

# O IMPACTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

MARISTELA ECKHARDT<sup>1</sup> - ANTÔNIO CARLOS FREITAS VALE DE LEMOS<sup>2</sup>

## Resumo

O artigo aborda a questão das mudanças provocadas pelas inovações tecnológicas nas rotinas dos serviços oferecidos pela Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e o nível de conhecimento dos seus servidores em relação a elas. Para tanto, investigou-se o surgimento das tecnologias da informação e comunicação (TICs), o cenário brasileiro e local, as Instituições Federais no Brasil e as bibliotecas universitárias e apresenta-se um histórico da UFSM e da BC com os serviços que ela oferece. Objetivando verificar o conhecimento dos servidores sobre a tecnologia utilizada, sua satisfação na realização do serviço e a necessidade de treinamento, aplicou-se um questionário a todos os servidores da BC. Constatou-se a necessidade de investir na aprendizagem por meio de uma educação continuada para atingir maior nível de satisfação entre os servidores.

Palavras-chaves: Tecnologia da informação e comunicação, Biblioteca universitária, Universidade Federal de Santa Maria

## Abstract

The article approaches the subject of the changes provoked by the technological innovations in the routines of the services offered by the Central Library (BC) of Santa Maria's Federal University (UFSM) and the level of workers knowledge in relation to them. Therefore, it was investigated the technologies appearance of the information and communication (TICs), the Brazilian and local scenery, the Federal Institutions in Brazil and the academic libraries, after comes a UFSM and BC historical report with the services that it offers. Aiming at to verify the workers knowledge on the used technology, their satisfaction in the service accomplishment and the training need, a questionnaire was applied to all of the workers of BC. The need was verified of investing in the learning through a continuous education to reach larger satisfaction level among the workers.

Key words: Information and Communication Technology, academic Library, Santa Maria's Federal University

<sup>1</sup> Especialista em Administração e Gestão Pública - UFSM/RS - Servidora Técnico-Administrativa, Bibliotecária da Biblioteca Central/UFSM

<sup>2</sup> Mestre em Administração/UFSC - Professor Adjunto do Departamento de Ciências Administrativas/UFSM

## 1 INTRODUÇÃO

O uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) exerce influência nos vários aspectos da vida dos indivíduos integrantes de uma sociedade, seja no trabalho, no lazer e nas relações interpessoais. As relações sociais já não ocorrem necessariamente face a face, elas passaram a ser mediadas pelo computador, independente de espaço e tempo.

Informação e conhecimento tornaram-se variáveis imprescindíveis para o cidadão na atualidade, um novo tempo denominado das mais variadas formas: era da informação, sociedade pós-industrial, era do virtual ou sociedade da informação e do conhecimento.

O impacto que as aludidas tecnologias trazem é distinto para cada sociedade, assim como seus efeitos são sentidos de forma diferenciada. Neste estudo, analisa-se que modificações foram introduzidas nos serviços e no comportamento dos bibliotecários e técnicos que atuam na Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), uma das Instituições de Ensino Superior (IFES) pioneira na interiorização do ensino. O interesse por este tema foi o de trazer subsídios que contribuam para a melhoria do atendimento ao usu-

ário e do clima organizacional. Inicialmente, fez-se uma revisão bibliográfica sobre o assunto, procedeu-se a análise de documentos primários (relatórios) e secundários (site e folders) da Biblioteca Central e posteriormente aplicou-se um questionário a todos os servidores com o objetivo de verificar o conhecimento dos mesmos sobre a tecnologia da informação e os serviços existentes.

## 2 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

As novas tecnologias da informação surgiram nos anos 60 e 70 como decorrência dos avanços da indústria eletrônica. Da mesma forma que a escrita, a imprensa, o rádio, a televisão, as histórias em quadrinhos causaram impacto e viveram o seu momento de “nova tecnologia”. Assim, a disseminação do computador, segundo Tofler (1995), foi classificada como a mais importante mudança ocorrida no sistema de conhecimento desde a invenção do tipo móvel no século XV ou até mesmo a invenção da escrita.

A década de 1990 recebeu a denominação de Sociedade da Informação. A revolução tecnológica e a Sociedade da Informação criaram um cenário cultural, social e econômico absolutamente distinto para o século XXI. O conceito de tecnologia para Mignot-Lefebvre (1994 apud SIMEÃO e MIRANDA, 2006) é um conjunto de técnicas audiovisuais, de telecomunicações e de automação. Segundo a UNESCO (1974 apud O STATUS do pesquisador, 1978) “A palavra ‘tecnologia’ significa conhecimento que se relaciona diretamente com a produção ou melhoria de bens e serviços”.

Após o surgimento do computador se difundiram, também de forma intensa, as novas redes e meios de comunicação para transmitir o conhecimento e seus precursores, os dados e a informação. Neste panorama, a internet, como rede eletrônica, insere-se como a grande disseminadora do conhecimento.

Para Castro Filho (2005) muitos serviços de informação fazem uma utilização destacada das tecnologias de informação, incorporando-as plenamente em seu dia-a-dia. A própria evolução da instituição bibliotecária na sociedade fez com que as bibliotecas passassem de organizações que apenas armazenavam e preservavam documentos a organismos formalmente constituídos para a disseminação da informação, preocupados com seus mecanismos de busca e acesso.

Pode-se exemplificar como vantagens do uso das TICs os deslocamentos simultâneos; o fácil intercâmbio de mensagens; comunicação anódina (superficial) e isenta de restrições que o contato face a face consagra; o acesso on-line a serviços bancários; educação a distância e a proximidade, que permite os indivíduos interagirem entre si digitalmente, compartilharem experiências comuns em tempo real e formarem a chamada “comunidade virtual”. Todavia, as dificuldades que se apresentam no uso das TICs são a exclusão digital dos que não têm acesso a essas tecnologias, por exemplo na zona rural, por falta de infra-estrutura de comunicação; o custo econômico-financeiro e o despreparo das pessoas no uso adequado das fontes eletrônicas.

Targino (2006, p. 41) diz que “o clímax de cada inovação tecnológica tem o seu próprio espaço, o seu próprio tempo, o seu próprio público”. Neste contexto, a incorporação das TICs aos serviços prestados pelas bibliotecas ocorreu anos antes de sua popularização indiscriminada, evoluindo da automação de catálogos para o desenvolvimento de serviços de disseminação seletiva da informação (DSI), intranets e bancos de dados personalizados.

