

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO (CBG)

ANELI BELONI

A PRÁXIS DA BIBLIOTECONOMIA ALIADA À GESTÃO DE UNIDADES DE
INFORMAÇÃO: BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DO CETEM

Rio de Janeiro

2018

ANELI BELONI

**A PRÁXIS DA BIBLIOTECONOMIA ALIADA À GESTÃO DE UNIDADES DE
INFORMAÇÃO: BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DO CETEM**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª Dra. Nysia Oliveira de Sá

Rio de Janeiro

2018

Ficha catalográfica

B452p Beloni, Aneli

A práxis da Biblioteconomia aliada à gestão de unidades de informação: biblioteca especializada do CETEM / AneliBeloni. – Rio de Janeiro, 2018.

52 f.

Orientadora: Nysia Oliveira de Sá.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2018.

1. Biblioteconomia. 2. Gestão. 3. Biblioteca especializada. 4. CETEM. I. Sá, Nysia Oliveira de. II. Título.

CDD 026.658

ANELI BELONI

**A PRÁXIS DA BIBLIOTECONOMIA ALIADA À GESTÃO DE UNIDADES DE
INFORMAÇÃO: BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DO CETEM**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, 04 de dezembro de 2018.

Prof^a Dra. Nysia Oliveira de Sá
Orientadora

Prof. Dra. Marianna Zattar Barra Ribeiro
Membro interno

Prof.Ms. Antonio Victor Rodrigues Botão
Membro interno

Dedico este trabalho ao meu Deus, porque dEle, por Ele e para Ele são todas as coisas. Também dedico à Biblioteconomia e sua interdisciplinaridade que é o que tornou este tema possível.

AGRADECIMENTO

Agradeço ao meu Deus por me conceder o dom da vida e realizar o sonho de cursar Biblioteconomia na maior universidade do Brasil.

Agradeço ao meu pai por sempre me incentivar a ler e à minha mãe por sempre me motivar a estudar, foram eles que me fizeram entender o poder da informação e do conhecimento, me mostraram os bens intangíveis da vida e me ensinaram a valorizar o que realmente importa.

Agradeço ao meu marido por sorrir pra mim e me mostrar a alegria em momentos de desespero e me dar apoio sem mensurar esforços.

Agradeço a toda minha família, em especial ao meu irmão, aos meus primos mais próximos, Farlei e Graciele e a minha sábia avó Rute.

Agradeço a todos os meus amigos, especialmente ao Hyago (BFF), ao Athos, ao Velti, à Rayla e à Michelle. Incluo também duas amigas que se aproximaram no final dessa trajetória, mas fizeram diferença, Gisele e Carla.

Agradeço a minha “Turma Amorzinho” de 2014.1, principalmente aos novos amigos que a universidade me deu. Éramos 10: eu, Briel (minha dupla), Bru, Deh, Eli (meu consultor), Fê, Fran, Lô, Mauh e Pri, minha alma amou cada um desde o primeiro contato. Incluo aqui duas amigas que chegaram depois e se tornaram uma base para eu não desistir: Adília e Cíntia. Acrescento também uma dupla que cruzou meu caminho nos corredores da UFRJ: Rafa Figueiredo, o técnico mais solícito e Bruno Carvalho, o calouro mais boa praça.

Sou grata também a todos os meus professores, mas destaco alguns que tiveram uma participação além da sala de aula: Juliana Assis, Danilo Pestana, Robson Costa, Marianna Zattar e Nysia de Sá, essa última minha orientadora que cumpriu com louvor o papel de me dar coordenadas quando eu estava totalmente perdida.

Certamente há mais pessoas que posso não ter lembrado o nome, mas meu coração transborda gratidão a todos que cruzaram meu caminho e contribuíram com uma palavra de incentivo, com uma crítica ou com um sorriso para que eu concluísse minha trajetória. Mui grata!

RESUMO

Compreende e evidencia a importância da aliança entre o campo da Biblioteconomia e da área de Administração frente à necessidade da execução da gestão de unidades de informação ser realizada por bibliotecários. Apresenta a prática da junção biblioteconômica com a gestão por meio da análise da biblioteca especializada em tecnologia mineral, tecnologia ambiental e processos minerometalúrgicos do Centro de Tecnologia Mineral (CETEM). Coleta dados dos usuários reais e usuários potenciais por meio de um questionário, aplica a matriz SWOT para avaliar a biblioteca com base nos contextos tecnológicos e institucionais da atualidade e faz um diagnóstico da unidade. Analisa os dados levantados e constata os pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades da biblioteca em questão no cenário atual e identifica necessidades e idealizações de alguns usuários reais e potenciais da unidade. Por fim, considera a práxis da união de ferramentas administrativas à Biblioteconomia por meio da apresentação de uma proposta de melhorias e modernização da Biblioteca do CETEM, realizada a partir do olhar de gestor a ser desenvolvido no bibliotecário e com o uso de apontamentos estratégicos com o intuito de contribuir para que a unidade de informação possa disponibilizar espaço e serviços de qualidade.

Palavras-chave: Biblioteconomia. Gestão. Biblioteca especializada. CETEM.

ABSTRACT

This work understands and evidences the importance of the alliance between the field of Librarianship and the area of Administration facing the need of the execution of the management of units of information to be realized by librarians. It presents the practice of librarian joining with the management through the analysis of the library specialized in mineral technology, environmental technology and mining and metallurgical processes of the Mineral Technology Center (CETEM). It collects and analyzes data from actual users and potential users through a questionnaire, applies the SWOT matrix to evaluate the library based on current technological and institutional contexts and makes a diagnosis of the unit. This research analyzes the data collected and notes the strengths and weaknesses, threats and opportunities of the library in question in the current scenario and identifies the needs and idealizations of some real and potential users of the unit. Finally, it considers the praxis of the union of administrative tools with Librarianship through the presentation of a proposal of modernization of the CETEM's library realized from the look of manager to be developed in the librarian and for this it makes use of strategic notes with the intention of that the information unit can provide quality space and services.

Palavras-chave: Librarianship. Management. Specialized library. CETEM.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Organização do conhecimento	14
Figura 1 – As cinco Leis da Biblioteconomia	15
Figura 2 – Funções gerenciais	16
Figura 3 – Estrutura Organizacional	19
Figura 4 – Presença na biblioteca.	23
Figura 5 – Motivo de visita à biblioteca.....	24
Figura 6 – Acervo da Biblioteca do CETEM	25
Figura 7 – Espaço para leitura/estudo em grupo da Biblioteca do CETEM	26
Figura 8 – Espaço para leitura/estudo individual da Biblioteca do CETEM	26
Figura 9 – Usuários de serviços da biblioteca	27
Figura 10 – Serviços solicitados	28
Figura 11 – Atendimento às solicitações de serviço feitas a biblioteca.....	29
Figura 12 – Avaliação do acesso a base de dados	30
Figura 13 – Avaliação dos livros eletrônicos.	30
Figura 14 – Avaliação do repositório digital institucional – Mineralis.	31
Figura 15 – Avaliação do empréstimo local.....	31
Figura 16 – Avaliação de treinamentos para acesso à base de dados	32
Figura 17 – Avaliação das orientações para uso das normas da ABNT	32
Figura 18 – Serviços de normalização	33
Figura 19 – Avaliação do serviço de COMUT.....	33
Figura 20 – Avaliação do empréstimo entre bibliotecas.....	34
Figura 21 – Avaliação da visita técnica	34
Figura 22 – Serviços desejados na biblioteca do CETEM.....	35
Figura 23 – Sugestão de mudanças na biblioteca do CETEM	36
Quadro 2 – Análise SWOT da biblioteca do CETEM.....	37
Quadro 3 – Proposta de melhoria e modernização da biblioteca especializada do CETEM..	39

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	JUSTIFICATIVA.....	11
1.2	OBJETIVOS	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	17
3.1	CAMPO DA PESQUISA	17
3.2	TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	17
3.3	POPULAÇÃO/ AMOSTRA E TÉCNICA(S) DE AMOSTRAGEM.....	18
4	CENTRO DE TECNOLOGIA MINERAL	19
4.1	A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DO CETEM.....	21
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DO QUESTIONÁRIO	23
6	ANÁLISE SWOT	37
7	PROPOSTAS PARA A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DO CETEM	39
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
	REFERÊNCIAS	44
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	47

1 INTRODUÇÃO

Há quem limite o conceito de biblioteca a um aglomerado de livros em estantes, entretanto, segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) (1976, p. 159), biblioteca é “[...] uma coleção organizada de vários tipos de documentos, aliada a um conjunto de serviços destinados a facilitar a utilização desses documentos, com a finalidade de oferecer informações, propiciar a pesquisa e concorrer para a educação e o lazer”.

Apesar de seu papel informacional crucial, as bibliotecas têm tido seu futuro cada vez mais questionado, Valentim (2016, p. 27) diz que “Na sociedade contemporânea, em que a informação eletrônica e/ou digital se constitui em uma realidade, seja na escola, seja no trabalho, seja na vida pessoal, existem dúvidas, por parte de alguns, em relação a real permanência das bibliotecas”. Com a evolução acelerada das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) as bibliotecas não podem ficar alheias, pelo contrário, precisam acompanhar esse processo evolutivo.

A atualização e a adaptação das bibliotecas às demandas atuais, ou seja, a modernização, tornou-se indispensável para que não haja abandono ou desuso dos ambientes informacionais, de acordo com Miksa (1992) nem se quer faz sentido a existência de uma biblioteca se não houver uso do seu acervo e o estabelecimento de uma interface mediadora entre os indivíduos e o conhecimento de que eles necessitam.

Contudo, é importante destacar que a decisão de modernizar um espaço está intimamente ligada à gestão da organização a qual a unidade de informação pertence, sendo assim, o Bibliotecário precisa dominar algumas técnicas administrativas e compreender a importância de ter um conhecimento de gestão para identificar e propor uma reestruturação do espaço sempre que for demandado, pois “[...]é por meio da estrutura e da gestão que os serviços e produtos informacionais são desenvolvidos e ofertados ao público usuário.” (VALENTIM, 2016, p. 36).

A contemporaneidade torna a necessidade de unir ações administrativas à Biblioteconomia cada vez mais notória para o exercício da gestão das unidades de informação. A concepção de que o bibliotecário “carece de conhecimentos mais específicos, relacionados com o funcionamento da agência de informação, ou seja, suas ferramentas [...], o papel de seus agentes ou intermediários e gerência.” (BARBOSA, 1998, p. 56), que motivou a busca em evidenciar os efeitos da fusão de expertises administrativas e biblioteconômicas por

meio da observância do funcionamento da biblioteca especializada do Centro de Tecnologia Mineral (CETEM) e da instituição como um todo.

1.1 JUSTIFICATIVA

Um estágio em Biblioteconomia na biblioteca especializada do CETEM conduziu a autora deste trabalho a realizar a ação de observar a unidade em que atuava com um olhar além do biblioteconômico. Olhar para instituição como um todo permite enxergar melhor a biblioteca, entender seus propósitos e desvendar caminhos para investimento na evolução da unidade de informação. Compreender a importância de olhar biblioteca não só de dentro pra fora, mas também de fora para dentro motivou este trabalho e levou a percepção da possível contribuição da aplicabilidade de ferramentas de gestão para o melhoramento de serviços bibliotecários.

