



**Gestão da informação e memória institucional: uso das tecnologias na análise da informação e gestão da biblioteca.**

Alex Medeiros Kornalewski<sup>1</sup>

Atualmente as tecnologias são ferramentas indispensáveis na gestão da informação, sendo úteis no constante diálogo da eficiência e eficácia que o fazer bibliotecário destaca em suas práticas. O presente trabalho considera a dimensão gerencial do bibliotecário no uso das informações coletadas em seu cotidiano profissional, especificamente as questões pertinentes ao uso e tratamento técnico do acervo. Em acréscimo, considera-se elementar a influência das tecnologias na construção e perpetuação da memória institucional, o controle e criação do patrimônio, este compreendido na sua dimensão material, por exemplo, os vários suportes que constituem o acervo e a dimensão imaterial, sendo esta a gestão da informação e do conhecimento proporcionado pela instituição e seus usuários reais ou potenciais. Para tal, pretende-se um estudo de caso na biblioteca da Escola de Cinema Darcy Ribeiro, devido aos múltiplos suportes físicos e digitais do acervo, seu processo de automação e impactos que as tecnologias causaram na gestão da biblioteca, de forma a entender como as tecnologias de gestão da informação podem acarretar mudanças na gestão da informação, cultura organizacional e aumento na demanda dos serviços, evidenciados por intermédio da análise de informação de dados estatísticos e gráficos.

**Palavras-chave:** Gestão da informação. Memória institucional. Automação de biblioteca. Análise da informação.

---

<sup>1</sup>Graduação em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Memória Social pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).  
E-mail: alexmedeiros87@hotmail.com

## **1 Introdução**

A busca pela informação é uma recorrência da humanidade, desde as sociedades ágrafas que por intermédio de suas memórias constituíam suas genealogias, rituais, práticas e conseqüentemente sua própria cultura e identidade até a nossa contemporaneidade, onde o quantitativo informacional se expandiu de forma imponente. Diante deste aumento no fluxo de informações na sociedade, podemos citar dois fatos cruciais: a criação e desenvolvimento da imprensa e o advento da internet.

A internet propiciou uma disseminação da informação de forma universal, alcançando pontos onde a imprensa por si só não foi (e ainda não é) suficiente para atingir todas as camadas da população. Todavia, vale ressaltar alguns dos aspectos que afetam tanto a transmissão da informação em suportes impressos quanto os existentes em meio digital: questões econômicas, políticas, culturais, estrutura da organização (equipamentos, recursos humanos, cultura organizacional) entre outros fatores que independente da intencionalidade influenciam na disseminação e uso da informação.

Aliada à capacidade da internet de adquirir e disseminar a informação, tem-se a consequência negativa de um excesso de informação possibilitando a desinformação, haja vista que o aumento de informações não padronizada e verificável inseridas na internet, traz uma rápida e crescente entropia, alcançando níveis significativos na busca da informação. Logo, se as tecnologias não são utilizadas de forma eficiente e eficaz não só nas bibliotecas como em outros ambientes profissionais, ao invés de possuímos ferramentas para facilitar nos processos de busca, disseminação e perpetuação da informação, estas ferramentas poderão ocasionar equívocos, erros, repressão e esquecimento da informação em questão.

Por isto, avigora-se quanto à necessidade do saber bibliotecário nas instituições, onde este exerce os serviços fundamentais de catalogação, classificação, indexação e demais processos de preparação do acervo seja em meio físico ou virtual, para então disponibilizar ao usuário real ou potencial. Em consonância ao trabalho do bibliotecário, ressalto o importante papel das atuais tecnologias que auxiliam no saber e fazer deste profissional de forma a atender com eficiência e eficácia os usuários de sua biblioteca ou unidades de informação, além de possibilitar o acesso e disseminação da informação na sociedade.

Aliado a visão gerencial do bibliotecário, que atua com um conjunto de ferramentas tecnológicas e seu próprio saber, vale acrescentar uma visão macro do que é a informação, considerando não apenas o tratamento técnico dado a mesma para então destiná-la ao usuário, mas refletir sobre o seu próprio papel como profissional e o que a informação suscita nos usuários, haja vista que a informação nos permite um contato com algo que nos é externo, legítimo e coerente de forma a alçar tanto o usuário quanto o profissional da informação: bibliotecários, museólogos, arquivistas entre outros ao status de cidadãos (MORIGI, 2002, p.142).

Nesta gestão da informação, o bibliotecário deve ter ciência de que estabelece uma relação de poder, contribuindo com o desenvolvimento de uma memória institucional, pois as diversas atividades gerenciais como: desenvolvimento de coleções, serviço de referências, processamento técnico e múltiplas tarefas, moldam uma memória apresentada pelos processos de trabalho, pelas características do acervo: assuntos, doadores e tipos de suportes, além de fornecer subsídios para a construção da identidade da instituição em que a biblioteca se faz presente.