As novas tecnologias, segundo Silveira (2003), permitiram a integração de muitas formas de comunicação e fizeram surgir uma inédita rede interativa que propõe relações diferenciadas, nas quais as organizações podem interagir com maior dinâmica. Em bibliotecas surgiram, por exemplo, o catálogo

eletrônico, a biblioteca virtual, centro cultural virtual, automação dos serviços, digitalização de conteúdos, consulta a catálogos e bibliotecas à distância, navegação em internet, intercâmbio de informações entre bibliotecas, intercâmbio de documentos pela WEB e/ou correio eletrônico.

### **2.1 Cenário brasileiro e local**

O Governo Federal através do Ministério da Ciência e Tecnologia, conforme Takahashi (2000), gestou, financiou e conduziu a fase de criação da internet no Brasil no período de 1988 a 1996, em decorrência de seu papel de articulador de atividades de ciência e tecnologia. Em 1999, implementou o Programa da Sociedade da Informação no Brasil, cujos objetivos são integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de TICs, de forma a contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global e, ao mesmo tempo, proporcionar a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade.

Silveira (2003) diz que entre as principais iniciativas da Sociedade da Informação no Brasil está a implementação do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST). O FUST foi instituído pela Lei nº 9.998, de 17.08.2000 e regulamentado pelo Decreto nº 3.624 de 5.10.2000. Seus recursos se originam da arrecadação de 1% do valor movimentado com os serviços de telefonia e cabo no Brasil. Com base nesses recursos o Ministério das Comunicações (MinC) instituiu o Programa Bibliotecas que previa a interconexão de 4500 bibliotecas públicas municipais, articuladas por cerca de 30 bibliotecas estaduais e centralizado pela Biblioteca Nacional, além de outros órgãos como cerca de 450 museus, institutos e fundações.

Apesar de menos de 3% da população no Brasil ter acesso à internet, devido aos altos custos dos circuitos que conectam os provedores de serviços à rede mundial, San-

ta Maria tem um status privilegiado no mapa da inclusão digital no Brasil. O provedor da UFSM, disponibiliza 16.000 contas de e-mail para os alunos de ensino médio, pós-médio, graduação e pós-graduação. Isto fez com que o município aparecesse entre os centros com maior número de jovens conectados à internet, no Brasil, no ano de 2000.

### **3 AS IFES NO BRASIL E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

As universidades públicas brasileiras, segundo Schwartzman (1998), são as instituições de ensino superior mais antigas, com faculdades que datam do século XIX, ainda que as primeiras universidades só tenham se constituído formalmente nos anos 30 do século XX. A maior parte das instituições federais data de antes da década de 70, do século XX.

Conforme Gomes e Barbosa (2006) a universidade é uma organização social, que interage com o meio ambiente interno e externo, de forma dinâmica, no tempo e no espaço. A universidade brasileira foi reestruturada em 1968-1969 de acordo com a filosofia e diretrizes da Reforma Universitária, tendo traçado seus novos objetivos de ensino, pesquisa e extensão de acordo com os propósitos do desenvolvimento nacional, responsabilizando-a pelas atividades de planejamento e oferta de ensino da ciência e tecnologia.

A biblioteca universitária já nasce subordinada a uma instituição de ensino superior e seu papel é apoiar as atividades dessa instituição, contribuindo decisivamente para o ensino, a pesquisa e a extensão e assumindo, assim, a função social de prover a infra-estrutura documental e promover a disseminação da informação. Essa função é ainda mais importante em se tratando da universidade pública, cujo objetivo maior é proporcionar ensino público e gratuito de qualidade.

Ainda, sob a orientação da Reforma, a biblioteca universitária devia planejar os seus serviços em relação aos novos objetivos da universidade, de ensino, pesquisa e extensão; integrar-se ao sistema acadêmico, opondo-se ao conceito de biblioteca isolada; introduzir os princípios de centralização, coordenação e cooperação, seguindo a orientação administrativa de evitar a duplicação desnecessária de meios para fins idênticos ou similares; e de racionalidade administrativa com plena utilização de materiais e recursos humanos.

A biblioteca universitária sempre teve grandes dificuldades para desempenhar o seu papel, principalmente no que diz respeito à apropriação de verbas para desenvolver suas atividades. Assim, o progresso das bibliotecas foi marcado por dificuldades, nos mais diferentes níveis, da mesma forma que as enfrentadas pelas universidades ao longo de sua história.

O Conselho Federal de Educação, criado em 1963, estabeleceu a importância da biblioteca universitária como um suporte informacional para o reconhecimento dos cursos superiores, porém o seu desenvolvimento não aconteceu de forma harmoniosa, e sim com muitas desigualdades. Santana (1989) cita como exemplo a aquisição e seleção do acervo, pois até a década de 80 não existia ainda uma política de formação, seleção e desenvolvimento de coleções. A maioria das bibliotecas sequer adquiria material informacional que desse suporte aos cursos oferecidos pela universidade, às suas linhas de pesquisa e atividades de extensão.

Com a crise econômica que se abateu sobre o Brasil após a década de 80, o processo inflacionário e a diminuição dos orçamentos do setor público, as universidades passaram a conviver com restrições orçamentárias que influenciaram diretamente o desenvolvimento das bibliotecas.

Em 1986, com a criação do Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU), surgiram novas perspectivas para

as bibliotecas universitárias brasileiras. O programa traçou diretrizes e ações objetivando mudanças no setor, tais como: um percentual mínimo orçamentário da universidade a ser investido no sistema de bibliotecas; aperfeiçoamento e atualização contínua do profissional bibliotecário e auxiliares e integração das bibliotecas em programas de cooperação.

#### 4 A UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

A Universidade Federal de Santa Maria, idealizada e fundada pelo Professor José Mariano da Rocha Filho, foi criada pela Lei n. 3.834-C de 14 de dezembro de 1960, com a denominação de Universidade de Santa Maria, instalada solenemente em 18 de março de 1961. A UFSM é uma Instituição Federal de Ensino Superior, constituída como Autarquia Especial vinculada ao Ministério da Educação.

A UFSM foi a primeira universidade instalada fora do eixo das capitais de estado no Brasil e resultou da luta do Professor Mariano da Rocha Filho pela interiorização do ensino superior desencadeada em 1946, quando conseguiu, liderando e articulando um amplo movimento do interior do Rio Grande, incluir no texto da constituição estadual um parágrafo que transformava a Universidade de Porto Alegre em Universidade do Rio Grande do Sul, através da anexação das faculdades situadas no interior: Farmácia de Santa Maria e Direito de Pelotas.