Idealiza-se que as instituições que possuem uma biblioteca especializada reconheçam o quão agregadoras podem ser por contribuírem para o desenvolvimento individual e coletivo de seus funcionários. Uma das inspirações para que essa pesquisa se iniciasse foi o desejo de atrair olhares para a biblioteca do CETEM frente à possibilidade de altos investimentos por meio de projetos em trâmite. Evidenciar a biblioteca é fundamental para garantir que a modernização e constantes atualizações da unidade possam compor os planejamentos orçamentários, mas sem o conhecimento e o uso de estratégias gerenciais fica difícil para o bibliotecário inserir a biblioteca nesse contexto administrativo, o que corrobora com a defesa do desenvolvimento da Gestão dentro da Biblioteconomia.

A partir da concepção de melhoria como “[...] mudança com o intuito de melhorar alguma coisa; alteração para tornar algo melhor” (DICIO, 2018), Reis, Reis e Cardoso (2011) destacam a necessidade de promover, continuamente, melhorias no gerenciamento da informação e das unidades de informação. Em bibliotecas especializadas como a do CETEM essas necessidades se tornam ainda mais demandadas pelas exigências, visto que a informação é seleta e direcionada a público bem específico. Por esta razão considera-se necessário que exista um planejamento que seja devidamente obedecido pelos colaboradores de uma unidade de informação para que os serviços possam ser sempre oferecidos com eficiência e eficácia, de modo o índice de qualidade seja sempre crescente.

Acredita-se que será possível deixar uma contribuição não apenas para o CETEM, sua biblioteca e seus usuários com a identificação de necessidades e propostas de melhoria e

modernização, mas também para o campo da Biblioteconomia com a aplicação das ferramentas da área de Gestão evidenciando a produtividade da aliança entre essas áreas.

1.2 OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho é analisar a biblioteca especializada do CETEM de modo a contribuir para sua modernização e adequação às necessidades informacionais dos seus usuários, sob o ponto de vista biblioteconômico e também sob o olhar estratégico da Gestão.

Os objetivos específicos são:

- a) identificar as necessidades informacionais de seus usuários;
- b) realizar o diagnóstico da biblioteca de modo a identificar seus pontos fortes e fracos;
- c) elaborar proposta para melhoria e modernização da biblioteca.

Para que esses objetivos possam ser alcançados e a proposta deste trabalho possa ser atendida, é necessário que estejam pautados em um estudo bibliográfico, portanto, na seção seguinte, será apresentado o referencial teórico que foi utilizado como apoio.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Ao longo do tempo, principalmente após o desenvolvimento da tecnologia da imprensa que tornou a proporção de criação e difusão da informação gigantescas, houve uma proliferação das bibliotecas e elas passaram a ser tipificadas pelo acervo e pelo público alvo.

De acordo com Freitas (2012, p.7) os tipos de biblioteca e suas finalidades são:

- a) **biblioteca Nacional** – “Tem por finalidade principal preservar a memória nacional, isto é, a produção documental de uma nação.”;
- b) **biblioteca Pública** – “Atende as necessidades de estudo de determinada comunidade, independente de classe, cor, religião ou profissão.”;
- c) **biblioteca Especializada**– “Existe em função de um grupo restrito de usuários, reunindo e divulgando documentos de um campo específico do conhecimento.”;
- d) **biblioteca Especial** – “Atende categorias especiais de usuários.”;
- e) **biblioteca Escolar** – “Fornece o material bibliográfico necessário às atividades de professor e alunos de uma escola.”;
- f) **biblioteca Infantil** – “Voltada para a recreação. Além de um acervo selecionado, pode proporcionar atividades como: organização do clube de leitura, escolinhas de arte, exposições, encontro com escritores, dramatizações e outros.”;
- g) **biblioteca Universitária** – “Atende as necessidades de estudos, consulta e pesquisa de toda comunidade acadêmica.”.

Com o foco na biblioteca do CETEM, esta pesquisa trata especificamente das bibliotecas especializadas, que são descritas por Cezarino (1978, p. 238) como “unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico de assunto”. Em concordância com a descrição, mesmo havendo opiniões divergentes quanto ao que define este tipo de biblioteca, público ou acervo, neste trabalho, compreende-se biblioteca especializada como aquela que tem a função de atender as necessidades de informação de seu usuário em um acervo com assunto específico focado nas demandas informacionais da instituição a qual pertence.

Alguns dos setores que uma biblioteca possui são setor de referência, setor de aquisição, setor de catalogação, setor de indexação e setor de preservação. Todos os serviços e setores de uma biblioteca têm sua importância, mas o público seletivo das bibliotecas especializadas requer uma atenção ainda maior na prestação do serviço de referência que

compreende a “assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação” (GROGAN, 2001, p. 7).

O destaque para o atendimento se justifica pelo fato do usuário utilizar a biblioteca especializada em busca de informações pontuais para exercer alguma atividade institucional. Assim, estudo de usuário é uma ferramenta de extrema funcionalidade por ser “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação” (DIAS; PIRES, 2004, p.11). A maneira melhor de oferecer um serviço é conhecendo quem recebe ou vai recebê-lo.

A biblioteca especializada, de acordo Rezende e Marchiori (1994, p. 349) pode ser considerada “como o elo que une as atividades próprias da Biblioteconomia (como o controle voltado para material bibliográfico em sua grande maioria), com os serviços de análise e tratamento de informação em qualquer suporte/documento, característicos da documentação”.

A Biblioteconomia é uma subárea “[...] que realiza a organização, gestão e disponibilização de acervos de bibliotecas” (ORTEGA, 2014, p.1) incluída na área de Ciência da Informação que dentro de tabela de organização do conhecimento compõe as Ciências Sociais Aplicadas, como mostra o quadro abaixo.

Quadro 1- Organização do conhecimento

Tabela de Áreas do Conhecimento	
6.00.00.00-7	Ciências Sociais Aplicadas
6.07.00.00-9	Ciência da Informação
6.07.02.00-1	Biblioteconomia

Fonte: CNPq/Edição da autora, 2018.

Este enquadramento faz sentido visto que a Biblioteconomia é uma área que remete à ação, Dias (2000), por exemplo, especifica a Biblioteconomia citando sua tradição em práticas de organização e acesso às informações.

Em 1931, a Biblioteconomia recebeu cinco leis criadas pelo matemático indiano, Shiyali Ramamritam Ranganathan. (figura 1).

Figura 1 - As cinco Leis da Biblioteconomia



Fonte: Ranganathan/autora, 2018.

Para que seja possível a execução das leis acima deve haver planejamento e gestão estratégica na unidade de informação, pois “[...] planejar consiste em definir o que se almeja, tomar diretrizes para realizar ações, estabelecer metas e definir quais os métodos para atingir as propostas traçadas.” (REIS; BLATTMANN, 2004, p. 12) e gestão estratégica é o “[...] conjunto de ações e decisões sobre a alocação de meios que uma organização utiliza para alcançar os objetivos definidos” (CÂNDIDO, 2017, p. 2). Sem esses fundamentos não há o estabelecimento de uma direção para que o usuário acesse a informação desejada no menor tempo, nem mesmo há uma diretriz de crescimento para a biblioteca enquanto organismo vivo. Valentim (2016, p. 36) afirma que

O planejamento, enquanto instrumento de gestão, deve obrigatoriamente definir a missão e a visão da biblioteca, evidenciando a razão de ser da biblioteca. Além disso, evidencia os pontos fortes e fracos da biblioteca, assim como propicia uma percepção mais ampliada das questões globais que, por sua vez, impactam nas questões locais. O planejamento estratégico alinha os objetivos da biblioteca aos da instituição na qual ela está vinculada, propiciando a necessária valorização dos processos e das atividades desenvolvidas.

Assim, percebe-se o quão elementar alguns fundamentos de Gestão têm se tornado para a Biblioteconomia, Barbalho e Berquet (1995) afirmam que as funções gerenciais de planejamento, organização, desempenho, controle e revisão são de vital importância para o

eficaz funcionamento das unidades de informação. Essa afirmação faz sentido ao olhar a ação de cada uma das funções na figura abaixo.

Figura 2- Funções gerenciais



Fonte: Mary Jean Parsons (Planejamento: de volta às origens), 1988.

O arcabouço teórico da Gestão é uma fonte que complementa a Biblioteconomia. Romper as paredes do tecnicismo biblioteconômico na atuação das unidades de informação, assim como usufruir do benefício da interdisciplinaridade da área são passos importantes para a evolução. Lancaster (1996, p. 3) diz que “[...] crescimento saudável implica adaptação a condições constantemente mutáveis, e adaptação implica avaliação para determinar que mudanças precisam ser feitas e qual a melhor maneira de realizá-las”. Olhar em volta, acompanhar os avanços tecnológicos, desenvolver novas técnicas e inserir as bibliotecas na sociedade contemporânea são grandes desafios dos bibliotecários onde as ferramentas gerenciais funcionam como alavancas, basta puxá-las.

Estes elementos teóricos, assim como a justificativa e os objetivos deste trabalho, foram apresentados com a finalidade de demonstrar a prática da Gestão na Biblioteconomia. A seguir, encontram-se os procedimentos metodológicos adotados, a apresentação do campo de pesquisa, o compartilhamento da coleta e da análise dos dados, o diagnóstico da biblioteca do CETEM, uma proposta de melhorias e modernização para a unidade e, por fim, considerações advindas de todo o processo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta é uma pesquisa de caráter exploratório, pois esse tipo de pesquisa “[...] tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.” (GIL, 2002, p. 41.). Porém, a pesquisa também pode ser considerada de caráter descritivo, pois descreve as características das bibliotecas especializadas, especialmente a do CETEM, e do estabelecimento da relação entre a Biblioteconomia e a Gestão.

3.1 CAMPO DA PESQUISA

A biblioteca especializada do CETEM foi o campo escolhido a partir da inserção da autora como estagiária da unidade. A percepção da necessidade de melhoria e renovação do espaço transformou o local de trabalho em campo de pesquisa.

Para tal, foi necessário, primeiramente, fazer uma pesquisa bibliográfica nas literaturas de Biblioteconomia e de Administração para se alicerçar nos fundamentos, saber como identificar as melhorias necessárias e selecionar ferramentas a serem inseridas na unidade de informação para compor uma proposta de modernização.

3.2 TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Os primeiros dados desta pesquisa foram frutos da observação participante da autora e da experiência comum compartilhada pelos usuários durante o primeiro semestre de 2018

Elaborou-se um questionário, para coletar dados dos usuários reais (aqueles que fazem uso dos serviços da biblioteca) e dos usuários potenciais (público interno do CETEM que faz uso da informação especializada, mas não utiliza os serviços da biblioteca). O questionário foi elaborado com perguntas abertas e fechadas na plataforma Google Formulário e foi enviado por e-mail no dia dez de outubro de 2018, ficando disponível até o dia primeiro de novembro de 2018.

Por fim, foi necessário gerar um diagnóstico, pois a biblioteca estava cerca de uma década sem ser avaliada e é por meio desse instrumento/ferramenta gerencial que o bibliotecário tomará conhecimento das dimensões essenciais mínimas de mudança, recursos humanos e materiais, investimento e de condições necessárias que assegurarão a

sobrevivência da biblioteca (CAVALCANTI; MELLO, 1981). Nesta etapa de coleta e avaliação de dados, utilizou-se uma técnica de Gestão administrativa, a análise ou matriz *SWOT* (FOFA) que consiste no mapeamento das *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Oportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças) de uma organização, neste caso da biblioteca do CETEM.

Com estas quatro variáveis, é possível fazer a inventariação das forças e fraquezas da empresa [ou biblioteca], das oportunidades e ameaças do meio em que a empresa atua. Quando os pontos fortes de uma organização estão alinhados com os fatores críticos de sucesso para satisfazer as oportunidades de mercado, a empresa será por certo, competitiva no longo prazo (RODRIGUES et al., 2005, p. 489).