Considerando a seguinte estrutura: bibliotecário, tecnologias e construção da memória institucional, torna-se crucial elencarmos o conceito de patrimônio, entendido em sua dúplici dimensão: material e imaterial, uma vez que o bibliotecário gerencia tanto os suportes físicos (livros, CD's, VHS's, DVD's, roteiros, periódicos, disc laser entre outros) como as informações oriundas destes itens (processos de catalogação,

classificação, indexação entre outros) abrindo portas para o conhecimento e sua gestão, ratificando os processos de criação e controle do patrimônio como práticas, que consolida e influencia as políticas da biblioteca e os segmentos ao qual esta se destina.

Para unificar os pensamentos considerados sobre o fazer do bibliotecário, o diálogo deste profissional com as tecnologias, seu papel na constituição e legitimação da memória institucional além da criação e controle do patrimônio da instituição em que o mesmo atua, o presente trabalho se utiliza de um estudo de caso, com fins de análise e apontamentos dos diversos impactos que as tecnologias promoveram além de “destrinchar” alguns dos serviços que foram afetados de forma significativa, por exemplo, o processamento técnico, frequência, circulação, comunicação, cultura organizacional entre outros.

O estudo de caso proposto para o artigo é sobre a Biblioteca da Escola de Cinema Darcy Ribeiro, por sofrer inúmeras mudanças devido à recente automação e aquisição do software BNWeb, além de ser uma biblioteca especializada no audiovisual e humanidades, possuindo um acervo singular e de múltiplos suportes. O diálogo das teorias e práticas no estudo de caso serão expostas ao longo do trabalho, por intermédio de gráficos e suas respectivas interpretações presentes no relatório anual da biblioteca, tendo o ano de 2012 como base, acrescida de informações coletadas recentemente.

## **2 Diálogo entre o bibliotecário e as tecnologias: o saber-fazer no cotidiano profissional.**

O bibliotecário no âmbito de sua atuação, e aqui considero todo o campo de serviços em que o mesmo atua, exerce uma grande função tanto para a instituição em que esta inserido quanto para a sociedade, que se utiliza mesmo que indiretamente dos seus serviços. A atuação do bibliotecário detém inúmeros “grandes processos” onde podemos enumerar as funções ou seções (circulação, referência, aquisição, processamento técnico,

conservação do acervo, automação, consultoria, assessoria e gestão de projetos) como grandes pontos de atuação, que implicam em suas respectivas atividades e tarefas.

É importante reforçar quanto à enumeração destas funções por dois motivos: primeiro por entender que o avanço continuado da profissão acarreta num aprofundamento das técnicas e funções já desenvolvidas de forma em que podemos considerar a existência de funções que ganharam seu espaço para além do "modelo clássico" em que vemos o setor de circulação, referência e processamento técnico como as principais de uma biblioteca. Posso citar, por exemplo, a gestão de projetos como função que se destaca em minha experiência e atuação ao invés de ser considerado apenas um dos serviços auxiliares prestados pelos setores da biblioteca.

O segundo motivo torna-se claro após entendermos o quantitativo de funções e consequentes aprofundamentos que estes serviços adquirem ao longo do tempo, pois esta evolução implica numa demanda cada vez mais emergente por tecnologias que forneçam um retorno eficiente e eficaz para as bibliotecas, exigindo mais capacitação e tempo do profissional bibliotecário, por exemplo, para pesquisas e processamento técnico do acervo, sendo que tempo e educação continuada não necessariamente são recursos disponíveis na contemporaneidade.

Além do quantitativo de ocupações inerentes ao bibliotecário e as necessidades que as tecnologias possuem de seguir a demanda em questão, temos as instituições que possuem bibliotecas com objetivos específicos. Logo, vale pensar na definição de instituições dada por Saviani (2005, p.28) que diz:

As instituições são criadas como unidades de ação. Constituem-se, pois, como um sistema de práticas com seus agentes e com os meios e instrumentos por eles operados tendo em vista as finalidades por elas perseguidas. As instituições são, portanto, necessariamente sociais.

A citação leva a pensar sobre três pontos: primeiro o nascimento das instituições ocorre em prol de uma ação ou utilidade, esta de acordo com

seus respectivos objetivos, além disso são sociais pois as instituições atuam num determinado campo, e por último constroem uma cultura institucional ou organizacional. Esta relação tripartite (ação, social e cultura organizacional), evidencia o quanto o bibliotecário deve intermediar entre as necessidades da biblioteca e a instituição ao qual esta se destina, tendo como auxílio as tecnologias, estas pensadas não somente para os processos da biblioteca, mas para a instituição onde a biblioteca serve de fomento para o alcance dos objetivos, que independente do segmento atendido, possui objetivos sociais.