A Portaria Ministerial n. 801, de 27 de abril de 2001, estabelecia a constituição de oito Unidades Universitárias: Centro de Ciências Naturais e Exatas, Centro de Ciências Rurais, Centro de Ciências da Saúde, Centro de Educação, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Centro de Tecnologia, Centro de Artes e Letras e Centro de Educação Física e Desportos.

Em 20 de julho de 2005, o Conselho Universitário aprovou a criação do Centro de Educação Superior Norte-RS/UFSM – CESNORS, passando a UFSM a contar com

nove Unidades Universitárias. A instalação do CESNORS tem como objetivo impulsionar o desenvolvimento da região norte do Estado do Rio Grande do Sul, visando à expansão da educação pública superior. Da estrutura da Universidade, fazem parte também três Escolas de Ensino Médio e Tecnológico: Colégio Politécnico de Santa Maria, Colégio Agrícola de Frederico Westphalen e o Colégio Técnico Industrial de Santa Maria.

A Universidade Federal possui, hoje, em pleno desenvolvimento, cursos, programas e projetos nas mais diversas áreas do conhecimento humano. De acordo com os dados retirados do site da UFSM, [www.ufsm.br](http://www.ufsm.br), a Instituição mantém 58 Cursos de Graduação presenciais, um Curso de Ensino a Distância, e 53 Cursos de Pós-Graduação permanentes, sendo 17 de Especialização, 24 de Mestrado e 12 de Doutorado. Além destes, realiza Cursos de Especialização, de Atualização, de Aperfeiçoamento e de Extensão em caráter eventual, atendendo diversificadas e urgentes solicitações de demanda regional.

O parque computacional da UFSM, conforme Barichello (1995), permite a participação em redes nacionais e internacionais. A rede interna interliga as diversas Unidades de Ensino e os demais setores. Coloca à disposição da comunidade universitária ágeis e modernas ferramentas para uso dos recursos computacionais.

A UFSM possui em sua estrutura diversos órgãos suplementares, como o Hospital-Escola, dois Restaurantes Universitários, Hospital de Clínicas Veterinárias, Farmácia-Escola, Museu Educativo, Planetário, Usina de Beneficiamento de Leite, Orquestra Sinfônica, Biblioteca Central e Setoriais.

## 5 A BIBLIOTECA CENTRAL DA UFSM

A Biblioteca Central é um órgão complementar da Reitoria, subordinada à Pró-Reitoria de Administração. Tem por objetivo colocar à disposição dos alunos, profes-

sores, funcionários e à comunidade em geral, a informação bibliográfica de forma organizada no menor tempo possível, favorecendo o desenvolvimento do ensino e a realização da pesquisa.

Com a criação da Universidade Federal de Santa Maria em 1960, fundou-se a Biblioteca Central Manoel Marques de Souza, que reuniu as coleções bibliográficas das Faculdades de Farmácia, Medicina, Odontologia, Veterinária, Agronomia, Belas Artes, Politécnica, Filosofia, Ciências e Letras. A Biblioteca Central funcionou, até 1971, no prédio da Administração Central - Antiga Reitoria, no centro da cidade.

Em 1972 a Biblioteca Central mudou-se para prédio próprio no Campus. Foi criado o Anexo da Biblioteca Central, no prédio da Antiga Reitoria. O Anexo se transformou na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais e Humanas, atendendo aos cursos de graduação e pós-graduação que funcionam no centro da cidade.

A partir de 1978, diversas melhorias foram sendo incrementadas, tais como: empréstimo a domicílio a toda a comunidade universitária, substituindo o empréstimo exclusivo para professores e funcionários; livre acesso às estantes, substituindo o sistema de "acervo fechado"; mudanças na ocupação do espaço físico com a conseqüente melhoria na distribuição do material bibliográfico nas estantes; separação do catálogo dicionário em catálogo dividido por autor, por título e por assunto.

Após 1979, acompanhando a tendência nacional, houve a implantação de novos serviços e diversas melhorias, tais como: comutação bibliográfica, empréstimo entre bibliotecas, crescimento do acervo bibliográfico, publicação de material de divulgação e informação, permuta de periódicos com outras instituições, reforma do prédio, com a expansão e melhor aproveitamento do espaço físico, instalação de cabines de estudo individual e em grupos, elaboração de organograma e regimento interno, orientação e treinamento de usuários.

Em 1986 teve início a implantação das TICs com a aquisição do primeiro micro-computador para informatização dos serviços, seguido da disponibilização do Serviço de Sumários Correntes (Disseminação seletiva da informação – DSI) através de fotocópia dos sumários de periódicos escolhidos e enviados aos Departamentos Didáticos solicitantes. Finalmente, com a utilização da intranet iniciou o processo de informatização do acervo bibliográfico.

No início da década de 1990 a BC adotou o sistema SAB2, da Fundação Universidade de Rio Grande, para informatização do acervo. Posteriormente foi desenvolvido um sistema próprio, resultado de um trabalho conjunto entre Centro de Processamento de Dados (CPD) e BC. Foram então transferidos os dados da base existente para o novo sistema, chamado *Bibliotech*.

No mesmo período, foi instalada a Sala de vídeo para apresentação semanal de filmes de entretenimento e agendamento para vídeos didáticos e foi fundada a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Rurais, organizada por um bibliotecário cedido pela Biblioteca Central, em tempo parcial. Com o crescimento da Biblioteca houve a cedência do profissional para tempo integral.

Em 1994 obteve-se a autorização do MEC para a criação de mais uma vaga de bibliotecário, originada da cedência pelo curso de Física, de um técnico em eletrônica. Criou-se, assim a Biblioteca Setorial do CCNE, atendendo inicialmente o Curso de Pós-graduação em Física e, após, aos Cursos de Matemática e Estatística.

De 1996 a 2000 as Bibliotecas Setoriais do CEFD e do CT passaram a cadastrar seu material bibliográfico no sistema informatizado, segundo orientações técnicas da Biblioteca Central. As bibliotecas setoriais são vinculadas tecnicamente a Biblioteca Central e administrativamente aos Centros nos quais estão instaladas.