3.3 POPULAÇÃO/ AMOSTRA E TÉCNICA(S) DE AMOSTRAGEM

A população desta pesquisa compreende usuários reais e usuários potenciais da biblioteca do CETEM. Dentro deste universo, foi aplicado o critério de amostragem não probabilística por conveniência para aplicação do questionário. “A amostragem por conveniência é adequada e frequentemente utilizada para geração de ideias em pesquisas exploratórias como uma base para geração de hipóteses e insights e para estudos conclusivos onde o gestor aceita os riscos da imprecisão dos resultados do estudo” (MALHOTRA, 2010, p. 34).

Compreendendo a especialização desta biblioteca, optou-se por selecionar os pesquisadores do próprio CETEM como amostra, pois dentro deste grupo existem pesquisadores que são usuários reais da biblioteca e seus serviços e outros que são usuários potenciais, ou seja, atuam na instituição, compõem o público-alvo, mas não utilizam o que a biblioteca oferece.

Definida a amostra, para estabelecer a comunicação e compartilhar o questionário, foi feito um levantamento e foram encontrados trinta e quatro e-mails de pesquisadores atuantes no site da instituição, para os quais o questionário foi enviado no dia 10 de out. de 2018, ficando disponível até o dia 01 de nov. de 2018.

Com a metodologia traçada, o campo de pesquisa será apresentado para concessão de uma visão das características da unidade de informação pesquisada neste trabalho.

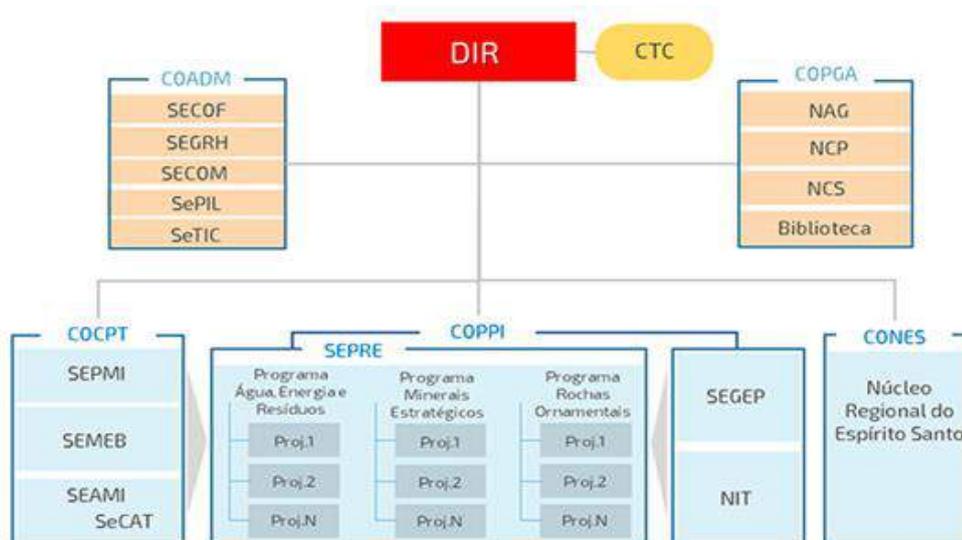
4 CENTRO DE TECNOLOGIA MINERAL

O Centro de Tecnologia Mineral (CETEM) é uma unidade de pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) fundada em 1978, situada na Ilha do Fundão, no campus da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) dentro da Cidade Universitária. O CETEM possui um terreno de 60.000 m², sendo 21.000 m² de área construída que aloca vinte e um laboratórios, quatro usinas-piloto e uma biblioteca especializada nas áreas de tecnologia mineral, tecnologia ambiental e processos minerometalúrgicos. (LUZ, 2008).

O CETEM tem como missão o desenvolvimento de tecnologias inovadoras e sustentáveis e a mobilização de competências visando superar desafios nacionais do setor mineral (CETEM, 2018).

De acordo com os dados levantados e apresentados no site do CETEM (2018) em fevereiro, o quadro atual de recursos humanos da instituição é composto por 324 colaboradores, incluindo 34 pesquisadores e tecnólogos, 27 técnicos efetivos, sendo um deles a bibliotecária, 9 bolsistas do Programa de Capacitação Institucional (PCI) - técnico, 21 bolsistas PCI - nível superior, 44 bolsistas BIC/BIC, 10 estagiários, sendo um deles a estudante do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação e 18 alunos de mestrado e doutorado, em parceria com universidades. A estrutura do quadro se organiza hierarquicamente conforme a figura abaixo:

Figura 3 - Estrutura Organizacional



Fonte: Site do CETEM, 2018.

Os setores correspondem a:

- a) DIR – Diretoria:
 - __ CTC - Conselho Técnico-Científico;
- b) COADM – Coordenação de Administração:
 - __ SECOF – Serviço de Contabilidade, Orçamento e Finanças;
 - __ SEGRH – Serviço de Gestão de Recursos Humanos;
 - __ SECOM – Serviço de Compras, Licitações e Contratos;
 - __ SePIL – Seção de Patrimônio, Infraestrutura e Logística;
 - __ SeTIC – Seção de Tecnologia da Informação e Comunicações;
- c) COPGA – Coordenação de Planejamento, Gestão e Avaliação:
 - __ NAG – Núcleo de Apoio à Gestão;
 - __ NCP – Núcleo de Controle de Projetos;
 - __ NCS – Núcleo de Comunicação Social;
 - __ Biblioteca;
- d) COCPT - Coordenação de Competências Técnicas:
 - __ DIPMI – Divisão de Processamento Minerais;
 - __ DIMEB – Divisão de Metalurgia Extrativa e Bioprocessos;
 - __ DIAMI – Divisão de Análise Mineral;
 - __ SeCAT – Setor de Caracterização Tecnológica;
- e) COPPI – Coordenação de Programas, Projetos e Inovação:
 - __ SEPRE – Serviço de Programas Estratégicos;
 - __ SEGEP – Serviço de Escritório de Gestão de Projetos;
 - __ NIT – Núcleo de Inovação Tecnológica;
- f) CONES – Coordenação do Núcleo Regional do Espírito Santo.

Atualmente o CETEM possui três programas estratégicos baseados no Plano Diretor 2017-2021, cada programa possui subprogramas com projetos específicos a serem desenvolvidos no decorrer deste período. A unidade de pesquisa também tem um projeto interinstitucional e um projeto interno em curso, além de seis projetos individuais com bolsas e auxílios para os pesquisadores idealizadores dos projetos fomentados pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). A instituição também disponibiliza sua infra-estrutura laboratorial e experiência na área de tecnologia mineral e

ambiental, a pesquisadores interessados em fazer pós-doutorado com objeto de pesquisa em comum aos interesses do CETEM.

4.1 A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DO CETEM

De acordo com o site do CETEM (2018), o acervo da biblioteca possui mais de 30.000 publicações em formato de livros, folhetos, teses, CDs, DVDs etc; conta com mais de 11.500 relatórios técnicos institucionais; disponibiliza as produções da instituição em um Repositório Digital, o Mineralis e mantém acesso a periódicos internacionais através do Portal de Periódicos da CAPES. A biblioteca não possui um site próprio, mas tem uma página no site do CETEM onde é possível acessar o catálogo do acervo pelo software utilizado, o PHL, porém, relatórios técnicos somente os usuários internos conseguem acessar pelo software gerencial SIGTEC, não há integração entre os sistemas.

Os serviços oferecidos pela biblioteca são: pesquisa bibliográfica; empréstimos; comutação bibliográfica (Biblioteca Base do COMUT); repositório digital institucional; divulgação e remessa de publicações do CETEM; normalização de referências bibliográficas pela ABNT; atualização do Catálogo Coletivo Nacional – CCN do IBICT; Portal de periódicos da CAPES. A equipe responsável pelo atendimento ao público e a prestação desses serviços é composta apenas por uma bibliotecária e uma estagiária. O funcionamento é de segunda a sexta-feira, de 08h00min as 12h00min e de 13h15min as 17h00min para usuários internos, que são empregados atuais, estagiários e terceirizados, já para usuários externos, isto é, quem não compõe o quadro da instituição, mas possui interesse no assunto específico da biblioteca o acesso é por meio de agendamento de 08h30min as 12h00min e de 13h15min as 16h30min.

Com o mesmo tempo de existência do CETEM, a biblioteca completou 40 anos e no decorrer deste período foi informatizada, isto é, recebeu computadores e um software para catalogação digital do acervo, inutilizando e arquivando as fichas catalográficas e passou a oferecer alguns serviços digitais, como acesso a periódicos e, paulatinamente, acesso às bases de dados. No entanto, nos últimos 10 anos, em meio a constante evolução tecnológica, a biblioteca não passou por nenhum tipo de avaliação interna ou externa. Entende-se que essa falta de avaliação é um problema para a unidade de informação, porque é pela avaliação que é possível “identificar e coletar dados sobre serviços ou atividades, estabelecendo critérios de mensuração do desempenho desses serviços ou atividades e determinando tanto a qualidade

do serviço ou da atividade, quanto grau de satisfação de metas e objetivos.” (ALMEIDA, 2005, p.12).

Para que haja um panorama da atual situação da biblioteca do CETEM e suas demandas, considera-se primordial a aplicação de um método avaliativo para identificar necessidades de melhoria ou de realização de um processo de reestruturação, de modo a se adequar à realidade da sociedade atual.

Estrategicamente, é importante que a biblioteca disponibilize um ambiente atrativo e recursos informacionais para atender as demandas informacionais dos usuários que trabalham nas constantes pesquisas realizadas na instituição para o cumprimento da missão que a instituição se propõe.

Contudo, para biblioteca cumprir seu papel estratégico, é primordial conhecer seu público-alvo e suas demandas, a próxima seção se propõe a apresentar a coleta e análise dos dados concedidos pelos usuários reais e potenciais em um questionário referente à visão deles da unidade de informação.

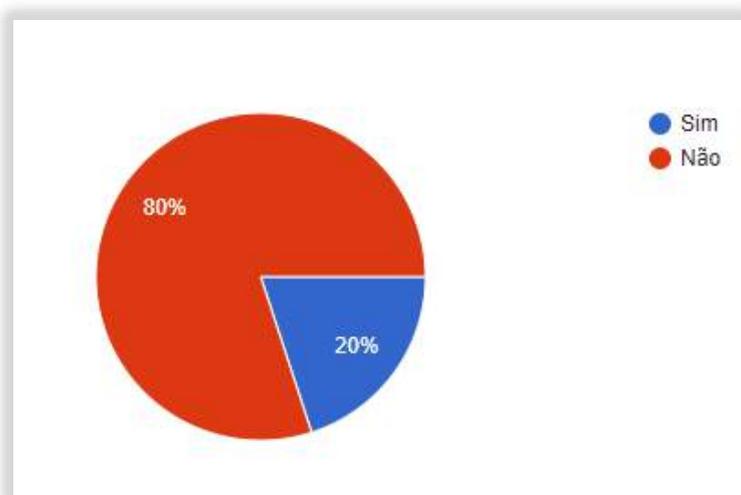
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DO QUESTIONÁRIO

Buscou-se identificar as necessidades informacionais dos usuários reais e dos usuários potenciais da biblioteca especializada do CETEM por meio de um questionário on-line com perguntas abertas e fechadas (APÊNCIDE A). As respostas foram analisadas e comparadas às impressões resultantes da observação participante da autora no período em que estagiou na unidade.

O questionário foi enviado para os trinta e quatro pesquisadores da instituição, porém apenas cinco responderam. Possivelmente, há razões diversas ou variadas para a pequena quantidade de respondentes, uma delas pode ser a falta de interesse pelo assunto “biblioteca” visto que o título do e-mail que continha o questionário foi “Pesquisa: Biblioteca Especializada do CETEM”.