Entrando nesta característica do social que as instituições e conseqüentemente suas respectivas bibliotecas possuem, vale reforçar o caráter social do bibliotecário em suas atividades com as palavras de Morigi (2002, p.142) que descreve:

A Biblioteconomia moderna está cercada de atividades tecnicistas, que são, sem dúvida, importantes na manutenção de sistemas e para a organização de bibliotecas e centros de informação. [...] mas, normalmente, esquece-se do papel social do profissional.

Esta questão é importante enfatizar, pois é comum e mesmo por empirismo, entendermos que a biblioteca e sua instituição de fomento são sociais por atuar na sociedade, independente a que segmento ou público se destina. Logo, o bibliotecário se insere nas questões sociais de acordo com o seu ambiente de trabalho, contudo suas atividades em maioria tecnicistas, seu processo de decisão e atuação podem cair em escolhas mais individuais do que sociais, o que provoca uma constante análise ética e política do profissional bibliotecário frente as suas práticas.

Podemos exemplificar a questão acima com o processo de automação das bibliotecas, onde os inúmeros recursos e facilidades das tecnologias aliada com a experiência do bibliotecário ao mesmo tempo em que pode ser útil, também pode acarretar em decisões equivocadas como: a inoperabilidade entre o hardware da biblioteca e software proposto, inutilidade do software perante a maioria dos setores existentes na instituição, excesso de recursos desnecessários contratados entre outros possíveis vieses de julgamento, ancoragem e demais equívocos no processo decisório, que

ocasionam numa escolha baseada no caráter individual do bibliotecário ao invés de uma escolha de efeito social na instituição (BAZERMAN, 2010).

Perante os apontamentos sobre o diálogo do bibliotecário e as tecnologias, pretende-se esclarecer o uso das palavras *saber-fazer*. Esta relação inerente à gestão de uma biblioteca, é uma constante não só pelo fato do profissional ter que saber utilizar ferramentas específicas e exerce-las nas funções gerenciais da biblioteca, mas pelo fato de ocorrer uma troca na relação entre o bibliotecário e as chamadas tecnologias *primárias*, sendo estas oriundas de seu conhecimento ou formação acadêmica (catalogação, classificação e indexação) e as tecnologias *secundárias*, que são as ferramentas auxiliares as tecnologias primárias (recursos pertinentes à área da informática), reforçando que o uso da informática deve vir de encontro com as necessidades do profissional (VIEIRA, 1993).

Esta interação constante do bibliotecário com as tecnologias seja primária ou secundária, possibilita um *ciclo de* aprendizagem, reaprendizagem e geração de competências. Para exemplificar, tem-se a interação do bibliotecário com um software de gestão de bibliotecas, onde exercerá as tarefas inerentes ao processamento técnico do acervo. Supondo que esta interação é uma experiência recente, o bibliotecário passa pela etapa de aprendizagem, em que o profissional começa a entender o *layout* do software, seus comandos e funções. Na etapa de reaprendizagem, a experiência do profissional tende a ser atualizada, pois o mesmo se depara com lacunas e solicitações do software que podem ser inabituais no cotidiano do bibliotecário, provocando uma reaprendizagem ou atualização do profissional.

A geração de competências fecha o ciclo proposto. Esta fase é quando o profissional passa a se relacionar com os recursos do software de forma eficiente e eficaz, propiciando qualidade no processamento técnico do acervo, atendimento adequado aos usuários, sugestões de melhora no software utilizado pela biblioteca e demais *feedbacks* entre equipes, setores e instituições que utilizem do sistema. Portanto, a relação *saber-fazer* do bibliotecário, pode ser vista como uma prática inserida no campo

de pesquisas da interação humano-computador (IHC), uma vez que o profissional e as tecnologias secundárias que o mesmo se utiliza são cruciais para a instituição, reforçando a necessidade de uma estável interação e atualização no *saber-fazer* cotidiano profissional (AGNER, 2009).

As indagações acima evidenciam o quanto o bibliotecário pode moldar e lapidar as informações da organização, agindo como “catalisador” para as necessidades institucionais, além de gerar um campo institucional detentor de inúmeras características, dentre as quais podemos citar: histórico de registros, processos, atividades e gestão de acervo, o que contribui para a construção e perpetuação de uma memória da instituição, sendo esta nossa próxima discussão.

