal Individual* no qual o sujeito é solicitado a "pensar alto" e o pesquisador apenas o acompanha sem nenhuma intervenção ou comentário. O estudo de Nardi (1999) adaptou o Protocolo Verbal para a investigação com *grupos de pessoas* envolvendo eventos de leitura realizada colaborativamente para observação da cognição socialmente construída, denominando-o de *Protocolo em grupo*.

O protocolo verbal em grupo foi utilizado na dissertação de Rubi (2004) para analisar o contexto do indexador e investigar seu conhecimento sobre política de indexação. Os resultados obtidos demonstraram que a metodologia pode ser utilizada por sistemas de informação para que se tenha acesso ao conhecimento do indexador e, assim, propiciar a geração de conhecimento organizacional do sistema.

Para acesso ao conhecimento das pessoas que participam do contexto de tratamento de conteúdos documentários de bibliotecas universitárias, como fonte de coleta de dados qualificada do diagnóstico do Projeto de “Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP”, do qual esta pesquisa tem parte integrante quanto à proposta de Educação Continuada em Tratamento Temático da Informação em bibliotecas universitárias, foi utilizado o Protocolo Verbal em Grupo, com adaptações para incluir procedimentos da metodologia de coleta de dados de Grupo Focal.

A técnica de Grupo Focal é, segundo Di Chiara (2005, p. 115) “[...], apropriada para avaliação de produtos, serviços, identificação de necessidades e expectativas, definições de atributos, geração de idéias, conceitos, entre outros, [...]”. As diferenças entre a técnica de Protocolo Verbal em Grupo e o Grupo Focal referem-se, principalmente, ao uso do gravador e do texto. No Grupo Focal, toda a discussão é feita sobre um ou vários temas sem uso de um texto para discussão e não se permite o uso do gravador. Para o registro da discussão, devem estar presentes, além pesquisador, um moderador e um relator que anotarà todos os diálogos.

Dessa forma, o uso da técnica de Grupo Focal permitiu a inclusão de alguns aspectos (destacado com sombreado) em conjunto com a metodologia de Protocolo Verbal, adotada integralmente conforme tese de doutorado de Nardi (1999), como se vê a seguir:

PROTOCOLO VERBAL EM GRUPO COM ADAPTAÇÕES DO GRUPO FOCAL (FUJITA, et al., 2006b)

- 1- Procedimentos anteriores à coleta de dados
- 2 – Procedimentos durante a coleta de dados
- 3 - Procedimentos posteriores à coleta de dados

1- Procedimentos anteriores à coleta de dados

- Planejamento: formulação de questões como:
 - Por que o estudo?
 - Que informações deverão ser obtidas?
 - Para quem elas serão úteis?
- Definição do universo da pesquisa
 - Como localizar os participantes?
 - Características das pessoas?
 - Onde realizar a discussão?
- Elaboração de roteiro: deve ser elaborado um roteiro com base no objetivo da pesquisa, enumerando todos os itens que deseja cobrir. Não deve ser utilizada a palavra questão e sim tópico, assunto, item. Deve ter terminologia de fácil compreensão. O roteiro deve ter um começo fácil e simples, seguir uma seqüência lógica e ir do geral para o particular. A realização de um pré-teste é fundamental.
- Seleção do Texto-Base
- Definição da tarefa
 - Quais tópicos serão abordados?
 - Quem conduzirá as reuniões?
 - Definição dos objetivos da reunião de acordo com os objetivos da pesquisa.

2 – Procedimentos durante a coleta de dados

- Recepção dos participantes: solicitar o preenchimento de uma ficha (idade, sexo, ocupação etc.);
- Aquecimento: apresentação de todos os participantes (nome, ocupação, lazer preferido etc.);
- Abertura:
 - o explicação dos objetivos da pesquisa, do assunto a ser discutido o que é esperado do grupo, e das razões pelas quais eles foram convidados;
 - o explicação das regras de funcionamento: apenas 1 pessoa pode falar por vez; necessidade da participação de todos e falar alto.
- Cabe ao pesquisador:
 - o solicitar esclarecimento quando opinião ou percepção não ficar clara; conduzir o grupo ao próximo item; desenvolver estratégias para participação de todos e evitar monopólio; abrir a primeira rodada de discussão; dar seqüência às demais e finalizar quando achar necessário (quando o assunto foi suficientemente explorado). Ao final, pode abrir para que cada um exponha sua opinião que ficou para trás.
- Gravação da discussão do texto pelo grupo de sujeitos participantes;
- Entrevista retrospectiva (optativa).

3 - Procedimentos posteriores à coleta de dados

- Transcrição dos dados na íntegra com identificação das fontes das falas individuais (Protocolo verbal em grupo);
- Leitura detalhada dos dados em busca de fenômenos significativos e recorrentes para construir categorias de análise;
- Construção das categorias;
- Volta aos dados para retirar trechos da discussão que exemplificassem cada fenômeno, cada categoria.

Com essas inclusões da técnica de Grupo Focal, os procedimentos de Protocolo Verbal em Grupo, utilizados para a coleta qualitativa de dados nas nove bibliotecas universitárias da UNESP, foram aplicados do seguinte modo (FUJITA, et al., 2006b):

1- Procedimentos anteriores à coleta de dados

1.1 Planejamento:

- Por quê o estudo
- Que informações deverão ser obtidas
- Para quem elas serão úteis

Conforme meta de otimização do sistema de recuperação de informações no catálogo *on-line* Athena do Programa de Gestão 2005-2008 da CGB da UNESP, a elaboração de política de tratamento da informação documentária da Rede de Bibliotecas. Tal proposta iniciou-se pela divulgação de proposta de projeto a ser desenvolvido em conjunto pela CGB e pesquisadores da linha de Organização da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP, na XIX Reunião de Diretores da Rede de Bibliotecas da UNESP, realizada no dia 25/04/2006, na Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias de Jaboticabal. Decidiu-se, na reunião, após discussão do projeto com os participantes, que a coleta de dados seria realizada com três bibliotecas de cada área do conhecimento, conforme Quadro 1.

A política de tratamento da informação documentária define-se como um conjunto de procedimentos, materiais, normas e técnicas orientadas por decisões que refletem a prática e os princípios teóricos da cultura organizacional de um sistema de informação, englobando todos os procedimentos, materiais, normas e técnicas de tratamento de forma e de conteúdo documentários. A importância de tal política é obter, a partir da gestão da informação registrada, a visibilidade na recuperação da informação, bem como identificar condutas teóricas e práticas das equipes de tratamento da informação documentária, envolvidas para definir um padrão de cultura organizacional coerente com a demanda da comunidade acadêmica interna e externa.

Para isso, o projeto de política de tratamento da informação documentária destina-se a desenvolver um diagnóstico sobre o funcionamento, procedimentos e propostas de ações de educação continuada profissional do tratamento de

informações na Rede de Bibliotecas UNESP nas perspectivas: da CGB, como órgão coordenador, e de integrantes do contexto de bibliotecas da UNESP, bem como descrever a metodologia de coletas de dados para o diagnóstico do tratamento de informações em bibliotecas universitárias.

Portanto, na coleta com o PVG, as informações coletadas serão úteis para o desenvolvimento desta pesquisa - cujo tema é a educação continuada para formação em serviço de bibliotecários em tratamento de conteúdos documentários - assim como para as demais pesquisas em desenvolvimento por integrantes do grupo em temas sobre política de tratamento de conteúdos documentários para a construção de catálogos em bibliotecas universitárias; o uso de linguagens documentárias; e a percepção do usuário sobre o contexto de tratamento de conteúdos documentários na biblioteca.

1.2 Definição do universo da pesquisa

- Como localizar os participantes
- Características das pessoas
- Onde realizar a discussão

Por intermédio da Coordenadoria Geral de Bibliotecas, solicitou-se às bibliotecas selecionadas que fizessem um agendamento de reunião, conforme disponibilidade de calendário, com os cinco componentes definidos para a tarefa: bibliotecário catalogador, diretor da biblioteca, bibliotecário de referência, docente, líder de grupo de pesquisa, e aluno de graduação.

As reuniões foram realizadas nas dependências das bibliotecas das unidades selecionadas, ou seja, no local de trabalho dos participantes.

1.3 Elaboração de roteiro

Foi elaborado um roteiro pelas integrantes do projeto, com base nos objetivos das pesquisas em andamento, enumerando todos os itens pertinentes e utilizando terminologia de fácil compreensão, seguindo uma seqüência lógica.

ROTEIRO PARA APLICAÇÃO DE PROTOCOLO VERBAL EM GRUPO

O roteiro foi definido de acordo com os focos das pesquisas em andamento. O primeiro item é a macro categoria, é por onde devemos nos guiar na coleta de dados, não nos preocupando em ver cada uma das sub-categorias especificamente (o que demandaria muito tempo):

Catálogos de bibliotecas universitárias (Milena Polsinelli Rubi)
Linguagem documentária (Vera Regina Casari Boccato)
Formação em serviço do catalogador (Daniela Pereira dos Reis de Almeida)
Usuários pertencentes a grupos de pesquisa (Maria Carolina Gonçalves)

Política de indexação e a catalogação

Catalogação automatizada x manual
Catalogação de assunto x indexação
Sistemática/ metodologia para catalogação/indexação/catalogação de assunto
Manual de indexação
Política de indexação
Interação entre referência e processo técnico

O uso de linguagens documentárias (quais, por que, quando começou, histórico)

Atualização da linguagem
Adaptação da linguagem para a comunidade usuária
O papel do bibliotecário na construção/manutenção da linguagem
Pertinência desta linguagem com a linguagem da comunidade usuária

Usuários

A participação do usuário na biblioteca
Comportamento do usuário frente a problemas/dificuldades de recuperação de informação na biblioteca
O usuário integrante de comissões de bibliotecas

Reflexão sobre a ação da catalogação na formação

A formação do catalogador (bibliotecário/ técnico/ auxiliar)
Atualização em serviço
A reflexão sobre a ação da formação em serviço (como acontece, é pessoal, parte da chefia, quem sente a necessidade)
Cursos realizados específicos da área para o catalogador.

1.4 Seleção do texto-base

O texto-base utilizado para a coleta de dados foi selecionado por tratar dos objetivos das pesquisas em andamento. Para evitar uma leitura extensa, foi selecionado para leitura e discussão no Protocolo Verbal em Grupo o trecho entre as páginas 205 e 208 por conter os principais aspectos do problema da pesquisa do

artigo pertinentes à discussão que traria à tona as principais reflexões e percepções dos integrantes do grupo acerca do contexto de tratamento documentário das bibliotecas.

Referência: DIAS, Eduardo Wense; NAVES, Madalena Martins Lopes; MOURA, Maria Aparecida. O usuário-pesquisador e a análise de assunto. *Perspect. cienc. inf.*, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 205 - 221, jul./dez. 2001.

Resumo:

Estudo do comportamento de busca de informação (CBI) e dos meios pelos quais os docentes-pesquisadores das áreas de ciências humanas e sociais aplicadas da grande Belo Horizonte buscam informações necessárias à execução de suas pesquisas. Os dados foram obtidos por meio de entrevistas, visando identificar variáveis que interferem no CBI dos docentes-pesquisadores e características que possam auxiliar a melhorar o processo de análise de assunto. Os resultados evidenciaram que esses pesquisadores se mostram independentes, desenvolvendo suas próprias metodologias de busca de informação. Usam pouco os sistemas formais, como as bibliotecas, mas reconhecem que talvez pudessem se beneficiar mais desse uso. Duas razões podem ser identificadas para esse pouco uso: os pesquisadores dispõem de seus próprios recursos de informação, e têm pouco conhecimento do potencial das bibliotecas e dos serviços que oferecem. Fazem um bom uso desses sistemas, entretanto, através de intermediários. Os profissionais da informação encarregados da tarefa de análise de assunto podem levar em consideração essas características para adequar seu trabalho de forma a melhor atender esses usuários.

1.5 Definição da tarefa

- Quais tópicos serão abordados
- Quem conduzirá as reuniões
- Definição dos objetivos da reunião de acordo com os objetivos da pesquisa.

Os tópicos abordados durante as reuniões dizem respeito aos itens arrolados no roteiro para aplicação do Protocolo Verbal em Grupo, citado anteriormente, que, reflete os objetivos das pesquisas em desenvolvimento.

As reuniões para as coletas de dados foram conduzidas por três das pesquisadoras integrantes do grupo de pesquisa participantes do projeto, sendo que cada pesquisadora ficou responsável por três bibliotecas, uma de cada área do conhecimento, totalizando nove coletas de dados.

O nível de participação das pesquisadoras foi moderado, ora interagindo com o grupo como um sujeito a mais, ora conduzindo a discussão, de modo que todos os tópicos fossem discutidos e não houvesse dispersão do assunto por parte dos participantes.

2 – Procedimentos durante a coleta de dados

2.1 Recepção dos participantes:

Foi solicitado aos participantes o preenchimento de um formulário de identificação composto pelos seguintes itens: idade, sexo, função/ocupação e tempo de serviço nesta função/ocupação.

FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES

1. **Idade**
2. **Sexo**
 feminino
 masculino
3. **Função/ocupação**
4. **Tempo de serviço nesta função/ocupação**

2.2 Aquecimento:

Para efeito de descontração do ambiente e familiarização entre os participantes, houve uma breve auto-apresentação de cada integrante do grupo dizendo o nome, a ocupação e o lazer preferido.

2.3 Abertura:

Após a recepção e o aquecimento, a pesquisadora explicou de maneira geral o objetivo do Projeto de Política de Tratamento da Informação Documentária e sua importância para a Rede de Bibliotecas da UNESP, as expectativas do projeto sobre as percepções do grupo a respeito do tema, bem como as razões pelas quais eles foram convidados a participar da reunião para a coleta de dados. O roteiro elaborado não foi explicitado aos participantes para que não houvesse julgamento ou formulações prévias sobre os temas abordados.

Além disso, a pesquisadora apresentou uma breve explicação sobre a metodologia do Protocolo Verbal em Grupo e seu funcionamento: apenas uma pessoa pode falar por vez; há necessidade da participação de todos e de falar alto.