Estrategicamente, o questionário foi desenvolvido em blocos e o primeiro bloco tinha apenas uma pergunta com o intuito de identificar quem frequenta ou frequentou a biblioteca recentemente. A pergunta feita foi “esteve presente na Biblioteca do CETEM nos últimos 3 meses?” onde quem respondesse sim seria considerado um usuário real e possível frequentador do espaço. Apenas 20% respondeu sim a pergunta, ou seja, dos cinco pesquisadores que responderam ao questionário, somente um visitou as dependências da biblioteca. Este resultado parece indicar pouca utilização e baixa frequência de usuários no espaço físico da biblioteca.

Figura 4 – Presença na biblioteca.



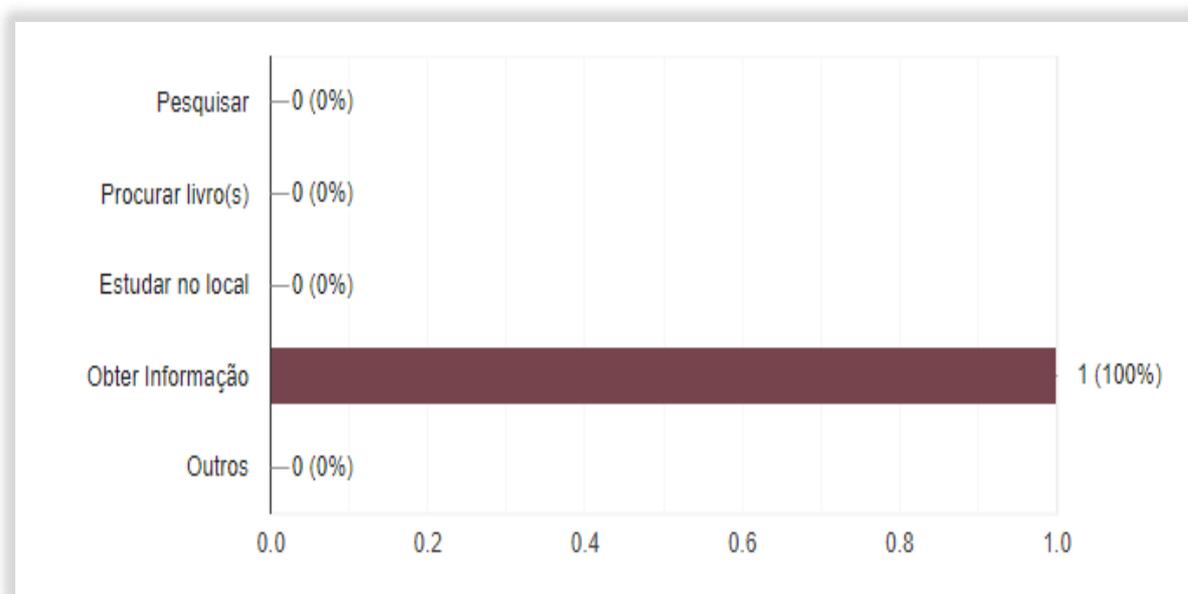
Fonte: autora, 2018.

O resultado do primeiro bloco não foi surpreendente, pois o baixo fluxo de pessoas no espaço foi observado.

O segundo bloco tinha como título “espaço físico da biblioteca”, porém, ele só era disponibilizado para quem disse sim no bloco anterior, ou seja, para quem frequentou a biblioteca nos últimos três meses, deste modo o bloco contou apenas com um respondente.

A primeira pergunta do segundo bloco foi “qual a finalidade da visita”, a pergunta foi fechada e foram dadas algumas opções de resposta, conforme a figura abaixo.

Figura 5 – Motivo de visita à biblioteca



Fonte: autora, 2018.

O objetivo foi identificar o que as pessoas buscam quando visitam a biblioteca, a resposta obtida demonstra um interesse pontual do respondente, o espaço é visitado apenas quando surge uma necessidade específica, em uma analogia, se o usuário fosse um paciente, a biblioteca seria como um pronto-socorro visitado quando há uma emergência, não uma clínica onde consultas preventivas são agendadas e a saúde é acompanhada regularmente.

A segunda pergunta do bloco foi para identificar se a finalidade da visita foi atendida, o pesquisador respondeu que sim. Essa resposta positiva é muito importante, pois quando um usuário tem sua demanda atendida, a tendência é que ele volte a visitar o espaço.

Ainda com o intuito de analisar o espaço físico, foi perguntado sobre o horário da visita, com o objetivo de identificar o horário em que a biblioteca é mais visitada e se o

horário de funcionamento atende e as resposta indicaram que após o almoço é o horário mais propício a visitas e que o horário de funcionamento atende.

A finalização do segundo bloco pedia para que o usuário que frequentou o espaço fizesse uma avaliação do acervo, do espaço para leitura/estudo, das condições ambientais (limpeza, refrigeração, controle de umidade etc.), do mobiliário, dos equipamentos e do acesso à rede. A avaliação era por meio de nota, para cada item usuário daria uma nota de 1 a 5, em que 1 é considerado muito ruim, 2 ruim, 3 regular, 4 bom e 5 muito bom.

O acervo foi considerado bom, por meio da observação constatou-se que apesar do acervo não ser atualizado, ele é amplo e possui os clássicos mais utilizados na área, possivelmente esse é um fator que contribui para esse resultado.

Figura 6– Acervo da Biblioteca do CETEM



Fonte: autora, 2018.

A biblioteca possui espaço para estudo em grupo e para estudo ou leitura individual. Esse espaço recebeu nota máxima, foi considerado muito bom pelo respondente.

Figura 7 – Espaço para leitura/estudo em grupo da Biblioteca do CETEM



Fonte: autora, 2018.

Figura 8 - Espaço para leitura/estudo individual da Biblioteca do CETEM



Fonte: autora, 2018.

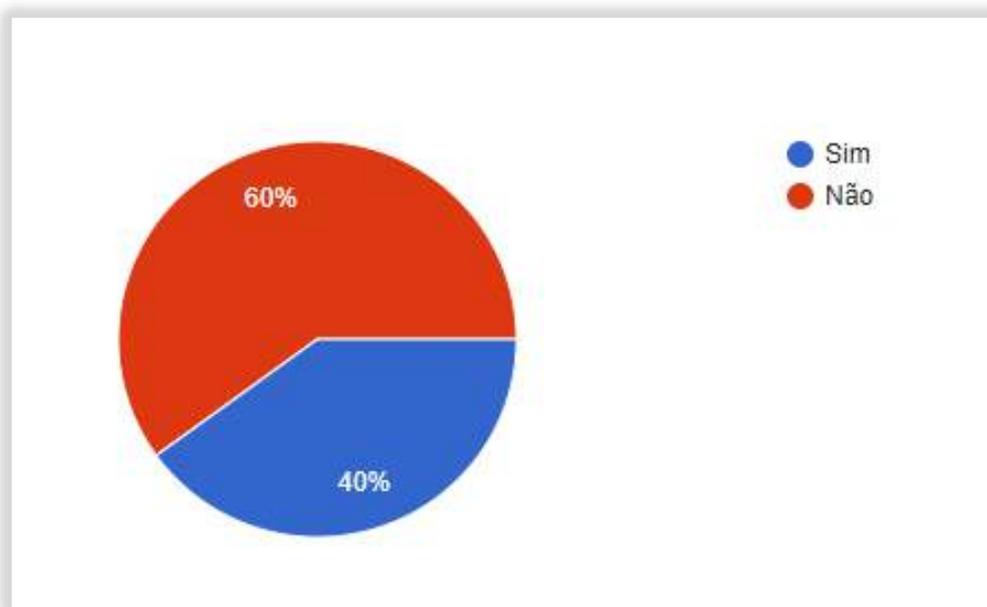
As condições ambientais foram consideradas regulares, recebeu nota 3. Observou-se que a limpeza é feita diariamente, o espaço é limpo, mas a biblioteca não possui refrigeração, e como as paredes são de vidro, o espaço absorve a claridade e o calor do sol, a temperatura fica muito alta em dias de sol. Para controlar a questão da claridade, as paredes da biblioteca foram cobertas com *blackout*, porém, a questão do calor ainda não foi solucionada. Também não há controle de umidade.

O mobiliário também foi considerado regular e foi observado que os móveis que compõem a biblioteca são muito antigos, o que contribui para esse resultado.

O segundo bloco foi encerrado com a avaliação dos equipamentos e do acesso à rede que receberam nota 2, foram considerados ruins, o que se justifica por ter apenas dois computadores, ambos antigos, têm em torno de 6 anos de uso e não recebem manutenção frequente. A rede cai com frequência e o sinal é fraco.

O terceiro bloco era para identificar os usuários do serviço da biblioteca e continha apenas a pergunta “Fez uso de algum serviço da biblioteca do CETEM nos últimos três meses?” e 40% responderam que sim.

Figura 9 – Usuários de serviços da biblioteca

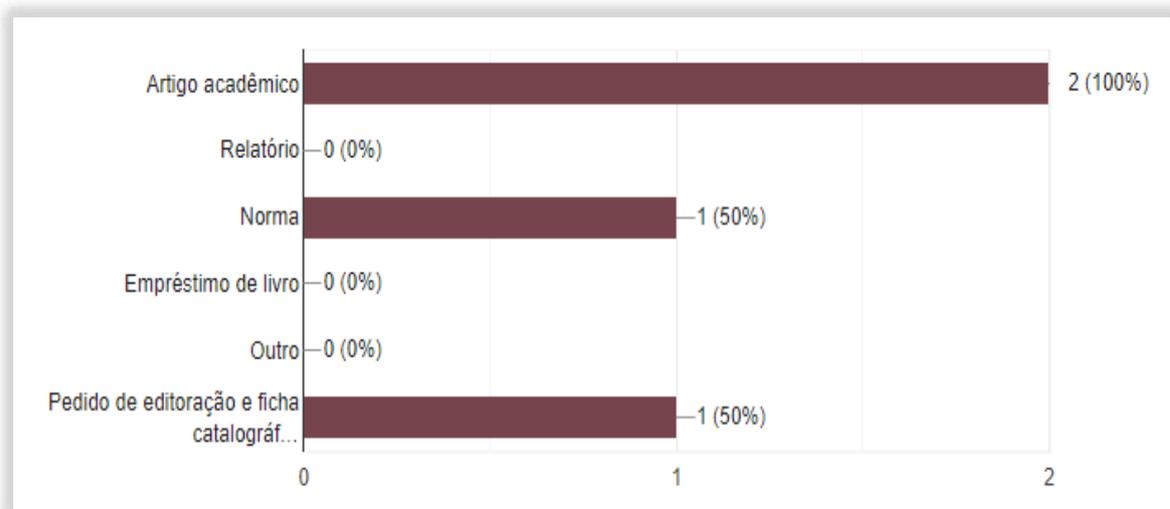


Fonte: autora, 2018.

Só foi direcionado para responder ao bloco quatro quem respondeu sim no bloco anterior, pois o quarto bloco era exclusivamente sobre os serviços prestados pela biblioteca. A

primeira pergunta era sobre o meio de solicitação, se foi presencial ou a distância (e-mail, telefone), e todos fizeram a solicitação a distância. Em seguida foi perguntado qual o serviço foi solicitado, tendo algumas opções de resposta e os respondentes poderiam marcar mais que uma.