### **3 Construção e perpetuação da memória institucional.**

Diante das palavras de Huyssen (2004, p.73): “Toda estrutura de memória (e não apenas o seu conteúdo) é fortemente contingente frente à formação social que a produz”. Podemos atentar para o teor incerto das estruturas de memória, exemplificando com as competências habituais do profissional bibliotecário: Catalogação, classificação e indexação. Estas competências deixam uma “linha mnemônica”, um rastro referente a várias dimensões envolvidas nas atividades do processamento técnico: o método de atuação do profissional, as tecnologias utilizadas e, por conseguinte, os objetivos da organização, que influenciam na gestão da informação da própria instituição. Temos então três atores que se envolvem nesta memória institucional produzida por processos técnicos: o ser humano (no caso o bibliotecário), as tecnologias e as instituições. Esta hipótese reforça que a memória individual produzida por cada um destes atores é um “ponto de vista” da memória institucional, logo social (HALBWACHS, 2006).

Todavia, o exemplo relativo ao processamento técnico é apenas uma das diversas questões pertinentes a gestão da biblioteca que contribuem para



a memória institucional. Mais a frente, no estudo de caso, há exemplos que enfatizam o papel destes “três atores” e como estes influenciam na memória institucional, além de evidenciar o papel do usuário, o imprescindível quarto ator da instituição.

Perante o exposto acima, podemos vislumbrar a seguinte questão: inúmeros fatores podem influenciar na gestão e conseqüentemente na memória da instituição, ainda que estes fatores (o ser humano, as tecnologias e os objetivos das próprias instituições), não influenciem de forma isolada, sendo necessárias as partes para formar o todo, no caso a própria instituição. Esta relação demonstra o caráter contingente ou incerto da formação de memória, uma vez que inúmeros fatores distintos interagem estabelecendo um poder de construção e perpetuação, que pode ocorrer de forma voluntária ou involuntária sendo, portanto, um legado a memória social (LE GOFF, 2012).

Ao enfatizaras múltiplas relações de poder atuantes na instituição e sua memória, torna-se crível o pensamento de que esta “memória é um fenômeno construído”, segundo Pollak (1992, p. 204). Nesta construção, que envolve a atuação dos já mencionados “três atores”, tem-se a constituição ou institucionalização de uma cultura organizacional, o que demonstra que esta memória institucional é um elemento constitutivo do sentimento de identidade, independente da intencionalidade dos atores envolvidos (POLLAK, 1992).

Ao colocar o olhar na biblioteca que será apresentada como estudo de caso, podemos ver com mais clareza a identidade constituída por estas memórias, por intermédio de mudanças, por exemplo, nas questões pertinentes a frequência, uso do acervo e comunicação com os usuários. Aliada a estes processos podemos exemplificar a própria imagem da instituição que tem consolidada em seus discursos os ideais do antropólogo e patrono da escola o professor Darcy Ribeiro.

Sendo assim, temos tanto no ambiente interno (processos e atores presentes na instituição) quanto no ambiente externo (a imagem da

instituição), características que moldam e constroem uma identidade da instituição por intermédio da memória. Esta identidade de certa forma é benéfica, pois mantém o *status quo* da instituição, evitando que a falta ou a perda da memória, aliada à ruptura do sentimento de unidade e continuidade da identidade, propiciem a fragmentação ou “fenômenos patológicos”, neste caso referente a problemas institucionais (LE GOFF, 2012; POLLAK, 1992).

Este dinamismo constante entre o ambiente interno e externo da instituição ocorre de uma forma bastante potencializada, devido ao uso das tecnologias secundárias, onde podemos citar a utilização de um software de gestão para a biblioteca, pois este contribui para a formalização de procedimentos, criação de novos relatórios, qualidade e rapidez no processamento técnico. Em aditamento, as tecnologias propiciam subsídios e pesquisas que se relacionam com a memória e identidade da instituição, como relatórios referentes ao acervo, seu uso, pesquisas realizadas por usuários e demais informações que facilitam no entendimento da instituição e o meio que esta se apresenta.

As tecnologias auxiliares, seja os hardwares ou softwares envolvidos na gestão da biblioteca, denotam a necessidade das tecnologias primárias (competências do bibliotecário) e a inserção ou *imputs* de informações nas próprias tecnologias auxiliares, ou seja, o bibliotecário deve operar com informações e conhecimentos já existentes, ou oriundas do passado, para atuar no presente, de forma a construir e alimentar uma visão para o futuro sendo, portanto, um constante trabalho de rememoração (HUYSSSEN, 2004).

Neste sentido, há uma atuação de certa forma acrônica, do diálogo entre o profissional e as tecnologias oriundas da informática, operando na diminuição de erros e quebra de procedimentos. Ao utilizar novamente o caso do processamento técnico, entende-se que esta atividade envolve grande quantidade de *imputs*, o que reforça a importância das tecnologias na segurança e controle destas informações, permitindo uma gestão eficiente do patrimônio da instituição por intermédio de informações e

orientações que ocorrem durante as atividades de processamento do acervo. Patrimônio, este termo citado há pouco, merece um desmembramento para pensarmos a questão do valor nas instituições e seus diálogos com as tecnologias já mencionadas.

#### **4 O patrimônio material e imaterial da instituição: o papel da biblioteca na gestão da informação e do conhecimento.**

Ao falarmos dos atores envolvidos na instituição e como estes contribuem para a construção e perpetuação da memória institucional, além de constituir a identidade da mesma, torna-se inegável a necessidade de pensarmos sobre o conceito de patrimônio. Não discutiremos os processos de patrimonialização em si, Entretanto, alguns apontamentos sobre o conceito de patrimônio se faz necessário.

A palavra patrimônio é definida por Littré em seu Dictionnaire de la langue française (apud CHOAY, 2006, p.11) como: “bem de herança que é transmitido, segundo as leis, dos pais e das mãesaos filhos”. Podemos perceber que a noção de patrimônio aplicada no cotidiano das instituições esta muito aquém do que se entende pela raiz etimológica da palavra, adotando apenas um sentido de bens materiais, ao invés de pensar no essencial que é a questão do valor. Aprofundando um pouco mais, vale entender as duas dimensões aplicáveis para o conceito de patrimônio: o patrimônio material e o patrimônio imaterial.

O patrimônio material consiste no que chamamos de *pedra e cal*, ou seja, são os monumentos, arquiteturas e demais edificações que se constituíram como patrimônios por sua propriedade física ou material. No caso do patrimônio imaterial ou intangível, podemos enquadrar lugares, festas, religiões, formas de medicina popular, música, dança, culinária, técnicas entre outras expressões e afetos, cuja ênfase recai menos nos aspectos materiais e mais nos aspectos ideais e valorativos (GONÇALVES, 2009).

Ou seja, podemos entender que nos inúmeros processos e atores envolvidos na biblioteca e conseqüentemente na instituição que a contém, encontra-se de forma transbordante, o valor que se baseia tanto pela dimensão do material quanto do imaterial. Entretanto estes "recursos" não devem ser vistos como patrimônio apenas por uma vontade e decisão política, neste caso, da instituição mantenedora dos recursos, além de não depender de uma atividade consciente de indivíduos e grupos diante da gestão do dito patrimônio material e imaterial da instituição, sendo necessário uma "ressonância" junto ao público a qual se destina (GONÇALVES, 2007).

Esta ressonância fica mais clara quando nos remetemos novamente à citação de Saviani sobre as características das instituições, pois se as instituições são unidades de ação e são sociais, elas existem em prol de um determinado público, e se o patrimônio da instituição, (e aqui podemos colocar a própria imagem da instituição como patrimônio) não ressoa, teremos um declínio no valor da instituição, também contribuindo para a fragilização da identidade e fragmentação da memória institucional.

Pensando nesta questão, apresento um fator que ilustra a relação do patrimônio material e individual com as tecnologias: a criação de uma nova categoria de acervo (roteiro cinematográfico) no software da biblioteca estudada. Neste caso, temos que considerar todo o processo: comunicação entre o bibliotecário e o analista de sistemas, construção da categoria e *layout* dos dados sobre o roteiro no software, *feedback* do bibliotecário, revisão da categoria e *layout* criado, testes avaliativos e então a oficialização da categoria e *layout* no sistema.

No exemplo acima, temos o diálogo de "dois atores" sobre um suporte da biblioteca: o ser humano e suas tecnologias primárias e as tecnologias auxiliares no caso o software, dito de outra forma, temos o diálogo do patrimônio material: recursos humanos, equipamentos e roteiro (formato impresso); com o patrimônio imaterial: tecnologias primárias, auxiliares e roteiro (formato eletrônico) da instituição.

## **5 O impacto das tecnologias na gestão da informação: um estudo de caso sobre a biblioteca da Escola de Cinema Darcy Ribeiro.**

Antes de nos precipitarmos a relacionar os impactos das tecnologias consideradas mais expressivas para este trabalho, é imprescindível nos situarmos com o objeto utilizado para o estudo, no caso, a biblioteca da Escola de Cinema Darcy Ribeiro. Após a descrição do objeto, pretende-se discorrer sobre algumas questões da biblioteca e sua instituição mantenedora que sofreram impactos positivos e negativos das tecnologias, sendo estas questões: mudanças institucionais, frequência, comunicação, consulta, empréstimo, reserva, renovação e usabilidade do acervo.