Coube à pesquisadora: solicitar esclarecimento quando a opinião ou a percepção não fosse clara; conduzir o grupo ao próximo item; desenvolver estratégias para a participação de todos e evitar monopólio; abrir a primeira rodada de discussão; dar seqüência às demais; e finalizar quando necessário (quando o

assunto foi suficientemente explorado). Ao final, permitir que cada um exponha sua opinião que ficou para trás.

O texto-base selecionado não era de conhecimento dos participantes e foi entregue somente no momento da reunião para a coleta de dados.

Após a entrega do texto-base, foi solicitada aos participantes uma leitura silenciosa e, posteriormente, a discussão foi iniciada.

Toda a discussão do grupo de sujeitos participantes foi gravada na íntegra por meio de um aparelho de MP3 controlado pela pesquisadora.

3 - Procedimentos posteriores à coleta de dados

3.1 Transcrição dos dados na íntegra com identificação das fontes das falas individuais (vide Apêndices 5, 6 e 7).

3.2 Leitura detalhada dos dados em busca de fenômenos significativos e recorrentes para construção de categorias de análise.

3.3 Construção das categorias:

As categorias foram construídas de acordo com os itens do roteiro elaborado para aplicação do Protocolo Verbal em Grupo. Ressalta-se que nem todas as categorias apareceram em todas as coletas de dados transcritas. Para atender os objetivos de análise desse trabalho foram utilizados todos os trechos das transcrições referentes às categorias de “Formação inicial do catalogador”, “Capacitação em serviço” e “Atualização em serviço”.

1. Problemas com automação/ utilização de *software*
2. Catalogação de assunto e indexação
3. Sistemática/ metodologia para catalogação de assunto
4. Manual de indexação
5. Política de indexação
6. Interação entre o serviço de referência e o serviço de processamento técnico
7. Marketing pessoal e profissional do bibliotecário
8. Atualização/ adequação da linguagem documentária
9. O papel do bibliotecário na construção/ manutenção da linguagem documentária
10. Pertinência da linguagem documentária com a linguagem da comunidade usuária
11. Formação inicial do catalogador
12. Capacitação em serviço (cursos como o de capacitação da CGB para a Rede)
13. Atualização em serviço (cursos externos – como o de Política de indexação – USP)
14. A participação do usuário na biblioteca/ estudo de usuário

15. Comportamento do usuário frente a problemas/ dificuldades de recuperação de informação na biblioteca
16. O usuário integrante de comissões de bibliotecas

3.4 Volta aos dados para retirar trechos da discussão que exemplifiquem cada fenômeno, cada categoria.

Formação inicial do catalogador

243 Pesquisadora (questiona a realização de curso para a formação do catalogador)

Perguntar para vocês, a formação do catalogador, vocês fazem curso

244 Bibliotecária – catalogadora (fala demonstra que não)

Hu!

245 Pesquisadora (novamente questiona em relação a atualização)

Para atualização, não só na Rede, mas para sistematizar

246 Bibliotecária – catalogadora (pergunta para a pesquisadora)

De catalogação?

247 Pesquisadora (confirma)

Isso

248 Bibliotecária – catalogadora (descreve os curso oferecido para a catalogação, mas ressalta que é necessário cursos voltados para classificação e indexação)

Os cursos de catalogação que são oferecidos são o da (...). Ela dá e fala bastante do AACR2, ela já veio. Não tem nada diferente, não é oferecido nada. Porque catalogação você aprende a usar o código, depois o formato MARC, é tudo o que precisamos. Não acrescenta, se você for buscar cursos não vai acrescentar assim. É diferente se for fazer de classificação, indexação, aí já é outra coisa. Catalogação é descrição física, é norma, um código

249 Bibliotecária – chefe (chama a atenção que a catalogação vem da experiência)

Mas vem da experiência

250 Pesquisadora (complementa com a linha de raciocínio da Bibliotecária chefe)

A prática

251 Bibliotecária – chefe (confirma com a fala da pesquisadora)

A prática e também o discernimento, o jeito da pessoa pegar o jeito, né (...)

252 Bibliotecária – catalogadora (aponta que a catalogação é norteadada pelo código, mas a indexação necessita de um relacionamento com um especialista)

Você seguindo um roteiro, faz o que for, o código prevê. Agora diferente de indexar, você precisa de ter um relacionamento com o pessoal da área

253 Pesquisadora (confirma a fala da Bibliotecária catalogadora)

O especialista

254 Bibliotecária – catalogadora (fala da experiência com uma especialista para classificar)

O especialista. Eles são tão simples ao classificar. Tinha uma pilha e chamei (...). Ela classificava em grandes assuntos. A maneira como um ia buscar

255 Pesquisadora (descreve que são os especialistas que realizam a indexação)

É como nas pesquisas da professora Mariângela, na década de 1990, ela fez na energia nuclear, na verdade não são os bibliotecários que fazem no caso a indexação, são os especialistas. Então as estratégias que eles utilizam do artigo que é a introdução, resumo, título. Então, eles tem essas estratégias como do bibliotecário, só que os bibliotecários

256 Bibliotecária – chefe (afirma a necessidade de um especialista pelo fato do assunto ser específico)

Como é um assunto muito específico

257 Pesquisadora (acentua sendo a linguagem)

A linguagem

258 Bibliotecária – chefe (chama a atenção do especialista em saber qual linguagem empregada)

A linguagem, não entende. É impossível ter uma formação tão eclética, assim. A gente conhece, as vezes, por cima o que vem a ser a coisa

259 Pesquisadora (pergunta sobre a atualização de curso de indexação)

Vocês fizeram o curso de educação a distância da professora (..), leitura documentária, política. Não, não fizeram

Nos turnos (243) a (247) a Pesquisadora questiona a realização de curso para formação do catalogador para ter uma atualização e sistematização. Em (248) a Bibliotecária catalogadora descreve os curso oferecido para a catalogação, que são o da Rosa, mas ressalta que é necessário cursos voltados para classificação e indexação. Em (249) a Bibliotecária chefe relata que a formação do catalogador vem mediante a prática. A Pesquisadora (250) e a Bibliotecária chefe (251) elucida que é com a experiência.

A seguir nos turnos (252) a (258) as discussões são inerentes na participação do especialista durante a indexação. Finalizando a Pesquisadora (259) pergunta se algumas das bibliotecárias realizou o curso de educação distância sobre indexação, a resposta é que não.¹⁰

Capacitação em serviço (cursos como o de capacitação da CGB para a Rede)

Esta unidade de análise esta direcionada aos cursos específicos direcionados ao profissional catalogador.

273 Pesquisadora (indaga sobre uma possível troca de funcionário se há algo formalizado)

Se você sair para outra unidade, eu, por exemplo, fico no seu lugar. Tem algo formalizado

274 Bibliotecária – catalogação (afirma que há uma preocupação)

Eu estou tentando documentar tudo, seria um catálogo de decisões

275 Pesquisadora

Certo

276 Bibliotecária – catalogação (afirma que os trabalhos de catalogação e classificação a serem feitos estão registrados)

Então, se for uma pessoa for catalogar, classificar eu tenho tudo ali registrado o que tem que ser feito

277 Pesquisadora (comenta que não é por etapas)

Mas não é formalizado por etapas

278 Bibliotecária – catalogação (fala que tem intenção, justamente por fazer um curso de capacitação na Rede)

Não. Mas tem a intenção. Nós fizemos agora e até a UNESP ofereceu, nós montasse, gestão do processo

279 Pesquisadora (complementa com a sua visão do curso oferecido)

Fazer uma fluxogramas

280 Bibliotecária – catalogação (fala sobre o curso)

Gestão do processo. Eu tenho em mente todo o processo de catalogação. Mas, hoje o processo está tão difícil que não é igual o tempo que eu aprendi, que tinha uma setinha. Hoje está muito difícil. Porque ele não tem mais aquela seqüência, ele vai e ele volta, mil vezes, eles têm uns desenhos e não tem nenhum programa que faça ...¹¹

¹⁰ Transcrição de Protocolo Verbal em Grupo da Biblioteca do Campus de São José do Rio Preto. Unidade de Análise 10 (turnos (243 a 259) - Formação inicial do catalogador. -

¹¹ Transcrição de Protocolo Verbal em Grupo da Biblioteca do Campus de São José do Rio Preto. Unidade de Análise 12 (turnos 273 a 280) - Capacitação em serviço (cursos como o de capacitação da CGB para a Rede) -

Atualização em serviço (cursos externos – como o de Política de indexação – USP)

156 Bibliotecária de referência (complementa sua linha de pensamento)

Acho que teve três encontros presenciais, eu acho que talvez promover mais esse tipo de curso para Rede, melhorar o nosso catálogo, para ficha que tem cinco ou seis autores diferentes, títulos também.

157 Bibliotecária catalogadora (aborda sobre a correção da base)

É uma correção da base, porque é um procedimento que não foi feito ainda, por exemplo, eu por conta, eu vou corrigindo pelo menos daqui da casa, quando eu percebo, acento está errado eu entro lá e já corrijo, antes tinha que pedir autorização eu entro na UEP e corrijo.

158 Pesquisadora (apresenta compreensão)

Corrige.

159 Bibliotecária catalogadora (complementa sua linha de pensamento)

Estou corrigindo pouco a pouco, na medida que eu vou entrar com autor, Carlos, ai vi que lá um colocaram um S a mais, um exemplo, então aquilo lá na hora de classificar, classificou no local errado, então vou lá e corrijo, aos poucos eu estou corrigindo.¹²

4.2 Protocolo Verbal Individual (PVI)

A aplicação do Protocolo Verbal Individual constou dos procedimentos adotados no desenvolvimento do Projeto de Pesquisa “Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP” (FUJITA, et. al., 2006a), cuja descrição foi baseada em trabalho Fujita, Nardi e Fagundes (2003). A tarefa observada durante a leitura documentária do bibliotecário catalogador foi a catalogação de livro.

O PVI individual englobou três procedimentos:

1- Procedimentos anteriores à coleta de dados

- a) Definição do universo da pesquisa: população de bibliotecários catalogadores representativa das três áreas do conhecimento – Humanas, Exatas e

¹² Transcrição de Protocolo Verbal em Grupo da Biblioteca do Campus de São José dos Campos. Unidade de análise 8 – Atualização em serviço (cursos externos – como o de Política de indexação – USP)

Biológicas – respectivamente, Pedagogia, Engenharia e Odontologia, em nove bibliotecas da UNESP.

b) Seleção do Texto-Base

- Tese ou dissertação para catalogação original
- importação de um IT
- importação de um RA

c) Definição da tarefa

Fazer catalogação original, catalogação das importações de IT e RA

d) Seleção dos Sujeitos

e) Conversa informal com os sujeitos.

f) Familiarização com a tarefa do “*Think Aloud*” (“Pensar Alto”).

2 – Procedimentos posteriores à coleta de dados

- a) Gravação do “Pensar Alto” durante a leitura do texto-base;
- b) Entrevista retrospectiva (optativa).

3 – Procedimentos posteriores à coleta de dados

- a) Transcrição literal das gravações das falas dos sujeitos (Protocolo verbal individual)
- b) Transcrição dos dados na íntegra com identificação das fontes das falas individuais (Protocolo verbal em grupo);
- c) Leitura detalhada dos dados em busca de fenômenos significativos e recorrentes para construir categorias de análise;
- d) Construção das categorias;
- e) Volta aos dados para retirar trechos da discussão que exemplificassem cada fenômeno, cada categoria.

Em uma primeira etapa, foi solicitado aos catalogadores que fizessem a catalogação conforme estavam habituados e que externalizassem seus pensamentos enquanto estivessem realizando essa tarefa. Dessa maneira, será possível observar os procedimentos realizados durante a catalogação e o aspecto cognitivo do catalogador. A externalização, ou “pensar alto” dos participantes, foi gravada para que, a seguir, fosse transcrita na íntegra. A transcrição dessas gravações foi utilizada para esta pesquisa, porém não pode ser divulgada ainda por estar sendo usada em outras pesquisas do projeto de Política de Tratamento da Informação da rede de bibliotecas da UNESP com o objetivo de demonstração dos dados coletados.

5 DAS COMPETÊNCIAS DO SABER ÀS COMPETÊNCIAS DO FAZER: UMA ANÁLISE DAS REFLEXÕES DAS AÇÕES DE PROFISSIONAIS NO TRATAMENTO DOCUMENTAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As ações dos bibliotecários catalogadores serão analisadas neste capítulo a partir da reflexão sobre suas ações diárias. Na primeira parte da análise, com a presença do bibliotecário catalogador, do diretor da biblioteca, do bibliotecário de referência, de um docente líder de grupo de pesquisa, e de um aluno de graduação, juntamente com a pesquisadora, manifestaram suas opiniões sobre o texto que foi lido e suas atividades na biblioteca, quer sejam como bibliotecários, quer como usuários.

Foram realizados três tipos de coletas:

- protocolo verbal em grupo;
- protocolo verbal individual: aplicado com o profissional catalogador durante a realização do processo de catalogação;
- protocolo verbal individual: aplicado com usuário de graduação no momento de pesquisa para recuperação da informação no catálogo Athena.

Como a coleta dos dados foi realizada para todas as pesquisas do projeto “Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP” as seguintes categorias foram analisadas:

POLÍTICA DE INDEXAÇÃO

17. Problemas com automação/ utilização de *software*
18. Catalogação de assunto e indexação
19. Sistemática/ metodologia para catalogação de assunto
20. Manual de indexação
21. Política de indexação

22. Interação entre o serviço de referência e o serviço de processamento técnico

LINGUAGEM DOCUMENTÁRIA

Atualização/ adequação da linguagem documentária

23. O papel do bibliotecário na construção/ manutenção da linguagem documentária

24. Pertinência da linguagem documentária com a linguagem da comunidade usuária

EDUCAÇÃO CONTINUADA

25. Formação inicial do catalogador

26. Capacitação em serviço (cursos como o de capacitação da CGB para a Rede)

27. Atualização em serviço (cursos externos – como o de Política de indexação – USP)

PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

28. A participação do usuário na biblioteca/ estudo de usuário

29. Comportamento do usuário frente a problemas/ dificuldades de recuperação de informação na biblioteca

30. O usuário integrante de comissões de bibliotecas

Para a análise dessa etapa – dos Protocolos Verbais em Grupo (PVG) - as questões sobre a importância da formação em serviço do bibliotecário catalogador serão analisadas. No entanto, outras questões que abordam a rotina de trabalho do profissional servirão também de base para a análise, como nos itens 2, 4 e 6 da Política de Indexação e sobre a Linguagem Documentária, uma vez que há interação entre eles e permitem uma análise mais abrangente da questão da formação em serviço do bibliotecário catalogador.