No ano de 2000 foi lançado pela CA-

PES o Portal de Periódicos, permitindo o acesso a Bases de dados de texto completo com cerca de mil e duzentos (1200) títulos de periódicos científicos e a nove (9) Bases de dados referenciais. Em 2001 a BC instalou a ilha de atendimento aos usuários do Portal, constituída por 4 (quatro) computadores e 2 (duas) impressoras. A ilha do Portal conta atualmente com 5 (cinco) computadores com gravador de CD e entrada USB para gravação dos assuntos pesquisados.

Visando a integração de todas as bibliotecas da universidade no sistema, em 2002, a Biblioteca Setorial do Centro de Educação passou a incluir seu material bibliográfico, cadastrado por uma profissional bibliotecária, especialmente contratada. Em junho de 2002 a Biblioteca Setorial do Centro de Tecnologia passou a operar o empréstimo automatizado, através do Sistema *Bibliotech*.

Em 2003 ocorreu a assinatura de convênio com o IBICT para a implantação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), e somente em 2006 teve início a inclusão de dados no Sistema TEDE. A BC optou pelo uso do Sistema TEDE simplificado para inclusão dos dados na BDTD.

O ano de 2004 representou a integração de todas as bibliotecas da UFSM no sistema geral, com a importação de dados bibliográficos da base de dados *Bibliotech* para o módulo biblioteca dentro do Sistema SIE. Atualmente o acervo se compõe de 166.732 volumes de livros e teses (dados do SIE, de 20 de novembro de 2006). Recentemente houve a instalação do Serviço de inclusão digital com o recebimento de 5 computadores de livre acesso à comunidade em geral.

### ***5.1 Serviços oferecidos pela Biblioteca Central***

O funcionamento de uma biblioteca consiste principalmente em recursos informacionais e pessoas treinadas na utilização

desses recursos para benefício dos usuários. Há dois grupos principais de atividades, conforme Lancaster (1996), que acontecem dentro de uma biblioteca. O primeiro refere-se à organização e controle dos recursos bibliográficos, denominado de serviços técnicos, incluindo as atividades de seleção, catalogação e classificação do material bibliográfico. O segundo relaciona-se aos serviços prestados aos usuários, em que se inserem as atividades fins da biblioteca. A partir dos serviços possibilita-se o acesso ao material bibliográfico e a disseminação das informações. Os serviços de atendimento ao público, disponíveis na BC, estão descritos a seguir, com base no site da Biblioteca Central: <http://bibweb.si.ufsm.br/>

#### 5.1.1 Consulta na sede

Disponibilidade de consulta a todos os materiais bibliográficos do acervo para a comunidade universitária e público em geral.

#### 5.1.2 Empréstimo

Empréstimo domiciliar de material bibliográfico para usuários que têm vínculo com a Instituição (alunos e servidores).

#### 5.1.3 Levantamento bibliográfico

Busca da informação sobre temas específicos existentes na base de dados da Universidade, nos diversos tipos de materiais (livros, periódicos, folhetos, teses, mapas) e em diferentes suportes físicos (material impresso, braile, cd, disquete, recursos eletrônicos). A pesquisa é realizada mediante solicitação e o resultado encaminhado por meio eletrônico ou recursos como disquete e cd.

#### 5.1.4 Comutação bibliográfica ou COMUT

O COMUT é o serviço através do qual é fornecida a cópia de artigos publicados em

periódicos técnico-científicos, dissertações, teses e anais de eventos não existentes no acervo bibliográfico da universidade. O usuário solicita a cópia e a Biblioteca faz a busca em outras instituições integrantes desse convênio, localizadas no país ou no exterior, que repassam os resultados em forma impressa ou eletrônica. O pagamento é efetuado por ocasião do recebimento das cópias. A Biblioteca Central faz parte do programa COMUT cadastrada como Biblioteca Base.

#### 5.1.5 Empréstimo entre bibliotecas

Empréstimo de material bibliográfico, principalmente dissertações e teses, entre as bibliotecas de instituições do país com as quais a BC mantém convênio.

#### 5.1.6 Sumários de periódicos correntes

Com o objetivo de divulgar a coleção de periódicos, os sumários dos periódicos correntes relacionados pelos professores da UFSM, estão disponíveis no endereço: <ftp://ftp.ufsm.br/pub/biblio>, diretório sumários. Os sumários apresentam dados relativos ao conteúdo do fascículo como autor, título e paginação dos artigos.

#### 5.1.7 Orientação bibliográfica

Revisão completa do trabalho, incluindo os elementos que devem constar na folha de rosto, adequação de sumário ao texto, disposição das notas de rodapé, das tabelas e figuras, numeração progressiva, referências bibliográficas, entre outros, usando como base os padrões da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e da MDT, publicação da UFSM para normalizar a apresentação dos trabalhos acadêmicos. Através deste serviço o bibliotecário do serviço de referência orienta e divulga os padrões das normas técnicas para a informação e documentação.

### 5.1.8 *Catálogo na fonte*

Elaboração da ficha catalográfica que será impressa nas publicações a serem editadas pela Editora da UFSM e pela Facos-UFSM, bem como de materiais editados pelos Departamentos e Coordenações de cursos da UFSM. Serviço este realizado pelos bibliotecários da Divisão de Processos Técnicos.

### 5.1.9 *Treinamento de Usuários*

Orientação na consulta ao sistema informatizado, localização do material bibliográfico nas estantes, uso de obras de referência (índices, abstracts), utilização do Portal de periódicos CAPES, acesso a internet e uso de computadores na digitação de trabalhos e outros programas.

### 5.1.10 *Sala de vídeo*

Sala equipada com televisão, DVD, projetor de slides, com capacidade para 40 (quarenta) pessoas, para uso didático e projeção de filmes mediante agendamento prévio. Semanalmente há uma apresentação de um filme de entretenimento promovida pela BC.

## 6 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi o estudo de caso, que de acordo com Gressler (2004, p. 55) a pesquisa em forma de caso “dedica-se a estudos intensivos do passado, presente e de interações ambientais de uma unidade: indivíduo, grupo, instituição ou comunidade, selecionada por sua especificidade.”

Quanto a sua natureza, a pesquisa fez uso de aspectos da abordagem qualitativa. O instrumento de coleta de dados foi o questionário, aplicado a toda a população de servidores da Biblioteca Central da UFSM (trinta e sete), no período de 16 a 20 de outubro de 2006, contendo 7 (sete) questões abertas e 3 (três) questões fechadas.

O objetivo da pesquisa foi o de levantar o conhecimento dos servidores sobre a tecnologia da informação utilizada, a satisfação em relação ao serviço e a necessidade ou não de treinamento.