Figura 10 – Serviços solicitados

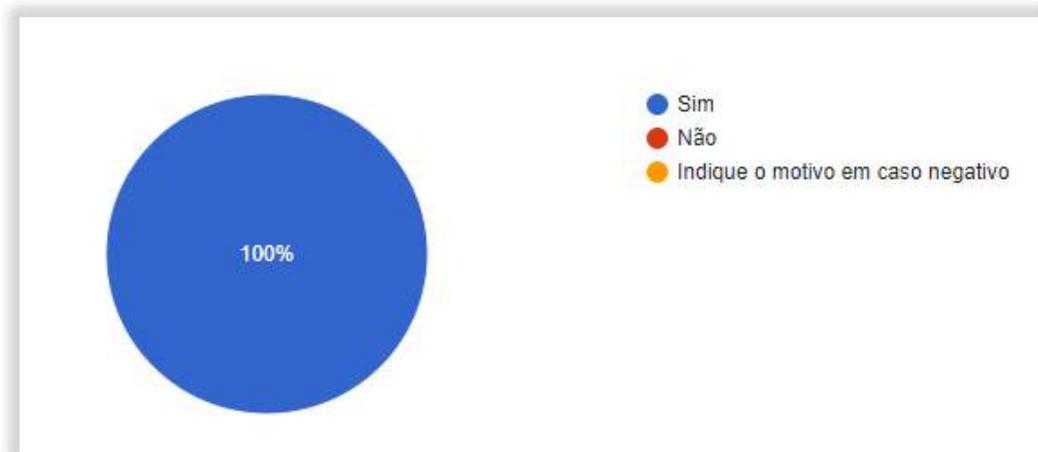


Fonte: autora, 2018.

A partir das respostas acima, percebe-se que os artigos são a maior demanda, o que também foi constatado na observação participante. A leitura de artigos acadêmicos sobrepõe a leitura de livros.

O quarto bloco foi encerrado com a pergunta “A solicitação foi atendida?” e mais uma vez todos responderam que sim, o que demonstra uma eficiência no serviço informacional prestado. Uma das ações realizadas na biblioteca, que foi observada, consiste em não deixar o usuário sem resposta, quando a biblioteca não tem a informação demanda, são acionados os contatos com outras bibliotecas e outros canais de informação. Essa prontidão em responder o usuário é inerente a função de bibliotecário, especialmente de referência, geralmente isso que gera um vínculo do usuário com a biblioteca, faz com que ele se confie suas demandas ao bibliotecário com a certeza de que o profissional não o deixará sem resposta e caso não consiga atender a demanda, o usuário saberá que ele tentou. Por esta razão o resultado dessa pergunta é tão importante.

Figura 11 – Atendimento às solicitações de serviço feitas à biblioteca



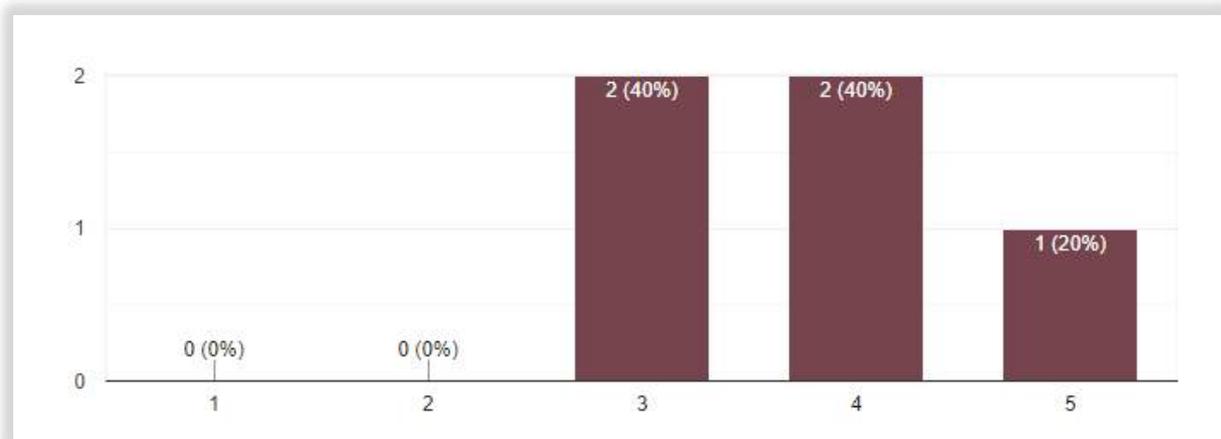
Fonte: autora, 2018.

O quinto bloco era direcionado a todos os respondentes, logo, os que não são usuários do espaço ou dos serviços da biblioteca, pelo menos nos últimos três meses, entram como usuários potenciais. Sendo assim, dos cinco respondentes, constatou-se que três são usuários reais, um usuário do espaço físico e dois usuários de serviços (como os usuários de serviço fizeram solicitações à distância, foi possível identificar que não foi o mesmo que visitou o espaço para fazer sua solicitação) e dois são usuários potenciais, (fazem parte do público alvo, mas não são usuários atualmente).

Com o foco na avaliação do serviço, o quinto bloco também era para dar notas de 1 a 5 para os serviços oferecidos. Se o respondente nunca tivesse feito uso do serviço poderia não responder. Todos respondentes avaliaram todos os serviços, dado que permite levantar a hipótese de que os usuários potenciais já foram usuários da biblioteca, porém por alguma razão deixaram de ser, ou então, que os respondentes possam ser usuários da biblioteca, mas não associavam o serviço a unidade de informação.

O primeiro serviço avaliado foi o acesso a base de dados. Com base nas respostas, o resultado ficou com a média 3.8, o serviço foi considerado de regular a bom. De acordo com a observação, a base de dados utilizada é o Portal de Periódicos da CAPES, porém, o acesso é restrito, muitas bases dentro do portal que são de interesse dos pesquisadores não têm acesso liberado.

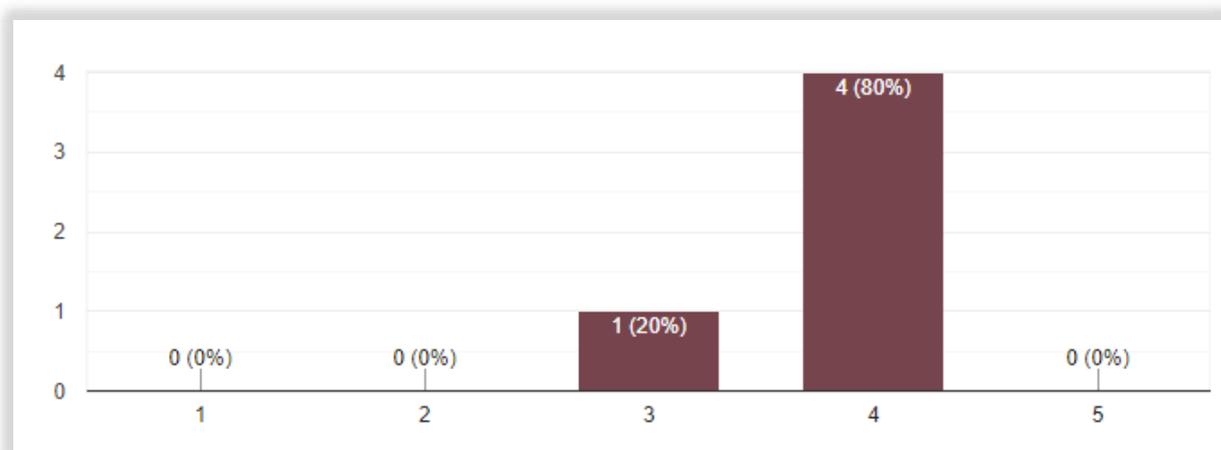
Figura 12 – Avaliação do acesso a base de dados



Fonte: autora, 2018.

Os livros eletrônicos foram avaliados e a média também foi de 3,8.

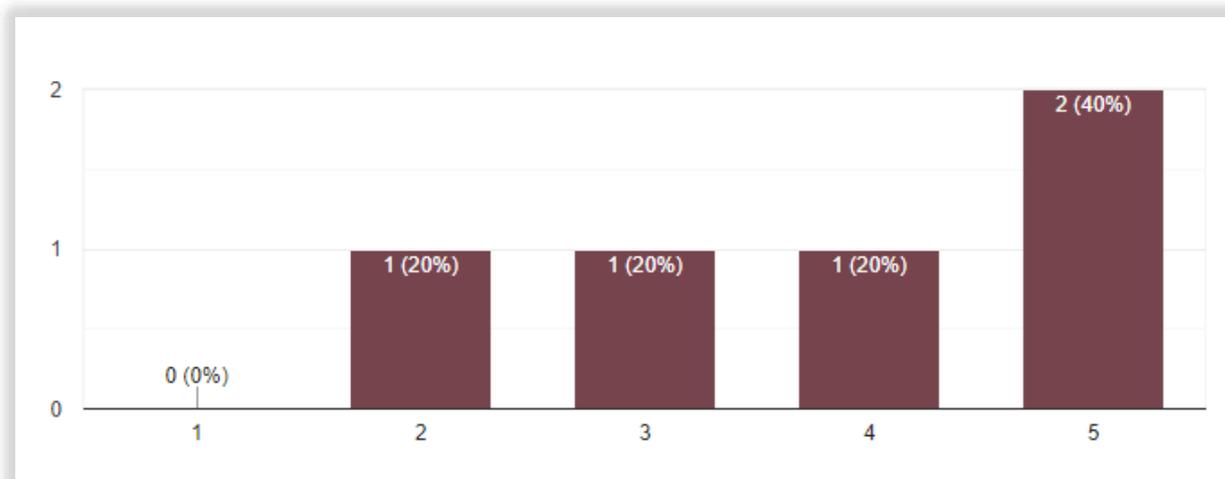
Figura 13 – Avaliação dos livros eletrônicos.



Fonte: autora, 2018.

A instituição possui um repositório digital institucional que é administrado e alimentado pela biblioteca, por esta razão o repositório denominado Mineralis, entrou na lista de serviços a serem avaliados e resultado também foi média 3,8.

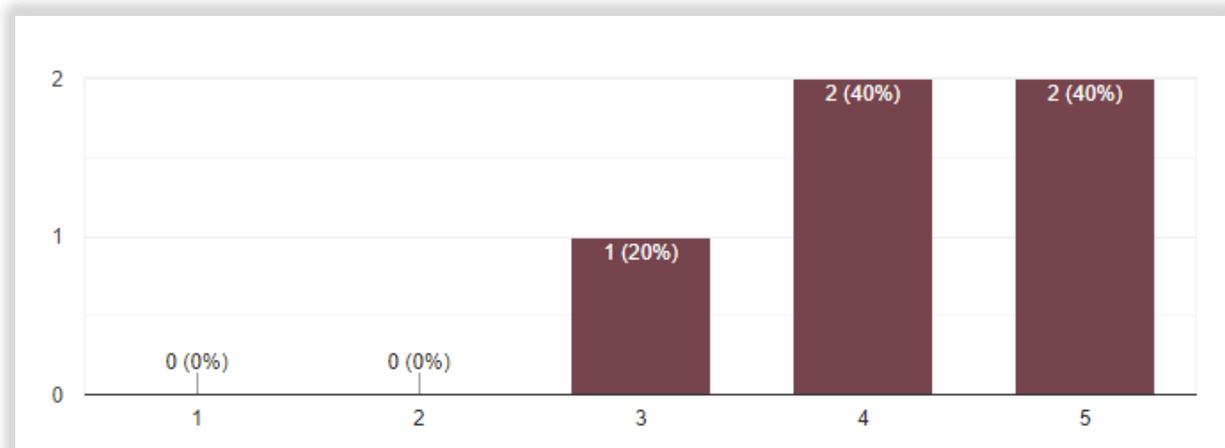
Figura 14 – Avaliação do repositório digital institucional – Mineralis.