Assim como no capítulo 2 foi abordada a questão dos saberes do bibliotecário da área de Organização da Informação, a saber, os responsáveis pelo tratamento de conteúdo e de forma dos documentos, a partir da sua formação inicial em conjunto com as disciplinas que integram o conteúdo dessa área, nessa etapa será possível comparar se a formação do profissional fornece base para o seu fazer diário como catalogador.

Espera-se encontrar o que acontece no intervalo entre o saber adquirido na formação inicial e o aprendizado desenvolvido no fazer diário; a formação em serviço como decorrência da primeira formação; qual a lacuna que precisa ser preenchida para que a formação inicial dê conta das atividades diárias do catalogador; como a formação em serviço pode ser conduzida para que essa atividade seja realizada com segurança e com o menor número de erros no momento da escolha e definição de termos que serão inseridos no catálogo Athena.

5.1 PROTOCOLO VERBAL EM GRUPO

Em quase todos os relatos do PVG há a informação de que nem todos os termos que o usuário procura no banco de dados Athena para a sua pesquisa não são contemplados pelo Bibliodata, tornando a recuperação difícil.

Na BE2, foi relatado que, em alguns momentos, o próprio usuário procura o bibliotecário e indica quais termos devem ser inseridos no banco de dados. Nesse

momento, o bibliotecário utiliza a opção do campo 690 para inserir o(s) termo(s) não contemplado pelo Bibliodata.

Quando indagados pela pesquisadora sobre a existência de algum manual que os auxiliasse no processo de indexação de assuntos, a resposta foi negativa: não existe nenhum documento formal registrado em algum meio, a fim de servir de base para esse processo. Os bibliotecários informaram que antes da implantação do Aleph¹³ existia um manual e que depois da automação da biblioteca, devido a rotina do trabalho diário a elaboração desse manual foi esquecida.

Embora seja de conhecimento a rotina do serviço diário, a ausência, de mais profissionais especializados nas bibliotecas e a demanda por serviços mais ágeis, não é recomendável que a “rotina” seja a causadora de problemas que surjam por conta da falta de manuais técnicos. Com relação aos manuais, foi informado que, a partir da participação de cinco bibliotecários da unidade em um curso de especialização, a sua elaboração foi iniciada, porém, com o término do curso, o manual deixou de ser elaborado.

A existência de manuais nas bibliotecas visa, dentre outros, a padronização de serviços e orienta a “rotina” das atividades desenvolvidas na unidade de informação. Assim, em decorrência da característica apresentada nas bibliotecas da Rede, na qual o mesmo bibliotecário desenvolve as atividades de tratamento descritivo e temático dos documentos, a elaboração e conseqüente utilização de manuais técnicos vêm auxiliar na continuidade do serviço padronizado e pode, evitar que erros ocorram por conta de desconhecimento do processo total de classificação e de catalogação.

Com relação ao curso de especialização realizado pelos bibliotecários, foi destacada pelo professor a falta de apoio financeiro por parte da universidade. A bibliotecária-chefe ainda salientou que esses profissionais ultrapassavam o horário de expediente a fim de conseguir fazer os trabalhos pedidos nas disciplinas cursadas.

A falta de apoio financeiro muitas vezes leva os profissionais a desistirem de investir na formação continuada, e a falta de flexibilidade em horários, de igual

modo, gera sobrecarga e acúmulo de trabalho. O profissional, no entanto, não deve responsabilizar a sua instituição pela falta de auxílio, mas pode propor meios capazes de solucionar tais questões.

É de conhecimento que em algumas instituições de ensino superior os profissionais utilizam o banco de horas, ou seja, trabalham além do tempo regulamentar para acumular horas extras. Dessa forma, quando surge algum curso ou evento da área, eles poderão se ausentar sem prejudicar o andamento dos serviços.

Com relação ao apoio financeiro, a instituição mantenedora da biblioteca pode pensar em meios que auxiliem os colaboradores no momento da sua formação continuada. Esse incentivo é válido e necessário porque gera no profissional a sensação de que ele, de fato, é uma peça importante dessa engrenagem. Entretanto, o profissional deve sempre buscar a formação continuada mesmo sem apoio institucional, por ser de suma importância o investimento pessoal na carreira.

O aprendizado (saber) incorporado à prática diária (fazer) possibilitará o crescimento pessoal e profissional, pois acrescenta, além de conceitos teóricos que serão lembrados e outros que serão conhecidos, a chance de aumentar o número de contatos com colegas de outras instituições. Os contatos serão úteis para a troca de experiências pessoais e profissionais e permitirão que o bibliotecário reflita sobre sua trajetória profissional e tenha condições de crescimento. Essa interação permitirá que ele volte renovado ao seu ambiente de trabalho e que seja capaz de buscar soluções, novas possibilidades para desenvolver as atividades profissionais diárias.

As ações desenvolvidas pelos bibliotecários, sejam em cursos, sejam em participações de eventos da área (embora esse dado não tenha sido informado pelos sujeitos da pesquisa), permitirão que a equipe da biblioteca amplie a maneira de enxergar a própria atuação, a partir do momento em que vão pensar em sua formação em serviço não simplesmente com a prática, o fazer diário, mas que essas ações sejam listadas como prioridade. Um exemplo disso seria colocar como um dos objetivos a ser atingido no planejamento estratégico da biblioteca, por exemplo, a

¹³ Programa criado em Israel e adotado pela CGB para automação das Bibliotecas da Unesp

participação em cursos de atualização profissional, a redação de relatos de experiências e de artigos para apresentação em eventos e/ou publicação em periódicos da área de Ciência da Informação, e assim por diante.

Tais atitudes darão visibilidade da importância do bibliotecário para a instituição e da busca de aperfeiçoamento como meta a ser alcançada para o crescimento e melhoria do fazer diário. Um dos participantes quando relatou sobre a importância de conhecer a rotina da biblioteca antes de criticar alguma ação tomada, como, por exemplo, o horário de funcionamento:

“Olha você, antes de mais nada assuma qualquer posto de direção, seja chefe ou diretor de qualquer coisa, administre alguma coisa, as restrições que existem, depois você vem conversar comigo, eu não vou admitir que você fale do funcionamento da biblioteca na minha frente sabendo que a biblioteca funciona a duras penas para acomodar todas as situações, uma biblioteca que abre às oito da manhã, atende a quantidade que atende, processa compra de livros, administra cada um, um pedaço desse negócio, tem que acomodar as férias de todo mundo, as licenças-prêmio de todo mundo, as substituições.”

Essa não é a realidade apenas de uma biblioteca específica, mas de todas as organizações sociais. As bibliotecas são organizações sociais, que contemplam um conjunto de pessoas, equipamentos, recursos físicos, financeiros, com a finalidade de prestar serviços e desenvolver produtos para seus clientes/usuários.

A realidade das bibliotecas da Unesp e do serviço público é essa: um servidor ou professor entra em férias ou em qualquer tipo de licença e não há outra pessoa para substituí-lo. Quando essa possibilidade existe, como no caso dos servidores técnico-administrativos, o seu departamento ou seção fica descoberto e o serviço pode ficar acumulado. Mesmo dentro da própria biblioteca, não há número suficiente de bibliotecários para realizar todos os serviços. Há uma defasagem no número de funcionários que precisam “dar conta” de todo o processo, seja no setor de referência ou o de processamento técnico.

Na BE1, de igual modo, os termos técnicos e mais específicos da área de Engenharia nem sempre são contemplados pelo Bibliodata, trazendo dificuldade para o catalogador, conforme seu relato:

“Eu faço assim, pode não ser a melhor forma, é, então é, eu pego o material e coloco de forma geral "Engenharia Civil" aí eu vou na ficha catalográfica, na orelha do livro, na introdução do autor e o que não dá para se encaixar no cabeçalho controlado eu coloco no assunto local, nós temos um campo lá que não precisa estar autorizado pelo por esse Bibliodata que a gente consulta, né. E aí eu fico assim um pouco mais tranqüila porque eu tenho a impressão que isso ajuda um pouco, né, as vezes a gente tenta pedir pra para inserir um assunto, eu vou citar um caso, a gente pediu para que a Coordenadoria Geral pedisse para o Bibliodata incluir "Ensino de Ciências", que nós temos um Mestrado na Faculdade de Ciências cujo o título é "Ensino de Ciências", (...) Então, mas a resposta foi negativa porque está lá "Ciências Estudo do Ensino" (...). Agora, ele não remete você entendeu? Se você pôr "Ensino de Ciências" ele não vai para " Ciências Estudo do Ensino" então coloca no meia nove dois, tem essa resistência, não sei porquê, eu pedi duas vezes e obtive essa resposta, expliquei que era o nome de uma Pós-Graduação que estava crescendo muito que era importante, que a gente tem receio que se perca algum material na hora de fazer uma busca, né, mas então tem essa resistência”.

Nesse caso, é possível pensar qual política adotar para inserção de termos/descriptores que as bases disponíveis para a consulta não contemplam e, em conjunto, verificar quais são as possibilidades. Uma solução seria aquela da formação de um grupo de catalogadores por áreas, pois as reuniões seriam produtivas e com possibilidade de encontrar uma saída para esses casos. O diretor da BE1 concorda com essa idéia quando relata sobre a necessidade de padronização dos termos:

“Mas mesmo no campo local, é, a gente coloca o que a gente entende que seja, então, nós temos três faculdades na área de Engenharia, existe uma discrepância eu acredito que cada um coloca então isso precisaria estar padronizado de uma outra forma para que todo mundo colocasse mais ou menos, (...) é uma opção né foi uma coisa que a gente até batalhou bastante para ter esse campo local por conta disso, mas que ainda não atende, né, é, e e isso gera uma dificuldade na hora da busca, porque você coloca no assunto geral tem uma coisa em "Engenharia Civil", muita coisa, então de repente o livro que você está você tem que olhar cem obras para saber se tem aquele assunto que te interessa, que vamos supor seja "Edificações", não estou falando que "Edificações" não seja padronizado, nem sei, mas vamos supor que não fosse...”

Ainda com referência à interação entre os participantes, há uma concordância de que a informação nos dias atuais é dinâmica e quando o usuário

chega na biblioteca deseja encontrar, rapidamente, tudo o que necessita; quando isso não acontece, fica frustrado e, em alguns momentos, recorre a buscas na internet por entender ser um meio mais rápido para satisfazer às suas necessidades informacionais.

Essa é uma realidade comum nas bibliotecas universitárias e os bibliotecários não conseguem atender ao grande número de usuários com pedidos de assuntos tão diferentes ao mesmo tempo, como no caso da BE1

"(...) Cada dia a gente, nós temos percebido que as pessoas não têm paciência de esperar mais nada, então a gente percebe o seguinte que às vezes a pessoa acha mais fácil entrar na Internet, jogar uma palavra-chave lá na Internet, no Google, sei lá, e recuperar mais, mais rápido do que ele ter que, sabe? Ter que ficar "Não vamos tentar ver que palavra é essa", então a gente percebe isso e a gente fica também, o usuário fica frustrado e agente também de não conseguir atender a necessidade do usuário e como a (...) falou numa instituição como a nossa, a nossa biblioteca é bem atípica, eu acho que dentro da Unesp é uma das que atende três faculdades e todas as áreas do conhecimento não tem como a gente, por exemplo, é, se especializar em Engenharia, não tem, né uma biblioteca igual Ilha Solteira, Guaratinguetá, provavelmente o usuário vai falar "Ah as meninas já sabem porque já trabalham com isso há muito tempo" nós não, nós temos que tentar Jornalismo, tentar Rádio TV, tentar Matemática, (...) Psicologia, Química".

Tal situação deixa clara a necessidade de existir um número maior de bibliotecários trabalhando com a catalogação e, talvez, uma divisão entre as áreas do conhecimento. Profissionais que trabalham com um ou mais assuntos específicos têm a chance de entender melhor a área da comunidade usuária e terão mais satisfação em sua formação em serviço.

Com relação à formação em serviço do catalogador, os participantes informaram que não fizeram nenhum curso específico de catalogação, mas que, na medida do possível, participam de cursos oferecidos pela própria unidade ou pela reitoria. Três profissionais (um bibliotecário e dois técnicos de biblioteca) participaram de um curso de especialização oferecido pela Engenharia e obtiveram resultados positivos, pois ajudou na visão macro, conforme a fala do gerente da biblioteca:

“No ano passado, por exemplo, a Engenharia ofereceu curso de Especialização com cinquenta por cento de desconto, aqui da biblioteca participaram três pessoas eu e mais dois técnicos, nós fizemos, (...) mas assim, achei super interessante porque as pessoas que participaram desse curso saíram dois artigos, mudanças na biblioteca mesmo, no serviço, idéias e eu acho assim que, é, a gente cresce bastante, a gente começa a conhecer a realidade de outras pessoas não só do seu setor, não só da biblioteca, você começa conversar informalmente com as pessoas vendo a dificuldade que elas tem na biblioteca, essas coisas eu acho que vale muito, vale assim, talvez mais do que você sentar e fazer um curso técnico, porque o técnico a gente acaba tendo que dominar de qualquer forma também, né”.

A experiência em realizar cursos em outra área traz grandes contribuições para o crescimento pessoal e profissional, porém não deve produzir no profissional a idéia de que não há a necessidade de cursos em sua área de atuação. A união da prática com a teoria produzirá as reflexões necessárias para mudanças na atitude profissional e na busca por melhorias.

Essas ações refletiriam na formação de catálogos que permitissem aos usuários a recuperação da informação de que realmente precisam; mesmo sem o conhecimento técnico e o uso de expressões específicas de busca seria possível encontrar os assuntos buscados.