## 7 ANÁLISE DA PESQUISA E RECOMENDAÇÕES

De um universo de 37 (trinta e sete) servidores, o questionário foi aplicado a 33 (trinta e três), pelo fato de que 4 (quatro) servidores encontravam-se afastados por motivo de LTS e foram obtidas 32 (trinta e duas) respostas.

Nos dados de identificação observou-se que quanto à formação 6,25% tem o nível fundamental, 50% tem nível médio, 28,12% tem nível superior e 15,62% possuem pós-graduação.

Quanto à idade dos respondentes 3,44% estão na faixa de 20 a 30 anos, 13,79% tem entre 31 e 40 anos, 72,41% tem entre 41 e 50 anos, 6,89% estão entre os 51 e 60 anos e 3,44% tem entre 61 e 70 anos. Três servidores não responderam a questão.

No tempo de serviço na UFSM temos que 13,79% trabalham a menos de 10 anos, 41,37% trabalham entre 11 a 20 anos, 44,82% entre 21 e 30 anos e três servidores não responderam.

No tempo de serviço na Biblioteca Central há uma proporcionalidade: 31,03% tem menos de 10 anos, 37,93% entre 11 e 20 anos e 31,03% atuam entre 21 e 30 anos. Três servidores não responderam.

Analisando as características verificou-se que a população da BC tem em média o nível médio de ensino, a grande maioria está na faixa de idade entre 41 e 50 anos, tem como tempo de serviço na UFSM entre 11 e 30 anos e quanto ao tempo de serviço na Biblioteca há uma proporcionalidade de 30% nas três faixas como se observa acima.

A primeira pergunta versava sobre o conhecimento dos serviços oferecidos pela BC: observou-se que os servidores tem um

bom nível de conhecimento nos serviços que são mais utilizados, mas que deve melhorar em alguns, como: Sumário de periódicos correntes, Levantamento bibliográfico, Catalogação na fonte, Empréstimo entre bibliotecas, Orientação bibliográfica e Treinamento de usuários, os quais ficaram abaixo de 50%.

Na questão sobre o conhecimento de termos técnicos utilizados na Biblioteca há termos que a grande maioria conhece mas alguns em que mais de 50% da população desconhece, tais como: Intranet, Digitalização, TEDE, Inclusão digital e Catalogação na fonte. É oportuno concluir que a Administração deve investir na divulgação junto aos seus servidores dos termos técnicos utilizados no dia a dia da Biblioteca.

Na terceira questão perguntou-se se o servidor recebeu treinamento para realizar o serviço ao iniciar suas atividades na BC, 56,25% responderam que sim e 43,75% disseram que não. Duas pessoas não responderam. Os motivos apontados foram:

- “porque “Trabalha na vigilância”;
- “acha que é normal, pois nunca houve treinamento específico na UFSM”;
- três pessoas responderam que “na época não havia treinamento específico”;
- “ia aprendendo o serviço diariamente com o colega”;
- “foi aprendendo com os colegas do Setor onde iniciou a atividade”;
- “indisponibilidade de tempo, material e pessoal para ministrar treinamento”;
- “transferência de outra biblioteca não informatizada”;
- “começou fazendo leitura de estante de periódicos (uma atividade específica)”;
- “política do aprender na prática” e
- “não foi oferecido”.

Sabe-se que mesmo a maioria dos servidores ter respondido que recebeu treinamento, estes consideraram como treinamento o aprendizado no Setor onde foram de-

signados, repassado pela chefia ou colegas. Em todo o período de trabalho que se tem na BC (22 anos) sabe-se que nunca houve treinamento prévio sobre os serviços que são realizados, apenas uma apresentação geral a todos os Setores e pessoas que ali trabalhavam.

Ao serem perguntados se, quando foram introduzidos novos serviços, como por exemplo, o empréstimo e a pesquisa informatizados, foram feitos treinamentos suficientes, 46,66% responderam que sim e 53,33% disseram que não, duas pessoas não responderam a questão e quatro não informaram o motivo. Os motivos apresentados foram:

- “Havia necessidade de mais tempo de treinamento”;
- “indisponibilidade de tempo, material e pessoal para ministrar treinamento”;
- “não sei”; (duas indicações)
- “aqui se aprende na marra, fuçando no sistema, até hoje não conhecemos o sistema plenamente”;
- “falta de organização”;
- “não foi oferecido para mim”;
- “não estava aqui, mas noto que até hoje as pessoas têm dificuldades”;
- “não é a minha função”;
- “não foram colocados novos serviços durante o tempo de trabalho que possuo”;
- “fui aprendendo fazendo perguntas, e navegando pessoalmente”;
- “foram feitos somente aos servidores do setor de empréstimo”;
- “houve pouco treinamento, aprendemos na prática”;
- “falta de tempo, de pessoal e de planejamento”.

Pelas respostas apresentadas à questão percebe-se que também na implantação de novos serviços, mesmo tendo sido realizados os treinamentos, há necessidade de mais tempo ou um reforço para os servidores com dificuldades.

Foi também solicitado se o servidor conhece plenamente o equipamento e software (programas) que são necessários para realizar sua atividade profissional. 41,93% responderam que sim e 58,06% res-

ponderam que não, uma pessoa não respondeu a questão e seis pessoas não responderam o que falta. Para o que falta informaram:

- “utilizar melhor os recursos que o programa dispõe”;
- “treinamento CAPES”;
- “não usamos computador”;
- “muito”;
- “treinamento no SIE de módulos administrativos”;
- “o trabalho que faço atualmente, foi e está sendo muito bem orientado”;
- “prática”;
- duas indicações para “treinamento”;
- “como faz pouco tempo que tive acesso, é só querer aprender, e isto a diretora me dá a maior força”;
- “treinamentos rápidos em serviços especializados, por exemplo como gravar em .pdf”;
- “já respondi na questão acima”;
- “não sei”;
- “mais utilização/treinamento”.

Nesta questão, mais uma vez foi enfatizada a falta de conhecimento e necessidade de treinamento para a maioria dos servidores.