Fonte: autora, 2018.

O serviço de empréstimos local foi avaliado com média 4.2, considerado de bom a muito bom.

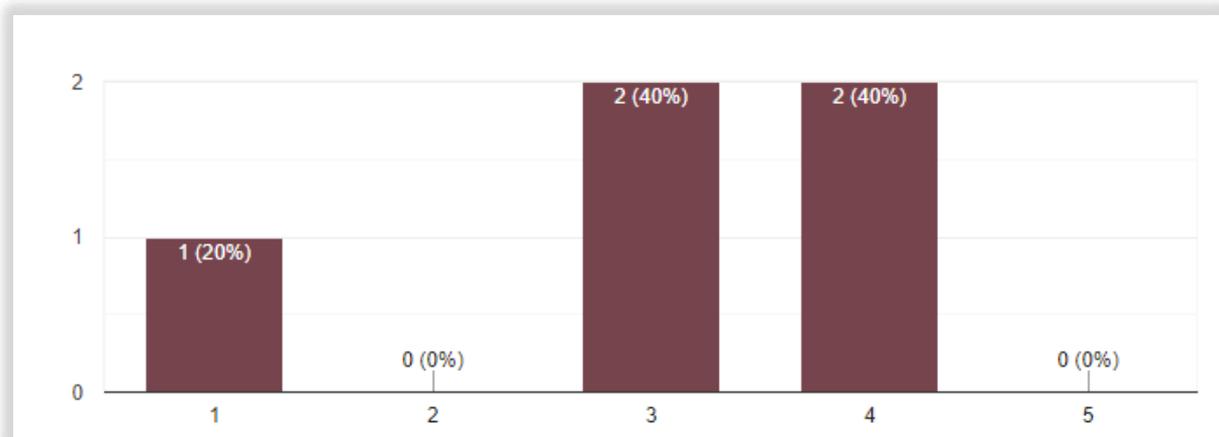
Figura 15 – Avaliação do empréstimo local



Fonte: autora, 2018.

Outro serviço que compete a biblioteca é treinar seus usuários para utilizar as bases de dados, no entanto, não foi vista a prestação desse serviço durante o período de observação, não houve demanda nem oferta. Esse serviço foi avaliado com média 3 – regular.

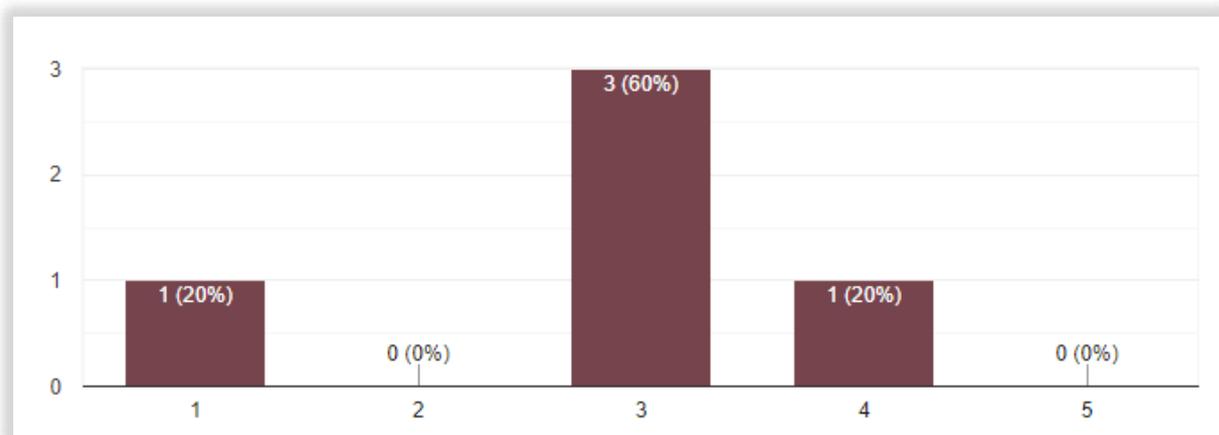
Figura 16 – Avaliação de treinamentos para acesso à base de dados



Fonte: autora, 2018.

Avaliou-se também a orientação para o uso das normas da ABNT. O CETEM possui diversas normas impressas e digitalizadas, incluindo todas as de Informação e Documentação, mas nem todas estão atualizadas. A média para a prestação deste serviço foi de 2.8, ou seja, o serviço é considerado de ruim a regular.

Figura 17- Avaliação das orientações para uso das normas da ABNT

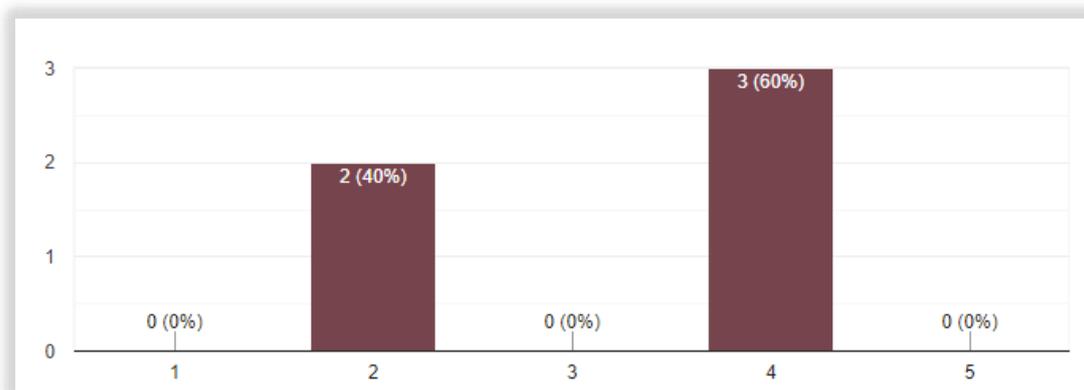


Fonte: autora, 2018.

A biblioteca do CETEM, além de orientar, também executa a normalização de alguns trabalhos que os pesquisadores desejam transformar em publicações. Há algumas solicitações para normalizar que se baseiam em outras normas que não são as da ABNT, mas a normalização nesses casos só é possível quando o usuário possui a norma solicitada, pois o

acervo do CETEM só possui as normas da ABNT. A média deste serviço foi de 3.2 e se comparado ao serviço anterior, nota-se que execução da normalização é considerada superior às orientações para normalizar no que tange a ABNT.

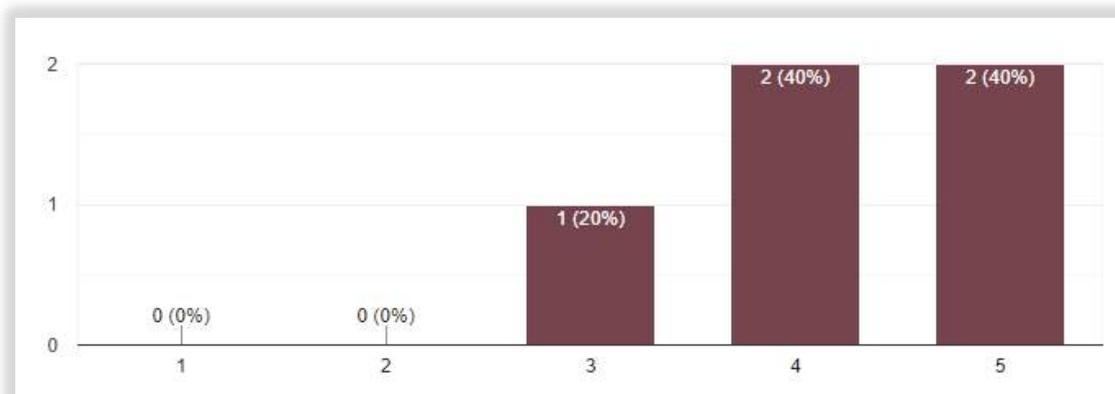
Figura 18 – Serviços de normalização



Fonte: autora, 2018.

O COMUT é um serviço de comutação bibliográfica oferecido por um programa brasileiro que foi avaliado porque a biblioteca do CETEM está inserida no programa. O serviço consiste em se comunicar com todas as bibliotecas inseridas no programa para solicitar um item desejado que não possua na biblioteca local, deste modo, qualquer biblioteca que tenha, pode responder e disponibilizar o item, porém, tem custo e há uma tabela com os valores para realização da comutação. A média deste serviço foi de 4.2.

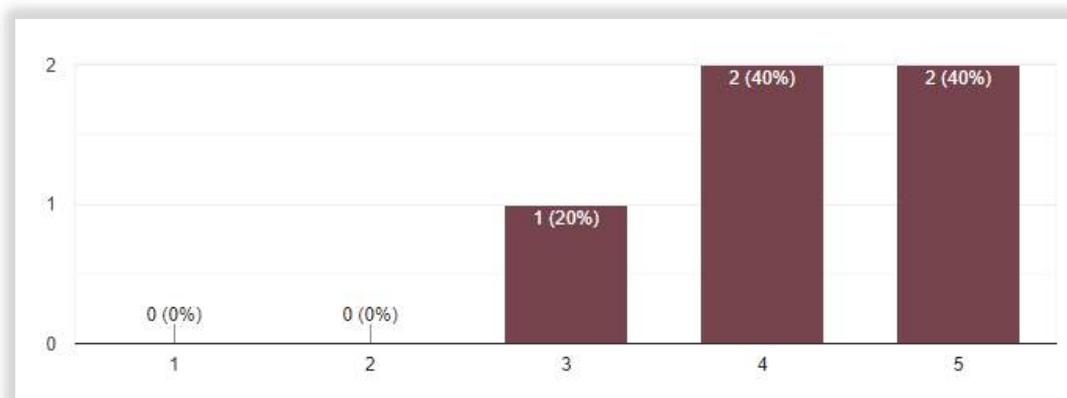
Figura 19 – Avaliação do serviço de COMUT



Fonte: autora, 2018.

Ainda na linha de interação e troca entre unidades, o serviço de empréstimos entre bibliotecas também foi avaliado com média 4.2. O que diferencia este serviço do COMUT é que o empréstimo entre bibliotecas costumam acontecer entre unidades de uma mesma região e não têm custo, já o COMUT é a nível nacional e gera cobranças. No entanto, ambos serviços foram avaliados com a mesma nota, considerados de bom a ótimo, pois geralmente quando outra biblioteca é acionada, a solicitação costuma ser atendida. Isso foi constatado também no período de observação.

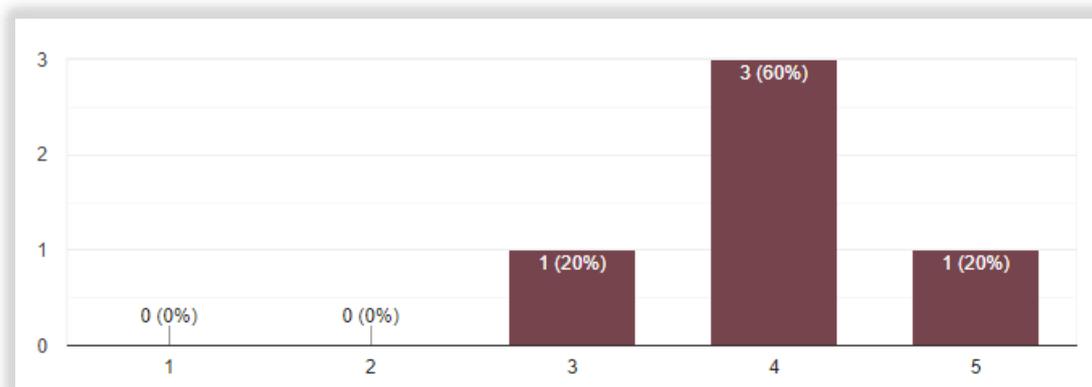
Figura 20 – Avaliação do empréstimo entre bibliotecas



Fonte: autora, 2018.

A avaliação das visitas técnicas fechou este bloco. Com média 4, o serviço foi considerado bom. Este é um serviço pouco solicitado, embora a instituição receba muitas visitas técnicas de escolas, nem sempre os visitantes são levados até a biblioteca.

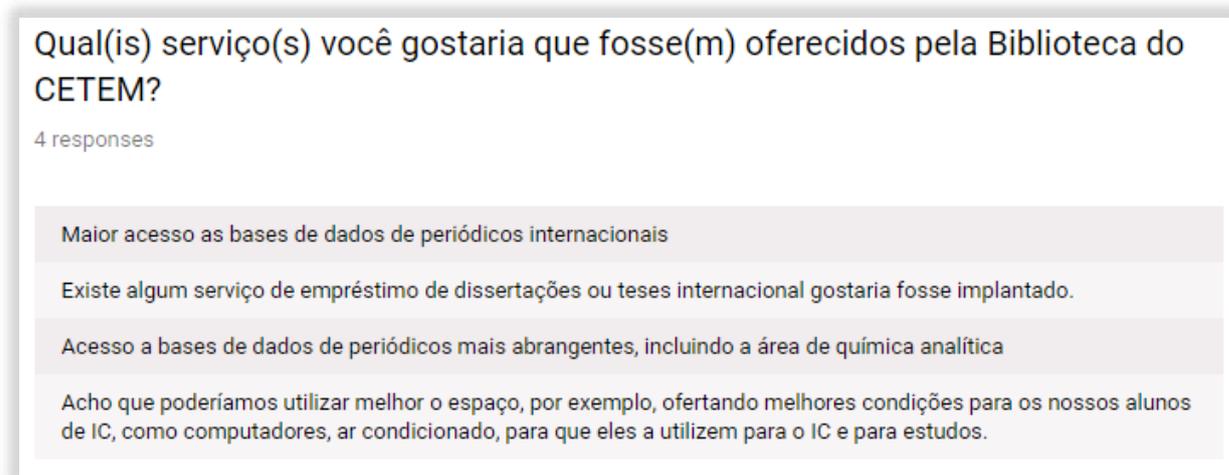
Figura 21 – Avaliação da visita técnica



Fonte: autora, 2018.

O sexto e último bloco do questionário intitulado “Sugestões para a biblioteca do CETEM” possuía duas perguntas abertas. Segue abaixo a primeira pergunta e as respostas.

Figura 22 – Serviços desejados na biblioteca do CETEM



Fonte: autora, 2018.

A pergunta acima foi respondida por 80% dos respondentes. A primeira resposta e a terceira resposta, conforme ressaltado anteriormente, abordam a limitação de acesso na base de dados, alguns pesquisadores se vêm impedidos de prosseguir em uma pesquisa porque artigos de um determinado periódico desejado não estão no pacote de acesso da instituição.

O segundo respondente aponta uma demanda informacional que pode contribuir com as pesquisas, assim como atrair mais usuários. Uma possibilidade seria estabelecer parcerias com programas de pós-graduação internacional na área mineral e em outras relacionadas.

A última resposta aponta para a estrutura e o espaço físico da biblioteca, o respondente ressalta melhorias que causariam impacto na visibilidade e uso do espaço. Essa contribuição do ponto de vista de usuário é extremamente importante, partindo da concepção de que quem está dentro enxerga diferente de quem está fora, o olhar do usuário tende a agregar e mostrar ao bibliotecário, que está dentro, coisas que ele já não enxerga mais por ter se acostumado ou mesmo nunca enxergou.

É propício, neste momento, enfatizar que as bibliotecas existem para atender ao público e para prestar o melhor atendimento é importante saber o perfil e necessidades do seu público, deste modo tudo o que foi sinalizado, a perspectiva de como os usuários gostariam que fosse o ambiente da biblioteca são cruciais para uma biblioteca ideal.

Abaixo, está a segunda pergunta deste bloco e última pergunta do questionário, assim como as respostas.

Figura 23 – Sugestão de mudanças na biblioteca do CETEM

O que você mudaria na Biblioteca do CETEM?

5 responses

- instalações físicas; disponibilização de espaços informatizados para uso do publico
- Nada a dizer
- Não tenho nenhuma sugestão
- A biblioteca é sub-utilizada. De repente, poderia haver uma parceria com a COOPE para que os alunos da UFRJ pudessem utilizá-la tbm. É uma pena ter um espaço assim e que não seja utilizado.
- Melhoria do layout da página do Mineralis

Fonte: autora, 2018.

As instalações físicas do CETEM têm a mesma configuração, sem mudanças ou melhorias, pelo menos há cinco anos. A primeira resposta evidencia a necessidade de um investimento estrutural no ambiente como um todo, especialmente no que tange os computadores e acesso à rede, pois esses recursos hoje são precários.

A quarta resposta inicia com uma classificação da biblioteca, de acordo com o respondente ela é subutilizada, ou seja, o uso é abaixo da capacidade da unidade. Além dessa classificação, o usuário propôs uma parceria do CETEM com uma das faculdades da UFRJ, o que é pertinente, uma vez que a instituição está situada dentro da universidade. Atualmente o uso da biblioteca para pessoas que não compõem o quadro da instituição só pode ser feito por agendamento e em horários inferiores ao horário de funcionamento, havendo uma parceria da instituição com as faculdades do campus, o uso poderia ser liberado para os alunos da faculdade parceira, o que aumentaria o uso espaço que tem sido cada vez menor.

Todos esses dados levantados e analisados nesta etapa contribuiriam para a seção subsequente, que apresentará o diagnóstico da unidade de informação por meio da ferramenta matriz SWOT.

6 ANÁLISE SWOT

Na Administração é muito comum o uso de ferramentas que fazem análise dos negócios empresariais, porém, muitas dessas ferramentas podem ser usadas em outros ambientes, como em uma Biblioteca, por exemplo.

A partir da compreensão de que a Biblioteca é um organismo vivo é importante que ela seja sempre analisada para verificar se objetivo de sua existência está sendo atingido e como está sendo atingido, para isso é necessário que o Bibliotecário domine alguns conceitos administrativos para fazer a gestão da sua unidade de informação.

A matriz SWOT, chamada de matriz FOFA em português, é uma ferramenta que analisa as Forças, as Oportunidades, as Fraquezas e as Ameaças que existem em uma determinada empresa ou determinado negócio. Para diagnosticar a biblioteca do CETEM, a aplicação desta matriz foi considerada ideal. Segue a abaixo o resultado da análise.

Quadro 2 – Análise SWOT da biblioteca do CETEM

SWOT	Positivos	Negativos
Internos (Organização)	<p>FORÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localização da biblioteca na entrada da instituição; • Amplitude do espaço físico; • Atendimento eficiente às demandas informacionais dos usuários reais; • Boa relação com outras bibliotecas; • Interesse da direção da instituição em melhorar e promover o espaço. 	<p>FRAQUEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente sem refrigeração; • Acervo físico desatualizado; • Acesso limitado às bases de dados utilizadas na área; • Falta de integração dos sistemas de catalogação; • Difícil acesso à rede; • Falta de computadores com bom desempenho na biblioteca.
Externos (Ambiente)	<p>OPOTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover treinamento para uso das bases de dados disponíveis; • Criar parceria com outras bibliotecas e ampliar o público; • Incentivar reunião de estudos no espaço; • Desenvolver um plano de Marketing para atrair a visitação à biblioteca; • Elaborar um estudo aprofundado de usuários. 	<p>AMEAÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evasão dos usuários reais; • Deterioração do acervo; • Ausência de recursos financeiros para promover melhorias; • Busca repetitiva na recuperação de itens, não economiza o tempo do usuário; • Falta de objetivos e procedimentos bem definidos e documentados.

Fonte: autora, 2018.

O preenchimento da matriz foi feito a partir da observação da autora deste trabalho, que enquanto estagiária atuou na unidade e teve a oportunidade de ouvir relatos de experiência dos usuários que frequentavam ou demandavam serviços para a biblioteca. As respostas obtidas com a aplicação do questionário colaboraram com a construção do diagnóstico. As informações disponíveis na página da biblioteca também foram utilizadas para realizar esta análise.

A falta de avaliação periódica faz deste diagnóstico uma fonte de informação sobre o atual estado e condições da biblioteca, assim como um dado contribuinte para o desenvolvimento de um planejamento de melhorias.

O panorama da biblioteca do CETEM constatado e compartilhado até aqui, propiciaram o desenvolvimento de uma proposta de melhorias e modernização para o espaço a ser apresentada a seguir.

7 PROPOSTAS PARA A BIBLIOTECA ESPECIALIZADA DO CETEM

Feito o diagnóstico, após uma análise da biblioteca do CETEM do ponto de vista interno da biblioteca e do usuário, esta última etapa apresenta um proposta de melhoria para a unidade de informação analisada.

Quadro 3 – Proposta de melhoria e modernização da biblioteca especializada do CETEM

(Continua)

PROPOSTA	AÇÃO	MOTIVO
Proposta 1	Estabelecimento da missão, visão e valores da biblioteca	O CETEM possui seus valores, missão e visão estabelecidos, no entanto a biblioteca precisa ter esses aspectos próprios estabelecidos alinhados aos da instituição, pois funcionam como orientação para qualquer planejamento.
Proposta 2	Mudança de layout interno e mobiliário	O Centro Tecnologia Mineral possui um layout moderno atrativo e inovador, no entanto, a imagem da biblioteca destoa ao da instituição e seus móveis antigos contribuem para isso. Esse dado é apontado pelos usuários, o visual da biblioteca não é convidativo. Para ter um aspecto mais moderno é preciso repaginar a aparência do local.
Proposta 3	Investimento em equipamentos e acesso a rede	A substituição dos dois computadores que a biblioteca possui por máquinas mais novas e ágeis com acesso a internet e as bases de dados permitirá que os usuários façam trabalhos ou pesquisas no espaço e passem a tê-lo como referência para fazer buscas com o diferencial de contar com a bibliotecária por perto para auxiliar.
Proposta 4	Ampliação de acesso às bases de dados da área de especialização da biblioteca	A impossibilidade de baixar e ler um arquivo pertinente a uma pesquisa em andamento atrasa a continuidade e o avanço de um estudo. É crucial criar um projeto para identificar as principais bases de dados minerais e de áreas relacionadas à especialização da unidade que os pesquisadores têm interesse para tentar conquistar o acesso. Este foi um dado apontado pelos usuários.

Quadro 3 – Proposta de melhoria e modernização da biblioteca especializada do
CETEM

(Continua)

PROPOSTA	AÇÃO	MOTIVO
Proposta 5	Inserção de um novo software para bibliotecas	Há dois sistemas distintos que são operados pela bibliotecária no CETEM. Um sistema para catalogação do acervo bibliográfico e outro para catalogação documental de relatórios, mas não há integração entre eles. Portanto, sugere-se que crie um projeto para troca dos sistemas para identificar um único software que possa substituir os atuais. Essa troca tende a economizar tempo na catalogação de itens e na busca por documentos, pois todos estarão no mesmo local.
Proposta 6	Desenvolvimento de um plano de Marketing	Tornar a biblioteca conhecida positivamente exige um plano para tirá-la da invisibilidade ou da má visibilidade, evidenciando seus pontos fortes e atraindo usuários. Para isso é preciso criar estratégias de marketing para a unidade.
Proposta 7	Compor documentos com políticas de procedimentos	A biblioteca do CETEM não possui políticas de segurança, de preservação e conservação, de catalogação etc. Documentar como essas ações são realizadas facilita a comunicação com o usuário e padroniza a execução das atividades dentro da unidade.
Proposta 8	Estabelecimento de parceria com faculdades da UFRJ	O CETEM está dentro do campus da UFRJ, porém, muitos alunos das diversas faculdades com disciplinas voltadas para a área mineralógica na cidade universitária não conhecem o local. A biblioteca pode propor para instituição e iniciar por meio de contato com as bibliotecas das faculdades novas parcerias para atrair o público que estuda os assuntos nos quais a biblioteca é especializada. Essas parcerias geram benefícios para ambas instituições envolvidas, pois também incentiva e concede ao CETEM fácil acesso às bibliotecas das faculdades parceiras.

Quadro 3 – Proposta de melhoria e modernização da biblioteca especializada do
CETEM

(Continua)

PROPOSTA	AÇÃO	MOTIVO
Proposta 9	Criação de atividades dentro da biblioteca	Atualmente a biblioteca funciona como atendente de demandas, não há propostas de ações que partam da unidade. No entanto, oferecer atividades como treinamentos de base de dados, por exemplo, tendem a movimentar a biblioteca e atrair usuários. Também seria cabível investir nas visitas técnicas.
Proposta 10	Realização de planejamentos incluindo metas e avaliações periódicas	Planejar antes de executar economiza tempo e permite prever possíveis erros, traçar objetivos e prazos para atingi-los é uma maneira de atentar ao serviço oferecido e de buscar formas de tornar melhor a forma como uma ação é executada. Metas ajudam executores a realizar uma auto-análise de produção e a visualizar o resultado do que está sendo feito. Avaliar o que foi realizado e observar tudo que ocorre na biblioteca, assim como seu estado total dentro de períodos estabelecidos, faz com erros sejam corrigidos com mais rapidez e evita a perda de usuários.
Proposta 11	Investimento em Recursos Humanos	A Biblioteca do CETEM conta apenas com uma Bibliotecária e uma estagiária no quadro, porém, as ações para serem executadas são diversas e em diferentes áreas da Biblioteconomia (referência, preservação e conservação, repositório digital etc), por isso há necessidade de se pensar na ampliação da equipe com mais bibliotecários, técnicos administrativos, estagiários etc. afim de todas as áreas sejam cobertas com serviços bem executados.

Quadro 3 – Proposta de melhoria e modernização da biblioteca especializada do
CETEM

(Continuação)

PROPOSTA	AÇÃO	MOTIVO
Proposta 12	Horário de funcionamento ininterrupto	A biblioteca não funciona no horário de almoço, no entanto, usuários que tenham demandas neste horário precisarão esperar a reabertura e podem acabar desistindo de fazer a solicitação ou até investir esforços para conseguir por outros meios aquilo que é o objetivo da biblioteca. A ininterruptão evitaria o problema descrito e ainda concederia a possibilidade de tornar a biblioteca um ambiente para entretenimento ou estudos particulares nos minutos livres que restarem após o almoço.
Proposta 13	Criação de plano orçamentário	Ter um orçamento elaborado para cada necessidade de reestruturação ou modernização identificada e apontada pode agilizar a liberação de verba se houver recursos disponíveis.

Fonte: autora, 2018.

Este quadro acima é o resultado dos dados apurados em forma de proposta para melhorar e modernizar a biblioteca do CETEM. As propostas compreendem a indicação de fatores críticos que precisam ser modificados, a ausência de serviço ou ferramentas importantes para o atendimento das demandas que precisam estar presentes na unidade, sugestões de ações que podem ser realizadas e outros pontos considerados relevantes e primordiais para tornar a biblioteca inserida no cenário atual do CETEM e de seus usuários.

Optou-se pela organização em quadro para numerar as propostas, as ações e motivações para que sejam realizadas, contudo, é importante enaltecer que outras perspectivas podem trazer outras contribuições e ampliar os apontamentos e sugestões abordadas, por essa razão, recomenda-se a continuidade deste trabalho.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Gerir uma unidade de informação não é uma tarefa simples, exige planejamento, mapeamento de ferramentas e técnicas, estabelecimento de critérios e estipulação de períodos para geração de diagnósticos que permitam informar o estado em que se encontra a unidade. Geralmente o bibliotecário é preparado para cuidar do acervo informacional e prestar atendimento aos seus usuários, no entanto, é cada vez mais comum a figura de um bibliotecário gestor, por esta razão é importante um olhar abrangente por parte do bibliotecário para unidade em que atua, para que assim possa avaliar não apenas o acervo, mas a unidade de informação por completo.

Destaca-se aqui que a matriz curricular do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro já apresenta, na teoria, a proposta deste trabalho realizado na Biblioteca do CETEM que colocou em prática alguns dos ensinamentos apreendidos em sala de aula.

O conhecimento da matriz SWOT foi crucial para tornar visível a situação da biblioteca especializada do CETEM e suas necessidades. É uma ferramenta administrativa que ajuda o bibliotecário a observar e compreender a situação do espaço onde está além de mostrar possibilidades e riscos antes da tomada de decisão. Outro auxílio que esta ferramenta concede é a abertura para um diálogo com a gestão da instituição como um todo, pois oferece um norte para administração da organização.

Notou-se que a biblioteca do CETEM tem muitas características positivas que precisam ser valorizadas e evidenciadas e muitos aspectos a serem melhorados, mas para isso é preciso avaliações constantes e planejamento estratégico. Sugere-se que a avaliação e análise da biblioteca do CETEM sejam continuados e aprofundados considerando as características da Gestão e da Biblioteconomia, percebe-se também que as análises não devem envolver apenas a unidade de informação, mas também a toda a instituição CETEM, que é o ambiente em que ela está inserida.

Conclui-se que modernizar uma biblioteca não se trata de uma mudança de layout, mas de uma (re)estruturação de tudo o que a unidade disponibiliza para atingir o propósito para o qual ela foi designada de acordo com o contexto contemporâneo e tecnológico de seu público-alvo, seus usuários e sua instituição, o que pode incluir ou não uma mudança de layout, mas sempre incluirá estratégias de Gestão, além das biblioteconômicas, para sua realização.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

BARBALHO, Célia Regina S.; BERAQUET, Vera Silvia Marão. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis; APB, 1995. (Coleção Palavra-Chave).

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Perspectivas profissionais e educacionais em biblioteconomia e ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 27, n. 1, p.53- 60, jan./abr. 1998.

CÂNDIDO, Ana Clara. **Gestão Estratégica**. Florianópolis: UFSC, 2017. 20 slides, color.

CAVALCANTI, Marly; MELLO, Álvaro A. **Diagnóstico organizacional: uma metodologia para pequenas e médias empresas**. São Paulo: Loyola, 1981.

CEZARINO, Maria A. da Nóbrega. Bibliotecas especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.7, n. 2, p. 218-241, set. 1978.

CETEM. **Biblioteca**. Rio de Janeiro: MCTIC, 2018. Site. Disponível em: <<http://www.cetem.gov.br/institucional>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

_____. **Estrutura organizacional**. Rio de Janeiro: MCTIC, 2018. Site. Disponível em: <<http://www.cetem.gov.br/institucional/estrutura-organizacional>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

_____. **Institucional**. Rio de Janeiro: MCTIC, 2018. Site. Disponível em: <<http://www.cetem.gov.br/institucional>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

DIAS, Eduardo José Wense. Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 67 - 80, jan./jun.2000.

DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

FREITAS, Adenilson Félix de (Org.). **Manual da biblioteca**. Piracanjuba: FAP, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos; Livros, 2001.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de Biblioteca**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LUZ, A. B.(Ed.). **CETEM 30 anos: a história contada por seus fundadores**. Rio de Janeiro: CETEM; MCT, 2008.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. São Paulo: Bookman, 2010.

MELHORIA. In: DICIO – Dicionário online de português. Online: Dicio, 2018. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/melhoria/>>. Acesso em: 10 dez. 2018.

MIKSA, Francis. Library and information science: two paradigms. In: VAKKAIR, Pertti; CROININ, Blaise (Ed.). **Conceptions of library and information science**. London: Graham Taylor, 1992. p. 229-252.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre biblioteconomia, documentação e ciência da informação. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.5, n. 3, p. 1-16, out. 2004.

RANGANATHAN, ShiyaliRamamrita. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos; Livros, 2009.

REIS, Edilson Thialison; REIS, Eliza Soares; CARDOSO, Jessica Raquel. Planejamento Estratégico em Bibliotecas Especializadas. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, São Luis. **Anais Eletrônicos...** São Luis: UFMA, 2011. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/PLANEJAMENTO%20ESTRAT%20C3%89GICO%20EM%20BIBLIOTECAS%20ESPECIALIZADAS.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

REIS, Margarida Maria de Oliveira; BLATTMANN, Ursula. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 1-17, 2004.

REZENDE, Yara; MARCHIORI, Patricia Zeni. Do acervo ao acesso: a perspectiva da biblioteca virtual em empresas. **Ciência da informação**, Brasília, DF, v. 23, n. 3, 1994.

RODRIGUES, Jorge Nascimento et al. **50 Gurus Para o Século XXI**. Lisboa: Centro Atlântico, 2005.

UNESCO. Manifesto da Unesco sobre bibliotecas públicas. **Revista Brasileira Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 7, n. 4, p. 158-163, abr./jun. 1976.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O perfil das bibliotecas contemporâneas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (Org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: IPEA, 2016. cap. 1.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Biblioteca Especializada do CETEM

Prezado(a) colaborador(a) do CETEM, estamos desenvolvendo um projeto para melhorar as instalações e serviços oferecidos pela biblioteca. Assim, gostaríamos de contar com a sua colaboração respondendo ao questionário a seguir. Agradecemos desde já a sua participação!

* Required

Espaço físico da Biblioteca

1. Esteve presente na Biblioteca do CETEM nos últimos 3 meses? *

Mark only one oval.

- Sim
 Não *Skip to question 12.*

Espaço físico da Biblioteca

2. Qual a finalidade da visita?

Check all that apply.

- Pesquisar
 Procurar livro(s)
 Estudar no local
 Obter Informação
 Outros
 Other: _____

3. A finalidade foi atendida?

Mark only one oval.

- Sim
 Não
 Indique o motivo em caso negativo
 Other: _____

4. Qual o horário da visita?

Check all that apply.

- Entre 08:00 e 10:00
 Entre 10:00 e 12:00
 Entre 13:00 e 15:00
 Entre 15:00 e 17:00

5. O horário de funcionamento atual atende suas necessidades?

Mark only one oval.

- Sim
 Não

Avalie o espaço físico da Biblioteca

6. Acervo

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Muito ruim	<input type="radio"/>	Muito bom				

7. Espaço para leitura/estudo

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

8. Condições ambientais (limpeza, refrigeração, controle de umidade etc.)

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

9. Mobiliário

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

10. Equipamentos

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

11. Acesso à rede

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

18. Mineralis (repositório da instituição)*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

19. Empréstimo local*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

20. Treinamento para uso das bases de dados*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

21. Orientação para uso das normas da ABNT*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

22. Serviço de normalização*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

23. COMUT*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

24. Empréstimo entre bibliotecas*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

25. Visita Técnica*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Sugestões para a Biblioteca do CETEM

26. Qual(is) serviço(s) você gostaria que fosse(m) oferecidos pela Biblioteca do CETEM?

27. O que você mudaria na Biblioteca do CETEM?

Obrigada!

Agradeço por dedicar alguns minutos do seu tempo para deixar sua contribuição. As respostas serão analisadas com o intuito de transformá-las em propostas para melhoria da Biblioteca do CETEM.