Na E3, por exemplo, a bibliotecária de referência relata sobre um dos problemas que ela encontra no catálogo Athena da UNESP: a falta de remissivas dificultando a busca de assuntos não só para o usuário, mas também para o bibliotecário, a partir do texto lido para a interação:

“Interessante aqui sobre a indexação que eu estava lendo, quanto às palavras-chave, talvez o que está faltando nas bases de dados, no Athena aqui nosso, são as remissivas, o “ver também”. O usuário vai lá coloca uma palavra-chave e não localiza, isso acontece muito. Eu pergunto “não tem outra palavra que você possa colocar?” Então no nosso sistema, o ALEPH, falta remissiva, “ver também”, falta ampliar sua busca. Nas bases de dados online que nós temos no CRUESP/Biblioteca, elas dão muitas opções de palavras-chave para você buscar, por palavra-chave, por autor, você entra do ISI (International Scientific Index) ele te remete a várias outras referências, amplia muita a busca. Às vezes temos dificuldades, mas é difícil porque você tem n opções. Talvez o que está prejudicando mais aqui são os catálogos. Por exemplo, você entra no catálogo Dedaduls da USP ele é

confuso para achar que você quer, o Athena é muito melhor. A USP é bem complicada. Como o Acervus da UNICAMP, você coloca a palavra ali, às vezes não dá o assunto ou título, mas se você colocar o assunto vem. Os catálogos estão meio perdidos na sua recuperação. Isto estou falando enquanto bibliotecário, você imagina para um usuário.

O problema relatado não é apenas local, pois a bibliotecária discorre sobre problemas na recuperação em outros catálogos também. Com relação à familiaridade com o catálogo utilizado no ambiente de trabalho, é possível entender que ele seja, de fato, melhor “o Athena é muito melhor”, pois é a ferramenta que ela aprendeu a usar, foi reparada para isso, no entanto, como profissional, que sabe como realizar buscas bibliográficas, encontra dificuldades ou facilidades em outras bases. Esse é o caso de dificuldade em usar a ferramenta, para o profissional, e para o usuário, como citado pela bibliotecária, a falta de preparo em realizar buscas, e isso dependerá da experiência que se tem com o assunto procurado.

A bibliotecária catalogadora relata que se sente “sozinha” em seu serviço por não ter a quem recorrer em momentos de dúvidas sobre a determinação dos assuntos:

“Eu acho que faz muita falta um curso porque a gente fica sozinha, você é uma pessoa sozinha e aí você fica pesquisando... como a catalogação de assunto foi feita em outros lugares e você fica buscando em outras universidades, em outras faculdades, na Biblioteca do Congresso, você vai procurando, porque você não tem nada para se basear”.

Entretanto, não especifica que tipo de curso seria útil, pois não há uma clareza sobre o que, de fato, ela precisa como base para desenvolver esse serviço de escolha de termos/assuntos. Na realidade, essa é uma função do indexador e/ou do classificador e não há como o mesmo profissional ser especialista em todas as etapas do processamento técnico.

Embora essa seja a realidade da instituição, é preciso encontrar meios de mudar esse quadro. Uma das bibliotecárias fala sobre a questão da normalização e informa que os procedimentos, ou seja, a política de indexação deveria ser a mesma para todas as bibliotecas, o que ainda não acontece. Uma política de formação em serviço bem planejada talvez seja a solução para essas questões.

Nesse sentido, as falas da pesquisadora, da bibliotecária de referência e da catalogadora demonstram a questão:

Pesquisadora: “Outras coletas de dados que nós fizemos mostraram resultados interessantes quanto ao uso dos campos 650 e 690. Por exemplo, duas bibliotecas de Odonto da UNESP, uma controla os dois campos: o 650 pelo BIBLIODATA e o 690 pelo DeCS. Eu sinceramente não sei se isso é bom ou é ruim, porque é bom controlar o vocabulário, mas e o usuário? Não fica sem representação? Essa é uma questão. Já a outra faz como vocês aqui deixam o 690 livre. Outra questão: são duas bibliotecas da área de Odonto, fazem parte da Rede UNESP e cada uma adota uma política diferente”.
Bibliotecária de referência: “É que nós somos uma rede individual. É aí que é problema porque cada um trabalha conforme sua necessidade. O quer dizer que o quê a minha referência faz, não quer dizer que Guará (unidade da UNESP que tem cursos de Engenharia como Ilha Solteira). O mesmo com a indexação. (...) Isso você relata muito quando vai a encontros de bibliotecários. Bibliotecária catalogadora: E é o que está faltando, porque são nesses encontros que você vai procurar mais informação, porque cada pessoa faz mesmo de um jeito. Apesar da norma, de todos os padrões, mas cada qual tem seu jeito. E esses encontros fazem falta para a gente porque é onde você percebe isso. Pesquisadora: E principalmente essa questão da indexação, da catalogação de assunto, que parece uma coisa muito subjetiva, vai também muito da percepção do bibliotecário, da sua sensibilidade (...).”

Esses fatores vêm reforçar a necessidade do estabelecimento de uma política, de padronização para que os serviços sejam feitos da mesma maneira e, mesmo que a realidade de cada biblioteca seja diferenciada, as necessidades por informação são as mesmas. Critérios devem ser adotados para que a biblioteca atenda, de fato, às necessidades de seus usuários, estejam eles presencialmente ou não.

Atitudes como a elaboração de um manual de serviços que seja igual para todas as bibliotecas da Rede já é um passo à frente para o estabelecimento de normas e padrões únicos. Um programa de formação em serviço que atenda a essas necessidades dos catalogadores de maneira formal e institucionalizada também vem contribuir para a melhoria dessa realidade.

Nas bibliotecas da área de humanas, por exemplo, a situação não é diferente. Na BH1, as bibliotecárias relataram que o usuário não tem encontrado

respostas às suas perguntas de informação porque, muitas vezes, ele não informa qual foi o termo/assunto procurado. Quando o assunto é informado por meio de um formulário, existe um critério para que o catalogador insira o termo no catálogo:

“A gente quer ver o seguinte, por exemplo, pega um livro de matemática então está lá o assunto “matemática” aí chega o usuário e fala “Olha esse livro tem um capítulo muito importante sobre cálculo”, aí você passa para a Bibliotecária Catalogadora, ela vai e acrescenta o assunto “cálculo”. Aí vem um outro usuário e fala “Não, além de cálculo fala sobre álgebra”. Então se você olhar lá no sumário e tem mesmo uma parte que fala sobre álgebra, o assunto é acrescentado. Todos assuntos menores sobre matemática são incluídos desde que descritos na publicação”.

Assim o usuário tem a chance de encontrar o livro de que necessita com mais precisão, no entanto, isso acontece em situações isoladas. Não há como afirmar que seja essa a melhor solução, mas pode auxiliar desde que não tenha a especificidade restrita para a comunidade local somente, pois usuários externos acessam o catálogo Athena e vão conduzir a busca a partir de sua experiência, de sua expectativa para encontrar o material com o assunto que procura. Por essa razão, o catalogador necessita de meios (formação) que o auxilie a tomar a decisão certa, para que suas ações sejam adequadas.

Um detalhe interessante encontrado na biblioteca em questão foi o fato de a bibliotecária catalogadora abordar a questão da elaboração de um manual, um padrão de qualidade que traga identidade para os serviços das bibliotecas da Rede UNESP. Essa é outra solução que pode trazer resultados positivos e auxiliar na formação em serviço.

Assim como em outras bibliotecas pesquisadas, as bibliotecárias sugerem que a formação delas para a catalogação acontece na prática. A formação inicial fornece a base, o conhecimento tácito; na prática, surgem as dúvidas, a insegurança e com a rotina elas vão aprendendo, mas cada uma a sua própria maneira. Uma das bibliotecárias ainda relata o fato de que na época de sua formação inicial houve um período de greve que “atrapalhou” o oferecimento das disciplinas de catalogação e classificação e os conteúdos dados não forneceram tudo o que ela precisava para a prática.

Comenta ainda que, atualmente, os alunos têm uma mentalidade diferente do que os alunos de sua época de formação e que existem laboratórios¹⁴ e ferramentas para realizar exercícios práticos de catalogação.

“Na graduação, 70 dias de greve você não viu classificação nem catalogação mal e mal, mas... Mas é verdade, você sai sem idéia de algumas coisas, no dia a dia que você vai “Ah”. (...)”Tem isso aqui, tem aquilo ali, tem aquilo lá”, eu vi por cima, mas não (...). E agora que eu acho que está muito mais distante da minha época em Marília (na graduação) tem lá aqueles laboratórios (...) tudo diferente, que eu fui lá outro dia, é outro papo. Na época, não sei se da Bibliotecária de Referência ou de outras não tinha nem computador não é? /. (...)A cabeça dos formandos agora está mais aberta do que a da gente. (...) Eu nunca fiz um curso de indexação de nada.

A formação inicial reflete na formação em serviço a partir do momento que passa aos alunos a importância da atualização e formação constante. A primeira etapa da formação profissional vai fornecer os meios para que o futuro bibliotecário sinta essa necessidade, sinta o desejo de querer aprender sempre, de buscar conhecer o novo, de aperfeiçoar o que já sabe e o que já domina e ter condições de fazer sempre melhor.

Na biblioteca H3, um detalhe interessante foi o da diferença de visão sobre o uso do catálogo interno e os externos. Enquanto na BE3 a bibliotecária informou que não gosta de utilizar outros catálogos (USP e UNICAMP) por serem “*confusos*” para fazer a busca, o usuário-pesquisador da H3 informa que prefere usar o Dédalus (USP) por encontrar os materiais que precisa, depois recorre ao catálogo Athena e encontra localmente o material. “*Do DEDALUS, é bem melhor que o nosso, eu pelo menos como usuário recupero. E muitas coisas que vou na biblioteca da USP localizo e daí venho por autor e localizo na ATHENA*”.

A política para a definição de termos/assuntos mostra-se importante e tem a finalidade de agilizar a busca para o usuário. A existência de catálogos de outras instituições vem corroborar a idéia da cooperação, no entanto, os usuários precisam ser atendidos em suas necessidades. Os bibliotecários precisam levar em consideração alguns pontos: as necessidades do usuário; as estratégias que ele

¹⁴ Esse comentário é feito porque a bibliotecária foi aluna do curso de Biblioteconomia da UNESP, campus de Marília e pode fazer essa comparação da formação dela com a formação atual dos alunos.

utiliza para encontrar o material desejado; os meios de que dispõe para a busca caso não conte com a presença do profissional.

Para isso, os termos que porventura não estejam autorizados nas bases cooperantes para o momento da catalogação e precisam ser inseridos vão reforçar a idéia de uma padronização a partir da demanda, o que realmente é importante para o usuário, como descobrir o que o usuário precisa, como ele busca, e assim por diante. Em momentos oportunos da formação em serviço é possível chegar a soluções exeqüíveis para essa situação.

No momento em que as bibliotecárias discorreram sobre a necessidade de formação, foi levantada a questão de que não há mais a necessidade de cursos específicos sobre catalogação:

“Os cursos de catalogação que são oferecidos, são o da Rosa. Ela dá e fala bastante do AACR2, ela já veio. Não tem nada diferente, não é oferecido nada. Porque catalogação você aprende a usar o código, depois o formato MARC, é tudo o que precisamos. Não acrescenta, se você for buscar cursos não vai acrescentar assim. É diferente se for fazer de classificação, indexação, aí já é outra coisa. Catalogação é descrição física, é norma, um código”. E complementa: “Você seguindo um roteiro, faz o que for, o código prevê. Agora diferente de indexar, você precisa de ter um relacionamento com o pessoal da área”.

A partir disso, informa que seria interessante uma formação em indexação e classificação para que os assuntos sejam inseridos corretamente e pelos quais os usuários irão buscar. Mais adiante, a pesquisadora comenta sobre a necessidade de capacitação para outros bibliotecários que precisam substituir o colega catalogador quando esse se ausentar por algum motivo e se há alguma documentação sobre esse aspecto. A resposta da bibliotecária é:

“Eu estou tentando documentar tudo, seria um catálogo de decisões” (...) “Então, se for uma pessoa for catalogar, classificar eu tenho tudo ali registrado o que tem que ser feito” (...) “Não. Mas tem a intenção. Nós fizemos agora e até a UNESP ofereceu, nós montasse, gestão do processo” (...) “Gestão do processo. Eu tenho em mente todo o processo de catalogação. Mas, hoje o processo está tão difícil que não é igual o tempo que eu aprendi, que tinha uma setinha. Hoje está muito difícil. Porque ele não tem mais aquela seqüência,

ele vai e ele volta, mil vezes, eles têm uns desenhos e não tem nenhum programa que faça”.

Existe a intenção, mas só isso não é suficiente; a intenção precisa ser concretizada para que os resultados apareçam. Discutir, falar, ouvir, pensar sobre, refletir e colocar em prática. Esse processo precisa ser constante para que, novamente, a biblioteca conheça e atenda o seu usuário.

Na BH2, o bibliotecário de referência assinala que o profissional precisa estar “antenado” com as mudanças e transformações que acontecem nas áreas que sua biblioteca abrange e esse ponto é importante para a questão da formação em serviço. Estar “antenado em quê”? Quais os termos mais relevantes para meus usuários? O que eu preciso saber/conhecer para que no momento da definição de termos/assuntos eu faça as definições adequadas?

As respostas para essas questões podem partir de reflexões, de discussões e de interações como as proporcionadas pela técnica do PVG. A formação em serviço não precisa estar ligada a um curso, mas pode acontecer através de discussões sistematizadas, dirigidas por um roteiro que permitam aos catalogadores pensar em suas atividades de maneira sistêmica, como parte importante de todo o sistema que é a biblioteca.

Não há uma resposta clara com relação à necessidade da formação em serviço ou de atualização na utilização de alguma ferramenta para o catalogador. Isso pode ter acontecido por não estar claro para o profissional que a formação em serviço, como abordada no parágrafo anterior, não se restringe somente à realização de cursos.

Percebe-se, então, que existe um mesmo discurso das bibliotecas analisadas até aqui: não há diferenças com relação as dificuldades que os bibliotecários das áreas de exatas e humanas percebem com relação aos usuários no momento de realizarem as buscas, porque os termos são controlados pelas ferramentas que as bases utilizam e os nem sempre esses termos são os usados e/ou procurados pelos usuários. Essa é uma das dificuldades encontradas pelos catalogadores no momento de selecionar os termos para inserir na base de dados Athena da UNESP.

Na BB1, os bibliotecários relataram que os usuários, de modo geral, preferem utilizar os *sites* de busca embora as informações conseguidas nem sempre são confiáveis por não haver critérios de seleção no momento da busca. O usuário desconhece esses mecanismos. Os bibliotecários orientam, mas por não haver padronização para a inserção de termos/assuntos no catálogo local, muitos usuários deixam de frequentar a biblioteca pelo fato de não ser atendido em suas necessidades eles não buscam no catálogo local.

Na área de Odontologia essa situação se reflete como nas outras duas áreas pesquisadas, pois, mesmo que o bibliotecário catalogador utilize um termo que é mais procurado pelos usuários, mas não autorizado, o usuário não recupera o documento na busca.

Outro detalhe: os usuários buscam pelos termos utilizados em sua área de atuação e novamente eles não aparecem nas bases consultadas. Consequentemente esses termos não aparecerão na busca por haver distinção entre os assuntos utilizados na literatura científica e no dia a dia dos profissionais:

“Porque muitas vezes eles vêm com o quê eles usam na clínica, o termo que eles acham na clínica, na prática, e eles querem fazer esse tipo de busca nas bases, sendo que os termos nas bases é um termo científico, é um termo utilizado de uma literatura que não é o mesmo, principalmente na nossa área tem muito disso né, não é utilizado o mesmo termo que é utilizado na prática, na literatura e eles não entendem, eles não entendem que não é usado isso, que a gente tem que achar um outro termo”.

É preciso ensinar os usuários sobre a diferença entre a linguagem do dia-a-dia e a linguagem científica, pois nem todos os usuários da biblioteca são pesquisadores e não percebem essa diferença. Isso vai refletir em buscas futuras, e termos como palavra-chave, assunto, tema, resumo, serão familiares. Esse talvez seja um dos motivos que um dos bibliotecários tenha elencado como a desvantagem que a internet trouxe para a busca de documentos científicos.

Em sites de busca é possível digitar qualquer palavra e encontrar muitos resultados. Isso passa para o usuário a impressão de que é melhor buscar em sites da internet, porque o número de resultados encontrados é maior do que no catálogo local da biblioteca da faculdade. No entanto, nesse tipo de busca, muitas

informações que surgem não são relevantes para o usuário e algumas até o desviam de seu objetivo primeiro. Por conta desse fator, to catalogador precisa de concentração e empenho no momento de desenvolver suas atividades para que, ao definir os assuntos, tenha condições de trabalhar com a linguagem do usuário e consiga buscar soluções para o caso dos termos mais usados e que não são/estão autorizados pelo Bibliodata.

Nessa biblioteca, o bibliotecário catalogador participou muito modestamente na interação e, quando lhe foi perguntado sobre a questão da capacitação, a resposta foi vaga: *“Vários cursos, né. Todos nós acho que já passamos pelas outras seções da biblioteca, eu por último, já fui para STRAUD então a gente tem noção das dúvidas. Isso eu acho que facilita, eu acho né”*.

Não foi uma resposta firme sobre a questão da importância da formação em serviço para a sua atividade de catalogação. Todas as falas dos bibliotecários e usuários envolvidos nessa interação abordaram a difícil questão de inserir os termos adequados para a busca dos usuários, a falta de domínio nas áreas de pesquisa, uma vez que um único catalogador não tem condições de entender (profundamente) todos os assuntos. Mesmo assim, a questão da formação em serviço fica um tanto distante, como uma formação que vai acontecendo na prática, na base da tentativa e erro, cada um fazendo a sua maneira. Por isso, uma ação sistematizada de formação em serviço precisa ser pensada para que o caminho para a melhoria dessa parte seja obtido a partir da reflexão dos próprios bibliotecários catalogadores. Uma ação em conjunto.

Alguns bibliotecários, como os da BB3, relataram que no sistema antigo de catalogação (fichas feitas manualmente e que iam para o catálogo) era mais fácil escolher os assuntos porque era possível *“fugir”* dos cabeçalhos, com linguagem controlada para inserir as remissivas (ver também), porém, os usuários não entendiam o funcionamento do catálogo sistemático e a busca também era difícil. Volta a indagação: até que ponto o bibliotecário conhece ou precisa conhecer a necessidade real do usuário, uma vez que os vocabulários controlados não tem a atualização que deveriam ter? Como fazer para que os termos inseridos na base local sejam os termos pelos quais os usuários conseguirão recuperar os documentos

relevantes para suas pesquisas? São questões que necessitam de respostas urgentes!

Com relação à atualização e adequação da linguagem documentária foram destacados alguns aspectos importantes que podem ser pensados a partir da formação em serviço. Os bibliotecários assinalaram que tanto o Bibliodata quanto as outras bases pesquisadas não contemplam os assuntos, principalmente os da área de exatas, pois na maioria das vezes, em sua visão, a linguagem é desatualizada e apresenta falta de especificidade. Com relação a isso, os bibliotecários da E3 e da H2 destacaram também que poderia haver padronização da linguagem utilizada pelas bibliotecas da UNESP e a existência de um vocabulário controlado da Rede.

Outra dificuldade apontada pelos bibliotecários foi com relação a burocracia que o Bibliodata apresenta para inserir novos dados. Existe uma lista de descritores atualizados e após fazer a busca, se o bibliotecário não encontra o assunto que considera ser o ideal para inserir na base local ele sugere a inserção dos termos. Outro fator importante que merece ser assinalado aqui é que os bibliotecários catalogadores das bibliotecas E1, E2, e H2 informaram que a linguagem do Bibliodata não atende as suas necessidades locais e os usuários deixam de recuperar materiais importantes por não encontrar o precisam pela discrepância de termos.

A realização desse vocabulário, atividade que demandaria esforço dobrado dos bibliotecários da área de tratamento documental pode ser vista como uma opção pela Rede de bibliotecas da UNESP, no entanto, é preciso que uma avaliação cuidadosa seja feita com relação às vantagens e desvantagens que tal iniciativa pode trazer além de sua exeqüibilidade.

Desse modo, a construção desse vocabulário controlado pode ser pensada a partir da formação em serviço dos bibliotecários que trabalham com o tratamento documental a partir dessas experiências relatadas. Esse estudo é capaz de ser realizado mesmo com a característica particular da UNESP de possuir bibliotecas em pontos diferentes do estado de São Paulo. Com os recursos tecnológicos existentes (vídeo conferência, e-mail e até programas de bate-papo) as discussões podem ser iniciadas à distância, seguidas de encontros presenciais.

Na BB3, a bibliotecária-chefe também aborda a questão da falta de pessoal, pois os bibliotecários realizam também o serviço de correção das teses e dissertações e abordam a questão da necessidade de um padrão a ser seguido que auxilie na definição de termos/assuntos:

“(...) mas é necessário porque a gente não tem recursos humanos suficientes não dá tempo para a gente capacitar outras pessoas, porque a outra pessoa já está super envolvida com as outras coisas, no caso da referência eu tento dar um suporte para a referência, um suporte para STATI, mas na verdade você tenta né, daí você nem capacita outra pessoa para fazer este tipo de trabalho e daí a gente trabalha no limite né”.

Depois dessa interação, um dos usuários assinalou que o problema é simples: *todos sabem qual é o problema no momento da busca, no entanto, a solução é mais complicada.* Deve-se levar em consideração que as bibliotecas da UNESP trabalham em rede, porém, não há padronização de serviços. Cada biblioteca vai desenvolvendo seus serviços a partir da demanda da comunidade usuária local. Essa é, no entanto, uma realidade de todas as bibliotecas da rede: atender à demanda da comunidade local.

Quanto à questão da importância e do interesse em realizar cursos de atualização para que a formação em serviço aconteça de fato, as bibliotecárias informaram que já participaram de cursos de indexação, de catalogação e que, na medida do possível, quando os cursos acontecem na cidade de São Paulo (por estar perto geograficamente) elas participam. Entretanto, nada ficou registrado sobre a real contribuição. A contribuição existe, no entanto, não é clara para os bibliotecários, e talvez pelo envolvimento com a rotina do dia-a-dia não haja tempo para refletir sobre os conceitos teóricos e as experiências vividas para a prática. É preciso refletir mais para encontrar a solução para os problemas levantados nas interações.

5.2 PROTOCOLO VERBAL INDIVIDUAL

Nessa etapa de análise, os bibliotecários participantes da pesquisa e responsáveis pela catalogação nas bibliotecas da UNESP realizaram uma atividade diária: a inserção de dados na base Athena. Esses dados constarão de um livro da área que cada biblioteca atende. Enquanto realizam o processo, o passo a passo da atividade será *externalizado*, ou seja, eles vão *pensar alto* e falar tudo o que estão fazendo. Assim, não só o processo em si será relatado, mas também as estratégias utilizadas para encontrar os dados que precisam, quais fontes utilizam, quando surgem as dúvidas, a quem recorrem o que precisam com relação à formação inicial e à formação em serviço, e assim por diante.

Na BB1, o catalogador começa sua participação declarando o título do livro e informa que deixa aberto todos os módulos que utilizará da base Aleph: catalogação, OPAC, aquisição e também o CD do Bibliodata, e inicia sua busca pelo título.

Concomitantemente, ele preenche os dados da aquisição; quando confere na base o material pelo título e não o encontra passa para o autor e verifica o material já registrado. Após essa etapa ele informará todos os outros passos. O catalogador informa que esse livro é um IT (Identidade Total), ou seja, já está com o registro pronto na base. Daí é só importar os dados para a sua biblioteca e “*pendurar*” o item.

A busca é realizada na base local UEP e, se o registro não for encontrado o catalogador vai para o Bibliodata e procura sempre pelo título, em primeiro lugar; depois entra com o nome do autor, porque pode acontecer de ter algum dado escrito errado no título. É possível perceber que mesmo que o catalogador considere o título do livro como “assunto”, ele não tem a preocupação em fazer uma análise de conteúdo do livro para que a seleção do termo para a busca posterior saia com mais precisão.

A maioria dos exemplares que o catalogador utilizou para a pesquisa já estava registrada em alguma ou mais de uma base de dados cooperantes. Somente após a pesquisa de um determinado título e esgotadas as possibilidades, ele abre

uma ficha a fim de fazer a catalogação original. Nesse momento ele informa que utilizará o Padrão de Registros, publicado pela CGB, e descreve os passos para o registro da obra, até o momento em que ele descreve que realiza também a classificação do material ao mesmo tempo em que preenche a planilha de catalogação.

Como o material é um livro da área de Biológicas (Odontologia) ele utiliza a Classificação de Black e insere os dados na planilha; a impressão é que o processo é muito rápido e não há reflexão sobre o que está sendo feito. No momento de colocar o assunto, o catalogador vai para o campo 650 e verifica na folha de rosto, na ficha catalográfica e depois passa para o Bilbiodata *“como a CGB preconizou então a gente pesquisa primeiro no Bilbiodata os descritores (...)”*

Quando acontece de o material ser um RA, é preciso que o catalogador tenha muito cuidado no momento de acrescentar novos dados nos campos que, geralmente, em edições anteriores não foram contemplados, como o catalogador informa:

“você pode misturar. É que nem no treinamento, falam pra gente ‘Oh, cuidado com o RA’ esquece algum campo, faz uma distorção pode corrigir que está errado, mas é assim geralmente o que a gente faz é a segunda edição, terceira, pode reaproveitar de outro registro que não tem nada a ver, assim só um título uma coisa assim próxima aí não compensa, você confunde muito os campos, é preferível você deixar o registro aproveitável e não aproveitar, colocar o correto.”

E assim o catalogador vai informando sobre os passos para o registro do RA na questão dos assuntos:

“É o seguinte: aí só que agente presta muita atenção quando faz RA, os assuntos. Porque vêm atualizadas as páginas, que um assunto a mais que tem uma coisa nova, então de repente é interessante você acrescentar. (...) porque mudou a edição aqui, aproveita esse, acrescenta lá a edição, altera, e se tem modificação de conteúdo alguma coisa a mais, percebe então de acrescentar o assunto se não se mantém, mas é só isso aí faz todo o tramite normal com um registro novo ou com o item.”

A partir disso, o catalogador informa ainda que em sua biblioteca os alunos procuram o material, geralmente, pelo título; então não é necessário, em sua visão,

adicionar mais termos para os assuntos do livro, a não ser que existam capítulos que abordem outros assuntos que o título não contemple.

Não é possível avaliar se essa estratégia é válida sem fazer um estudo aprofundado da comunidade usuária local, no entanto, para o catalogador, isso ajuda na recuperação do material.

Em momento algum o catalogador menciona a necessidade de formação em serviço para as atividades que ele desenvolve e não discorre sobre algum tipo de dificuldade que encontra para inserir os dados, na base de dados mesmo quando informa que é ele o responsável por todo o processo técnico na biblioteca: classificação e catalogação dos livros novos que chegam à sua unidade de informação.

Na BE1, acontece a mesma situação e a bibliotecária catalogadora ainda afirma que no momento do tratamento documental de forma e conteúdo ela segue o padrão de registros da CGB e suas expectativas são atendidas. No relato das interações das demais bibliotecas, os outros catalogadores apresentam os mesmos passos e a situação mostrada é a mesma e parece haver uma diferença entre o momento em que eles apontaram as dificuldades no PVG e o que relataram durante a ação de catalogar no PVI.

Nos relatos dos PVG todos os demais catalogadores (B1, B3, H1, H2 e H3, E1, E2, e E3) apresentaram o modo como fazem para inserir os registros na base Athena e as dificuldades encontradas com relação ao uso da linguagem documentária principalmente, entretanto, quando vão relatar os passos desse processo no momento do PVI eles não comentam sobre tais dificuldades, apenas apresentam “mecanicamente” como realizam a ação.

Talvez tal fato aconteça pela rotina diária dos catalogadores com o processo de inserção de registros na base local, contudo essa relação pode ser abordada no programa de formação em serviço a partir da importância da reflexão sobre a ação de catalogar. Quais processos esses profissionais utilizam para desenvolver a catalogação e qual a importância dessa atividade para a biblioteca como um sistema são questões que precisam ser *externalizadas* durante o processo. Refletir sobre a

ação enquanto a ação é realizada é um dos caminhos para que a formação em serviço aconteça de forma sistemática e natural ao mesmo tempo.