Para a questão Está satisfeito com o serviço que realiza, 81,25% disseram que sim, 9,37% informaram que não, uma pessoa não respondeu e duas assinalaram as duas respostas. Os motivos apresentados para a resposta negativa foram:

- “gostaria de móveis mais adequados”;
- “faz-se necessário treinamento e melhor definição de atribuições”;
- “às vezes sim às vezes não”;
- “trabalho nos processos técnicos e adoro a catalogação, mas é o que menos faço”;
- “prefiro trabalhar em outro setor (processamento técnico)”;
- “falta de cooperação entre os colegas e problemas de relacionamento que afetam a todos do setor”;

A maioria dos servidores se mostrou satisfeita com o serviço que realiza. Menos de 10% se diz insatisfeita, para estes, os motivos sugerem treinamento na área de relacionamento humano ou de ordem técnica como definição de atribuições e melhoria em equipamentos.

Ao serem solicitados “quais os serviços da Biblioteca gostaria de ter maior conhecimento ou desempenhar”, indicar até três e informar porque, os serviços mais indicados foram: Acesso ao portal de periódicos CAPES com 50% de indicações; Orientação no acesso a Internet e uso de computadores para digitação de trabalhos e uso de outros programas com 31,25%; Conserto de livros com 28,12%; COMUT com 25%; Aquisição de material bibliográfico com 18,75%; empréstimo de material bibliográfico e Sumário de periódicos correntes, ambos com 15,62%. Os demais serviços: Consulta na sede, Cadastro no Sistema informatizado da BC, Serviço de portaria, Serviço de secretaria, Serviço de referência e Guarda de material bibliográfico, todos com menos de 10% de indicações. As justificativas apresentadas foram:

- “O empréstimo, porque é um setor que domino, sempre gostei. O Portal da CAPES quero aprender porque não gosto de ser meia funcionária, ou sei tudo ou não sei nada, e orientação internet no que se refere a ajudar o usuário em algumas operações”;
- “Não conheço a rotina do COMUT. Quanto a Portal e SIE é necessário manter-se atualizado, pois sempre há novidades”;
- “gostaria de conhecer melhor”;
- “orientação para uso da BC”;
- “porque são atividades úteis à vida acadêmica e ao crescimento pessoal intelectual”;
- “por ter realizado funções sem o devido esclarecimento e treinamento em outros setores (da UFSM) só me restou trabalhar na portaria, com problemas de LER”;
- “Portal-pouco treinamento, Sumário-curiosidade”;

- “secretaria porque são minhas atribuições, acesso ao Portal obrigação de saber, orientação no acesso a internet pela necessidade”;

- “porque gostaria de saber como é o procedimento para que ambos (Comut e aquisição) funcionem bem e com rapidez”;

- “a Referência é o coração da biblioteca e satisfazer a necessidade do usuário é seu objetivo e o meu também”;

- “para aumentar os conhecimentos e para auxiliar os colegas em alguma emergência”;

- “todos são importantes, eu preciso saber fazer de tudo”;

- “conserto de livros-por ser um ‘trabalho artesanal’ menos repetitivo que os demais da BC, Portal CAPES: o Portal dispõe de muitas informações que poderiam ser melhor exploradas”;

- “por que estou iniciando na Biblioteca recentemente e acho que não teria dificuldades em desempenhá-las”;

- “Acho muito importante conhecermos bem os principais serviços utilizados pela maioria dos usuários da BC”;

- “Usuários já me perguntaram sobre isto (Sumário de periódicos correntes) e eu não soube responder, orientei para que procurassem o Setor de Referência”;

- “Já tenho um conhecimento básico nos serviços assinalados (empréstimo de material bibliográfico, cadastro de dados no Sistema informatizado da BC, guarda de material bibliográfico e conserto de livros). Desempenharia qualquer um deles com satisfação. Com certeza sempre terá mais conhecimentos a adquirir em qualquer um deles”;

- “Esses três que elenquei (COMUT, Serviço de secretaria e Conserto de livros) são serviços que tenho conhecimento geral, mas não gostaria de desempenhar”;

- “Gostaria de desempenhar estas funções (Orientação no acesso a Internet e uso de computadores para digitação de trabalhos e uso de outros programas, Guarda de ma-

terial bibliográfico e Conserto de livros) afim de adquirir maior conhecimento sobre as diferentes áreas”;

- “Para ter conhecimento do processo (COMUT e Aquisição de material bibliográfico)”;

- “Para ter mais conhecimento”;

- “Não tenho conhecimento mais aprofundado”;

- “Porque estão relacionados diretamente ao meu serviço, os quais já desempenho mesmo que de forma precária”;

- “Por gostar de orientar o uso do Portal”;

- “Para ter um conhecimento melhor dos serviços oferecidos pela Biblioteca”.

Observa-se que o Portal de Periódicos CAPES é um dos serviços mais recentes (iniciou em 2001) e há um grande interesse dos servidores em conhecê-lo melhor, pois foi indicado por 50% dos servidores. Orientação no acesso a internet e no uso de computadores são também bastante indicados e merecem uma atenção especial por trazerem benefício até mesmo para o desempenho das atividades dos servidores em geral.

Os servidores, ao serem indagados sobre a necessidade de treinamento para realização dos serviços oferecidos pela Biblioteca, na sua ampla maioria, 93,75% disseram sim e apenas duas pessoas não responderam a questão.

Ainda, solicitados a indicar até cinco treinamentos, em geral, que gostariam de realizar para desempenhar melhor suas atividades, os servidores responderam:

- “Mais treinamento para informar o usuário”;

- “Treinamento na área de atendimento público” (duas indicações);

- “Uso da Internet pelo usuário”;

- “Maior conhecimento do acervo para informar o usuário”;

- “Atendimento ao público” (três indicações);

- “Treinamento em qualidade total no serviço público”;

- “Comportamento frente ao usuário (ser discreto)”;
- “Relacionamento inter-pessoal” (duas indicações);
  - “Relações humanas (atualização)”;
  - “Motivação para o trabalho”;
  - “Respeitar a hierarquia no setor em que trabalha”;
  - “Informática relacionada aos programas da Biblioteca”;
  - “Informatizar a portaria para controlar (livros, revistas, etc.)”;
  - “Mais treinamento em computadores”;
  - “Informática avançada”;
  - “Curso que ofereça noções básicas de informática”;
  - “Programa Nero ou similar”;
  - “Digitalização de documentos (Scanner)” (duas indicações);
    - “Gravar arquivos em CD e DVD”;
    - “Reciclagem do Windows”;
    - “Saber tudo sobre formato de arquivos. Porque é HTML, saber mudar de word para pdf, salvar arquivo e mandar por e-mail.”;
  - “Treinamento, a nível de conhecimento, da catalogação”;
  - “Línguas para auxílio no Portal CAPES (termos técnicos de pesquisa)”;
  - “Inglês técnico (para pesquisas em bibliotecas)”;
  - “Inglês avançado”;
  - “Alemão”;
  - “MARC (analíticas e sub-campos)”;
  - “Descritores (cabecinhos de assunto)”;
  - “Reciclagem”;
  - “Perigo de fogo – treinamento em caso de fogo”;
  - “Orientação detalhada sobre os serviços oferecidos pela BC”;
  - “Informações básicas a cada novo serviço que é disponibilizado pela BC”;
  - “Acesso ao Portal CAPES” (cinco indicações);
    - “Pesquisa”;
    - “Cadastro de dados no sistema”;
    - “Aquisição de material bibliográfico”;
    - “Conserto de livros” (três indicações);