Inaugurada em 2002, a Escola de Cinema Darcy Ribeiro (ECCR), mantida pelo Instituto Brasileiro de Audiovisual (IBAV), é uma instituição sem fins lucrativos localizada na Rua da Alfândega nº 5, Centro do Rio de Janeiro. Tem como objetivo promover a educação e a cultura através da formação profissional, do ensino e da pesquisa, visando o desenvolvimento do setor audiovisual. Sua biblioteca possui um acervo de variados suportes dentre os quais destaco: livro, roteiro, VHS, DVD, disc laser e periódicos, totalizando em média 18.000 itens, sendo considerada uma biblioteca especializada na área de audiovisual e humanidades.

O Centro de Documentação e Referência (CEDOC) tal como é chamada a biblioteca da ECCR, sucede por inúmeras mudanças, dentre as quais elenco a aquisição de um software de gestão de bibliotecas, o BNWeb, em vigor desde o dia 22 de junho de 2012. Logo, temos um cenário de recente desenvolvimento, o que propicia mudanças na gestão da biblioteca de forma a afetar na cultura organizacional, por intermédio de mudanças nas políticas e visão da biblioteca, outrora utilizada como um setor somente de acúmulo de acervo não processado e atualmente vista como um setor de suporte, nas tomadas de decisão e fomento a pesquisa da área do audiovisual. Reforço que os dados a seguir tem como base o relatório anual que data de 2012, porém acrescidos de informações do ano vigente.

## **5.1 Frequência**

O primeiro impacto oriundo deste período de aquisição, transição e presente gestão das tecnologias na biblioteca, pode ser observado na frequência, que no primeiro semestre somava 702 visitas de usuários e no segundo semestre temos um quantitativo de 1271 visitas, um aumento de 81,05% em comparação com o semestre anterior. No âmbito das tecnologias, podemos considerar sua influência ou impacto no aumento de frequência da biblioteca pelos seguintes fatores: processamento técnico do acervo, visibilidade do mesmo devido ao acesso remoto, eficiência e eficácia nas pesquisas realizadas pelo sistema.

## **5.2 Comunicação**

No quesito comunicação, as tecnologias propiciaram grandes avanços, pois além da comunicação presencial, os meios remotos como telefone, e-mail e uso do software de gestão da biblioteca, auxiliaram no avanço da comunicação da ECDR, além de aproximar os segmentos existentes dentro e fora da instituição. Podemos explicitar este impacto das tecnologias na comunicação por e-mail, onde temos 513 e-mails (344 recebidos e 169 enviados) no primeiro semestre e 1059 no segundo semestre (558 recebidos e 501 enviados) mostrando um aumento de 106,43% na comunicação por e-mail.

Um fator importante, é que apesar do aumento expressivo nas comunicações por e-mail, houve uma diminuição percentual no recebimento de e-mails em comparação com o enviado pela biblioteca, visto que no primeiro semestre, 67% dos e-mails totais (soma entre e-mail enviado e recebido) correspondiam ao recebimento, que em sua maioria remetiam a necessidades informacionais básicas. Porém no segundo semestre, temos 53% dos e-mails totais correspondentes ao recebido pela biblioteca, ou seja, esta diminuição de 14% no recebimento de e-mails em comparação com os e-mails enviados pela biblioteca, demonstra uma melhora na resolução e comunicação da biblioteca, além

de permitir uma racionalização no uso do tempo, para que o profissional se utilize da comunicação para outras questões que se fazem necessárias.

### 5.3 Consulta e empréstimo

No quesito consulta e empréstimo, temos as tecnologias secundárias complementando as tecnologias primárias, trazendo resultados significativos no uso do acervo. No caso das consultas realizadas na biblioteca, temos um aumento de 117 consultas no primeiro semestre para 207 no segundo semestre, constituindo um aumento de 76,92%. Quanto aos empréstimos o aumento foi de 663 para 1205, o que demonstra um salto de 81,74% no uso domiciliar deste acervo.

O software BNWeb, utilizado pela biblioteca, foi um importante instrumento para entendermos a "cultura de uso do acervo", conforme o exibido abaixo pela figura 1 e 2 respectivamente.

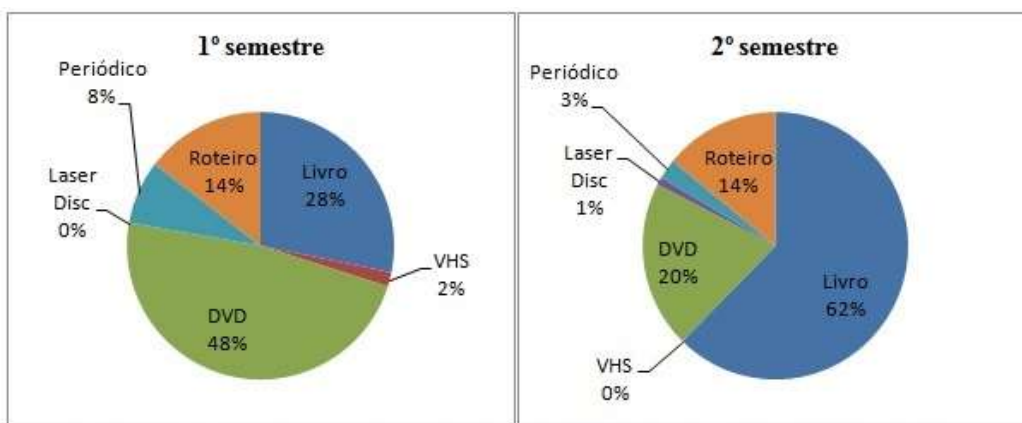


Figura1 - Porcentagem de consulta do 1º e 2º semestre. Fonte: CEDOC, 2012.

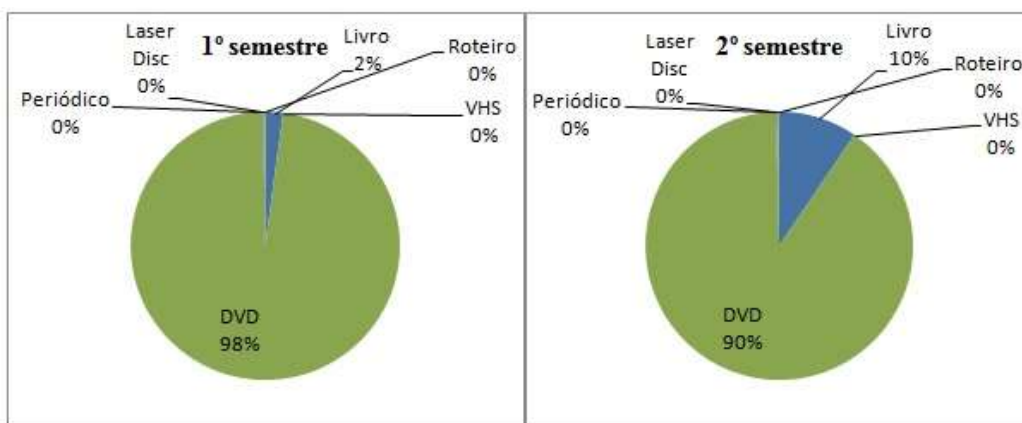


Figura 2 - Porcentagem de empréstimo do 1º e 2º semestre. Fonte: CEDOC, 2012.

Na figura sobre a consulta do acervo, percebe-se uma singularidade do usuário de acervos da área cinematográfica: as pesquisas se utilizam em grande parte dos suportes audiovisuais. Entretanto alguns aspectos devem ser considerados: o acervo só recentemente recebeu uma aquisição significativa e investimento no processamento técnico, além da recente política de competência em informação praticada com os usuários, sendo observações ratificadoras do aumento na consulta do acervo no segundo semestre.

Na figura 2, podemos visualizar um aumento tímido no uso dos suportes impressos, por exemplo, o aumento de 8% no uso do suporte livro. Algumas observações devem ser consideradas: a não permissão de determinados suportes (roteiros e itens que são de consulta local), a política de ensino dos professores (baseada num referencial focado no acervo audiovisual) e investimento tardio no processamento técnico, tendo em vista que a maior parte do acervo ainda se encontra sem registro na biblioteca, logo, considerados inexistentes para a pesquisa do usuário.

#### **5.4 Reserva e renovação**

O quantitativo de reserva é inexpressivo, entretanto a entrada de outros suportes no interesse dos segmentos que a biblioteca atende, é um diferencial obtido graças a visibilidade proporcionada pelo software BNWeb, o processamento técnico do acervo e a atuação do profissional bibliotecário, de forma que o DVD, outrora único suporte utilizado pelos usuários passa a dividir espaço com o acervo de livros, este totalizando 41% da reserva registrada pela biblioteca.

Quanto a renovação, temos 99 pedidos no primeiro semestre e 251 no segundo semestre de 2012, gerando um aumento porcentual de 153,53%. É um aumento expressivo, porém de fácil entendimento quando consideramos além dos apontamentos anteriores a necessidade contínua de consulta que os usuários deste acervo especializado necessitam para a realização de atividades dos cursos além de auxílio em questões mais



peçoais como: auxílio informacional na montagem e gestão de produtoras e editais de projetos cinematográficos.

### **5.5 Usabilidade do acervo.**

A usabilidade do acervo consiste na soma entre empréstimo e consulta, de forma a auxiliar nas tomadas de decisão a pertinência do acervo em questão. Nesta avaliação temos o aumento de 81,02% no uso do acervo, comparando os valores de 780 itens utilizados no primeiro semestre contra 1412 no segundo semestre de 2012. Isto reforça quanto o uso das tecnologias, tanto primária quanto secundária, podem auxiliar na gestão da informação, seja esta relacionada ao acervo ou à própria gestão da biblioteca. Logo, temos as tecnologias como grandes ferramentas que geram efeitos ramificados por toda a estrutura da biblioteca: os recursos humanos, acervo, e a gestão da biblioteca.

## **6 Considerações**

No diálogo entre as referências estudadas e a experiência do cotidiano, o presente trabalho pretende levantar algumas considerações, estas entendidas como um discurso reflexivo que não conclui e sim incita a pensarmos num duplo questionamento: o que é tecnologia e sua importância.

As tecnologias devem ser vistas em sua totalidade, compreendendo que tanto a tecnologia oriunda de hardware e software quanto a compreensão das tecnologias ditas primárias pertencentes ao ser humano, devem ser consideradas para o melhor aproveitamento destas ferramentas, economia de recursos e principalmente uma gestão do tempo eficaz, tendo em vista que o trabalho do bibliotecário é gerir e proporcionar a informação de forma adequada, sendo necessário então um diálogo entre todas as tecnologias envolvidas na atuação da biblioteca.

Entender que a tecnologia tem sua importância, possibilitando avanços mais rápidos nas atividades da biblioteca, além de dinamizar o campo de atuação do profissional, que passa a deter uma economia de tempo e informação muito mais acurada. Todavia, as tecnologias secundárias exigem um pagamento: uma vez que a biblioteca se estrutura para abrigar mais ferramentas gerenciais, esta se torna cada vez mais dependente, sendo necessário que o bibliotecário faça análises tanto antes, durante e depois de adquirir determinadas ferramentas, para não incorrer em falhas ou pelo menos evitar grandes problemas provenientes de mudanças de tecnologias aplicadas à biblioteca e, ainda considerar outros fatores como, por exemplo, mudanças organizacionais e déficit financeiro, provocando danos ou mesmo corte na manutenção das tecnologias existentes na organização.

## Referências

AGNER, Luiz. **Ergodesign e arquitetura de informação: trabalhando com o usuário**. 2. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009.

BAZERMAN, MAX. **Processo decisório**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2010.

ESCOLA DE CINEMA DARCY RIBEIRO. **Relatório anual do CEDOC**. Rio de Janeiro, 2013. 38p.

CHOAY, Françoise. **A alegoria do patrimônio**. São Paulo: Estação Liberdade; São Paulo: UNESP, 2006.

GONÇALVES, José Reginaldo Santos. O patrimônio como categoria de pensamento. In: ABREU, Regina; CHAGAS, Mário. (Org.). **Memória e patrimônio: ensaios contemporâneos**. Rio de Janeiro: Lamparina, 2009.

GONÇALVES, José Reginaldo Santos. Ressonância, materialidade e subjetividade: as culturas como patrimônios. In: \_\_\_\_\_. **Antropologia dos objetos: coleções, museus e patrimônios**. Rio de Janeiro: Garamond, 2007.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. São Paulo: Centauro, 2006.

HUYSSSEN, Andreas. **Seduzidos pela memória: arquitetura, monumentos, mídia**. 2. ed. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2004.

LE GOFF, Jacques. **História e memória**. Campinas, SP: Unicamp, 2012.

MORIGI, Valdir José; VANZ, Samile Andréa de Souza; GALDINO, Karina. O bibliotecário e suas práticas na construção da cidadania. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Florianópolis, v. 7, n. 2, p. 134-146, 2002.

POLLAK, Michael. Memória e identidade social. In: \_\_\_\_\_. **Estudos Históricos**. Rio de Janeiro, v.5, n.10, p. 200-212, 1992.

SAVIANI, Dermeval. Instituições escolares: conceito, história, historiografia e práticas. **Cadernos de História da educação**. Uberlândia, MG., n. 4, jan./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/che/article/view/382>>. Acesso em: 2 ago. 2013.

VIEIRA, Ana da Soledade. Conhecimento como recurso estratégico empresarial. **Revista Ciência da Informação**. Brasília, v.22, n.2, p. 99-101, mai./ago. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1172/815>>. Acesso em: 26/09/2013.