Em vista do exposto, cabe assinalar considerações para a Rede de bibliotecas da UNESP: a partir das competências¹⁵ esperadas dos bibliotecários da área de tratamento da informação em sua formação inicial, conforme assinalado no 2º capítulo dessa pesquisa: **identificar, compreender e traduzir necessidades informacionais segundo contextos sociais específicos; *planejar, implementar, acompanhar e avaliar unidades, recursos e sistemas de recuperação da informação* que os mesmos sejam capazes de traduzir esses conceitos adquiridos para o dia-a-dia das bibliotecas. Para tanto, necessário se faz reforçar a idéia de que a formação em serviço como prática da Educação Continuada permitirá aos profissionais a reflexão sobre os meios de tornar possível o desenvolvimento e aplicação de tais competências.

Aliado a esses pontos, espera-se também que o egresso internalize os saberes necessários ao fazer profissional, quais sejam, o domínio dos conteúdos da área em tratamento temático e descritivo e tenha competência para:

- desenvolver e aplicar conhecimentos humanísticos, científicos, técnicos e instrumentais à Biblioteconomia;
- organizar, tratar e recuperar a informação registrada.

Portanto, os saberes adquiridos por meio da formação inicial em TTI supõem-se que podem ser observados nas ações diárias do catalogador no momento em que ele trabalha diretamente com o documento e precisa “tratar” esse documento e retirar dele os termos significativos que serão inseridos na base de dados local.

Torna-se possível pensar sobre dois pontos: 1º: as competências do *saber* são adquiridas pelos egressos a partir do rol de disciplinas da área de tratamento documentário e são as responsáveis por fornecer as bases do *fazer* diário do catalogador. Os conteúdos são internalizados, porém, não é debatido com os alunos

¹⁵ Definição com base nas Diretrizes Curriculares. : <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>. Acesso em 14 de maio de 2007.

o uso de tais conceitos nas atividades diárias de modo concreto. 2º: as competências do fazer são desenvolvidas sem a reflexão sobre a ação. Os catalogadores já adquiriram o saber necessário, entretanto não conseguem visualizar a transferência deles enquanto realizam a inserção de registros no catálogo Athena.

Os conteúdos programáticos dessas disciplinas visam à aquisição desses saberes necessários para que as discussões e reflexões a partir da *internalização* dos conteúdos teóricos dêem as condições necessárias aos futuros catalogadores de transferir para a prática as respostas para os seus questionamentos. A partir disso, espera-se que os catalogadores tenham as condições para sanar as necessidades sentidas no fazer diário da profissão e preencher a lacuna existente entre o saber e o fazer.

Para efeito desta pesquisa deve-se considerar que o caminho a ser percorrido para obter o preenchimento dessa lacuna precisa de análise e de ser construído a partir de reflexões que englobem a formação inicial e a formação em serviço. O domínio no uso de linguagens documentárias é um ponto importante desta análise da lacuna do saber e merece considerações. Os alunos necessitam compreender a relevância do conhecimento da comunidade usuária local, principalmente. Esse conhecimento vai auxiliar no entendimento da(s) área(s) em que desenvolve suas atividades e fornecer meios de elaborar estratégias capazes de retirar do documento os termos preferidos pelos usuários.

A formação inicial oferece as condições para que o aluno adquira os conhecimentos e desenvolva as competências necessárias para trabalhar com a linguagem documentária na etapa de representação documentária, mas por motivos que merecem ser estudados em outra pesquisa, esses conteúdos estudados não estão sendo transferidos para a prática de uma maneira consciente.

Assim, pela análise realizada a partir da amostra da pesquisa, aponta-se como lacuna do saber a falta de atividades práticas específicas em tratamento de conteúdos documentários as quais permitam aos alunos a tomada de decisões na escolha e definição de termos para catálogos (sejam esses *on line* ou não).

Atividades que permitam ao futuro bibliotecário a responsabilidade pela escolha de tais termos darão condições de refletir sobre as reais necessidades da comunidade usuária da biblioteca.

Essa prática precisa vir aliada de estudos dessa comunidade a fim de que se descubram os interesses de pesquisa e as necessidades de informação desses usuários. Estudos dessa natureza precisam fazer parte do planejamento da organização, não pode acontecer como atividade isolada e esporádica. Precisa estar atrelado a visão de sistema complexo que é a biblioteca e acontecer concomitantemente com outras ações que vão completar esse ciclo.

A lacuna do fazer, por outro lado, pode ser percebida pela falta do domínio em análise de conteúdos documentários, ou seja, o catalogador não faz uma leitura apurada dos documentos (livros) que chegam às suas mãos. Como se sabe o papel de leitura de documentos para seleção de termos é papel do indexador, no entanto, a figura desse profissional não existe nas bibliotecas pesquisadas. Pode parecer que o mesmo bibliotecário realiza todo o processo de análise documentária (análise, representação e síntese), no entanto, o catalogador, no momento da inserção de registros no catálogo Athena, só faz a representação dos documentos. Por não dominar a análise do conteúdo enquanto desenvolve a catalogação ele deixa de retirar do material os termos mais indicados para inserção no catálogo Athena.

Ao perceber essa lacuna no fazer diário do catalogador pode-se pensar que ele não adquiriu a competência do saber na formação inicial. O que pode ser deduzido a partir da análise é que os bibliotecários participantes receberam o conteúdo necessário para a competência do saber em sua formação inicial, mas não o utilizam por não perceberem ou não terem discutido a possibilidade de fazer a ligação dos conceitos teóricos com as atividades práticas, uma vez que os princípios da catalogação cooperativa e o uso de um sistema automatizado são preponderantes na prática do catalogador.

Esse fator é primordial para que o catalogador tenha condições de definir os termos que serão inseridos no catálogo local de maneira eficiente. A proposta aqui não é que o bibliotecário seja um especialista de determinada área por não acreditar ser essa uma saída adequada para os rumos da profissão, no entanto, é preciso que

essa especialidade aconteça de acordo com a necessidade da realidade de sua atual atividade.

Ou seja, se o bibliotecário está designado para trabalhar com o tratamento da informação é recomendável ter outros colegas trabalhando com ele a fim de que possa acontecer a discussão sobre a atividade. A partir dessas discussões é possível refletir de maneira sistematizada sobre como reconhecer as necessidades de formação em serviço analisar os documentos e retirar dele os termos/assuntos mais adequados para inserir no catálogo Athena.

Para Amboni e Mattos,

O catalogador deve ter capacidades intelectuais que lhe permitam a adaptação aos serviços prestados. O catalogador deve ser um sujeito *com permanente capacidade de aprendizagem e de adaptação a mudanças, deve saber trabalhar em grupo, de preferência em equipes multidisciplinares, e ter domínio da linguagem das máquinas*. Ou seja: deve também ser alfabetizado do ponto de vista digital (AMBONI, MATTOS, 2006, p. 5) (Grifo nosso)

A partir desse pensamento e das reflexões iniciadas nesse capítulo, espera-se que a proposta de formação em serviço para os bibliotecários catalogadores da Rede de bibliotecas da UNESP assinale uma solução para essas dificuldades encontradas na análise dos dados. A intenção é que esse processo de formação em serviço aconteça como um programa institucional. Espera-se que a UNESP tenha no programa de formação em serviço de seus bibliotecários um aliado para busca constante de melhorias na apresentação de produtos e serviços e que essa iniciativa possa partir da biblioteca para todos os outros setores da universidade.

5.3 PROPOSTA DE FORMAÇÃO EM SERVIÇO PARA BIBLIOTECÁRIOS CATALOGADORES DA REDE DE BIBLIOTECAS DA UNESP

A importância da Educação Continuada no ambiente das bibliotecas universitárias, como já se sabe, é de fundamental relevância para que haja o desenvolvimento pessoal e profissional de suas equipes de trabalho. Essa metodologia visa à aprendizagem dos profissionais a partir do próprio ambiente de trabalho.

O cenário no qual a biblioteca está inserida apresenta-se como de constantes mudanças e tal fato leva o bibliotecário a buscar meios que permitam a sua permanência nesse mercado. Moreno, Mendonça, Alberto e Farias (2007, p. 9) assinalam que “as mudanças no mercado de trabalho do bibliotecário fazem com que esse profissional busque a continuidade de sua educação”. O desafio imposto aos bibliotecários é o da busca pela melhoria em seu desempenho pessoal e profissional.

Por essa razão, a formação em serviço precisa acontecer sistematicamente e envolver toda a equipe da organização. De modo particular, propõe-se um programa de formação em serviço para os bibliotecários que trabalham com a catalogação e fazem o registro de documentos no catálogo Athena da UNESP. Propõe-se ainda que esse programa tenha uma periodicidade anual a fim de que o processo de formação aconteça de maneira satisfatória e atinja o objetivo buscado: a garantia da recuperação de documentos por parte dos usuários.

FORMAÇÃO EM SERVIÇO NA ÁREA DE TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

Ementa

Bibliotecário - Perfil profissional, Habilidades e Competências. Formação em serviço na área de tratamento da informação. Contexto de tratamento e uso da informação documental em bibliotecas universitárias. A reflexão sobre a ação de catalogar durante o processo de catalogação. Política de Tratamento da Informação na rede de Bibliotecas da UNESP.

Objetivos

Promover a integração dos bibliotecários da área de tratamento da informação da rede de bibliotecas da UNESP através de encontros periódicos.

Oferecer a oportunidade de troca de experiências no tocante ao trabalho com inserção de dados no catálogo Athena da UNESP.

Permitir a reflexão sobre o saber e o fazer na área de tratamento da informação.

Contribuir com a atualização profissional do bibliotecário a partir da prática de formação em serviço em atividades de tratamento da informação.

Conteúdo Programático

Parte I

- Apresentação do(s) facilitador (es) e dos participantes
- Primeiras inquietações
- Apresentação da proposta
- Apresentação da pesquisa desenvolvida

Parte II

Resgate histórico da atuação do bibliotecário:

- Perfil profissional
- Habilidades e competências
- Educação continuada

Parte III

Do saber ao fazer: a área de Tratamento da informação

- Contexto de tratamento e uso da informação documental em bibliotecas universitárias
 - Representação descritiva
 - Representação temática

Parte IV

- A atuação do catalogador.
- A reflexão sobre a ação de catalogar durante o processo de catalogação
- A parceria com especialistas

Parte V

- Contribuições à Política de tratamento da informação documental das bibliotecas universitárias da UNESP

Metodologia de ensino

- Encontros presenciais com exposição do conteúdo por meio de palestras dialogadas
- Discussões geradas por meio da leitura de textos
- Relatos de experiência dos participantes
- Dinâmicas de grupo

Critérios de avaliação

- Participação nas discussões

- Envolvimento com os colegas
- Seminários de vivência profissional

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um cenário de mudanças, as organizações têm experimentado situações diferenciadas que trazem benefícios para o desenvolvimento das equipes com relação à aprendizagem e à formação em serviço. No ambiente das bibliotecas universitárias, essa tem sido uma realidade a partir do momento em que a busca por melhorias traz contribuições na apresentação de produtos e serviços diferenciados.

As bibliotecas universitárias, assim como outras organizações, têm assistido ao avanço de tecnologias vêm contribuindo para a melhoria de muitos setores da sociedade por trazer facilidades ao dia a dia do homem contemporâneo. Desse modo elas têm experimentado, ao longo do tempo, as transformações que esse avanço tem causado e, pouco a pouco, vêm inserindo o uso dessas tecnologias em seu ambiente a fim de melhorar a apresentação de produtos e serviços para a comunidade.

Por conta do uso cada vez freqüente das tecnologias, os usuários das bibliotecas universitárias têm se tornado mais independentes com relação a satisfação de suas necessidades por informação e aprendido a buscar documentos por através da *Internet*, por exemplo. Por essa razão, não buscam na biblioteca as respostas para suas necessidades, deixando de fazer a interação com o bibliotecário de referência. Esse profissional vai fazer a ponte entre o usuário e o documento procurado e interagir com o catalogador no momento de informar sobre os termos/assuntos mais procurados pelos usuários.

Esse triângulo de interação (bibliotecário de referência – usuário – bibliotecário catalogador) precisa trabalhar em conjunto para sanar a lacuna que muitas vezes existe nas bibliotecas pelo fato de ser o bibliotecário quem domina os processos e as técnicas de inserção e busca de assuntos, e o usuário o especialista no assunto de interesse. Nesse cenário, os vãos ou lacunas não preenchidos interferem na recuperação de documentos pelos usuários e, até pelos bibliotecários.

Desse modo, apresentou-se como problema dessa pesquisa a questão da lacuna que existe entre o fazer do bibliotecário catalogador não especialista na definição de assuntos e o usuário, pesquisador especialista, que conhece os termos mais usados em sua área de atuação. O processo de busca do usuário precisa ser

entendido pelo bibliotecário catalogador que precisa inteirar-se da realidade da área de conhecimento de seus usuários.

Não há meios rápidos para que o catalogador se especialize a fundo na área em que irá atuar, no entanto, é preciso que ele encontre meios de superar tal deficiência. De maneira alguma esta pesquisa quer sugerir que o catalogador deve se especializar nas áreas em que irá trabalhar, pois tal ação mostra-se impossível uma vez que um único bibliotecário é responsável por fazer a descrição de documentos de áreas distintas dentro da mesma biblioteca.

Como a hipótese desta pesquisa apóia-se no fato de que a formação em serviço para bibliotecários que atuam na área de Tratamento Temático visa proporcionar o preenchimento da lacuna existente entre o trabalho realizado diariamente e o trabalho que pode ser desenvolvido de maneira otimizada, é preciso que os catalogadores percebam a necessidade de refletir sobre a sua ação. Já que o processo de definir termos/assuntos para os documentos não é papel do catalogador, necessário se faz um repensar sobre a situação real das bibliotecas da UNESP.

A partir da prática da reflexão sobre a ação de catalogar e na escolha dos assuntos que serão inseridos no catálogo *on line* Athena da rede de bibliotecas da UNESP, o catalogador deve ser capaz de unir os saberes adquiridos em sua formação inicial com os fazeres diários de sua profissão. Essa tarefa é complexa, uma vez que saberes de dois conteúdos distintos são trabalhados juntos e não permitem ao catalogador realizar uma ação mais detalhada e cuidadosa no momento de selecionar os termos/assuntos adequados às necessidades dos usuários.