- “COMUT” (duas indicações);
- “Sumário de periódicos correntes”;
- “Consulta na sede”;
- “Referência (localização de cada coisa e o porque de estarem em tal lugar)”;
- “Conhecer o SIE e não depender do CPD”;
- “Módulos do SIE (específicos da Direção)”;
- “Acessibilidade (mobilidade e tratamento)”.

As sugestões de treinamentos foram agrupadas por áreas. Pode-se observar a preocupação dos servidores em obter mais conhecimento para desempenhar melhor os serviços e atender bem ao público, com onze indicações de cursos referentes a atendimento e relacionamento humano e dez indicações de cursos na área de informática.

Os treinamentos em serviços específicos mais solicitados foram o Acesso ao Portal de periódicos da CAPES, Conserto de livros, COMUT e Digitalização de documentos.

A última questão ficou em aberto para sugestões ou comentários, porém 21 (vinte e um) servidores não responderam a questão. Abaixo as respostas que foram apontadas:

- “Eu gostaria de realizar todos os treinamentos referentes as atividades das quais estou exercendo atualmente aqui na Biblioteca, pois para mim tudo é desconhecido”;

- “Nos cursos de caráter humano, penso que são necessários, visto que muitos colegas encontram-se desmotivados e acabam prejudicando os que querem fazer sua parte e querem trabalhar”;

- “A cada novo serviço que fosse disponibilizado aos usuários pela Biblioteca acho que os servidores deveriam ser informados do que se trata e de como funcionará a fim de poderem prestar maior esclarecimento aos demais usuários, caso fossem solicitados”, duas indicações;

- “Sugiro que se façam treinamentos com todos os funcionários como aconteceu nos últimos 03 dias desta semana, pois só assim as pessoas saberão, ou pelo menos ouvirão algo, a respeito das atividades que cada setor desempenha”;

- “Realizar demonstrações dos serviços de cada setor. Necessidade de mais pessoal, novos serviços surgem mas o pessoal técnico e auxiliar é o mesmo e até em número menor”;

- “Todo e qualquer curso que venha enriquecer o conhecimento pois as novidades surgem a todo momento. É necessário estar atualizado”;

- “Estes cursos que citei já foram oferecidos para os servidores, mas acho que deve haver atualizações e treinamentos mais direcionados ao nosso trabalho”;

- “Elaboração de vídeo “conhecendo nossos serviços”, sobre a Biblioteca Central, para todos os egressos e funcionários”;

- “Estou feliz por responder este questionário. E também poder dizer que é muito bom ver que nossas colegas estão buscando avanços para melhorar nosso espaço e dos usuários”;

Analisando as respostas percebe-se que apesar de a maioria dos servidores estar satisfeita com o trabalho que realiza, há uma certa descrença ou desmotivação visto que 13 (treze servidores), ou 40,62% não indicaram nenhum treinamento a ser realizado e na questão que pedia sugestões ou comentários um servidor respondeu: “Não tenho nenhuma sugestão. Se reclamando para o Pró-Reitor de Administração não há melhora...”

Considerando que, o tratamento da informação e principalmente o surgimento de novos serviços exige novos equipamentos e pessoas capacitadas, recomenda-se: treinamentos contínuos, um treinamento geral de todos os serviços existentes para que todos os servidores possam atingir um nível de conhecimento mais harmônico, com divulgação dos termos técnicos utilizados e melhor planejamento quanto ao preparo dos servidores na implantação de novos serviços.

Levando em conta que a pesquisa se restringiu aos servidores da Biblioteca Central, sugere-se no futuro aplicar uma pesqui-

sa similar aos usuários para avaliar o nível de satisfação dos mesmos em relação as TICs utilizadas pela BC e assim ter uma visão completa de toda a população.

## 8 CONCLUSÃO

Atualmente, a biblioteca está migrando para uma nova função: a de ser produtora de informação, que possibilitará a produção do conhecimento, contribuindo para a inovação e desenvolvimento social. Para tanto, deve desenvolver qualidades básicas e adotar novas condutas de gestão com enfoque no desenvolvimento da competência em informação (information literacy). Essa nova função exige uma equipe técnica inter e multidisciplinar, para buscar soluções para os diferentes problemas que se apresentam, oferecendo a informação com o valor agregado esperado pelos clientes/usuários.

Segundo Beluzzo (2005) um novo paradigma surge para a gestão de bibliotecas, que é transformá-la em ambientes inteligentes, especialmente criados para um aprendizado que possibilite o acesso e uso da informação para a construção do conhecimento. Para se converter em criadora de informação a biblioteca precisa: elaborar páginas web informativas, criar uma biblioteca digital, elaborar guias e outros produtos de informação para seus clientes/usuários, selecionar e comentar recursos informacionais, ou seja, educar o seu cliente/usuário para o desenvolvimento da competência em informação.

O uso da tecnologia, para Fontoura (2006), traz benefícios e permite realizar cada vez melhor o papel de disseminadores da informação, atendendo aos usuários de forma rápida e eficiente, com transparência e confiabilidade. A tecnologia deve ser aproveitada para solucionar problemas novos e antigos, pois atualmente estão disponíveis ferramentas que eram irrealis até há poucos anos e servem para agilizar a difusão do conhecimento e de soluções, racionalizar os

processos administrativos e reduzir custos operacionais.