Por esse motivo também, a tese da presente pesquisa é mostrar que um programa institucional de Educação Continuada específico para a realidade da biblioteca vem trazer contribuições e subsídios para a formação em serviço dos bibliotecários catalogadores, contribuindo para a satisfação de seus usuários. Essa é uma ação que precisa ser colocada em prática com seriedade e apoio de todos os órgãos competentes envolvidos tanto na formação inicial do catalogador quanto da instituição e, também, pelo próprio profissional.

A partir da fundamentação teórica na área de Educação Continuada buscou-se o desenvolvimento de uma proposta da prática de formação em serviço para os bibliotecários da área de TTI da rede de bibliotecas da UNESP, propondo a vinculação da formação inicial do profissional com a sua atuação no contexto profissional em abordagem sócio-cognitiva.

A partir do exposto, a presente pesquisa se propôs a realizar um estudo sobre a formação profissional em serviço no contexto do tratamento de conteúdos documentários de bibliotecas universitárias. Esse estudo se fez por meio da revisão bibliográfica a partir da formação inicial do bibliotecário no curso de Biblioteconomia da UNESP, campus de Marília por ser o local de trabalho da pesquisadora. Espera-se que a formação inicial de condição aos egressos de cursos graduação pensem na carreira de modo dinâmico cuja busca pelo aprendizado não pare quando o diploma é recebido.

Um bom exemplo a ser seguido é o da formação profissional na França. “Uma lei de 1966, atualizada sucessivamente em 1971, 1978, 1984 e 1992, institucionaliza a formação profissional continuada como uma obrigação nacional” (CUNHA, 2000, p. 82). Nesse caso não só as escolas precisam passar esse conceito aos seus alunos, mas as associações de classe também são envolvidas nesse processo, como parceiras. Tais ações dão condições não só aos profissionais, mas trazem aos empregadores a oportunidade de ter em suas unidades de informação um bibliotecário em formação constante, atualizado e produtivo.

Valentim reflete sobre tema e assinala que:

“(…) fornecer competências e habilidades profissionais durante a formação profissional, por meio dos conteúdos formadores, é papel da escola. Porém, manter essas competências e habilidades profissionais, após a sua saída da escola, é papel do próprio profissional. Esse entendimento é muito importante, pois, a partir disso, o profissional sempre terá uma postura investigadora e crítica, gerando uma disposição de busca incessante, que o tornará sempre competente para atuar em prol da sociedade contemporânea”. (VALENTIM, 2002, p. 130)

Tal pensamento apresenta os atores dessa parceria: a escola, como responsável pela formação inicial, as associações de classe que zelam pela profissão e profissionais a partir da fiscalização do exercício profissional e assuntos

de interesse relativos a imagem da profissão e o próprio profissional, o qual deve ser a parte mais interessada em buscar o aperfeiçoamento a partir da formação em serviço. Esse é o cenário que se apresenta para a atuação do bibliotecário e que precisa dar condições de atualização e meios de desenvolvimento pessoal e profissional.

A partir disso, pensar nas habilidades e competências necessárias para que o futuro profissional tenha condição de atuar com segurança na área de tratamento de documentos em bibliotecas universitárias, com a visão de que a biblioteca é um sistema complexo que exige que todos os setores envolvidos estejam trabalhando em harmonia.

Em decorrência, levantar junto aos diretores das bibliotecas as condições de planejamento e desenvolvimento de propostas de Educação Continuada a partir do conhecimento da realidade e das necessidades relacionadas à formação em serviço dos bibliotecários catalogadores, a fim de identificar e analisar as necessidades dos catalogadores das bibliotecas selecionadas da rede UNESP. Para tanto, após referência sobre a área de tratamento documental, apresentaram-se os dados sobre a CGB - por ser a responsável pelo desenvolvimento das bibliotecas da Rede - e a análise do questionário sobre o diagnóstico organizacional das bibliotecas envolvidas na pesquisa.

Desenvolver uma proposta de Educação Continuada institucional para os bibliotecários catalogadores tendo em vista suas necessidades em selecionar termos/assuntos que seriam usados como descritores na pesquisa dos usuários é o desafio desta tese de doutorado.

Uma vez que a biblioteca é vista como um sistema, uma reflexão sobre as necessidades específicas pode contribuir com a melhoria do todo se as atitudes tomadas para alcançar o avanço esperado forem desenvolvidas após o exame cuidadoso e periódico das atividades realizadas pelos bibliotecários.

Desse modo, o preparo dos bibliotecários para utilizar com eficiência as tecnologias de informação disponíveis nas bibliotecas é um passo importante para o catalogador, se estiver claro para ele essa necessidade. Silva assinala:

As novas demandas acontecem na área do conhecimento e da experiência da computação. Idealmente, atribui ao catalogador a função de mediador entre as atividades de computação e catalogação. Entende-se que, com a evolução tecnológica e a constituição de uma ambiência digital para intercâmbio de registros bibliográficos e realização da catalogação cooperativa, a função se modifica pela necessidade de gerenciar os usos tecnológicos e sua adequação às atividades catalográficas. (SILVA, 2004, p. 92)

Nesse ambiente, não basta ao catalogador simplesmente conhecer e saber utilizar as tecnologias, mas usá-las em seu favor. O início desse processo acontece na formação inicial do profissional e precisa continuar de modo sistemático. A CGB tem desenvolvido esforços no tocante à formação em serviço de seus bibliotecários, mas esbarra, muitas vezes, em questões financeiras.

A sistematização desse processo acontecerá na formação em serviço como prática da Educação Continuada. As reflexões sobre o *fazer* do catalogador a partir do *saber* visa o desenvolvimento da Política de Tratamento da Informação Documental da Rede de Bibliotecas e a elaboração de um manual de serviços que contemple a característica particular das bibliotecas da UNESP.

O principal objetivo da Coordenadoria é viabilizar o funcionamento sistêmico da rede e como conseqüência, promover o aprimoramento das bibliotecas, atuando na capacitação de pessoas e na dotação de acervos, equipamentos e edificações. Para tanto, a universidade precisa prever em seu orçamento um valor atualizado que atenda às reais necessidades de formação de seus servidores técnico-administrativos (categoria em que se enquadra o bibliotecário). Por isso propõe-se uma política de formação em serviço institucionalizada que leve em consideração as características pessoais dos bibliotecários, uma vez que elas estão diretamente ligadas à facilidade em adquirir ou desenvolver as competências profissionais. Nina (2006) assinala:

A competência é individual, é inerente ao trabalhador em um conjunto de qualificações que são aproveitadas no trabalho. A competência também é uma característica organizacional, na medida em que forma um elo entre conhecimento e estratégia, e é igualmente representada pela capacidade da organização de agir frente às outras organizações. (NINA, 2006, p. 152)

A UNESP, instituição de qualidade reconhecida no Estado e no país, precisa buscar constantemente a formação em serviço de todas as pessoas que fazem parte de seu universo. Os bibliotecários fazem parte de um ambiente de suma importância na universidade, uma vez que a biblioteca tem como missão, dentre outras características importantes, dar apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão universitária.

Como um dos subsistemas de uma instituição de vanguarda no incentivo e avanço do desenvolvimento de pesquisas de ponta e conseqüente construção de conhecimento, a questão da formação se mostra fundamental para a administração da universidade e permitirá aos seus servidores um avanço significativo na qualidade dos serviços prestados.

A partir deste estudo de levantamento da realidade do *fazer* dos bibliotecários catalogadores a partir do *saber*, espera-se, por meio de uma proposta concreta e condizente com a realidade da UNESP, atingir o objetivo proposto de elaboração de um programa de formação em serviço, que atenda às suas necessidades. Auxiliar no processo de crescimento pessoal e profissional do bibliotecário catalogador da rede de bibliotecas precisa ser a meta da UNESP.

O Programa de Educação Continuada, contudo, não pode ser confundido como “reforço” à formação inicial do bibliotecário. As competências que o profissional adquire e desenvolve durante a formação inicial precisa dar condições ao bibliotecário de buscar continuamente o aperfeiçoamento em sua área de atuação. A importância da formação em serviço como prática da Educação Continuada visa à obtenção da atualização do catalogador em suas atividades rotineiras. A reflexão sobre e durante a ação de catalogar permitirá ao bibliotecário a busca por melhorias em seu ambiente de trabalho e trará possibilidades de ir em busca de soluções às dificuldades que, porventura, surjam em suas atividades.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. P. dos R de.; ANTONIO, D. M.; BOCCATO, V. R. C.; GONÇALVES, M. C.; RAMALHO, R. A. de S. *Paradigmas Contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal*. 13f. 2007 No prelo.

AMBONI, M. de F.; MATTOS, E. Perfil e atuação do profissional catalogador frente às novas tecnologias de informação. Disponível em: <<http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=9>>. Acesso em 30 de junho de 2007.

ARRUDA, M. da C. C., MARTELETO, R. M., SOUZA, D. B. de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000.

BASTOS, F. M. *Organização do conhecimento em bibliotecas digitais de teses e dissertações: análise da aplicabilidade das teorias macroestruturais para categorização de áreas de assunto*. Marília, 2005. 111f. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2005.

BELLUZZO, R. C. B. *Da capacitação de recursos humanos à Gestão da Qualidade em bibliotecas universitárias: paradigma teórico-prático para ambiente de serviço de referência e informação*. São Paulo, 1995. 259p. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo

BELLUZZO, R. C. B., FONTES, C. de A. O treinamento em serviço do bibliotecário de referência face às novas tecnologias como fator de qualidade: embasamento para sua compreensão. *Cadernos da F.F.C.*, Marília, v. 2, n. 2, p. 21-31, 1993.

BEREJO MARTINEZ, A. *Análisis documental: el problema de la distinción entre análisis formal y análisis de contenido*. (no prelo)

BERTHOLINO, M. L. F., FERRO, J. M. Diagnóstico dos interesses de treinamento dos recursos humanos da Biblioteca Central da UEPG. In: RAMOS, M. E. M. (org.). *Tecnologia e novas formas de gestão em Bibliotecas Universitárias*. Ponta Grossa: UEPG, 1999. 257p.

BURGIN, R., SMITH, D. Transfer of training in libraries. New York, *Journal of Libraries Administration*, v. 22, n. 1, p. 51-66, 1995.

CLARO, M. A. de L. *A dimensão educativa da chefia: um estudo sobre o papel do chefe na formação e desenvolvimento de pessoas em ambiente de trabalho*. São Carlos, 1997. 198f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de São Carlos, 1997.

CUNHA, M. B. da. O desenvolvimento profissional e a Educação Continuada. *R. Bibliotecon. Brasília*, v. 12, n. 2, p. 149-156, jul./dez. 1984.

CUNHA, M. V. da. A formação dos profissionais da informação na França: comparação com o sistema brasileiro. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) *Profissionais da Informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000. p. 71-90. (Coleção Palavra-Chave, 11)

DANUELLO, J. C., GUIMARÃES, J. A. C. *Produção científica docente em Tratamento Temático da Informação nos cursos de Biblioteconomia do Mercosul: uma análise preliminar*. (no prelo)

DIAS, E. W. Contexto digital e tratamento da informação. *DataGramaZero*, Revista de Ciência da Informação, v.2 n.5 out/01. Disponível em: http://www.dgz.org.br/out01/Art_01.htm. Acesso em 22/12/2006.

ELHAJJI, M. Novas estratégias organizacionais no cenário global. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 2, p. 111-114, maio/ago. 1999.

ERSHOVA, T. The information society: a new challenge for management. *Library Management*, v. 19, n. 5, p.327-332. 1998.

FIGUEIREDO, N. Metodologias inovadoras para a educação continuada de bibliotecários. *R. Bibliotecon. Brasília*, v. 18, n. 1, p. 97-128, jan./jun. 1990.

FLEURY, A., FLEURY, M. T. L. Os desafios da aprendizagem e inovação organizacional. *RAE Light*, São Paulo, v. 2, n. 5, p. 14-20. 1995.

FUENTES ROMERO, J. J. LA Perspectiva Sistémica en la Gestión de los Centros Documentarios. *ANALES DE DOCUMENTACION*, n. 10, 2007, p. 93-112)

FUJITA, M. S. L. A leitura do indexador: estudo de observação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.4, n.1, p.101-16, jan./jun. 1999.

FUJITA, M. S. L. *A leitura documentária do indexador: aspectos cognitivos e lingüísticos influentes na formação do leitor profissional*. Tese (Livre-Docência). Universidade Estadual Paulista – Faculdade de Filosofia e Ciências, 2003. 321p.

FUJITA, M. S. L. *A leitura documentária na formação inicial do indexador: a abordagem sócio-cognitiva na investigação de estratégias de ensino*. Marília: UNESP-Campus de Marília, 2006. 271p. (Relatório Técnico das atividades de pesquisa desenvolvidas no período de julho/2005 a julho/2006 – Bolsa Pq – CNPq).

FUJITA, M. S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 1-10, 2005.

FUJITA, M. S. L., et al. *Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP*. Marília: UNESP, 2006a. 17f. (Projeto)

FUJITA, M. S. L., et al. *Política de tratamento da informação documentária da rede de bibliotecas da UNESP*. Marília: UNESP, 2006b. 339f. (Relatório)

FUJITA, M. S. L., NARDI, M. I. A., FAGUNDES, S. A. A observação da leitura documentária por meio de protocolo verbal. In: RODRIGUES, G. M., LOPES, I. L. (Org.) *Organização e representação do conhecimento na perspectiva da ciência da Informação*. Brasília: Thesaurus, 2003. p.141-178. (Estudos Avançados em Ciência da Informação, v.2).

FUJITA, M. S. L.; CERVANTES, B. M. N. Abordagem cognitiva do protocolo verbal na confirmação de termos para a construção de linguagem documentária em inteligência competitiva. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org) *Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação*. São Paulo: Polis, 2005.

FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P. Um modelo de leitura documentária para a indexação de artigos científicos: princípios de elaboração e uso para a formação de indexadores. Rio de Janeiro, *DataGramaZero*, v. 7, n. 3, p.1-18, 2006.

GOLDFINGER, C. O futuro do trabalho. *O Correio da UNESCO*, ano 27, p. 34-36, fevereiro. 1999.

GUIMARÃES, J. A. C. O Profissional da informação sob o prisma de sua formação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) *Profissionais da Informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000. p. 53-70. (Coleção Palavra-Chave, 11)

GUIMARÃES, J. A. C. A análise documentária no âmbito do tratamento da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, G. M., LOPES, I. L. (Org.) *Organização e representação do conhecimento na perspectiva da ciência da Informação*. Brasília: Thesaurus, 2003. p.100-117. (Estudos Avançados em Ciência da Informação, v.2)

GUINCHAT, C.; MENO, M. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. 2.ed. Trad. Miriam Vieira da Cunha. Brasília: IBICT, 1994. 540p.

JOHNSON, I. M. Desarrollo profesional continuo para la gestion de bibliotecas y de servicios de informacion. Trad. Guadalupe Carrión Rodriguez. *Investigacion Bibliotecologica*, v. 12, n. 25, p. 119-131, julio/diciembre, 1998.

JOHNSON, P. Managing changing roles: professional and paraprofessional staff in libraries. *Journal of Library Administration*, New York, v. 23, n. 2/3, p. 79-99, 1996.

MARMION, D. Facing the challenge: technology training in libraries. *Information technology and libraries*, v. 17, n 4, p. 216-218, December. 1998.

MEDEIROS, R. Educação continuada como parte da formação do profissional bibliotecário: uma ação estruturante. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.2, n. 1, p. 105-114, jan./jun. 2006.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Conselho Nacional de Educação. *Diretrizes Curriculares: Biblioteconomia*. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>> Acesso em 01 de julho de 2007.

NINA, R. R. V. *Profissional da Informação: o bibliotecário e suas representações das competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas*. Florianópolis, 2006, 258f. Dissertação (Mestrado) Universidade Estadual de Santa Catarina, 2006.

NOVELLINO, M. S. F. A linguagem como meio de representação ou de comunicação da informação. *Perspect. cienc. inf.*, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 137 - 146, jul./dez.1998

OLIVEIRA, E. F. T. de. *A formação do bibliotecário no âmbito do MERCOSUL: a realidade e as tendências no limiar do Século XXI*. Marília, 2001. 164f. Tese (Doutorado) Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2001.

PANDO, D. A. *Formação e demanda profissional em Tratamento Temático da Informação no Brasil: uma análise comparativa de conteúdos programáticos universitários e de concursos públicos em Biblioteconomia*. Marília, 2005. 184f. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2005.

PEREIRA, A. M. A educação continuada e sua importância na formação do profissional bibliotecário. Simpósio Internacional de Biblioteconomia "Prof. Dr. Paulo Tarcísio Mayrink", 3. Marília/SP 01-03 de setembro de 1999. In: *Anais...* Marília, Faculdade de Filosofia e Ciências da Unesp, 1999. p. 185-193.

PEREIRA, M. C. A catalogação cooperativa e a conversão retrospectiva na formação e alimentação do Banco de dados bibliográficos – ATHENA: uma experiência da Biblioteca do Campus de Marília-UNESP. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 14. Salvador/BA. In: *Anais...* Disponível em: <http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewabstract.php?id=269>. Acesso em 30 de junho de 2007.

PONJUÁN, G. Perfil del profesional de información del nuevo milênio. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) *Profissionais da Informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000. p. 91-106. (Coleção Palavra-Chave, 11)

REIS, D. P. *Educação continuada para auxiliares de bibliotecas universitárias da cidade de Marília*. Campinas, 2000. 70p. Dissertação (Mestrado) Pontifícia Universidade Católica de Campinas. 2000.

RIBEIRO, E. C. de O.; MOTTA, J. I. J. *Educação Permanente como estratégia na reorganização dos serviços de Saúde*. Disponível em: <<http://www.redeunida.org.br/arquivos/educacao.rtf>>. Acesso em 13 de junho de 2007.

RUBI, Milena Polsineli ; FUJITA, M. S. L. . O ensino de procedimentos de política de indexação na perspectiva do conhecimento organizacional: uma proposta de programa para a educação à distância do bibliotecário. *Perspectivas em ciência da informação*, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 1-16, 2006.

RUEDA, F. J. M., MARTINS, L. J., CAMPOS, K. C. de L. Empregabilidade: o que os alunos universitários sabem sobre isso? *Psicologia: Teoria e Prática*, v. 6, n. 2, p. 63-73. 2004.

SCHÖN, Donald A. *La formación de profesionales reflexivos*. Barcelona. Paidós. 1992.

SCHÖN, Donald. Formar professores como profissionais reflexivos. In: NÓVOA (Org.). *Os professores e sua formação*. Lisboa. Dom Quixote. 1992, p.77-92.

SENGE, P. M. *A quinta disciplina: arte e prática da organização de aprendizagem*. Trad. OP Traduções. 2. ed. São Paulo: Best Seller/Círculo do Livro, 1998. 443 p.

SILVA, E. O. El consultor como profesional de Información. *Ciências de la Información*, v. 28, n. 3, septiembre. 1997.

SILVA, J. F. M. da. O impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário. In: VALENTIM, M. L. P. *Atuação profissional na área de informação*. São Paulo: Polis, 2004. p. 83-94. (Coleção Palavra-Chave, 14)

STEWART, T. A. *Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas*. Trad. Ana Beatriz Rodrigues e Priscila Martins Soares. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237p.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: _____. *Atuação profissional na área de informação*. São Paulo: Polis, 2004. p. 117-132. (Coleção Palavra-Chave, 14)

ZAINKO, Maria Amélia Sabbag. *Planejamento, universidade e modernidade*. Curitiba: All-Graf, 1998. 142p. (Pesquisa n. 01)

ZANOTTO, M. A. do C. *A formação contínua como possibilidade do aprimoramento da ação de problematizar*. análise de uma proposta voltada para professores atuantes em Educação Especial. 2002. Tese (Doutorado), Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2002.

APÊNDICES

PROJETO POLÍTICA DE TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTÁRIA DA REDE DE BIBLIOTECAS DA UNESP

Está em desenvolvimento o projeto de pesquisa intitulado “Política de tratamento da informação documentária da Rede de Bibliotecas da UNESP” sob a coordenação da Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita, com equipe formada por bibliotecárias da Coordenadoria Geral de Bibliotecas e alunas de pós-graduação em Ciência da Informação com financiamento do Fundo de Pesquisa da Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP, *Campus* de Marília, com o objetivo de elaborar política de tratamento de informações da Rede de Bibliotecas UNESP. Nesse sentido, torna-se necessário a realização de um estudo diagnóstico de funcionamento e procedimentos do tratamento da informação documentária de sua Biblioteca, motivo pelo qual solicitamos a colaboração da Direção dessa Biblioteca no sentido de responder o questionário abaixo, juntamente com o catalogador participante dessa pesquisa.

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

1) Nome oficial da Biblioteca:

2) Espaço físico: especificar a área física em m²

3) Qual(is) a(s) área(s) de atuação/especialidade(s) da biblioteca

4) Estrutura organizacional da biblioteca

- possui organograma? SIM () NÃO ()
- a biblioteca está próxima à alta administração (ao poder decisório da instituição pertencente)?
SIM () NÃO (). Qual? -

5) Administração da Biblioteca

⊗ centralizada¹⁶ ()

⊗ participativa¹⁷ ()

¹⁶ A administração centralizada não prevê o envolvimento dos funcionários nas decisões que afetam a realização de suas atividades.

¹⁷ A administração participativa consiste em envolver os funcionários nas decisões que afetam a realização de suas atividades.

6) A biblioteca realiza planejamento anual de suas atividades?

SIM () NÃO (). Se SIM, exemplifique uma atividade descrita no plano anual.

7) O usuário participa no planejamento das atividades da biblioteca?

SIM () NÃO ()

8) O usuário participa na comissão de biblioteca?

SIM () NÃO ().

9) Qual o fluxo de trabalho dos serviços de processamento técnico e de referência?

10) Projetos

a. quais tipos de projetos a biblioteca desenvolve?

b. nesse processo, é envolvida:

i. a equipe da biblioteca ()

ii. outras instituições/unidades de informação ()

- iii. a equipe da biblioteca e também outras instituições/unidades de informação ()

11) Documentação técnica

- a. possui manuais de serviços? SIM () NÃO ()
 b. quais?

12) Documentação administrativa: Possui?

- a. Regimento da Biblioteca: SIM () NÃO ()
 b. Regulamento de serviços: SIM () NÃO (). Se SIM, quais?

- c. Comissão de biblioteca: SIM () NÃO ()
 d. Regulamento da Comissão de biblioteca: SIM () NÃO ()

13) Recursos Humanos

- a. Quantificar:

- bibliotecários (Total): _____
- número de bibliotecários que desenvolvem a atividade de
- referência (atendimento ao usuário): _____
- número de bibliotecários que desenvolvem a atividade de
- catalogação no Banco de Dados Bibliográficos Athena: _____
- auxiliares de biblioteca: _____
- auxiliares de serviços gerais _____
- técnico em Informática: _____.

- b. possui programa de capacitação para os recursos humanos da biblioteca?

SIM () () Não. Se SIM, quais?:

14) Quais competências são importantes para a sua função na biblioteca?

15) Quais são as principais necessidades percebidas por você em relação à sua formação em serviço?

16) Você considera importante refletir sobre sua atuação profissional durante a própria ação?

() SIM () Não. Por quê?

17) Acervo

Tipos materiais (Quantificá-los):

OBS: no caso de periódicos, quantificar o número de títulos e de volumes.

18) Processamento técnico: catalogação:

- a. segue padrões: SIM () NÃO ()
- b. quais (códigos de catalogação, manuais)?

19) Processamento técnico: catalogação de assunto

- a. qual é o vocabulário controlado/linguagem documentária (nome) utilizada pelo Sistema Bibliodata para a realização da atividade de catalogação de assunto e para a realização de buscas no Banco Athena?
- b. o vocabulário controlado/linguagem documentária utilizada pelo Sistema Bibliodata para a realização da atividade de catalogação de assunto atende satisfatoriamente as necessidades da realização da atividade catalogação de assunto?

20) Informatização

Possui serviços/produtos automatizados?

() SIM () NÃO. Se SIM, especificar:

21) Recuperação da informação

- a. o Banco de dados Bibliográficos da UNESP – Athena é muito utilizado pelos usuários?
- b. especificamente, qual(is) o(s) campo(s) de recuperação da informação que é(são) mais utilizado(s)?
 - () Todos os Campos
 - () Autor

() Título

() Assunto

22) Usuários

a. quantificar o número de usuários:

reais _____

potenciais _____

b. qual(is) as categoria(s) de usuários que a biblioteca possui: graduação

()

pós-graduação:

() Especialização () Mestrado () Doutorado () Docente

() Todas as categorias acima citadas

c. Quantificar e caracterizar os grupos de pesquisas existentes na Unidade.

d. Existe algum serviço da biblioteca que prioriza os grupos de pesquisa de sua Unidade? () SIM () Não. Se SIM, quais?

e. Como a biblioteca prioriza os grupos de pesquisa da Unidade no desenvolvimento de seus serviços?

Treinamento de usuários

f. oferecido regularmente: SIM () NÃO ()

g. direcionado especificamente à uma determinada categoria:

SIM () NÃO (). Se SIM, qual?

- c. é ministrado um treinamento específico para a utilização do Banco de Dados Bibliográficos da UNESP – Athena?
SIM () NÃO ()
- d. a busca pelo Campo de Assunto é apresentada/ensinada aos usuários?
SIM () NÃO ()
- e. a recuperação da informação pelo campo assunto realizada pelo usuário no Banco Athena atende satisfatoriamente as suas necessidades de busca?
SIM () NÃO (). Se NÃO, por que?

24 Comunicação

- h. como é realizada a divulgação dos serviços/produtos realizados/disponíveis pela biblioteca aos usuários?

a biblioteca possui:

- () boletins eletrônico
- () boletins impressos
- () Ambos
- () Outros materiais de divulgação. Qual(is)?

- c. como é realizada a comunicação entre os funcionários da biblioteca:
- () por e-mail
- () telefone

- () memorandos
() pessoalmente
() outros meios. Qual(is)?

25) Relação com instituições afins

- i. como é o relacionamento da biblioteca com as biblioteca da(s) mesma(s) área(s) de atuação integrantes do Sistema de Bibliotecas da UNESP?

- () Muito freqüente () Freqüente () Temporário
() Não Existe

Especifique quais são essas bibliotecas

- j. são realizadas reuniões de trabalho internas e/ou conjuntas com essas bibliotecas? SIM () NÃO ()

26) Avaliação

- a. é realizada regularmente? SIM () NÃO ()
b. abrange todos os serviços e produtos realizados/disponíveis pela biblioteca?
SIM () NÃO (). Se SIM, quais?

REFERÊNCIA

AMEIDA, M. C. B. de. Diagnóstico organizacional. In: _____. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. rev.e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. Cap. 4, p. 53-92.

ROTEIRO PARA APLICAÇÃO DE PROTOCOLO VERBAL EM GRUPO

O roteiro deve ser definido de acordo com os focos das pesquisas em andamento. O primeiro item é a macro categoria, é por onde devemos nos guiar na coleta de dados, não nos preocupando em ver cada uma das sub-categorias especificamente (o que demandaria muito tempo):

Catálogos de bibliotecas universitárias
Linguagem documentária
Formação em serviço do catalogador
Usuários pertencentes a grupos de pesquisa

Política de indexação e a catalogação

Catalogação automatizada x manual
Catalogação de assunto x indexação
Sistemática/ metodologia para catalogação/indexação/catalogação de assunto
Manual de indexação
Política de indexação
Interação entre referência e processo técnico

O uso de linguagens documentárias (quais, por que, quando começou, histórico)

Atualização da linguagem
Adaptação da linguagem para a comunidade usuária
O papel do bibliotecário na construção/manutenção da linguagem
Pertinência desta linguagem com a linguagem da comunidade usuária

Usuários

A participação do usuário na biblioteca
Comportamento do usuário frente a problemas/dificuldades de recuperação de informação na biblioteca
O usuário integrante de comissões de bibliotecas

Reflexão sobre a ação da catalogação na formação

A formação do catalogador (bibliotecário/ técnico/ auxiliar)
Atualização em serviço
A reflexão sobre a ação da formação em serviço (como acontece, é pessoal, parte da chefia, quem sente a necessidade)
Cursos realizados específicos da área para o catalogador