Os dados da pesquisa permitem concluir que, a Biblioteca Central, ao investir no conhecimento e competência dos seus servidores, irá elevar o nível de satisfação dos mesmos e por consequência dos usuários que serão melhor atendidos. A competência em informação ou habilidades que as pessoas devem possuir em relação ao acesso e uso da informação, em múltiplos aspectos, é o diferencial para alcançar a excelência do desempenho no século XXI.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARICHELLO, Eugenia Mariano da Rocha (organizadora). **35 anos da nova universidade**. Santa Maria: UFSM, 1995. 70 p.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges. Impacto da era digital no acesso e uso da informação e novas condutas de gestão de bibliotecas sob enfoque da competência em informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **XXI Congresso...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.
- BIBLIOTECA CENTRAL. Disponível em: <<http://bibweb.si.ufsm.br/>>. Acesso em: 15 set. 2006.
- CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes de; VERGUEIRO, Waldomiro. A permeabilidade das unidades de informação à gestão do conhecimento: o ambiente das bibliotecas especializadas brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **XXI Congresso...** Curitiba, 2005. 1 CD-ROM.
- FONTOURA, Marcelo. A informatização dos legislativos no Brasil. In: SIMEÃO, Elmira; MIRANDA, Antonio (organizadores). **Portal do CID e a tecnologia evm.net**. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006. p. 17-25.
- GOMES, Linda Carla Vidal Bulhosa; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. **Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no funcionamento das Bibliotecas universitárias**. Disponível em: [http://www.cinform.ufba.br/iv\\_anais/artigos/TEXT011.htm](http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT011.htm). Acesso em: 18 jul. 2006.
- GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004. 300 p.
- LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996. 356 p.
- SANTANA, Isnaia Veiga. Biblioteca universitária e a transferência da informação: problemas e perspectivas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 35-44, jan./jun. 1989.
- SCHWARTZMAN, Simon. **O Ensino Superior no Brasil**. 1998. Disponível em: <[http://www.inep.gov.br/download/cibec/1998/textos\\_para\\_discuss%C3%A3o/miolo\\_textos\\_Discus%C3%A3o\\_Superior\\_Brasil.pdf](http://www.inep.gov.br/download/cibec/1998/textos_para_discuss%C3%A3o/miolo_textos_Discus%C3%A3o_Superior_Brasil.pdf)>. Acesso em: 15 set. 2006.
- SILVEIRA, Ada Cristina Machado da (org.). **Divulgação científica e tecnologias de informação e comunicação**. Santa Maria: FACOS-UFSM, 2003. 252 p.
- SIMEÃO, Elmira; MIRANDA, Antonio (organizadores). **PORTAL do CID e a tecnologia evm.net**. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006. 134 p.
- O STATUS do pesquisador científico. **Ciência e cultura**, São Paulo, v. 30, n. 12, p. 1436-1448, dez. 1978.
- TAKAHASHI, Tadao (organizador). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>>. Acesso em: 15 out. 2006.
- TARGINO, Maria das Graças. Internet e a sociedade: um sonho a mais? In: \_\_\_\_\_. **Olhares e fragmentos**. Teresina: EDUFPI, 2006. p. 39-61.
- TOFFLER, Alvin. **Powershift: as mudanças do poder**. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 1995. 613 p.
- UFSM. Disponível em: <<http://www.ufsm.br>>. Acesso em: 15 set. 2006.

## ANEXO 1

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
BIBLIOTECA CENTRAL MANOEL MARQUES DE SOUZA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PÚBLICA

### QUESTIONÁRIO

Senhor(a) Servidor(a)

Solicito o preenchimento deste questionário que tem por objetivo verificar o conhecimento dos servidores deste órgão sobre a tecnologia da informação utilizada. Encareço a devolução até o dia 21/10/2006, com a finalidade de permitir, em tempo hábil, a análise de suas respostas. Agradeço a colaboração.

Dados de identificação

- Setor de trabalho:
- Cargo:
- Formação:    ( ) Fundamental  
                  ( ) Ensino médio  
                  ( ) Superior  
                  ( ) Pós-graduação
- Idade:
- Tempo de serviço na UFSM:
- Tempo de serviço na Biblioteca:

1. Assinale os serviços oferecidos pela Biblioteca Central que você conhece:

- ( ) Consulta na sede
- ( ) Empréstimo de material bibliográfico
- ( ) Acesso ao Portal de periódicos CAPES
- ( ) Sumário de periódicos correntes
- ( ) Disponibilização de computadores para acesso a Internet, digitação de trabalhos e uso de outros programas
- ( ) COMUT
- ( ) Sala de vídeo
- ( ) Levantamento bibliográfico
- ( ) Catalogação na fonte

- Empréstimo entre bibliotecas
- Orientação bibliográfica
- Treinamento de usuários

2. Assinale os termos técnicos que você conhece:

- Digitação
- Internet
- Intranet
- Digitalização
- COMUT
- Scanner
- TEDE
- Periódico
- Sumário
- Serviço de referência
- PDF
- Inclusão digital
- Catalogação na fonte

3. Ao iniciar suas atividades na Biblioteca recebeu treinamento para realizar o serviço?

- Sim
- Não

Se for negativa a resposta, qual o motivo?

---

4. Ao serem introduzidos novos serviços, como por exemplo, o empréstimo e a pesquisa informatizados, foram feitos treinamentos suficientes?

- Sim
- Não

Se for negativa a resposta, qual o motivo?

---

5. Você conhece plenamente o equipamento e software (programas) que são necessários para realizar sua atividade profissional?

- Sim
- Não

O que falta?

---

6. Está satisfeito com o serviço que realiza?

- Sim
- Não

Se for negativa a resposta, qual o motivo?

---

7. Quais os serviços da Biblioteca que você gostaria de ter maior conhecimento ou desempenhar? Cite até 3 (três) dos elencados e diga porque.

- Consulta na sede
- Empréstimo de material bibliográfico
- Acesso ao Portal de periódicos CAPES
- Sumário de periódicos correntes
- Orientação no acesso a Internet e uso de computadores para digitação de trabalhos e uso de outros programas

- ) COMUT
- ) Aquisição de material bibliográfico
- ) Cadastro de dados no Sistema informatizado da BC
- ) Serviço de portaria
- ) Serviço de secretaria
- ) Serviço de referência
- ) Guarda de material bibliográfico
- ) Conserto de livros

R: \_\_\_\_\_

8. Há necessidade de treinamento para realização dos serviços oferecidos pela Biblioteca?

- ) Sim
- ) Não

9. Que outros treinamentos em geral você gostaria de realizar para desempenhar suas atividades? Cite até 5 (cinco) por ordem de prioridade:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

10. Sugestões ou comentários:

