

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

MARICÉLIA FERREIRA DOS SANTOS PAIVA

**A IMPORTÂNCIA DOS ECOSSISTEMAS COMUNICACIONAIS PARA A  
ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

MANAUS  
2020

MARICÉLIA FERREIRA DOS SANTOS PAIVA

**A IMPORTÂNCIA DOS ECOSISTEMAS COMUNICACIONAIS PARA A  
ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Dissertação apresentada à Banca do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação (PPGCCOM), da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências da Comunicação.

Área de Concentração: Ecossistemas Comunicacionais. Linha 2 - Linguagens, representações e estéticas comunicacionais.

**ORIENTADORA:** Dra. Guilhermina de Melo Terra

MANAUS  
2020

### Ficha Catalográfica

Elaborada pela bibliotecária Maricélia Ferreira dos Santos Paiva – CRB11/649

P149i

Paiva, Maricélia Ferreira dos Santos.

A importância dos Ecossistemas Comunicacionais para a atuação da Biblioteca Universitária / Maricélia Ferreira dos Santos Paiva. \_\_ Manaus, 2020.

105 f.: il., color.; 31 cm.

Orientadora: Guilhermina de Melo Terra.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Biblioteca Universitária – Atuação. 2. Biblioteca – Organização Aberta. 3. Ecossistemas Comunicacionais. I. Terra, Guilhermina de Melo. II. Universidade Federal do Amazonas. III. Título.

CDU 027.7

MARICÉLIA FERREIRA DOS SANTOS PAIVA

**A IMPORTÂNCIA DOS ECOSISTEMAS COMUNICACIONAIS PARA A  
ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Dissertação apresentada à Banca do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação (PPGCCOM), da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências da Comunicação.

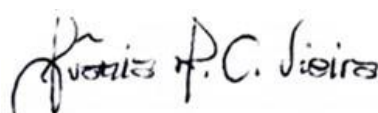
Área de Concentração: Ecosistemas Comunicacionais. Linha 2 - Linguagens, representações e estéticas comunicacionais.

Aprovada em: 27 de abril de 2020.

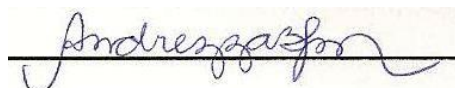
**BANCA EXAMINADORA**



Prof.ª Dra. Guilhermina de Melo Terra. Presidente  
Universidade Federal do Amazonas - UFAM



Prof.ª Dra. Ivania Maria Carneiro Viana. Membro Titular  
Universidade Federal do Amazonas - UFAM



Prof.ª Dra. Andrezza Belota Lopes Machado. Membro Titular  
Universidade do Estado do Amazonas

**A Ti ó Deus!**

Ao meu amado esposo Virgulino Paiva

À minha joia preciosa e filha amada Melissa Paiva

Aos meus amados pais Maria Ferreira e Francisco Soares

Dedico

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus por ter permitido a realização de mais um sonho, por seu amor incondicional e cuidado constante no curso da vida.

Aos meus pais que sempre investiram na educação de todos os filhos.

Ao meu esposo pelo amor, compreensão, incentivo, pelos momentos de troca de conhecimentos e por me proporcionar o suporte necessário na organização da rotina da família e dos estudos para maximizar a produtividade diária desta pesquisa.

À minha amada filha Melissa, por encher meu coração de amor todos os dias.

À minha cunhada Sandra que cuidou com muito amor de nossa pequena Melissa.

Ao Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas, representado pela Diretora Célia Lira e minha chefe imediata Olga Serrão, por me permitir a dedicação integral deste curso de mestrado.

Às amigas Ana Lícia, Carmô, Cristhiane, Kelen, Mara, Olga, Raicy (equipe da BSCS-UFAM), pela amizade, incentivo e vivências que vão além do ambiente profissional.

À minha orientadora Prof<sup>a</sup> PhD. Guilhermina Terra pela orientação, apoio, confiança, amizade e por estar sempre disposta a ajudar.

Às professoras Dra. Ivânia Vieira e Dra. Andrezza Belota por todas as contribuições e, por aceitarem participar da banca examinadora desta dissertação de forma remota, em decorrência da pandemia atual.

Aos Professores Dr. Renan Albuquerque e Dr. Wilson Nogueira por aceitarem participar da banca examinadora desta dissertação de forma remota como membros suplentes.

Às professoras Dra. Célia Barbalho e Dra. Ítala Clay Freitas por todas as contribuições e, por participarem da banca examinadora de qualificação.

À amiga Margarida Cruz pela amizade e compartilhamento de vivências pessoais e profissionais desde a faculdade, além do incentivo, contribuições e troca de ideias na trajetória de estudos deste mestrado que juntas participamos.

Ao PPGCCOM-UFAM, seu quadro docente pelo compartilhamento de conhecimentos e aos colegas de pesquisa pelos momentos de diálogos e companheirismo no decorrer do curso, em especial à Thaís Trindade e Janaína Filardi.

A todos e todas que direta ou indiretamente contribuíram para esta conquista, o meu muito obrigada!

*Em Cristo estão ocultos todos os tesouros  
da sabedoria e do conhecimento.*

**Colossenses 2.3**

## RESUMO

O estudo discute a atuação das Bibliotecas Universitárias tendo em vista o cumprimento do seu papel social exigido na atualidade a partir da perspectiva ecossistêmica da comunicação, considerando a complexidade sistêmica e informacional. Tem como base a seguinte questão norteadora: *Qual a relevância dos Ecossistemas Comunicacionais para a transformação das Bibliotecas Universitárias em espaços de comunicação e aprendizagem e, portanto, cumpridoras de seu papel social na contemporaneidade?* O objetivo geral busca analisar a importância dos Ecossistemas Comunicacionais na atuação da Biblioteca Universitária para cumprimento do seu papel social. Constitui os seguintes objetivos específicos: Identificar sob a perspectiva histórica da Biblioteca Universitária suas relações comunicativas com o meio em que é parte integrante; Estabelecer conexões ecossistêmicas que configurem a Biblioteca Universitária enquanto organização aberta, como espaço de comunicação e aprendizagem; Apresentar dois modelos de Biblioteca Universitária que atuem de forma integrada à sociedade, atendendo aos desafios de atuação na contemporaneidade. Para seu alcance, o estudo foi desenvolvido a partir da abordagem qualitativa, por meio de estudos teóricos utilizando as pesquisas documental e bibliográfica, estabelecendo relações entre as variáveis através da pesquisa descritiva. Defende-se que a percepção da Biblioteca Universitária como um espaço de comunicação e aprendizagem está diretamente relacionada às interações e estratégias dialógicas das ações desenvolvidas entre ela e os sujeitos pertencentes ao meio em que está inserida, onde ambos se influenciam mutuamente e são igualmente responsáveis pela aprendizagem. Apresenta dois exemplos de Bibliotecas Universitárias que desenvolvem atividades educativas e culturais voltadas tanto para a comunidade interna quanto externa, servindo de exemplo positivo para aquelas que objetivam ser concebidas como um espaço atrativo de aprendizagem e de acolhimento, maximizando a interação e compartilhamento de conhecimentos. Conclui ressaltando a importância de uma atuação da Biblioteca Universitária de forma mais integrada com a comunidade, contribuindo para uma maior aproximação da universidade com a sociedade e, portanto, para cumprir efetivamente o seu papel social.

**Palavras-chave:** Biblioteca Universitária – Atuação. Biblioteca – Organização Aberta. Ecossistemas Comunicacionais.



## ABSTRACT

This paper discusses the University Libraries' use intending to fulfill their societal role currently required from the ecosystem perspective of communication, taking into consideration the systemic and informational complexity. The following fundamental question is: *What is the relevance of the Communicational Ecosystems for the transformation of University Libraries based on communication and learning spaces and therefore satisfying their social role in contemporary times?* This paper intends to analyze the importance of the Communicational Ecosystems in the achievement of the University Library to fulfill its social role. The proposed intent has the following clear objectives: To understand from the historical perspective of the University Library its communicative relationship as an integral part of the academic community; To establish ecosystem connections to configure the University Library as a public and open organization, and as a space for communication and learning; To present two models of University Library to act in an integrated way to society, resolving the contemporary challenges. To achieve this result, the study was developed based on the qualitative approach, through theoretical studies using documentary and bibliographic research, establishing relationships between the variables through descriptive research. It is argued that the perception of the University Library as a space for communication and learning is directly related to the interactions and dialogic strategies of the actions developed between it and the individuals involved in the inserted environment, and where both with mutual influence and are mutually responsible for the learning processes. It presents two examples of University Libraries that develop educational and cultural activities aimed both at the internal and external community, serving as either a positive example for those that aim to be conceived as an attractive space of learning, welcoming, maximizing the interaction and sharing of knowledge. It concluded by highlighting the importance of the performance of the University Library in an increasingly integrated way with the community, contributing to a greater alignment of the university with society and thus to successfully fulfill its social role.

**Keywords:** University Library–Acting. Library–Public Organization. Communicational Ecosystems.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Modelo padrão de comunicação.....	53
<b>Figura 2</b> - O modelo de Urie Bronfenbrenner.....	57
<b>Figura 3</b> - Modelo circular de comunicação de Schramm.....	60
<b>Figura 4</b> - Comunicação Bilateral – Pesquisa de Opinião SISTEBIB-UFAM.....	63
<b>Figura 5</b> - Comunicação Multilateral – Comissões especiais SISTEBIB-UFAM.....	66
<b>Figura 6</b> - Compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços em bibliotecas híbridas.....	71
<b>Figura 7</b> - Interações entre os agentes da BU/UFSC.....	74
<b>Figura 8</b> - Ecossistema de Bibliotecas Universitárias.....	75

## LISTA DE FOTOGRAFIAS

<b>Fotografia 1</b> – Fachada da BCo atual.....	81
<b>Fotografia 2</b> – Espaço de Convivência.....	82
<b>Fotografia 3</b> – Espaço HQ da BCo da UFSCar.....	83
<b>Fotografia 4</b> – Biblioteca infantil da BCo da UFSCar.....	84
<b>Fotografia 5</b> – Exposição Patchwork.....	90

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Atividades mensais realizadas em 2019 pela BCo da UFSCar.....	85
<b>Quadro 2:</b> Exposições realizadas em 2019 pela BCo da UFSCar.....	88
<b>Quadro 3:</b> Escolas que visitaram a BCo da UFSCar em 2019.....	90

## LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

BCo	Biblioteca Comunitária
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BN	Biblioteca Nacional
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCJ	Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania
DeAC	Departamento de Ação Cultural da Biblioteca Comunitária
DSA	Divisão de Seleção e Aquisição da Biblioteca Central
HQ	História em Quadrinhos
IES	Instituição de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
NAPNE	Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Educacionais
NEEs	Necessidades educacionais especiais
PL	Projeto de Lei
PPCT	Pessoa-Processo-Contexto-Tempo
RIU	Repositório Institucional
SAC	Sistema Adaptativo Complexo
SiBi	Sistema de Bibliotecas
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SISTEBIB	Sistema de Bibliotecas
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
TAE	Técnicos Administrativos em Educação
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
UEA	Universidade do Estado do Amazonas
UFAM	Universidade Federal do Amazonas
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFSCar	Universidade Federal de São Carlos

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ORGANIZAÇÃO ABERTA.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1</b>	<b>Uma visão da Biblioteca Universitária como Organização.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2</b>	<b>As concepções de Biblioteca e Biblioteca Universitária.....</b>	<b>23</b>
2.2.1	A trajetória da Biblioteca Universitária no Brasil.....	27
<b>2.3</b>	<b>A Biblioteca Universitária e a aplicabilidade da visão ecossistêmica.....</b>	<b>38</b>
<b>2.4</b>	<b>Teoria Geral dos Sistemas.....</b>	<b>41</b>
2.4.1	Organização Fechada.....	45
2.4.2	Organização Aberta.....	48
<b>3</b>	<b>A ATUAÇÃO ECOSSISTÊMICA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....</b>	<b>52</b>
<b>3.1</b>	<b>A comunicação e interação no âmbito da Biblioteca Universitária.....</b>	<b>52</b>
3.1.1	Comunicação unilateral.....	53
3.1.2	Comunicação bilateral e multilateral.....	58
3.1.3	Interações no âmbito da Biblioteca Universitária.....	67
<b>4</b>	<b>A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ESPAÇO CULTURAL DE INTEGRAÇÃO DA SOCIEDADE.....</b>	<b>78</b>
<b>4.1</b>	<b>Projeto “Laboratório de acessibilidade da Biblioteca de Ciência e Tecnologia: inclusão de pessoas com deficiência” da Universidade Federal do Paraná (UFPR).....</b>	<b>78</b>
4.1.1	Ponderações sobre a atuação da Biblioteca de Ciência e Tecnologia da UFPR.....	79
<b>4.2</b>	<b>Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos (BCo/UFSCar) .....</b>	<b>80</b>
4.2.1	Ponderações sobre a atuação da BCo – UFSCar.....	91
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>94</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>99</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A partir da análise da atuação da Biblioteca Universitária (BU) na contemporaneidade, considerando suas relações com a comunidade, é possível inferir que a humanidade apresenta necessidades informacionais diferenciadas. É neste contexto que se insere a BU, como órgão de apoio institucional, contribuindo com a prestação de serviços de informação para o desenvolvimento dos programas de ensino, pesquisa, extensão e da inovação contínua de um sistema maior.

A universidade exerce uma função primordial para o desenvolvimento humano, numa perspectiva sustentável da sociedade no âmbito mundial, nacional, regional e local, contribuindo para a transformação socioeconômica e cultural. Seu papel vai além da formação de alunos, tendo o compromisso com a transformação, mudanças, novas ideias, novos caminhos, inovando e desenvolvendo estudos, pesquisas, projetos de extensão, retribuindo, dessa forma, o investimento que recebe da sociedade.

Chauí (2003, p.5), afirma que a “A universidade é uma instituição social e como tal exprime de maneira determinada a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade como um todo [...]”, ou seja, a universidade não é uma realidade separada e, sim, uma expressão historicamente determinada de uma sociedade.

A universidade assume um papel transformador na sociedade, por ser criadora de opinião e formadora de profissionais capazes de contribuir para o desenvolvimento do país. No entanto, percebe-se que as diferentes demandas com as quais tem se deparado, a tem forçado a repensar e a redefinir o seu papel, em busca de um modelo que dê conta de sua missão, bem como das expectativas da sociedade na qual a instituição está inserida. De fato,

O processo contínuo de mudanças que ocorre na sociedade contemporânea, de modo geral, e na sociedade brasileira, em particular, leva a universidade a refletir sobre seu papel educativo-formador. A pluralidade de destrezas que a vida contemporânea reivindica e a multiplicidade de informações que se tornam disponíveis com as novas tecnologias, são fortes fatores de pressão sobre as verdades inquestionáveis sedimentadas na prática curricular e pedagógica da universidade. Em outras palavras, o paradigma de ensinar e aprender até agora dominante, baseado em um enfoque epistemológico disciplinar, carece da exploração de outras alternativas (LÜCK *et al.* 2000, p.4).

A universidade é uma agência social organizada para servir à sociedade, atuando como estimuladora e facilitadora do acesso ao conhecimento, haja vista que somente pelo conhecimento é que o indivíduo se transforma. Isto implica frisar que suas ações têm que ser estendidas à sociedade, através de seus diferentes organismos para que possam executar os resultados alcançados pela sociedade.

A BU enquanto organismo de apoio e provedora de recursos informacionais, contribui de forma significativa para o alcance dos objetivos institucionais e, conseqüentemente, para a formação social, política, cultural e tecnológica dos indivíduos que a ela recorrem.

Para Vicentini *et al.* (2007), a BU, além de subsidiar a política informacional da universidade e estar em consonância com a proposta pedagógica dos cursos ofertados, pode ultrapassar os limites do espaço acadêmico para promover o acesso à informação, a leitura, e, através desta, a democratização do conhecimento, fator decisivo para o pleno exercício da cidadania e inclusão social.

Mesmo a biblioteca dentro de uma universidade, cuja missão é fornecer suporte informacional à comunidade universitária, pode ir além, sendo vista como uma organização ativa, um espaço aberto ao desenvolvimento social. Para isso, faz-se necessário que se envolva com o meio em que se encontra inserida e que é parte integrante, relacionando-se não só com a clientela interna, mas também com a sociedade em geral.

A BU apresenta-se como um órgão de apoio informacional da universidade, que por sua vez, faz parte de um grande sistema que é a sociedade. A universidade enquanto subsistema da sociedade, acaba por manter uma relação e inter-relação com os demais subsistemas, de modo a exercer influência sobre eles ao mesmo tempo em que recebe influência.

Nesta perspectiva, a temática desta investigação volta-se para a atuação da BU, tendo em vista o cumprimento do seu papel social, a partir da perspectiva ecossistêmica da comunicação, cuja questão norteadora compreende tal indagação: *Qual a relevância dos Ecossistemas Comunicacionais para a transformação das Bibliotecas Universitárias em espaços de comunicação e aprendizagem e, portanto, cumpridoras de seu papel social na contemporaneidade?*

A aplicabilidade da teoria geral dos sistemas e da complexidade a diversos campos, tem revelado inúmeras potencialidades às organizações/instituições que atuam com o desenvolvimento social em diferentes escalas.



A motivação para a escolha do tema, muito mais que por influência da área de Biblioteconomia, surgiu com a leitura de uma pesquisa voltada para a atuação do museu enquanto sistema aberto, que trouxe à memória uma experiência de participação em um projeto de extensão em que as bibliotecas setoriais da universidade desenvolveram atividades de incentivo à leitura, voltadas para a comunidade externa. Com o conteúdo tratado pela pesquisa surgiram questionamentos a respeito da atuação da BU na atualidade e sua função na transformação individual e coletiva dos indivíduos da sociedade.

Nesta compreensão, este estudo apresenta a contribuição dos Ecosistemas Comunicacionais para a prática da BU, quanto à sua transformação em um ambiente de comunicação e aprendizagem, no sentido de atuar, verdadeiramente, como uma organização aberta, cumpridora do seu papel social na contemporaneidade, haja vista que Terra (2013) afirma que as bibliotecas, os museus e os arquivos, desde a década de 1990, passaram a fazer parte das organizações do Terceiro Setor, necessitando desta forma, contribuir com a melhoria da qualidade de vida das pessoas que fazem parte do contexto em que tais organizações se encontram.

Esta investigação é pertinente por estudar, como apresenta Sena *et al.* (2012), sobre os processos de organização, de transformação e produção das mensagens conformadas, a partir das interações entre sistemas sócio-culturais-tecnológicos, cuja conectividade é mediada pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), através de seus mais diversificados códigos e suportes. Compreende-se, o estudo das mensagens, no contexto da complexidade informacional e sistêmica, envolvido nos e pelos ecossistemas comunicacionais, gerados pelas relações entre as diferentes esferas da vida, também definidas por Capra (1997), como teias da vida.

A pesquisa está organizada em torno dos Ecosistemas Comunicacionais, “[...] campo de estudos emergente no qual os processos comunicativos são entendidos a partir da complexidade envolvida nas relações entre os sistemas que dão vida às práticas comunicativas [...]” (MONTEIRO; ABBUD; PEREIRA, 2012, p.9). Esta visão permite a compreensão dos fenômenos comunicativos em sua complexidade a partir das relações de interação e interdependência entre os sistemas participantes e o ambiente onde se inserem.

A partir das possibilidades oferecidas pelo olhar ecossistêmico é possível alterar a maneira como são percebidas as dinâmicas comunicativas da BU, tendo em vista as mudanças ocorridas historicamente na forma de interagir com a comunidade

a qual presta serviços de informação, a fim de conduzir sua atuação a diferentes cenários exigidos na era globalizada, por meio da relação dialógica com os usuários, traçada com os discursos e ações.

Este estudo tem como objetivo geral analisar a importância dos Ecossistemas Comunicacionais na atuação da Biblioteca Universitária para cumprimento do seu papel social. Quanto aos objetivos específicos, esta investigação busca: Identificar sob a perspectiva histórica da Biblioteca Universitária suas relações comunicativas com o meio em que é parte integrante; Estabelecer conexões ecossistêmicas que configurem a Biblioteca Universitária enquanto organização aberta, como espaço de comunicação e aprendizagem; Apresentar dois modelos de Biblioteca Universitária que atuem de forma integrada à sociedade, atendendo aos desafios de atuação na contemporaneidade.

Quanto à metodologia, o estudo tomou como base a abordagem qualitativa, pois se pretendeu compreender a atuação da BU enquanto organização aberta, através do estudo de suas relações com a comunidade.

Segundo Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Tal escolha se justifica, pois, os ecossistemas comunicacionais ligam-se aos aspectos culturais, no sentido antropológico, e não a mensurações, não se adequando, portanto, a pesquisa quantitativa.

Quanto aos fins, o estudo foi estruturado por meio da pesquisa descritiva, pois visa expor as características de determinada população / fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis, mas sem a interferência do pesquisador, além do fato de que pesquisas deste tipo são as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade (GIL, 2010, p.27-28).

A investigação deu-se, exclusivamente, por meio de estudos teóricos, utilizando as pesquisas documental e bibliográfica. Segundo Marconi e Lakatos (2017, p. 33), a pesquisa documental (ou de fontes primárias), é definida como sendo documentos de primeira mão, provenientes dos próprios órgãos que realizaram as observações. Tem-se como fonte documentos no sentido amplo, ou seja, não só de documentos impressos, mas, sobretudo de outros tipos de documentos não escritos como: fotografias, gravações, imprensa falada (televisão e rádio), etc.

Quanto à pesquisa bibliográfica (ou de fontes secundárias), as autoras supracitadas, afirmam que se trata de levantamento de referências já publicadas, em forma de artigos científicos (impressos ou virtuais), livros, teses de doutorado, dissertações de mestrado, cuja finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com o que foi escrito sobre determinado assunto.

A pesquisa bibliográfica pode ser considerada também como o primeiro passo de qualquer pesquisa científica, possibilitando identificar características de comunicação e interação no contexto histórico da BU. Como também, a identificação de quatro modelos de BUs no Brasil que atuam de forma integrada à sociedade, desenvolvendo ações voltadas tanto para a comunidade interna quanto externa, mas que para esta pesquisa, pelas características ecossistêmicas identificadas nas produções, mencionou-se dois modelos.

A configuração da atuação da BU sob o olhar dos Ecossistemas Comunicacionais foi definida baseada nos pressupostos teóricos apresentados por autores como Ludwig von Bertalanffy, Edgar Morin, Fritjof Capra, Humberto Maturana e Francisco Varela, entre outros, permitindo o tecimento de uma grande teia de ideias que em síntese envolveu o esforço no sentido de ampliar a compreensão da base conceitual da análise sistêmica.

Para apresentar o processo analítico acerca da atuação da BU enquanto organização aberta e, também, a partir da perspectiva ecossistêmica da comunicação, esta investigação encontra-se dividida em cinco seções, a saber:

Esta primeira seção introduz o estudo, fornecendo uma apresentação geral da pesquisa, as metodologias, objetivos, justificativa e a contextualização do assunto desenvolvido.

A seção 2 intitulada **“A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ORGANIZAÇÃO ABERTA”**, apresenta um panorama da BU como uma organização complexa que pode ser estudada à luz da Teoria dos Sistemas, tratando acerca dos seus aspectos históricos, conceituais e finalidades, em cumprimento de sua função perante a comunidade universitária, de modo a subsidiar a sistematização das principais ideias que configuram a BU sob o olhar dos Ecossistemas Comunicacionais.

A seção 3, **“A ATUAÇÃO ECOSISTÊMICA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA”**, trata da BU enquanto espaço de comunicação e aprendizagem, com vistas a cumprir o seu papel social, ou seja, atuando em prol do desenvolvimento do meio em que é parte integrante. Nesse aspecto, a biblioteca é destacada como um

espaço singular que, ao estabelecer um processo dialógico com a comunidade, desenvolve conexões de informações e troca de conhecimentos, favorecendo dinâmicas de interação social.

A seção 4, “**A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ESPAÇO CULTURAL DE INTEGRAÇÃO DA SOCIEDADE**”, apresenta dois modelos de BUs que atuam de forma diferenciada, desenvolvendo atividades educativas e culturais voltadas para a comunidade interna e externa, como sendo uma das ações para o cumprimento do seu papel social.

Por fim, na seção 5 apresentamos as conclusões e considerações relativas ao componente teórico desenvolvido ao longo desta pesquisa. Defendemos, portanto, a ideia de que se faz necessário que a BU assuma novas práticas de atuação para sua sobrevivência diante das mudanças, incertezas e influências sociais, aceitando se envolver mais com o meio em que se encontra inserida, o que representa oferecer serviços que beneficiarão a sociedade e, conseqüentemente, proporcionarão o alcance de uma maior visibilidade e reconhecimento social.

## **2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ORGANIZAÇÃO ABERTA**

A apresentação de um panorama da atuação da BU como organização aberta demanda uma abordagem histórica de modo a identificar sua evolução como espaço de difusão do conhecimento, colaborando com o desempenho da função da universidade na sociedade. Entender esse contexto contribui para aprofundar as discussões em torno da sistematização das principais ideias que configuram a BU sob o olhar dos ecossistemas comunicacionais e o lugar ocupado por ela neste sistema.

### **2.1 Uma visão da Biblioteca Universitária como Organização**

A história mostra que, tendo em vista as constantes mudanças no cenário competitivo e, conseqüentemente, no ambiente interno das organizações, um dos desafios da administração tanto privada, quanto pública é mostrar-se mais eficiente e eficaz frente às demandas sociais.

Por isso, é pertinente refletir sobre o papel das organizações compreendidas como núcleos sociais que interagem com a sociedade, que está cada vez mais exigente quanto a qualidade dos serviços prestados.

Em nível conceitual, Maximiano (2012, p.4), define as organizações como “[...] grupos sociais deliberadamente orientados para a realização de objetivos coletivos”. Podem ser entendidas como sendo uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos.

A organização tem o propósito de produzir um produto ou serviço para satisfazer necessidades dos clientes, que podem ser consumidores, usuários, associados, entre outros, tendo como vantagem competitiva a qualidade do produto ou serviço oferecido a eles.

Por esta razão, defende-se a BU como uma organização, mesmo estando subordinada a uma organização maior, no caso, uma Instituição de Ensino Superior (IES). É um órgão sem autonomia própria, cuja missão principal é proporcionar acesso ao conhecimento em apoio aos objetivos da universidade, e para isso, tem buscado atuar em constante inovação para acompanhar as mudanças que se operam na organização à qual pertence.

Neste âmbito, de acordo com Luck *et al.* (2000, p.2), a BU pode ser entendida como:

[...] a instância que possibilita à universidade atender às necessidades de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação.

A partir dessa premissa, as autoras consideram as universidades e suas bibliotecas como sendo agências sociais a serviço da sociedade, enquanto instâncias criadoras e propulsoras do conhecimento, que estimulam e facilitam o acesso a este conhecimento.

Com efeito, a BU tem a missão de desempenhar um importante papel na sociedade como mediadora entre os usuários e a informação, buscando cada vez mais atingir as expectativas de sua clientela por meio da oferta de produtos e serviços de qualidade para suprir suas necessidades informacionais e, portanto, cumprir sua função ao contribuir com os objetivos da universidade a qual pertence. Segundo Cunha (2010, p.6):

As bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas. No entanto, o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, isto é: proporcionar acesso ao conhecimento.

Isto implica frisar que, essas bibliotecas, juntamente com as suas instituições mantenedoras, sejam públicas ou privadas, têm sido consideradas como as principais fornecedoras do conhecimento registrado e esse acesso é que irá permitir que o estudante, professor e pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida.

Levando em consideração o serviço desenvolvido pela BU ao longo do tempo, pode-se destacar como finalidade geral a mediação para o acesso ao conhecimento, através do apoio às atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação da comunidade em que está inserida.

Na visão de Barini Filho e Santos (2005, p.165), a administração contemporânea apresenta um modelo de gestão empreendedora para as organizações, que seria a forma de agregar inovação e crescimento, capitalizando o potencial realizador e adaptativo existente na organização.

Os autores enfatizam que a organização empreendedora seria, então, qualitativamente, distinta do perfil mecanicista, já que organizações estruturadas de maneira tradicional com diretorias especializadas, divisões e departamentos funcionais seriam refratários a utilizar a filosofia e o modelo de gestão empreendedora, já que não possuiriam a autonomia e agilidade para a tomada de decisão, a inovar em

conceitos de negócios, produtos, processos e serviços e nem a capacidade de agir rapidamente face às novas oportunidades de mercado.

De fato, o perfil mecanicista não se adéqua a esta defesa dos autores, pois este tipo de modelo põe em evidência os processos racionais da estrutura, planejando tarefas e atividades de maneira predeterminada, além da acentuada centralização nas decisões que deixa pouco espaço para a contribuição das pessoas.

Dentro deste contexto, Bueno e Lapolli (2001, p. 35) apresentam o empreendedor como:

O inovador, o estrategista, o criador de novos métodos para penetrar ou criar novas possibilidades. Ele tem a personalidade criativa e de fácil adaptação com o desconhecido e tem a capacidade de transformar probabilidade em possibilidade e discórdia em concórdia, perdas em ganhos, caos em harmonia.

Na visão dos autores, as ações do empreendedor são diferenciadas em relação a outros indivíduos por apresentar características intrínsecas, como a fácil adaptação a grupos e ambientes, flexibilidade nas ideias e ações, além da capacidade de tomada de decisão em situações emergentes com sabedoria e eficácia.

Deste modo, diante do ambiente complexo de competitividade, mudanças e incertezas constantes no mercado em que a organização se insere, além das características empreendedoras citadas, a flexibilidade e capacidade de adaptação são fundamentais para entender a concorrência, seus clientes e o ambiente à sua volta.

Administrar uma organização, sejam indústrias, prestadoras de serviços, hospitais, universidades, entre outras, é um enorme e constante desafio, já que elas são sistemas vivos que nascem, crescem, desenvolvem e podem até morrer, por isso precisam ser organizadas e reorganizadas para poderem sobreviver e serem bem sucedidas.

Quando se fala da morte de uma organização, estamos tratando daquelas que não conseguem agir de forma coerente, acabando por entrar em um estado de entropia, ou seja, à desordem do sistema (BERTALANFFY, 2013, p. 68). Este estado é entendido como sendo a perda de energia em sistemas isolados, levando-os à degradação, à desintegração e ao desaparecimento.

Segundo o autor, para que o sistema continue sobrevivendo e mantendo sua estrutura, tem que desenvolver forças contrárias à entropia. A esse processo reativo,

dá-se o nome de entropia negativa ou negentropia, que é a medida da ordem, onde a reposição de energia ou informação se torna capaz de resistir ao processo entrópico proporcionando integração e ordem no sistema.

A falta de relacionamento, integração e comunicação na estrutura de uma organização causam desordem e perdas que, conseqüentemente, se não ocorrer coordenações de suas ações em prol do equilíbrio dinâmico estará fadada ao fracasso.

O sucesso da organização depende em grande parte da maneira como ela consegue se organizar e se adaptar às constantes mudanças do ambiente, pois a atividade organizacional envolve uma diversidade de tarefas diferentes que precisam ser coordenadas e integradas para proporcionar resultados satisfatórios e o alcance dos objetivos desejados.

A BU passa a se caracterizar como uma organização empreendedora e inovadora à medida que é capaz de tomar decisões rápidas e eficientes para adaptar-se às novas exigências requeridas em seu ambiente de atuação, modificando e criando produtos e serviços para melhor atender as necessidades informacionais de seus usuários. Com isso, contribuirá com a transformação dos sujeitos e, conseqüentemente com a transformação social do contexto onde eles atuarão.

## **2.2 As concepções de Biblioteca e Biblioteca Universitária**

Durante séculos, a biblioteca definiu-se como uma coleção de livros impressos, pois era a forma utilizada pelos povos para preservarem seus conhecimentos acumulados e transferi-los de geração a geração (MILANESI, 2002).

Desde os seus primeiros dias até aos fins da Idade Média, a biblioteca sempre foi um depósito de livros, isto é, foi mais o lugar onde se esconde o livro do que o lugar de onde se procura fazê-lo circular perpetuamente (MARTINS, 2002, p. 71).

O autor relata que, as bibliotecas medievais são simples prolongamentos das bibliotecas antigas, tanto na composição, quanto na organização, na natureza e no funcionamento, pois se referem a um mesmo tipo de biblioteca que sofreu modificações insignificantes decorrentes de divergências pequenas de organização social.

A diferença existente, entre as bibliotecas minerais, compostas de tabletes de argila, as bibliotecas vegetais e animais, constituídas de rolos de papiro ou de



pergaminho, na própria Antiguidade, e os grandes depósitos de *volumen* da Idade Média foi materialmente, pois em nada variavam o funcionamento, a natureza e as finalidades.

As bibliotecas da Antiguidade e da Idade Média, até a Renascença atuam como organismos religiosos, de acesso restrito somente aos que faziam parte de um corpo de pessoas igualmente religioso ou sagrado, tendo em vista que a própria disposição arquitetônica dos edifícios demonstra isso, como por exemplo, na grande biblioteca de Nínive não havia saída do depósito de livros para o exterior, sua única porta parecia dar acesso para o interior do edifício, para o lugar onde permaneciam os grandes sacerdotes.

As bibliotecas medievais, da mesma maneira, se situavam no interior dos conventos, lugares de difícil acesso ao leitor comum, figura que não existia materialmente como concebido nos dias de hoje.

A Idade Média contou com três tipos de bibliotecas: as Monacais, as Particulares e as Universitárias:

[...] as bibliotecas monacais (e entre elas incluiremos, não só por afinidade como por suas origens históricas, a Vaticana), as bibliotecas das universidades e as bibliotecas particulares (mesmo as que eram constituídas pelos reis e grandes senhores pertenciam-lhes a título por assim dizer privado ou pessoal; só mais tarde é que, por força de uma evolução natural, elas se transformaram em bibliotecas 'oficiais' e públicas) (MARTINS, 2002, p.82).

De acordo com o autor, a primeira se refere às bibliotecas dos mosteiros e conventos, onde os armários eram embutidos nas enormes paredes e era possível encontrar livros acorrentados nas estantes para impedir que fossem roubados e permitir o controle do que era lido. Já as bibliotecas particulares eram mantidas por imperadores e grandes senhores, que as consideravam como verdadeiros tesouros.

Em nível histórico, afirma-se que os primeiros vestígios de BU estão ligados ao surgimento das primeiras universidades durante a Idade Média, que eram ligadas à Igreja ou à Corte real.

A existência da BU desde o medievo caracteriza sua importância como organização partícipe do processo de possibilitar o conhecimento, mesmo que este inicialmente não pudesse ser divulgado livremente, já que tais bibliotecas funcionavam no contexto das instituições de que dependiam.

Segundo Santos (2012), no fim da Idade Média, entre os séculos XIII e XV, importantes mudanças intelectuais e sociais afetaram o desenvolvimento das bibliotecas europeias, sendo a primeira delas, a criação das universidades.

De acordo com o autor, com o surgimento de novas universidades, de estudantes e de textos para estudos, criou uma demanda de livros sem precedentes. Como os custos para produção de livros eram altos, uma das soluções encontradas foi abrir as portas das bibliotecas. Assim, as universidades criaram suas próprias bibliotecas, cujos acervos se formavam a partir de doações de coleções particulares.

A fundação das universidades marca um grande acontecimento medieval, impactando os destinos de toda a civilização. Com isso, pode-se dizer que, levando em consideração que as primeiras universidades tiveram forte influência de ordens eclesiásticas, foi a partir do século XV que estas instituições e suas bibliotecas iniciaram um processo de laicização, como nas bibliotecas das universidades de Oxford e de Paris, que marcaram, a partir dessa época, a evolução da cultura ocidental (MARTINS, 2002, p. 89).

As BUs medievais conservaram seu caráter religioso até a Renascença, não pela matéria dos livros que continham, mas pela natureza dos seus órgãos mantenedores e administrativos.

No período que antecede a Renascença a BU adotava uma postura de organização fechada, pois vinha de uma tradição de funcionamento cuja ideia patente era a de depósito de livros em locais reservados, com a função de preservar o conhecimento registrado.

E mesmo com o surgimento de novas universidades, conseqüentemente de professores e alunos, o acesso aos livros esbarrava em obstáculos, pois muitos regulamentos para o uso do livro e dos espaços se mantinham em vigor, o que destaca sua falta de compromisso social, justamente por este distanciamento imposto para com a sociedade.

Nota-se que o intercâmbio com o ambiente é pequeno e conhecido, cujo funcionamento é perfeitamente previsível e programado. O desenvolvimento de suas ações apresenta-se de maneira rígida e invariável, tendo pouquíssima flexibilidade.

Assim, no decorrer do século XV, as BUs da Idade Média passam por um grande desenvolvimento, em termos de estrutura física, pessoal, assim como no aumento de suas riquezas. É na aurora da Renascença que a biblioteca começa a adquirir o seu sentido moderno, período em que surge de fato a figura do bibliotecário

como organizador da informação, iniciando seu papel como disseminador do conhecimento.

Fazendo um paralelo entre o perfil tradicional e do moderno das ações tanto da BU quanto do profissional bibliotecário, observa-se uma mudança em muitos aspectos, entre eles destaca-se na atuação contemporânea, o estreitamento das relações entre a BU e a comunidade, tendo a preocupação de estudar o perfil de seus usuários para fornecer a informação adequada às suas necessidades, prestando uma assistência tanto pessoal quanto virtual para facilitar o acesso à informação.

Anteriormente o bibliotecário aplicava seus conhecimentos basicamente na organização da biblioteca, mas com o surgimento e evolução de novas tecnologias e o aumento da produção de novos saberes passou a ser demandado para atuar como facilitador de acesso à crescente demanda por informação. O profissional bibliotecário passou a sentir a necessidade de se desprender de antigas regras e acompanhar as mudanças ocorridas na sociedade, buscando um aperfeiçoamento dos métodos e técnicas de trabalho como também de sua postura e comportamento, garantindo assim, uma maior valorização e reconhecimento de seus serviços.

A partir do século XV, apresenta-se uma nova fase para as BUs, como um reflexo da corrente humanista (Renascimento) que invade a Europa e que ocorre em paralelo à explosão bibliográfica promovida pela invenção da imprensa feita em 1453, por Gutenberg (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 7).

Para as autoras, esse movimento de oposição ao domínio religioso que fundamenta o conhecimento difundido nas universidades criadas na Europa ao longo da Idade Média, ao se fortalecer pretendia criticar a orientação escolástica (filósofos e teólogos) que vinha das instituições universitárias, pautando sua atuação na transmissão do conhecimento.

Acredita-se que a explosão bibliográfica ocasionada pela invenção de Gutenberg, conseqüentemente impactou no funcionamento das BUs que passam a adequar-se às novas demandas proporcionando maior acesso à informação.

De acordo com Dodebei *et al.* (1998, p.2), “O livro adquiriu o sentido social de utilidade ao alcance de todos e mudou, dessa forma, seu significado social, uma vez que a biblioteca não possuía mais o caráter religioso da Idade Média”. A sociedade passa a submeter-se mais aos documentos do que aos dogmas religiosos, aos contratos do que aos mandamentos e às críticas mais do que as revelações.

Percebem-se importantes mudanças sociais e culturais que também alcançaram a biblioteca, possibilitando nos tempos modernos o início de uma democratização dos seus espaços e do livro, abrindo as portas ao grande público, sendo resultado deste processo de laicização.

Pode-se inferir que a BU tem passado por muitas transformações resultantes das mudanças ocorridas com a evolução das sociedades. E para cumprir seu papel, teve que acompanhar as transformações vivenciadas no final do século XX e início do XXI, que assiste, aceleradamente, à passagem da Sociedade Industrial para a Sociedade da Informação (CARVALHO, 2004, p. 81).

Para a autora, ajustar-se a essas mudanças significa aceitar o que representam as TICs, que vêm não apenas como instrumento facilitador do processo ensino-aprendizagem, potencializador transdisciplinar, mas também como um instrumento provocador de intensas alterações no ambiente da BU.

As tecnologias estão constantemente presentes em todos os âmbitos da universidade, seja na pesquisa, ensino e extensão, e/ou na administração, bem como no impacto direto dos produtos e serviços gerados e oferecidos à comunidade acadêmica. No decorrer de sua história, a BU foi redefinindo sua atuação na sociedade buscando desenvolver o meio em que é parte integrante e, fornecendo informação em apoio aos objetivos da universidade.

Entender a evolução da BU no cenário brasileiro contribui para aprofundar as discussões em torno do desenvolvimento do seu papel social, já que tradicionalmente é entendida como uma organização social que tem como característica a prestação de serviços de informação para o desenvolvimento humano, regional e sustentável da sociedade.

### 2.2.1 A trajetória da Biblioteca Universitária no Brasil

Considerando a existência dos livros e bibliotecas desde o início da colonização, pode-se dizer que o princípio da trajetória das BUs no Brasil é resultado da atuação jesuítica na colônia brasileira. Os trabalhos e registros realizados pelo padre Serafim Leite deixa evidente que os padres jesuítas traziam consigo para a colônia alguns livros, já em 1549, para o exercício de suas atividades, como instrução dos indígenas e filhos dos colonos (MORAES, 2006).

O autor relata que com os colégios jesuítas espalhados pela colônia, a crescente demanda de livros fez surgir bibliotecas (livrarias) em várias províncias como em Salvador e no Espírito Santo, sendo acompanhados no século XVII pelos colégios do Rio de Janeiro, São Paulo, Olinda, Recife, Maranhão e Pará. O acesso a essas bibliotecas não era restrito somente aos alunos e padres, mas para “*qualquer pessoa que fizesse o pedido competente*”. O acervo da modalidade de nível superior das bibliotecas jesuíticas abrangia os mais variados conhecimentos, e, possuíam livros voltados para o ensino de História, Geografia, Matemática, Medicina, Filosofia e Religião.

Apesar do autor afirmar que o acesso às bibliotecas não era restrito somente aos alunos e padres, percebe-se que naquele período a acessibilidade ao livro não era facultada a todos, já que somente a pessoa que fizesse o “*pedido competente*” poderia utilizar o acervo, o que nos leva a entender que, provavelmente quem usufruía do acervo era a elite e classe dominante da Colônia.

Quando os jesuítas foram expulsos no período da reforma pombalina as bibliotecas foram confiscadas e tiveram diversos destinos. Relatos de Serafim Leite apontam para o destino de tantos livros: hasta pública, remessa para Lisboa, doação para as autoridades diocesanas de cada local e até para as particulares, muitos abandonados em condições inadequadas foram parcial ou totalmente destruídos pela ação de fungos e insetos ou até mesmo roubados (SILVA, 2008, p.14).

De acordo com o autor, ocorreu um completo desmantelamento e desaparecimento dos acervos das bibliotecas, construídos ao longo de 200 anos e parte da destruição destas bibliotecas e da história deste período é ainda desconhecido.

Apesar da expulsão dos jesuítas, as atividades educativas realizadas por eles podem ser consideradas responsáveis pela implementação do sistema educacional brasileiro. E, hoje, parte da organização da educação formal é entendida como herança da forma como as escolas jesuítas eram organizadas.

Segundo Nunes e Carvalho (2016, p.13), a chegada da família real portuguesa em 1808 ao Rio de Janeiro registra um período importante para as bibliotecas brasileiras. O príncipe D. João VI traz consigo a Biblioteca Real Portuguesa, instalando-a no Rio de Janeiro, formando a primeira biblioteca real do Brasil, atualmente conhecida como Biblioteca Nacional (BN), bem como as academias de

ensino superior, que visavam atender às necessidades de pessoas formadas para ocupar os cargos públicos.

É possível afirmar que o surgimento da Biblioteca Nacional começou com a chegada da família real ao Brasil, pois trouxeram um grande acervo que teve início a partir de livros e documentos da biblioteca real portuguesa e hoje, institucionalmente chamada de Fundação Biblioteca Nacional, é a depositária do patrimônio bibliográfico e documental do país.

Retomando as autoras supracitadas, no decorrer do século XX outras iniciativas surgiram visando elevar o nível educacional brasileiro como um dos projetos da Nova República que se instala em 1889.

Com isso, reformas educacionais são empreendidas objetivando aumentar o nível de instrução da população e para isso criam-se as primeiras universidades, a exemplo da Escola Universitária Livre de Manaus em 1909, no Amazonas, (que depois passou a ser conhecida como Universidade de Manaus e em 1962, foi refundada e rebatizada com o nome de Universidade do Amazonas) e da Universidade do Rio de Janeiro em 1920 (a qual passa a denominar-se Universidade do Brasil em 1937), e a Universidade da Bahia em 1946, e com elas a criação das BUs.

Um novo cenário configura-se para a educação universitária brasileira com a criação das primeiras universidades e, conseqüentemente, para a trajetória das BUs. Ao tentar construir uma visão retrospectiva do que foi discutido por autores anteriormente, constata-se que os jesuítas tinham fundado na Colônia alguns colégios que incluíam modalidades de ensino de um saber superior, cujo acesso ao conhecimento que compunha o acervo das bibliotecas era limitado.

Com as profundas transformações no ensino, após a expulsão dos jesuítas e com a transferência da família real portuguesa para o Rio de Janeiro, foram criados cursos superiores para formar pessoas para ocupar os cargos públicos, atendendo assim, as necessidades do Estado nascente.

Compreende-se que o perfil ideológico do ensino superior, até então, delineava-se para a qualificação de uma elite e de um quadro complementar de profissionais a serviço do Estado. No entanto, com a Nova República, surgiram as primeiras universidades brasileiras, objetivando aumentar o nível de instrução da população, como resultado de reformas educacionais.

Cabe ressaltar que o 19º capítulo do Código dos Institutos Oficiais de Ensino Superior e Secundário Dependentes do Ministério da Justiça e Negócios Interiores

aprovado em 1901, no governo do Presidente Campos Sales determinava que as escolas mantivessem bibliotecas (LEMOS *et al.* 1974, apud CARVALHO, 2004, p.83).

Para a autora, nessa perspectiva está consolidado o início da trajetória das BUs acompanhando a dinâmica das instituições mantenedoras como unidades isoladas e, ao citar Miranda (1980) e Carvalho (1981) diz ainda que neste período as bibliotecas setoriais são beneficiárias e vítimas da infraestrutura geral da instituição na qual se inseriram e se formaram, mas não de forma cooperativa, sendo pequenas e mal aparelhadas, existindo somente porque algumas personalidades (médicos, engenheiros, químicos, especialistas em Sociologia, Direito ou Educação, coordenadores ou diretores de cursos) buscaram fundos para desenvolvê-las e iniciaram suas coleções.

Apesar do surgimento dessas escolas superiores e universidades impulsionarem a formação de BUs, o fato de serem setoriais isoladas dependentes das características próprias das instituições, apresentavam inicialmente uma problemática de estrutura administrativa e carência de serviços bibliotecários hábeis, sobrevivendo de iniciativas particulares para o apoio ao ensino e à pesquisa.

Esse cenário começa a ser alterado em 1947, com a criação da biblioteca central da Universidade de São Paulo e com ela a iniciativa de um catálogo coletivo de livros e periódicos, o que sugere o início do desenvolvimento de serviços cooperativos (RAMALHO, 1992 apud CARVALHO, 2004, p.84).

Com isso, logo foram surgindo por todo o país o modelo de biblioteca central nas universidades, que absorvessem os acervos das bibliotecas de cada faculdade, mas no decorrer desse processo de desenvolvimento e crescimento, passam a enfrentar dificuldades, tais como a falta de estrutura física e administrativa, a falta de profissionais capacitados para o desenvolvimento dos processos técnicos, principalmente relativos aos serviços de seleção e referência, dentre outros (MIRANDA, 2006 apud NUNES; CARVALHO, 2016).

Nota-se, que desde essa época sentia-se a necessidade de se estabelecer maior coordenação e cooperação de serviços entre as BUs no país, contrapondo-se às distorções no sistema de ensino superior brasileiro, tradicionalmente centrado em torno de faculdades isoladas. Todavia, este novo modelo de centralização e coordenação na estrutura das bibliotecas não evitava o surgimento de problemas similares aos que já eram enfrentados.

A Reforma Universitária de 1968-1969 provocou um impacto significativo na atuação das BUs, pois ao basear-se na teoria dos sistemas abertos fez com que o planejamento dos serviços se voltasse para a análise do ambiente interno e externo para o alcance dos objetivos da universidade (TARAPANOFF, 1981, p. 17).

Ao longo da história, percebe-se que a BU buscou se adaptar e sobreviver perante os desafios e mudanças no contexto em que se encontrava inserida. No ano de 1970, as discussões sobre a situação da BU no que diz respeito a estudos técnicos, infraestrutura, valorização, financiamento, entre outros, começam a tomar consistência, através de iniciativas como:

- realização do 1º Encontro Nacional de Diretores de Bibliotecas Centrais Universitárias, em 1972;
- criação da Comissão Nacional de Diretores de Bibliotecas Centrais Universitárias, em 1972;
- realização do Seminário para Estudos dos Problemas de Administração e Funcionamento das Bibliotecas Universitárias, em 1974;
- implantação do NAT 08 (Núcleo de Assistência Técnica), em 1975;
- criação da Comissão de Bibliotecas Universitárias, ligada à Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, em 1978; e
- realização do 10 Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, em 1978 (CARVALHO, 2004, p.86).

Em se tratando do desenvolvimento das BUs brasileiras, entre outros aspectos relevantes, a autora destaca a realização sistemática do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), que se firmou como um fórum privilegiado para discussão dos problemas enfrentados pelas BUs brasileiras, bem como o desenvolvimento de estudos, tendências futuras e projetos na área.

Vale ressaltar que o SNBU é um evento consolidado e considerado pelos profissionais da área da informação como um dos maiores fóruns de discussão, debate e reflexão.

O evento realizado com intervalos de dois ou três anos, ao longo de seus 40 anos vem trabalhando uma diversidade de temas, como por exemplo, em sua 1ª edição: “*A biblioteca como suporte do ensino e da pesquisa no desenvolvimento nacional*”, realizado em 1978 pela Universidade Federal Fluminense (UFF); e, em suas duas últimas edições: XIX SNBU: “*A biblioteca universitária como agente de sustentabilidade institucional*”, realizado em 2016 pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e Instituto Federal do Amazonas (IFAM); XX SNBU: “*O Futuro da Biblioteca Universitária na Perspectiva do Ensino, Inovação, Criação, Pesquisa e Extensão*”, realizado em 2018 pela



Universidade Federal da Bahia (UFBA) (SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2018). A 21ª edição está prevista para ocorrer no mês de junho de 2021, com o tema “*Biblioteca universitária: tradição, práticas e inovações*”, e terá sua promoção viabilizada pela Universidade Federal de Goiás (UFG) por meio do Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) e da Faculdade de Informação e Comunicação (FIC/UFG).

Retomando ao resgate histórico, no final do século XX foi instituída a nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que em seu Capítulo IV, estabelece que a Educação Superior vise, entre outras finalidades: estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo; formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, hábeis para a inserção em campos profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e contribuir na sua formação contínua; incentivar a pesquisa e investigação científica visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, assim, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive (BRASIL, 2005, p.20).

Para que esses princípios básicos possam ser de fato alcançados, é fundamental contar com o apoio da BU como um órgão social que absorve e reflete as características da organização a qual pertence, desempenhando um papel fundamental como mediadora do processo de ensino e aprendizagem da educação superior, contribuindo de forma direta com a universidade a qual pertence para o alcance dos objetivos institucionais.

Em 2004 é criado pela Lei 10.861, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que instituiu a avaliação sistemática das Instituições de Educação Superior (IES), dos cursos superiores e do desempenho dos estudantes, que se define como um sistema de avaliação global e integrado das atividades acadêmicas promovidas pelas IES, e tem por finalidade, conforme disposto no seu art. 1º, "assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes, nos termos do art. 9º, VI, VIII e IX, da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996" (BIBLIOTECA..., 2011, p.11).

Visando estimular a melhoria da qualidade acadêmica e da gestão institucional das IES, com o SINAES, foram estabelecidos indicadores de qualidade, complementares entre si, em que todos os aspectos são considerados: ensino,

pesquisa, extensão, desempenho dos alunos, gestão da instituição, corpo docente e infraestrutura, entre outros.

A avaliação das BUs brasileiras (que abrange tanto as públicas quanto privadas) vem há algum tempo atrelada às avaliações oficiais do Ministério da Educação, nas quais a biblioteca é vista, parcialmente, como um dos recursos de infraestrutura do processo de ensino e aprendizagem.

A partir do momento em que uma estrutura e sistema de informação como a biblioteca universitária passa a ser um fator imprescindível para a formação do ensino superior de uma nação, não só de forma ideológica, mas também de uma forma normativa – por meio de indicadores legais e regulamentados – é possível perceber sua importância na construção do futuro acadêmico, tecnológico e de formação de um país (KAMA, 2016, p.48).

A avaliação constitui um importante instrumento para garantir a qualidade do ensino oferecido e a BU, diante de sua importância, é avaliada entre os critérios que indicará se uma instituição ou determinado curso está apto ou não para funcionar.

Ao resgatar sua missão histórica, identidade e relevância, a BU, sendo dependente da universidade a qual pertence, assenta sua referência em um contexto que procura identificar tendências que possam delinear-la no futuro, já que é parte e resultado da sociedade na qual opera.

Contudo, para que a BU sobreviva no presente sem perder de vista as possíveis tendências do futuro, é necessário que esteja claro qual é sua razão de ser e quais são os caminhos que deverá seguir para atingir as metas estabelecidas. Isto implica afirmar, que sua filosofia de atuação em relação à sua função, finalidade e propósito, deve estar alinhada às diretrizes da universidade à qual pertence, de modo a favorecer o desenvolvimento institucional.

Nesse sentido, para potencializar os entendimentos sobre a importância da biblioteca para o desenvolvimento institucional e social, apresenta-se o seguinte conceito a respeito da BU, que resumidamente é uma:

Unidade de Informação que integra a realidade acadêmica administrativa de uma Instituição de Ensino Superior, espaço que é alicerce participativamente da construção e apropriação do conhecimento, propiciando a mediação da informação necessária à consolidação do processo de ensino e aprendizagem, sendo a base do ensino, pesquisa e extensão voltados às demandas da sociedade (informação verbal)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Conceito apresentado por Marta Lígia Pomim Valentim, na Audiência Pública do Senado Federal, em Brasília, em 10 de abril de 2014.

Diante desta definição, a BU não pode ser vista como um órgão isolado, pois desde seu surgimento está subordinada a uma organização maior, refletindo as características dessa organização à qual está ligada. Assim, essas bibliotecas vão se constituindo como parte essencial do ambiente universitário, contribuindo com os objetivos institucionais de forma a adequar suas atividades educativas e informativas, garantindo o desenvolvimento do sistema educacional.

Nessa perspectiva, destaca-se no cenário nacional o Projeto de Lei (PL) nº 28/2015, que institui a Política Nacional de Bibliotecas, aprovado no Senado Federal em 24 de maio de 2017, pela Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ). Em seu art. 15. estabelece:

Considera-se biblioteca universitária aquela vinculada a instituição de ensino superior, mantida pela União, estados, Distrito Federal e municípios, ou pela iniciativa privada.

§ 1º É dever da biblioteca universitária:

I – assegurar a integração entre as dimensões acadêmica e administrativa da instituição a que se vincula;

II – constituir o espaço de participação da construção e da apropriação do conhecimento, com vistas a contribuir para a qualidade das atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação voltadas às demandas da sociedade.

§ 2º A estruturação e o funcionamento da biblioteca universitária orienta-se pela missão e objetivos institucionais e pelos programas de ensino, pesquisa, extensão e inovação das unidades acadêmicas onde está inserida (BRASIL, 2015, p. 5).

O referido PL, se propõe a formalizar alguns conceitos e definições de acordo com as especificidades de cada tipologia, além de obrigações em relação às bibliotecas, diante de tantas deficiências no aparato legal. O projeto também determina que as bibliotecas devam contar com bibliotecários em número proporcional e adequado ao atendimento dos usuários, conforme dispõe a legislação que regulamenta o exercício da profissão no Brasil.

Posto isto, compreende-se que, por sua inserção organizacional, a BU integra a estrutura da universidade, contribuindo com a educação superior a serviço da comunidade universitária em que está inserida, através da oferta de subsídios necessários para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, que são características indissociáveis da universidade, asseguradas na Constituição Federal de 1988, no Art. 207, declarando que “As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão” (BRASIL, 2018, p. 160).

Integrar as atividades de ensino, pesquisa e extensão compõem uma síntese dos três movimentos que caracterizam a educação acadêmica universitária e, portanto, a BU constitui-se um órgão vital de apoio a essas atividades. Isto representa que seu desafio é grande e transcende o fato de disseminar o conhecimento, pois se torna parte essencial do processo de ensino e aprendizagem.

Participar desse processo exige que a missão e objetivos da universidade também estejam bem definidos e conhecidos por essas bibliotecas para possibilitar um melhor desempenho no escopo de sua atuação e planejamento.

Muitas mudanças ocorreram com o tempo no cenário de atuação da BU, registros foram se diversificando, surgindo seções de jornais, revistas e, posteriormente, o que se denominou de audiovisual. Estas transformações se fortaleceram ainda mais no transcorrer do século XX, tornando-se evidente que a organização e preservação do acervo não é mais a razão de ser da biblioteca, e assim, surgiram os serviços de informação moldados aos grupos específicos, além disso, outro fenômeno surgiu, a transferência do real para o virtual (MILANESI, 2002, p. 77).

Entende-se que para acompanhar as transformações impostas pelo mundo globalizado, entre eles, o desenvolvimento das TICs, da pesquisa científica e o crescimento da produção intelectual, a BU passa a se desenvolver de forma mais ativa com novos serviços de informação.

Modificações determinantes aconteceram no cotidiano das BUs do decorrer da história, que vão desde sua função de preservar o acervo a ser considerada como uma organização social que deve acompanhar as mudanças que possam ocorrer na universidade, oferecendo serviços cada vez mais especializados, a partir do estudo do comportamento e necessidades informacionais de seus usuários. Segundo Vergueiro e Cavalho (2011, p.139),

No mundo inteiro, unidades de informação de todas as áreas se engajaram na busca de implementação da qualidade em seus processos de trabalho, almejando atingir a excelência na atuação e melhor satisfação de seus clientes. Essa tendência, iniciada nos países mais desenvolvidos, aos poucos se espalhou para outras partes do mundo, atingindo muitos países em desenvolvimento. O Brasil não ficou alheio a essas influências mundiais, com muitas bibliotecas respondendo de forma entusiasta aos desafios da qualidade.

A busca pela melhoria da qualidade em serviços de informação tem sido um compromisso que demarca a atuação das BUs para garantir a realização de objetivos institucionais e a satisfação das necessidades de informação de seus usuários.

A declaração mundial sobre educação superior no século XXI: visão e ação (1998) proclama que as IES devem ter a liderança no aproveitamento das vantagens e do potencial das TICs, garantindo a manutenção de um alto nível de qualidade em educação, com um espírito de abertura, igualdade e cooperação internacional, por alguns meios, entre eles, através da participação na constituição de redes, transferência de tecnologia, intercâmbio de experiências quanto ao ensino, formação e pesquisa, tornando o conhecimento acessível a todos (DECLARAÇÃO..., 1998).

Dentro desse pressuposto, pode-se afirmar que as TICs trouxeram grandes impactos no desenvolvimento de ações e projetos de melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas BUs, além de novas formas de sociabilidade entre bibliotecários e usuários. Como no caso das ferramentas *web 2.0*, que permitem uma maior interatividade *online* e troca de informações entre os internautas no ambiente digital, como por exemplo, nas mídias sociais e em *websites*.

Os *websites* e mídias sociais são utilizados pelas BUs como uma importante ferramenta de disseminação da informação à clientela da biblioteca, que geralmente são os discentes, docentes, funcionários da instituição mantenedora, além de atender a comunidade externa.

Como na busca por informação nem sempre o usuário tem disponibilidade de tempo e facilidade para ir à biblioteca efetuar o empréstimo e usufruir dos produtos e serviços, a BU, para atender essa clientela e cumprir seus objetivos institucionais de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, tem se utilizado das ferramentas digitais. Segundo Prado e Corrêa (2016, p.5):

Estar presente no mundo digital representa a possibilidade de tornar a biblioteca conhecida, criar e manter redes de comunicação e informação, ampliar seu espectro de inserção na sociedade e atingir um público ainda maior para além de suas paredes.

Para os autores, a presença no mundo digital se apresenta como um grande desafio, exigindo que as organizações adequem seus produtos e serviços para este contexto. Em se tratando das BUs, o mesmo se atribui a elas, levando em consideração seu importante papel na construção do conhecimento científico, já que agora a relação com a informação deixou de ser somente de acesso, mas, sobretudo, de interação.

Corroborando com este pensamento, Valentim (1995, p.4), já na década de 1990, ao estudar sobre as mudanças na área da Biblioteconomia, afirma que a atuação da biblioteca, neste novo contexto, deveria acompanhar não só a necessidade informacional de seus usuários, mas também ter consciência de que estes usuários passaram a conviver com o ambiente virtual, o qual permite que “[...] a informação [esteja] em todos os lugares e [pode] ser acessada através de redes de telecomunicação, de qualquer lugar, por qualquer pessoa [...]”.

Isto implica frisar que a BU passou a ter um leque de concorrência ainda maior. Por esta razão, a autora aponta que, este novo paradigma deveria ser assumido em sintonia com as novas demandas do século XXI, que se refere à mudança da ideia do acervo para o da informação, caso as BUs quisessem acompanhar a evolução das variadas áreas do conhecimento.

Desta maneira, afirma-se que as BUs, para se destacarem diante da concorrência e atingirem a vantagem competitiva que esperam, necessitam atuar de forma proativa, junto ao seu tempo, no caso específico aqui tratado, necessitam fazer uso das ferramentas da *web 2.0*, com vistas à socialização dos seus serviços e produtos fora do seu espaço físico, de modo a tanto satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários, quanto se promover de uma maneira eficaz, além de passar a ser vista de forma mais atrativa e interativa pelo usuário.

Assim, será capaz de desempenhar diversas funções no processo de comunicação com os usuários tanto para promover a biblioteca de forma satisfatória através de seus serviços de informação, quanto para estreitar as relações através da interatividade. No entanto, de nada adiantará a presença da BU no ambiente digital se não houver a preocupação, desta, em disponibilizar conteúdo relevante ao seu público alvo e possibilitar a interação entre os usuários e a instituição.

Para isto, frisa-se acerca da necessidade da BU não só saber escolher os instrumentos, mas também saber fazer uso dos mesmos, de modo a atingir os objetivos propostos. Neste sentido, torna-se fundamental a etapa de planejamento, como base para a prática operacional da BU, isto é, de nada adiantará a aquisição das TICs, se elas não serão bem aplicadas.

Mudanças ocorreram e continuarão ocorrendo, logo, toda esta trajetória mostrou a importância das BUs e dos profissionais bibliotecários continuarem refletindo e discutindo sobre suas práticas que muitas vezes se tornam um entrave ao alcance do objetivo em oferecer serviços informacionais de qualidade à sociedade,

contribuindo dessa forma, com o desenvolvimento do meio interno e externo que é parte integrante.

### **2.3 A Biblioteca Universitária e a aplicabilidade da visão ecossistêmica**

Para que a BU atinja, verdadeiramente, seu papel junto à comunidade que atende, defende-se, aqui, que a mesma necessitará estabelecer suas ações de forma dialogada com os usuários, ou seja, com o meio em que se encontra inserida.

Com o propósito de melhor demonstrar como isto é possível, esta investigação tomou como base o entendimento da visão ecossistêmica entre os grupos sociais defendida pelos seguintes autores: Ludwig von Bertalanffy com a Teoria Geral dos Sistemas; Edgar Morin com a Teoria da Complexidade; Fritjof Capra com a Teoria dos Sistemas Vivos, bem como Humberto Maturana e Francisco Varela com a Teoria da Cognição ou compreensão biológica da vida.

A partir das contribuições feitas pela proposta da visão sistêmica, este estudo estabeleceu o exercício de colocar em prática a aplicabilidade desta visão no contexto da BU, enquanto organização integrada à uma organização maior, em prol do cumprimento de seu papel social junto à comunidade universitária e sociedade em geral.

Bertalanffy (2013), situa o pensamento sistêmico como um sistema aberto, entendido como sendo um conjunto complexo de elementos em interação e em intercâmbio contínuo com o ambiente. Os sistemas vivos são identificados por Bertalanffy como sistema aberto, pois mantém uma contínua troca de matéria/energia/informação com o ambiente.

Tomando por base a perspectiva sistêmica, a BU passa a ser concebida como um organismo vivo, com cultura própria, gerenciadora de recursos informacionais. É considerada um subsistema inserido num sistema maior, a universidade, e sujeita a variáveis existentes dentro ou fora do sistema, que não pode perder de vista seu principal foco: o público que atende.

O pensamento de Edgar Morin embasa uma série de reflexões acerca da complexidade, que é apresentada como uma forma de ver o mundo como sendo um todo indissociável e propõe uma abordagem multidisciplinar e multirreferenciada para a construção do conhecimento. O que significa que a construção do conhecimento

não é apenas o resultado da busca de explicações, mas a religação dos saberes que implica o diálogo entre eles (MORIN, 2011).

Esta forma de pensar conduz a um maior entendimento da necessidade da visão do todo, tendo assim, uma visão de completude, para que, o conhecimento seja contextualizado.

Dentro desta perspectiva, busca-se refletir sobre a relação entre universidade e sociedade, pois não se pode pensá-las separadamente, porque a universidade exprime de maneira determinada a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade como um todo, já que ela está inserida em um contexto social, econômico, político, cultural, com os quais ao dialogar, influencia e é influenciada.

Através dos estudos da complexidade a BU passa a ser concebida como um sistema cujo futuro não se pode prever, já que não se pode predizer o futuro em um sistema complexo, pois as constantes relações com o ambiente o constituem como um resultado imprevisto dessas trocas.

A abordagem da ecologia profunda, segundo Capra (2006), representa um rompimento com o ambientalismo antropocêntrico, pois considera que para garantir o equilíbrio do sistema da biosfera cada elemento da natureza, inclusive os seres humanos, são de igual modo importantes, de tal forma que se um elemento do sistema falhar ou deixar de funcionar compromete todo o funcionamento do sistema.

A ecologia profunda vê o mundo não como uma rede de elementos isolados, mas como uma rede de fenômenos que estão interconectados e são interdependentes, não separando, portanto, os seres humanos do meio ambiente e nem das tecnologias.

Esse pensamento permite a compreensão da relação da BU com seu ambiente. Para atingir os objetivos da universidade, no que se refere às funções básicas de integração entre ensino, pesquisa e extensão, a BU deve atuar como uma organização aberta, integrada não somente ao contexto interno (comunidade universitária), mas ao contexto externo (comunidade externa), haja vista que Terra (2013) afirma que desde a década de 1990, bibliotecas, museus e arquivos passaram a fazer parte das organizações do Terceiro Setor, necessitando desta forma, colocar em seu planejamento de ações não somente o desenvolvimento do meio interno, mas também do meio externo que é parte integrante.

Para isso, a BU precisa atuar de forma integrada com o usuário que a procura e com a comunidade na qual está inserida, isto é, com a sociedade em geral, já que



somente dessa forma é que conseguirá cumprir seu papel social. Isto implica frisar que, enquanto organização aberta, a BU deverá abrir suas portas para os moradores do seu entorno, no sentido de satisfazer suas necessidades locais, ou seja, diagnosticar um problema real que está afligindo os moradores e, disseminar à comunidade ações (serviços e produtos) que abordem acerca desta problemática e, sobretudo, possíveis soluções.

À medida que a BU começar a apresentar seus serviços e produtos voltados para as necessidades da comunidade interna e externa passará a atuar como uma organização autoconstrutiva, pois irá se renovar constantemente. Esse processo de contínua inovação é defendida por Maturana e Varela (2011). Na concepção dos autores, o ser vivo é concebido como um sistema dinâmico, autoconstrutivo, autopoiético, pois possui a capacidade de se autoproduzir de forma contínua e sempre, de modo a interagir sobre as mudanças do meio para se manter organizado.

Nesta perspectiva, a BU deve ser definida como uma organização autopoiética. Mas, para isso, torna-se necessário fazer uso da matéria-prima e energia que venha do meio, pela interação de seus elementos.

Assim, a atuação da BU está associada às funções exercidas no todo comunicativo referente às relações entre os elementos de seu contexto interno e externo, ou seja, a comunicação com sua clientela, a forma como interage com o meio, faz com que melhore seu desempenho, na oferta de produtos e serviços de informação.

As formas de comunicação da BU com seu público, a disponibilização de seus produtos e serviços, como interage com o ambiente, são ações que caracterizam verdadeiros ecossistemas comunicativos.

Nesse sentido, os ecossistemas comunicacionais se tornam extremamente relevantes para a atuação das BUs, pois enquanto organizações complexas necessitam atuar de forma dinâmica e aberta, a fim de cumprir com suas responsabilidades técnicas, políticas, econômicas e sociais, no que concerne ao pleno desenvolvimento de atividades voltadas à comunidade a qual está inserida.

Segundo Pereira (2011), os estudos realizados sob a perspectiva dos ecossistemas comunicacionais compreendem o mundo não a partir de uma coleção de partes, mas como uma unidade integrada, na qual a diversidade da vida seja natural, social, cultural ou tecnológica, é investigada a partir das relações de interdependência que regem a vida em sociedade.

Investigar os processos comunicativos na perspectiva dos ecossistemas comunicacionais compreende, antes de tudo, entender que a comunicação não é um fenômeno isolado; ela envolve um ambiente cultural que ao mesmo tempo interfere e possibilita a construção, a circulação e a significação das mensagens. Significa que o ambiente que a envolve é constituído por uma rede de interação entre sistemas diferentes e que estes, embora diversos, dependem um do outro para coexistir. Significa ainda que modificações nos sistemas implicam transformações no próprio ecossistema comunicativo, uma vez que este tende a se adaptar às condições do ambiente, e, no limite, na própria cultura (PEREIRA, 2011, p. 51).

Investigar como os ecossistemas comunicacionais produzem sentido às práticas da BU, é entender que a comunicação não é um fenômeno isolado, ou seja, ela envolve um ambiente cultural que ao mesmo tempo interfere e possibilita a construção, a circulação e a significação das mensagens.

De acordo com Marcondes Filho (2004, p.15), a comunicação:

[...] vem da criação de um ambiente comum em que os dois lados participam e extraem de sua participação algo novo, inesperado, que não estava em nenhum deles, e que altera o estatuto anterior de ambos, apesar de as diferenças individuais se manterem. Ela não funde duas pessoas numa só, pois é impossível que o outro me veja a partir do meu interior, mas o fato de ambos participarem de um mesmo e único mundo no qual entram e que neles também entra (MARCONDES FILHO, 2004, p. 15).

Assim, a BU possui a importante função de mediar o conhecimento, que é movimentado e transformado, a partir das experiências e interações com os sujeitos pertencentes ao meio em que está inserida e essas relações faz com que ela receba influência do meio e ao mesmo tempo exerça influência sobre ele.

Olhar a BU a partir da visão ecossistêmica é compreendê-la como uma organização viva, que está sempre em movimento na busca pela melhoria da qualidade em serviços de informação, para garantir a realização dos objetivos institucionais, bem como mediar o processo educativo na relação do sujeito com o conhecimento. Para isto, sua estrutura e funcionamento devem estar em equilíbrio com todos os elementos que compõe seu sistema, para que possa de fato contribuir com a transformação e crescimento da comunidade e atuar verdadeiramente, como espaço de comunicação e aprendizagem.

## **2.4 Teoria Geral dos Sistemas**

As primeiras características do pensamento sistêmico emergiram na Europa durante a década de 1920 em várias disciplinas (CAPRA; LUISI, 2014, p. 93). Os biólogos foram os pioneiros em discutir o pensamento sistêmico, apresentando ideias

sobre organismos vivos como totalidades integradas. Essas ideias contribuíram com uma nova maneira de pensar os sistemas vivos, cujo comportamento não pode ser compreendido apenas a partir do estudo de suas partes, mas a partir da organização do todo. As ideias apresentadas pelos primeiros pensadores sistêmicos durante a primeira metade do século XX representaram uma profunda revolução na história do pensamento científico ocidental, gerando mudanças do paradigma mecanicista (cuja ênfase estava nas partes) para o paradigma ecológico (com ênfase no todo).

A tensão básica é entre as partes e o todo. A ênfase nas partes tem sido chamada de mecanicista, reducionista ou atomística; a ênfase no todo, de holística, organísmica ou ecológica. Na ciência do século XX a perspectiva holística tornou-se conhecida como “sistêmica”, e a maneira de pensar que ela implica, como “pensamento sistêmico” (CAPRA; LUISI, 2014, p.27).

Enquanto a visão mecanicista observava os elementos do universo de forma isolada, para posteriormente formar o todo e assim compreendê-lo, a visão sistêmica entendia a necessidade de inter-relações entre os elementos para haver a compreensão.

Para tratar do pensamento sistêmico, destacam-se os trabalhos do alemão Ludwig von Bertalanffy, que iniciou sua carreira como biólogo durante a década de 1920 e foi quem introduziu o nome e o programa da Teoria Geral dos Sistemas. Ele acreditava que os fenômenos biológicos requeriam um novo modo de pensar, que transcendessem os métodos tradicionais da ciência clássica, que em suas diversas disciplinas tentaram isolar os elementos do universo observado, esperando que, ao uni-los se tornariam compreensíveis. O autor declara que o ponto de vista sistêmico penetrou e provou ser indispensável numa grande variedade de campos científicos e tecnológicos.

No passado, os fenômenos observáveis eram explicados pela ciência a partir da redução dos elementos em pequenas unidades independentes uma das outras, na ciência contemporânea, as concepções se referem à “totalidade”, ou seja, problemas de organização, fenômenos complexos, interações dinâmicas manifestadas na diferença de comportamento das partes quando isoladas. Isto se trata do aparecimento de “sistemas” de várias ordens, que não podem ser compreendidos mediante o estudo de suas partes isoladamente (BERTALANFFY, 2013, p.62).

A pesquisa de Bertalanffy foi fundamentada numa visão diferente do reducionismo científico até então aplicada pela ciência convencional, em que o crescimento e o aprofundamento do conhecimento humano conduziram a uma maior

especialização, que apesar de estudos minuciosos de determinada área, sua visão global dos problemas ficava reduzida.

Para Bertalanffy a teoria dos sistemas é uma ciência da “totalidade”, e apesar de parecer geral e vago, os sistemas podem ser definidos como “conjunto de elementos em interação”. De maneira geral um sistema pode ser entendido como um conjunto de elementos interdependentes que apesar de possuírem características peculiares, estando unidos, interagem entre si para de forma integrada alcançar objetivos comuns, já que o todo apresenta características que não podem ser encontradas somente nos elementos isolados. Considera-se como sistema “[...] qualquer entidade, conceitual ou física, composta de partes inter-relacionadas, interagentes ou interdependentes” (CARAVANTES, CARAVANTES; KLOECKNER, 2005, p.147).

Dentro desta conceituação, os autores exemplificam que um automóvel é um sistema, na medida em que é composto de várias partes como: chassi, rodas, carroceria, pneus, motor, entre outras, que se inter-relacionam, interatuam e interdependem, tendo como objetivo o transporte. Assim, para uma melhor compreensão desta interação e interdependência bastam perceber o que acontece quando uma das partes, chamada de subsistema, não corresponde à expectativa prevista: basta que o subsistema motor não funcione para que o sistema automóvel como um todo também deixe de funcionar.

A visão sistêmica reconhece que todos os elementos que constituem um sistema não só interagem uns com os outros, mas são interdependentes, de forma que, tendo o mesmo grau de importância, se um elemento deixar de funcionar todo o sistema será comprometido. A Teoria Geral dos Sistemas trouxe um novo modo de ver o mundo e os estudos de Bertalanffy sobre os organismos vivos foram adotados por estudiosos da área organizacional na tentativa de melhor entender o funcionamento das organizações. O enfoque sistêmico possibilita olhar o todo da organização, ampliando a visão para além do somatório de seus elementos isoladamente. Os elementos por sua vez se relacionam buscando um equilíbrio produtivo, mas essas relações irão gerar os resultados esperados ou não. Quando a organização é vista de forma integrada torna-se possível considerar sua dimensão sistêmica como um ponto de partida para a solução e prevenção de situações e resultados não esperados.

Quando se fala em teoria dos sistemas faz-se necessário entender alguns conceitos: o *ambiente* é considerado como sendo o contexto do sistema; O *input* refere-se a entrada ou início do funcionamento do sistema, incluindo todas as influências e recursos recebidos do ambiente; *Throughput* ou processamento, são os processos que transformam os elementos de entrada em resultados; *Output*, é a saída ou resultado final do funcionamento, que é o produto do sistema; Retroação, realimentação, ou *feedback* são os resultados ou efeitos produzidos pelo funcionamento do sistema. O *feedback* pode ser positivo, que ocorre quando o sistema responde pela mudança do sistema (morfogênese), ou negativo, o que acontece quando esse mantém a homeostase, ou seja, garantindo a estabilização do sistema (VASCONCELLOS, 2013, p.206, 219).

Em sentido amplo, o *feedback* é a “transmissão de informações a respeito do resultado de qualquer processo ou atividade de volta para sua fonte” (CAPRA; LUISI, 2014, p.124). Nesta concepção, os elementos estão causalmente conectados, onde cada elemento exerce um efeito sobre o seguinte, até que o último “realimenta” ou “retroalimenta” o efeito no primeiro elemento.

Dessa forma, a primeira conexão (o *input*) é afetada pela última (*output*) resultando em uma autorregulação de todo o sistema à medida que o efeito inicial é alterado cada vez que ele trafega ao redor do ciclo, garantindo a circulação de informações entre os elementos do sistema. A interação que ocorre entre os elementos é chamada de *sinergia*, e a desordem ou ausência de sinergia é a *entropia*, ou seja, é quando o sistema para de funcionar da forma adequada.

Na visão de alguns autores os sistemas podem ser classificados em abertos, fechados e isolados. Outros dizem que sistemas fechados e isolados são da mesma natureza. Na teoria geral dos sistemas os organismos vivos são essencialmente reconhecidos como sistemas abertos, pois interagem com o ambiente externo, diferentemente dos sistemas fechados onde não há interação com seu entorno. Assim, para propiciar uma melhor reflexão deste assunto serão apresentados a seguir alguns pontos de vista sobre a natureza dos sistemas, além de fazer a distinção entre uma organização atuante enquanto sistema fechado de uma atuante enquanto sistema aberto.

### 2.4.1 Organização Fechada

O modelo de sistema fechado é conceituado por Bertalanffy (2013, p.64) como sendo sistemas que estão isolados de seu ambiente, não havendo nenhuma entrada ou saída de material dele. Na visão deste autor, esses sistemas são aqueles que não apresentam intercâmbio, não sofrem influência e nem influenciam o ambiente que os circunda. Para Morin (2008, p. 30) no sistema fechado não existe fonte energética nem material exterior a ele próprio, exemplificando como uma pedra ou uma mesa que está em estado de equilíbrio onde não existe troca de matéria nem de energia com o exterior, sendo esta nula. Nesta visão, o sistema fechado tem pouca individualidade, não tem trocas com o exterior e está em reduzidas relações com o meio. Corroborando com a visão de Morin, Capra (2006, p.264) fala de sistema isolado como sendo o mesmo que fechado, que exige energia para funcionar, mas não precisa necessariamente interagir com seu meio ambiente externo para manter-se em funcionamento.

Santaella e Vieira (2008), apresentam uma distinção entre sistema fechado e sistema isolado. Na visão destes autores os sistemas fechados trocam energia e informação, mas não trocam matéria com o ambiente, já no sistema isolado os elementos perdem contato com o ambiente, tendendo à morte. Seguindo esta mesma linha de pensamento, Vasconcellos (2013, p.208), descreve a diferença entre sistema fechado e isolado, afirmando que o sistema isolado seria fechado tanto ao *input* de energia quanto ao *input* de matéria, como seria o caso do universo como um todo. Já o sistema fechado seria fechado aos *inputs* de matéria, mas seria aberto a *inputs* de energia, como no caso da biosfera ou de um ovo.

A partir desses posicionamentos uma questão se apresenta: se o sistema fechado for considerado diferente do sistema isolado, possui uma certa interação com o meio ambiente, mesmo que de forma mínima e discreta. Porém, se considerado como sendo da mesma natureza, tem-se a ideia da ausência de comunicação e interação com o meio ambiente que o circunda. Neste estudo, objetiva-se, em termos amplos, discutir a visão sistêmica da BU sob a ótica dos pressupostos teóricos de Bertalanffy, Morin e Capra.

De acordo com a administração clássica, até meados de 1960, as organizações eram tratadas como sistemas fechados, pois se considerava pouco o ambiente externo, sendo o sucesso definido a partir do aperfeiçoamento dos processos internos.

Entretanto, com a teoria dos sistemas as organizações passaram a ser vistas claramente como sistemas abertos pois dependem dos insumos do meio externo como matéria-prima, recursos humanos e capital para atenderem as necessidades do mercado (BATEMAN, 1998, p.58).

O ambiente externo constitui-se como um importante fator para o crescimento e sobrevivência das organizações, mesmo assim as organizações atuantes como sistemas fechados possuem uma baixa relação com as variáveis externas. São sistemas de gestão mais rígidos, com uma comunicação verticalizada, onde o corpo diretivo envia as ordens para toda a estrutura e estas ordens devem ser executadas por seus funcionários que possuem pouca autonomia na tomada de decisões. Essa comunicação enviada para os níveis que estão abaixo da alta direção é geralmente realizada em forma de ordens e a comunicação que vem “de baixo para cima” é quase sempre para prestação de contas do que foi determinado.

Somente nos anos de 1990 foi possível visualizar uma transformação ocorrida no modelo corporativo, que pode ser caracterizada como a mudança de burocracias verticais para a empresa horizontal. Essa caracterização horizontal, parece apresentar sete tendências principais: organização em torno do processo, e não da tarefa; hierarquia horizontal; gerenciamento em equipe; medida do desempenho pela satisfação do cliente; recompensa com base no desempenho da equipe; maximização dos contatos com fornecedores e clientes; e, informação, treinamento e retreinamento de funcionários em todos os níveis (CASTELLS, 1999, p. 221).

Aplicando o que foi exposto ao contexto da BU, constata-se que a BU atuante como uma organização fechada é aquela que estabelece suas ações sem interações com o ambiente externo, fato que pode ser visualizado em sua história, porém com o passar do tempo foi evoluindo e acompanhando as mudanças que estabeleceram suas características atuais, bem como seu papel social.

Parafraseando Terra (2013, p. 42) ao analisar uma organização fechada, afirma-se que as fronteiras que separam a biblioteca de determinados grupos sociais são definidas rigidamente e, as “entradas” e “saídas” do processo produtivo tornam-se totalmente estruturadas e previsíveis, ocorrendo o mesmo com as respostas dos usuários, tornando-os indivíduos que acabam por responder às ações propostas conforme o esperado. Ao permitir este tipo de resposta dos usuários nota-se a falta de uma atuação da BU como espaço de comunicação e aprendizagem em prol do desenvolvimento do meio em que é parte integrante.

Diante desta rigidez, o próprio processo comunicacional faz com que a BU funcione de forma isolada, tanto em nível externo quanto interno. Neste tipo de sistema é presente também a comunicação como processo linear emissor-receptor. Nesta forma de comunicação:

Os papéis do comunicador e destinatário surgem isolados, independentes das relações sociais, situacionais e culturais em que os processos comunicativos se realizam, mas que o modelo em si não contempla: os efeitos dizem respeito a destinatários atomizados, isolados (WOLF, 2005, p. 13).

Observa-se no modelo clássico de comunicação linear um distanciamento entre o emissor que transmite a informação e uma massa passiva de destinatários, gerando um comportamento associado ao objetivo esperado, não havendo interação entre eles.

Este fato constitui-se como um claro exemplo das mudanças de paradigmas ocorridas com o tempo na atuação das BUs que passam a buscar uma maior democratização do saber, socializando o conhecimento, influenciando e recebendo influências do meio que a circunda, contribuindo assim com a transformação da sociedade. No contexto contemporâneo, a BU tem adotado uma postura socioconstrutivista, onde defende-se a ideia de uma construção dialógica do conhecimento, valorizando a relação entre os sujeitos do processo comunicacional, onde ambos se influenciam mutuamente e são igualmente responsáveis pela aprendizagem.

A aprendizagem só será efetivada quando a comunicação trabalhada através dos produtos e serviços de informação for baseada no processo dialógico e, assegurando a troca de valores entre os sujeitos envolvidos neste processo, ou seja, entre o espaço informacional e os usuários, pois somente desta forma, pode-se afirmar que as informações transmitidas, de fato, serão transformadas em conhecimento. Na verdade, de nada adiantará todos os esforços da BU em implantar atividades de formação de usuários, capacitação para uso de bases de dados, implantação de atividades culturais para atrair também a comunidade externa, se não olhar seu público como agentes ativos na construção de seus próprios conhecimentos.

As BUs precisam cada vez mais agregar funções sociais, atuando de forma participativa no aprendizado dos usuários internos e externos, contribuindo com a missão da universidade enquanto formadora de profissionais críticos e com o desenvolvimento social e humanitário da sociedade.



### 2.4.2 Organização Aberta

O sistema aberto é definido por Bertalanffy (2013, p. 186) como aquele que troca matéria com seu ambiente, apresentando importação e exportação, construção e demolição dos materiais que o compõem. O autor afirma que os sistemas vivos são fundamentalmente sistemas abertos que mantêm uma contínua troca de matéria com o ambiente. A principal característica do sistema aberto é seu inter-relacionamento com seu meio exterior. As organizações são concebidas como sistemas abertos, que interagem dinamicamente e permanentemente com seu ambiente, afetando-o e sendo afetado por ele.

As organizações consideradas como sistemas abertos transformam recursos físicos, materiais e financeiros recebidos do ambiente em bens e serviços que retornam ao ambiente. Em se tratando da atuação da BU pode-se dizer que a mesma recebe entradas na forma de energia, suprimentos, pessoas, etc. e fornece saídas como produtos e serviços, mantendo sempre um contínuo intercâmbio com o ambiente.

No ano de 1928, o indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan estabeleceu as Leis da Biblioteconomia, entre elas, a 5ª lei diz que “A Biblioteca é um organismo em crescimento”. Pode-se inferir, portanto, que a BU como um organismo em crescimento é considerada como um sistema vivo que tem se mostrado capaz de atuar respondendo aos desafios que se apresentam de forma mais integrada ao ambiente, compreendido como sendo tudo aquilo que a envolve externamente, ou seja, o que está além de suas fronteiras, onde ela desenvolve suas atividades e de onde retira seus insumos e destina seus produtos e serviços.

Como o ambiente é amplo e complexo, torna-se difícil compreendê-lo em sua totalidade, Lacombe (2012, p. 13), diz que o ambiente pode ser desdobrado em ambiente geral (macroambiente), que influencia todos os sistemas nele existentes, e o ambiente operacional, que atua mais diretamente sobre a organização. É fundamental que a BU conheça seu ambiente de atuação, pois isso lhe permitirá explorar melhor as oportunidades e neutralizar as ameaças que poderão trazer algum impacto negativo. Através da análise do ambiente interno a BU poderá identificar os pontos fracos e fortes, e por meio da análise do ambiente externo conseguirá verificar as oportunidades e ameaças (BARBALHO; BERAQUET, 1995, p. 35-39).

Para as autoras, a análise do ambiente interno possibilita reconhecer o que a Unidade de Informação executa corretamente e o que não está sendo realizado de forma satisfatória. Os pontos fracos implicam no reconhecimento das atividades que apresentam falhas estruturais e constantes reclamações por parte dos usuários e o estudo de prováveis opções para solução. Os pontos fortes implicam no reconhecimento das atividades que são mais aceitas por parte da comunidade de usuários, maior integração/participação dos funcionários, ou ainda o reconhecimento do trabalho realizado.

Através da análise do ambiente externo é possível conhecer e monitorar as potencialidades, tendências e forças do mercado no qual a Unidade de Informação está inserida, identificando oportunidades e ameaças com as quais ela se defronta ou poderá vir a se defrontar. As oportunidades referem-se às forças externas que favorecem e interagem positivamente com a Unidade de Informação, como por exemplo uma nova política governamental de distribuição de recursos, que poderia beneficiar a instituição em que a unidade está inserida, o surgimento de novas tecnologias de informática que permitiria a utilização de novas ferramentas.

Já as ameaças são forças externas que podem desfavorecer as expectativas de atuação impedindo sua ação, seu crescimento ou ainda sua manutenção, como por exemplo o surgimento de novos concorrentes, extinção da organização na qual a Unidade de Informação está vinculada, etc. Para conseguir vantagem competitiva faz-se necessário que a BU realize análises internas e externas, ou seja, avalie e reavalie a si mesma, observando todas as variáveis com as quais está constantemente interagindo, como os colaboradores, usuários, o mercado, o governo, as tecnologias, os novos processos, com o intuito de obter um importante suporte para situações de tomada de decisão.

O conhecimento do ambiente interno fará com que a BU reúna informações dos recursos materiais, financeiros, humanos e tecnológicos que dispõe, identificando por exemplo a existência de tecnologias ultrapassadas, a necessidade de qualificar seus funcionários para o exercício da função, ou seja, pontos que possam dificultar ou favorecer sua atuação e crescimento. E o conhecimento do ambiente externo lhe permitirá perceber o cenário atual de atuação e os pontos que lhe permitirão alcançar melhorias e vantagem competitiva.

Como já foi dito, a BU faz parte de um grande sistema, apresentando-se como um órgão de apoio informacional da universidade, que é um subsistema da sociedade,

estando sujeita a variáveis existentes dentro e fora do sistema. Por isso, enquanto organização, necessita ser concebida verdadeiramente como um sistema aberto, totalmente integrado ao meio em que é parte integrante, pois apesar de ser elemento mediador e transformador no processo de construção do conhecimento, sua sobrevivência dependerá da relação harmoniosa estabelecida junto dos demais elementos que compõem este grande sistema. Estes elementos que compõem o sistema são denominados de *stakeholders*, que no contexto da BU passam a ser os discentes, docentes, funcionários, colaboradores, concorrentes, fornecedores inerentes ao seu serviço e demais organizações, que por se manterem interligados entre si, acabam influenciando-se mutuamente e proporcionando mudanças em suas ações.

Através da relação e inter-relação com todas as variáveis deste grande sistema, a BU contribui para que a universidade atenda às necessidades educativas de grupos sociais ou da sociedade em geral proporcionando condições necessárias para beneficiar, desenvolver e transformar o meio em que é parte integrante. Para isso, deve levar em conta a importância de todas as variáveis de igual modo, considerando as relações de dependência, visto que a percepção ecológica profunda permite o entendimento da interdependência fundamental de todos os fenômenos, e o fato de que, indivíduos e sociedades estão encaixados nos processos cíclicos da natureza (CAPRA, 2006). Isto permite a reflexão sobre as relações entre os sujeitos e os fenômenos que ocorrem nos contextos organizacionais, bem como as relações entre os grupos de interesse da organização, já que a base do modelo de sistema aberto é a interação dinâmica de seus componentes.

Conforme mostra a história, um marco importante que favoreceu a visão das BUs em forma de sistema foi a Reforma Universitária de 1968-1969, que passa a fomentar a adoção da perspectiva sistêmica. Visando corrigir as principais distorções no ensino superior brasileiro, tradicionalmente centrado em torno da faculdade isolada, a orientação da Reforma baseou-se na teoria dos sistemas abertos, analisando a universidade em duas dimensões: interna (ênfase em modificações e modernização na estrutura e objetivos da universidade) e externa (ênfase em responsabilidade social da universidade) (TARAPANOFF 1981, p. 17).

A autora acrescenta que segundo as orientações da Reforma, para cumprir a dimensão interna a biblioteca deveria planejar seus serviços em relação aos novos objetivos da universidade quanto ao ensino, pesquisa e extensão; ver as bibliotecas

como pertencentes a um sistema, opondo-se à biblioteca isolada, além de introduzir princípios de centralização, coordenação e cooperação. Em se tratando da dimensão externa a BU não deveria apenas se relacionar, mas ser vista como parte da sociedade na qual está inserida e envolvida na ação nacional de desenvolvimento do indivíduo e do meio.

O grupo de leis da Reforma Universitária não fez referência às diretrizes de mudanças ou adaptação para a BU, deixando para os bibliotecários a interpretação e aplicação às unidades. Isto retardou o processo de adaptação da biblioteca sob a Reforma, além de outros fatores que dificultavam a visão sistêmica, como por exemplo, o fato da BU brasileira estar tradicionalmente ligada à faculdade isolada e à sua administração e, também, a atuação da biblioteca estar à margem dos objetivos da universidade, deixando-a com a função residual de preservação de acervo.

A visão da BU enquanto sistema aberto representou um momento de mudança e desenvolvimento voltados para uma constante interação com o ambiente interno e externo. Considera-se, portanto, que a teoria dos sistemas abertos surge nesse período como uma proposta de intensificar o relacionamento da universidade com a sociedade e, conseqüentemente das BUs, já que estas, como organização sem autonomia própria, deveriam seguir a mesma filosofia e diretrizes da universidade.

Atualmente é possível perceber que o foco das ações da BU volta-se cada vez mais para o atendimento das necessidades informacionais dos membros da comunidade acadêmica da qual faz parte. Porém, o que não pode ser esquecido é que como a universidade está a serviço da sociedade, a biblioteca deve agir interativamente não somente com a comunidade interna, mas também com a externa, de modo a contribuir com a inserção da comunidade em geral ao conhecimento e suas práticas, atuando como uma fonte confiável de disseminação de informação.

A atuação da BU deve ultrapassar os limites de seu espaço físico e estreitar ainda mais seu relacionamento com seu entorno. Deverá dispor de atrativos voltados à comunidade capazes de atrair o público para seu espaço ou passe a penetrar a sociedade através do desenvolvimento de ações como oficinas, projetos de leitura, exposições, ou seja, atividades culturais de democratização da informação e, também outras ações que possam melhorar a qualidade de vida da comunidade. Essa interação além de gerar influências e experiências mútuas, potencializando o conhecimento, fará com que a comunidade externa se sinta parte da universidade e da biblioteca, estreitando suas relações.

### **3 A ATUAÇÃO ECOSISTÊMICA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Esta investigação considera que a percepção da BU como um espaço de comunicação e aprendizagem está diretamente relacionada às interações e estratégias dialógicas das ações desenvolvidas entre ela e os sujeitos pertencentes ao meio em que está inserida. As ponderações relativas ao diálogo demonstram a possibilidade de novos processos comunicativos e novas formas de sociabilidade mediadas pelas TICs, evidenciando a BU em um contexto dinâmico de relações e inter-relações em que os agentes envolvidos se influenciam mutuamente.

#### **3.1 A comunicação e interação no âmbito da Biblioteca Universitária**

O processo de comunicação desenvolvido no âmbito de uma BU possui uma complexidade que vai muito além de sua promoção e da divulgação de seus produtos e serviços. A comunicação assume um papel de grande relevância na dinâmica e crescimento da BU, pois além de possibilitar ao usuário o acesso, uso e apropriação da informação, ela está presente em todas as atividades desenvolvidas pela biblioteca, permitindo o movimento permanente de relações e inter-relações. Reforçando esta linha de pensamento, Wels (2008) diz que:

A comunicação, por sua vez, também consiste em um processo complexo e sistêmico, cujos elementos obedecem a um encadeamento sequencial e dinâmico, retroalimentando-se através de conhecimento, reconhecimento e percepção das respostas recebidas (WELS, 2008, p.90).

Para a autora, a comunicação organizacional, tem como base a retroalimentação, a partir das respostas recebidas das ações aplicadas. Assim, a BU necessitará manter seu processo comunicacional tomando por base o retorno da clientela acerca da ação (produtos e serviços) ofertada à comunidade interna e externa.

Isto implica frisar que a atuação ecossistêmica da BU dependerá da concepção da comunicação como sendo de vital importância para sua sobrevivência. Numa percepção complexa e sistêmica, observa-se a necessidade de contemplar a BU como um organismo dinâmico, composto de interações e em constante modificação.

Por isso, entende-se que é através de ações de comunicação integrada que a BU para manter-se atuante estabelecerá diálogos produtivos com seus colaboradores

e com o público alvo a respeito de suas políticas e ações, além de toda sua dinâmica social que contempla toda interação de forma contínua e permanente para o aperfeiçoamento de resultados que gerem a melhor experiência possível ao seu público e à sociedade como um todo.

A partir da conscientização de seu papel dinâmico, a biblioteca passou a enxergar o usuário como o foco de sua razão fundamental de existir. O grande desafio é entender que esse usuário, cujos serviços de informação são destinados, vem de outros sistemas e outros contextos, por isso os discursos da biblioteca devem ser configurados de forma a viabilizar vários processos interpretativos, em vez de se mostrarem estandardizados.

Ao se tratar da comunicação no ambiente da BU, faz-se necessário compreender a diferenciação entre a comunicação unilateral e a comunicação bilateral, pois acredita-se que ela só conseguirá cumprir seu papel social e atuar como uma organização aberta à medida que apresentar um discurso compreensível, segundo as necessidades culturais de cada grupo de usuários que atende.

### 3.1.1 Comunicação unilateral

Ao tratar de organizações que estabelecem com o público processo comunicativo unilateral, Terra (2013, p. 72) afirma que o modelo de comunicação unilateral, preocupa-se com a transmissão da mensagem e não com o seu retorno, sem assegurar, portanto, qualquer relação entre remetente e destinatário.

Neste modelo, os papéis surgem isolados, ou seja, a construção da mensagem é feita segundo a visão e os valores do remetente. Isto implica afirmar que o conteúdo a ser transmitido, na grande maioria das vezes, não condiz com o que deseja o público alvo, além de ser considerado como um produto padronizado, pronto e acabado, independente das necessidades dos usuários, como pode ser visualizado conforme a ilustração a seguir.

**Figura 1** - Modelo padrão de comunicação.



**Fonte:** Adaptado de Spencer (2002, p.375 apud Terra, 2013, p.71)

A representação (Figura 1) demonstra um modelo mecânico e linear em que a comunicação surge como a transmissão de mensagens entre dois elementos e que ocorre num único sentido, ou seja, do remetente ao destinatário, sem a preocupação se a mensagem, de fato, trouxe o retorno esperado. Tal fato ocorre, pois, o remetente, neste tipo comunicacional, encontra-se preocupado, exclusivamente, com a qualidade da mensagem. No caso das BUs, este tipo comunicacional se volta, apenas, para a oferta de um serviço ou produto com a qualidade estabelecida pelo profissional bibliotecário, sem ter sido feito um estudo acerca dos usuários que receberão tal produto ou serviço.

Isso implica frisar que, muitas vezes, por melhor que seja o produto ou serviço oferecido, a BU não conseguirá obter a atração dos usuários, os quais passam a não se importar com o trabalho do bibliotecário. Por esta razão, na representação gráfica apresentada, observa-se que o remetente está isolado do destinatário, pois somente este é que passa a ser o responsável pelo início do processo de transmissão da mensagem, enquanto que o destinatário apresenta-se como o elemento que irá, apenas, receber a mensagem, passando a atuar nesse processo como um ser que responde de forma passiva ao estímulo do remetente.

Nesta perspectiva, afirmar-se que no modelo de comunicação unilateral, o principal objetivo é a transmissão da informação. Este modelo ocorre quando não há comunicação entre a universidade e a BU e, entre a BU e seus usuários. Por serem culturas diferentes a trabalhar para o mesmo objetivo, ou seja, para o ensino, a pesquisa, a produção de conhecimentos, torna-se fundamental que, durante o processo comunicacional, ocorra a ação dialógica entre os envolvidos, haja vista ser necessário o conhecimento e reconhecimento das especificidades de cada grupo, cuja oferta de produtos e serviços se destina.

Nesta comunicação, a BU não tem o *feedback*, o retorno necessário da comunidade acadêmica e, com isso, acaba por oferecer produtos e serviços prontos e acabados. Enquanto assim fizer, continuará adotando discursos standardizados, isto é, ofertando o mesmo produto ou serviço para todos os usuários, independente das suas necessidades informacionais e, sobretudo, características sociais, políticas, culturais e linguísticas, acabando por desenvolver um processo comunicacional linear, de uma única via.

Isto implica afirmar, que o usuário acaba por responder mecanicamente ao estímulo proposto pela biblioteca, o que impossibilita à BU o cumprimento do seu papel social exigido na contemporaneidade. No atual contexto de atuação da BU, o mais importante é que opere, efetivamente, como uma organização aberta, estreitando cada vez mais as relações com o usuário e interagindo com a comunidade que integra para que atinja o sucesso esperado e se mantenha atuante na sociedade.

Suas ações deverão ir ao encontro das expectativas e necessidades informacionais e culturais de sua clientela. Para isso, não poderá olhar o usuário como um ser passivo, à espera de receber a informação pronta e acabada. Mas, deverá enxergá-lo como o ser social que é, como uma rede de muitos sistemas que o compõe, capaz de realizar processos interpretativos, tornando-o assim, agente ativo do processo dialógico.

Ao enfatizar que as programações realizadas dentro de um espaço educativo são capazes de promover vários tipos de aprendizagem e desenvolver vários significados no indivíduo, Terra (2013, p. 68) acrescenta que:

A promoção de vários significados é aqui referida, pois o campo da semiótica defende a ideia de que um único indivíduo, por atuar em vários grupos sociais ao mesmo tempo (família, escola, igreja, trabalho, associações, clubes, entre outros) acaba por receber e transmitir novos conteúdos que em interação com o conhecimento já enraizado, promove mudanças na forma de ver o mundo e, naturalmente, promove novas formas de conhecimento.

Segundo a autora, a significação é resultante do processo interpretativo de cada indivíduo, de acordo com o conhecimento prévio, crenças e valores acumulados das experiências cotidianas vividas por cada um. De fato, a qualidade das interações de cada sujeito com o meio e as condições prévias para o aprendizado determinam como um novo conhecimento será construído e o aperfeiçoamento de um já existente.

Ainda neste viés, estudos na área da Psicologia também corroboram com este entendimento, ao analisar a relação do ser humano com o meio em que está inserido, como por exemplo a Teoria (Bio) Ecológica de Urie Bronfenbrenner, que nasceu a partir da Teoria dos Sistemas e analisa o desenvolvimento humano, tanto no que se refere às mudanças no curso de vida da pessoa em desenvolvimento, quanto ao processo das interações com o ambiente. O autor enfatiza o desenvolvimento humano fazendo uma analogia com um conjunto de quatro bonecas russas encaixadas uma



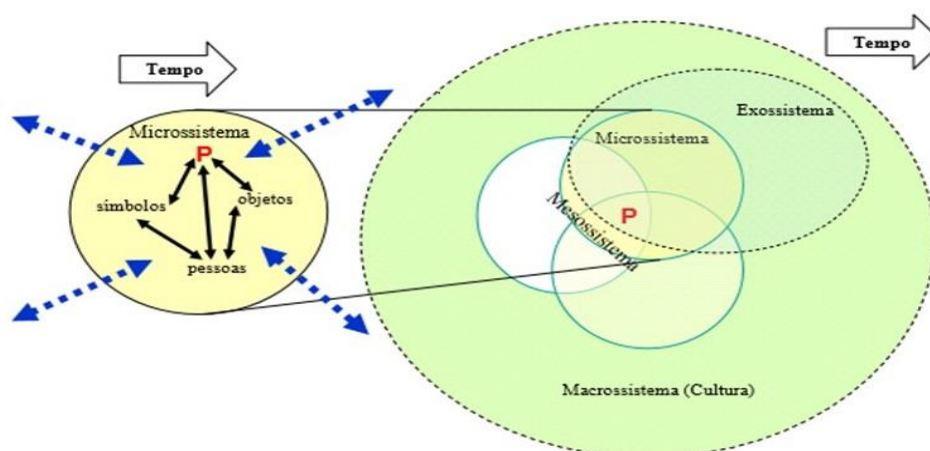
na outra, onde cada uma representa um sistema dinâmico e entrelaçado (BRONFENBRENNER, 2012, p. 26).

Para esta teoria, o desenvolvimento ocorre através de uma relação de reciprocidade entre a pessoa e o meio ambiente em que é parte integrante, ou seja, de processos de interação recíproca entre o ser humano com outras pessoas, objetos e símbolos presentes em seu contexto, seja de forma direta ou indireta. É nesse contexto que a BU deve se encaixar, pois ao fazer parte da universidade, acaba sendo uma ramificação deste grande sistema, possuindo funções específicas, as quais não sendo cumpridas, acabará prejudicando o sistema como um todo, pois influenciará no funcionamento das demais ramificações, no caso os outros setores.

Afirma-se isso, pois, os estudos de Bronfenbrenner fornecem a ideia das influências que ocorrem entre o indivíduo e o contexto em que está inserido, no caso organizacional, entre os setores. Reportando-se às BUs, estas ao necessitarem atuar comumente com o meio interno e externo, acabam por não só influenciar esse meio, mas também sendo influenciada por ele, uma vez que, segundo esta teoria, o ambiente ou contexto envolve quatro sistemas inter-relacionados, a partir dos seguintes pilares: microssistema, mesossistema, exossistema e macrossistema (TUDGE, 2008, p. 5).

Segundo o autor, o microssistema diz respeito ao espaço formado pelos grupos que possuem relação mais direta com a pessoa em desenvolvimento, como família e escola, onde ela passa boa parte do tempo envolvida em atividades e interações. O pilar mesossistema é formado pelas relações existentes entre os elementos do primeiro sistema, ou seja, diz respeito às relações entre dois ou mais microssistemas, como por exemplo as relações que uma criança mantém em casa, na escola ou na igreja. No exossistema, a influência do desenvolvimento da pessoa ocorre de forma indireta, como por exemplo o local de trabalho em que os membros da família da criança trabalham, que acaba tendo influência indireta sobre ela. Por fim, o macrossistema é definido como sendo um contexto englobando qualquer grupo, é formado pelos elementos da cultura em que a pessoa está imersa, influenciando e sendo influenciados por todos os outros grupos do meio que o circunda, conforme Figura 2:

**Figura 2** - O modelo de Urie Bronfenbrenner.



**Fonte:** Tudge (2008)

Os gráficos (Figura 2) traduzem a ideia da Teoria Ecológica de Bronfenbrenner ao que ele denominou de modelo Pessoa-Processo-Contexto-Tempo (PPCT) do desenvolvimento, em que a Pessoa (P) ativa é engajada em Processos proximais com pessoas, símbolos e objetos dentro de um microsistema, em interação com outros Contextos, incluindo tanto continuidade quanto mudança ao longo do Tempo. Essa teoria defende que as características da pessoa em determinado momento de sua vida são uma função conjunta das características individuais e do ambiente ao longo do tempo, ou seja, o ambiente em que o ser humano está inserido desde o seu nascimento afeta o curso de toda a sua existência.

Posto isto, entende-se que os quatro tipos de ambientes subdivididos por Bronfenbrenner enfatizam sobre o poder da influência do meio social no curso do desenvolvimento humano, cujas interações ocorrem tanto de forma direta quanto indireta, mas que estão relacionadas com a pessoa em desenvolvimento.

Através da análise da referida teoria é possível dizer que o ser humano está inserido em um processo constante de interconexão com seu contexto, em diversos níveis de diferentes sistemas, influenciando e sendo influenciado por ele direta e indiretamente. Sendo a BU um grupo social, o usuário que chega até ela é resultado dos demais sistemas que se relacionou desde criança. Por isso, deve ser visto dentro de uma perspectiva ecossistêmica, não só como um usuário com necessidades informacionais, mas como uma pessoa que vem de grupos sociais diferentes, de cultura diferente e que traz consigo vivências singulares.

O conhecimento a respeito da clientela que atende, bem como suas demandas e tendências, fornecerá à BU os subsídios necessários para elaborar estratégias de aprendizagem de modo a atender as necessidades informacionais do usuário e favorecer o desenvolvimento de potencialidades. No entanto, o conjunto de saberes que usuário traz como contribuição ao aprendizado é essencial na interação com as atividades da BU, o que determinará a forma como ele perceberá o espaço de aprendizagem decidindo o que é significativo para ele.

A BU relaciona-se intrinsecamente com o processo de aprendizagem e construção do conhecimento, através do desenvolvimento de atividades junto ao público que atende. Por ser um espaço privilegiado no cenário educativo, assume uma função relevante quando estabelece uma relação dialógica com sua clientela, gerando uma interdependência na mediação do conhecimento. Para isso, destaca-se a importância de despertar a consciência dos gestores para olhar o usuário dentro dessa perspectiva ecossistêmica, como um sujeito concreto, para que os discursos oferecidos sejam configurados de forma a viabilizar vários processos interpretativos e promovam efetivamente o processo de aprendizagem.

Entende-se que o usuário não pode se desenvolver ou influenciar o seu desenvolvimento de modo isolado, como propõe Bronfenbrenner (1996), pois o indivíduo é um ser social inserido em diversos sistemas e construirá significados a partir das interações em determinado ambiente, como por exemplo o ambiente da BU, que contempla não somente o espaço físico, mas todos os outros aspectos que possam lhe caracterizar em sua singularidade. Através dessa interação, a BU poderá tanto influenciar esse usuário em seu processo de aprendizagem quanto ser influenciada por ele em sua atuação e conseqüentemente, na melhoria do cumprimento de seu papel social. Defende-se assim a importância da BU trabalhar com o modelo de comunicação bilateral e multilateral, cuja característica enfatiza a troca de experiências entre os sujeitos envolvidos no processo comunicativo.

### 3.1.2 Comunicação bilateral e multilateral

O olhar ecossistêmico permite perceber o ambiente comunicativo da BU para além da transmissão e recepção de informação, considerando os agentes partícipes da ação comunicativa igualmente importantes e ativos no processo de construção do conhecimento.

Esta investigação considera que, para que a BU seja vista verdadeiramente como um espaço de comunicação e aprendizagem é necessário estabelecer uma comunicação dialógica com os agentes partícipes do processo comunicativo.

Na contemporaneidade, as TICs permitem uma maior aproximação entre bibliotecários e usuários, para além dos limites físicos da BU, favorecendo um diálogo multidisciplinar por meio de seus canais de comunicação disponíveis, além de possibilitar que seja trabalhado o processo comunicacional bilateral e o multilateral.

Para Terra (2013, p. 241), a comunicação bilateral é considerada um meio ideal para a atuação da organização enquanto sistema aberto, por se tratar da comunicação que transforma os destinatários em membros igualmente responsáveis pelo processo produtivo de uma organização. Segundo a autora, este tipo de comunicação apresenta a “reciprocidade” como sua principal característica, podendo ser utilizada como estratégia de envolvimento da comunidade, possibilitando o retorno de mensagens que confirmem ou contradizem a mensagem original.

Na comunicação bilateral ocorre um retorno do receptor, ou seja, da universidade e seus diversos grupos. A BU já consegue reconhecer as características e necessidades de cada grupo de usuários, que no geral é composto tanto por usuários da comunidade interna (corpo docente, discente, funcionários da universidade, integrantes dos programas de ensino, pesquisa e extensão), como usuários da comunidade externa (outras instituições, pesquisadores e demais visitantes que geralmente buscam a biblioteca para o desenvolvimento de estudos e pesquisas).

Sobre o processo de comunicação multilateral, Cruz (2019, p. 103), expõe que “[...] o cenário da web 2.0 permite combinar e aumentar o potencial de comunicação pela integração das diversas mídias e conexão entre várias pessoas ao mesmo tempo, em uma colaboração contínua para construção coletiva do aprendizado.”

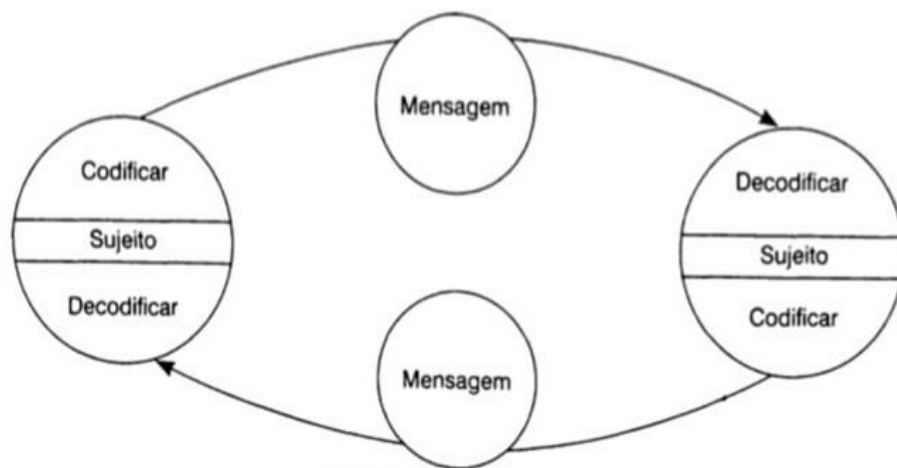
De acordo com a autora, a interação potencializa a interlocução entre os participantes do processo, como por exemplo, através do uso de *chats* em que a comunicação ocorre em tempo real, com um diálogo aberto, haja vista que a aplicação da *web 2.0* no ambiente da BU proporciona a criação de um vínculo interativo e participativo entre bibliotecários e a comunidade de usuários que atende, tornando possível se comunicar e compartilhar informações em tempo real com um ou mais usuários ao mesmo tempo.

Os canais de comunicação disponíveis hoje na BU, como por exemplo *webinar*, entre outros, favorecem um diálogo multidisciplinar com usuários de lugares, características e culturas diversas, possibilitando a troca de conhecimentos e experiências. Este processo, ultrapassa o espaço físico da BU através da Internet, possibilitando a participação de pessoas com temas e afinidades comuns em uma construção coletiva e partilhada do saber.

Embora alguns estudos de modelos da comunicação não contemplem o destinatário como agente ativo, acredita-se que o modelo<sup>2</sup> defendido por Wilbur Schramm contempla o que se propõe nessa investigação, uma vez que considera de suma importância a ideia de diálogo no processo de comunicação, devido ao mecanismo de retroalimentação ou *feedback*, isto é, durante o processo comunicacional, cada remetente pode também funcionar como destinatário num mesmo ato comunicativo e ambos têm a habilidade de decodificar e interpretar mensagens recebidas e de codificar as mensagens emitidas (SOUSA, 2006, p.87).

Para Schramm, a comunicação humana é estruturada por sujeitos que desempenham ao mesmo tempo as funções de emissor e receptor, no contexto de uma rede formada pelo sistema social em que vivem, o que se é defendido aqui, como um processo que toma por base o sistema aberto, conforme figura a seguir.

**Figura 3** - Modelo circular de comunicação de Schramm



**Fonte:** Rüdiger (2011)

<sup>2</sup> Refere-se ao segundo modelo de Wilbur Schramm, pois o primeiro foi um modelo linear.

De acordo com o modelo circular de comunicação, formulado por Schram (Figura 3), é possível perceber que tanto o remetente quanto o destinatário conservam as mesmas características, apesar de alternarem seus papéis em determinado momento do processo de comunicação. Isso implica frisar que durante a oferta do produto ou serviço, a BU passará a disseminar a informação direcionada à necessidade informacional do grupo de usuários, cuja ação se destina, pois à medida que os usuários assumem a função de “codificador”, indicará o que precisa e/ou espera da ação que está sendo construída para ser ofertada.

Nesta perspectiva, a BU não mais se preocupará em, apenas, ofertar algo com qualidade, a partir da visão somente dos membros da biblioteca, e sim, responderá à comunidade com um produto ou serviço, segundo a visão desta comunidade, isto é, construirá suas práticas com e para a comunidade. É por esta razão que o modelo é apresentado de forma circular, pois a incorporação do destinatário passa a ser algo de maneira mais efetiva, possibilitando uma maior proximidade e influência recíproca.

Afirma-se, pois, que na comunicação bilateral e multilateral o papel do destinatário passa a ser concebido como algo ativo (agente ativo), já que a comunicação não pode ser reduzida à ação do remetente que no primeiro momento é o comunicador, mas deve-se levar em consideração a questão da recepção da mensagem, do *feedback*, do diálogo, ou seja, toda a interação existente no ato comunicativo. Reforçando este pensamento, Rüdiger (2011, p.61) defende a ideia de que:

[...] a relação do emissor com o receptor não é unilateral: deve ser vista também da perspectiva contrária, do receptor para o comunicador; que o comportamento deste último não ocorre à revelia do comportamento do primeiro: há um condicionamento recíproco entre emissores e receptores no processo da comunicação.

O autor enfatiza que os sujeitos não se comunicam sempre na condição de emissores, podendo fazê-lo também enquanto receptores, como nos casos em que procuram conhecimento ou se distraem com alguma outra pessoa, em ambos os casos apresentam a capacidade de afetarem e serem afetados, interagir, mesmo que não haja identidade entre os contextos de produção e recepção da mensagem.

Para esta investigação, a comunicação, deve ser vista, portanto, como um fluxo de influência recíproca relacionada à troca de mensagens entre os agentes, onde cada um ocupa um papel relevante. Essa troca significa que está havendo uma

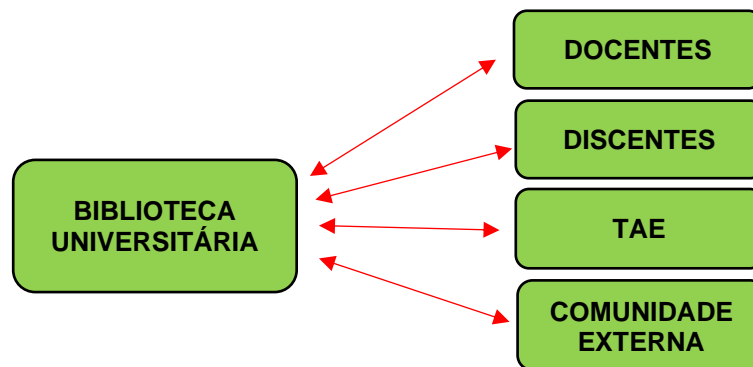
multiplicidade de interações, que por sua vez, geram influências e mudanças de comportamentos.

Para reforçar este posicionamento, a título de exemplo, apresenta-se a seguir algumas práticas que são exercidas pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB/UFAM), que ao trazer para si o usuário, permite que as vozes dos grupos atendidos sejam ouvidas. O primeiro exemplo refere-se à Pesquisa de Opinião realizada no início de cada ano sobre o SISTEBIB-UFAM. O objetivo é saber a opinião da comunidade universitária sobre os produtos e serviços oferecidos, a fim de constituir estratégias e soluções de modo a atender a efetiva demanda da comunidade acadêmica e melhorar os produtos e serviços oferecidos (UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, 2018). A pesquisa é direcionada aos usuários preferenciais que são os Docentes, Discentes de graduação e pós-graduação, Técnicos Administrativos em Educação (TAE), assim como ao usuário externo que deseje participar. Além de perguntas abertas e fechadas, específicas para cada categoria de usuário, no geral, a pesquisa verifica:

- A frequência de uso da biblioteca;
- Se os usuários conhecem os serviços oferecidos pelo Sistebib;
- Os motivos que interferem no desconhecimento dos serviços ofertados;
- A modalidade e quais serviços utilizam com mais frequência;
- O grau de satisfação quanto aos serviços ofertados: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), capacitação para uso de bases de dados, consulta ao catálogo on-line (Pergamum), orientação para comutação bibliográfica, emissão de documento de Nada Consta on-line, orientação para normalização bibliográfica, reserva e renovação on-line, treinamento de usuários, elaboração de ficha catalográfica on-line, atendimento virtual (CHAT), Repositório Institucional (RIU);
- Avaliação da infraestrutura;
- Qualidade do Acervo;
- Sobre o *Site* do Sistema de Bibliotecas;
- Quais treinamentos despertam mais interesse de participação;
- O atendimento dos bibliotecários e auxiliares;
- Pontos positivos e negativos;
- Sugestões de melhorias.

As respostas da pesquisa são analisadas e os resultados são apresentados e discutidos em reunião pelos bibliotecários membros do Conselho Consultivo, órgão de assessoramento da Diretoria em assuntos de administração e de planejamento do SISTEBIB-UFAM, que após avaliação do desempenho das Bibliotecas Setoriais do Sistema, decidirá sobre as modificações que se fizerem necessárias para melhorar a estratégia de planejamento e de desempenho futuro. Esse instrumento de pesquisa apresenta-se como uma forma de comunicação entre a biblioteca e sua comunidade, através do qual é possível entender qual a visão que os usuários têm da biblioteca. É uma forma de identificar se os produtos e serviços estão adequados à realidade de seus grupos para atender de forma satisfatória às suas demandas.

**Figura 4** - Comunicação Bilateral – Pesquisa de Opinião SISTEBIB-UFAM



**Fonte:** Adaptado de Basso (2005)

Neste primeiro exemplo, observa-se por meio da Figura 4 como o destinatário, aqui representado pelos usuários do SISTEBIB-UFAM, torna-se também agente comunicativo ao interagir com as BUs do Sistema, caracterizando uma relação bilateral. Através do *feedback* obtido pela pesquisa de opinião é possível conhecer melhor seu público alvo (usuário real e potencial) para diagnosticar suas necessidades informacionais, e a partir daí desenvolver ações que irão de encontro a essas necessidades levantadas de determinado grupo.

Sabe-se que as necessidades informacionais das pessoas mudam ao longo do tempo, pois são influenciadas pelas transformações que ocorrem na vida de cada um e na sociedade como um todo. Por isso, faz-se necessário esse tipo de comunicação com o usuário de forma frequente para identificar suas necessidades naquele



determinado momento, considerando o contexto histórico, cultural, político, econômico e tecnológico que podem alterar a estrutura daquela comunidade e afetá-la diretamente, assim como, as mudanças econômicas, políticas, sociais, educacionais que podem afetar a cultura organizacional da universidade e em uma cadeia de relações o Sistema de Bibliotecas e demais grupos, estendendo-se para a comunidade externa.

Isto significa que a BU deve estar atenta às mudanças no ambiente em que atua, para que o usuário, que é sua razão de existir, possa enxergá-la enquanto organização, como quem presta serviços de qualidade, ou seja, serviços que ele usa e tem necessidade. As BUs que estão preocupadas com a qualidade procuram identificar se de fato estão atendendo as demandas de seus grupos. E o processo dialógico é uma forma de dar voz ao usuário para que suas necessidades e expectativas sejam conhecidas e isto também subsidiará as ações da BU na elaboração de seu planejamento, e, também, de estratégias de marketing, escolha de mídias e de canais de comunicação por exemplo.

Outra prática relevante desenvolvida pelo SISTEBIB-UFAM refere-se à participação de representantes da comunidade universitária em comissões especiais (UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, 2014). Conforme a Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções para o SISTEBIB-UFAM (2014), quanto a parte procedimental relacionada aos serviços de seleção, aquisição e avaliação de acervo é estabelecido o seguinte:

Quanto ao serviço de seleção, que se trata do processo de escolha de documentos com potencial para constituir as coleções dos acervos das bibliotecas do SISTEBIB/UFAM, as comissões são constituídas pelos seguintes membros:

- a) um bibliotecário, preferencialmente o responsável pela Biblioteca Setorial de cada unidade acadêmica, ou quem ele indicar, cabendo-lhe a coordenação dos trabalhos da comissão, o levantamento e o repasse aos demais membros de todas as informações relativas ao status das coleções e dos serviços de consulta e empréstimo;
- b) um docente de cada curso de graduação e pós-graduação [...]. Caberão a estes a análise e a emissão de pareceres sobre a pertinência dos conteúdos dos documentos ao perfil dos projetos pedagógicos de cada curso de graduação e pós-graduação da UFAM e à aplicabilidade às suas atividades de ensino, pesquisa e extensão;
- c) um discente vinculado a cada curso de graduação e pós-graduação da UFAM [...]. Caberá a estes a emissão de pareceres sobre a adequação dos conteúdos dos documentos aos objetivos dos seus programas de estudos e pesquisa (UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, 2014, p.10).

O serviço de aquisição refere-se à incorporação de materiais informacionais, por meio das modalidades de compra, doação e permuta, com o intuito de viabilizar o desenvolvimento das coleções do acervo das Bibliotecas Setoriais do SISTEBIB/UFAM. Todas as atividades relativas ao processamento das aquisições e as consequentes inserções de materiais às coleções dos acervos são realizadas pela Divisão de Seleção e Aquisição da Biblioteca Central (DSA).

O serviço de avaliação trata-se de uma ação contínua e sistemática voltada para a identificação do grau de adequação das coleções dos acervos, visando a manutenção da qualidade física e intelectual dos documentos que constituem as coleções dos acervos das Bibliotecas Setoriais do SISTEBIB/UFAM. A avaliação das coleções é baseada em estudos quantitativos e qualitativos coordenados pela equipe da Divisão de Seleção e Aquisição da Biblioteca Central para verificar se as suas médias de duplicação e seus conteúdos estão adequados aos perfis dos projetos pedagógicos, planos e programas de ensino, pesquisa e extensão dos cursos para os quais foram selecionados e adquiridos. Os resultados dos estudos são entregues às comissões de avaliação das Bibliotecas Setoriais a quem caberá analisá-los.

As comissões de avaliação são constituídas pelos seguintes membros:

- a) um bibliotecário, preferencialmente o responsável pela Biblioteca Setorial das unidades acadêmicas, ou quem ele indicar, cabendo-lhe a coordenação dos trabalhos da comissão e a apresentação dos estudos realizados aos demais membros;
- b) um docente de cada curso de graduação e pós-graduação, [...]. Caberão a estes a análise e a emissão de pareceres sobre os resultados dos estudos realizados, sobretudo quanto às medidas corretivas ou reparatórias mais indicadas para resolver ou mitigar os problemas relacionados com os conteúdos das coleções;
- c) um discente vinculado a cada curso de graduação e pós-graduação da UFAM [...]. Caberão a estes a análise e a emissão de pareceres sobre os resultados dos estudos realizados, sobretudo quanto às medidas corretivas ou reparatórias mais indicadas para resolver ou mitigar os problemas que impactam negativamente sobre a realização dos seus planos e programas de estudos e pesquisa (UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, 2014, p.16).

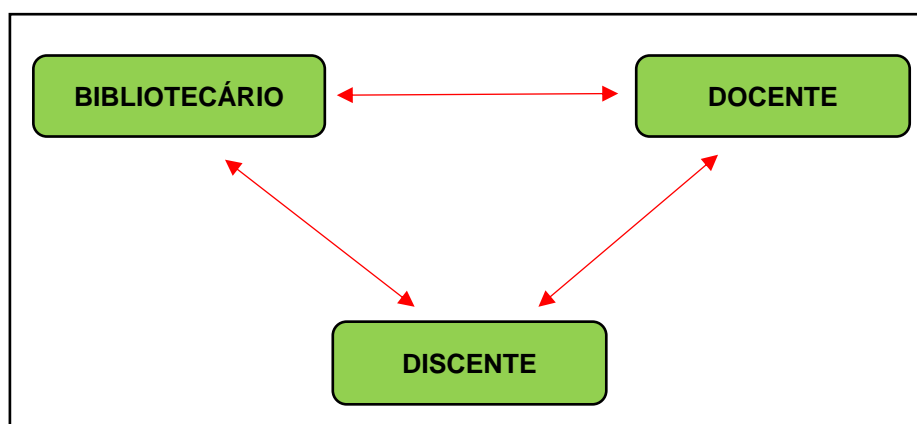
A incorporação dos títulos às coleções das bibliotecas setoriais do SISTEBIB-UFAM é realizada de acordo com a necessidade de adequação dos conteúdos e objetivos dos materiais aos perfis dos projetos pedagógicos dos cursos de graduação e pós-graduação oferecidos e seus planos e programas de ensino, pesquisa e extensão.

Quanto aos títulos novos, o procedimento obedece aos princípios, diretrizes e critérios definidos para a seleção de documentos e com relação aos títulos existentes, são observados os parâmetros recomendados para as rotinas da avaliação, estabelecidos na Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Sistema. Os documentos informacionais recebidos por doação e permuta são analisados pela Divisão de Intercâmbio, juntamente com a Comissão de Seleção, segundo critérios estabelecidos que se adéquem aos objetivos institucionais e às necessidades informacionais dos usuários.

Os casos apresentados acima são considerados por esta investigação como um exemplo positivo de BU, cuja participação dos membros da comunidade universitária é valorizada na tomada de decisão tanto em relação aos novos documentos que serão incorporados às coleções existentes nas bibliotecas setoriais, quanto ao descarte daqueles outros que, por questões físicas ou intelectuais, não mais se enquadram nos indicadores estabelecidos como parâmetros.

Entende-se que a BU em questão disponibiliza os materiais informacionais considerando a pertinência dos conteúdos dos documentos aos projetos pedagógicos dos cursos oferecidos pela UFAM e ao perfil sociocultural do seu grupo de usuários reais. Para assegurar às coleções do seu acervo certo padrão de qualidade, a Biblioteca Central institui em todas as Bibliotecas Setoriais do Sistema comissões especiais, compostas por bibliotecários, docentes e discentes.

**Figura 5** - Comunicação Multilateral – Comissões especiais SISTEBIB-UFAM



**Fonte:** Adaptado de Basso (2005)

Conforme exposto na Figura 5, as comissões são compostas por um representante de cada grupo da universidade, que alternam seus papéis no intercâmbio das mensagens, assumindo a mesma relevância na tomada de decisão sobre os materiais informacionais que serão selecionados e avaliados.

O processo de comunicação entre bibliotecário, docente e discente ocorre de forma multilateral, ou seja, uma relação dialógica que assume diferentes direções, de bibliotecário para docente, de docente para bibliotecário, de bibliotecário para discente, de discente para bibliotecário, de docente para discente e de discente para docente.

Portanto, quem seria o destinatário no processo comunicacional acaba se transformando em emissor pois está participando ativamente com pareceres sobre a pertinência dos conteúdos dos documentos, e a partir do que foi diagnosticado o Sistema começa a estabelecer ações que atendam às necessidades informacionais da comunidade universitária. Neste processo comunicativo, tanto a voz da BU é assegurada, representada pelo bibliotecário, quanto a voz do usuário, representado pelo docente e discente.

### 3.1.3 Interações no âmbito da Biblioteca Universitária

Como visto no capítulo 1, o impacto das TICs no âmbito da BU, além de implicar no aumento da rapidez do fluxo da informação, favoreceu também na melhoria da comunicação e interação entre colaboradores e com o usuário, com vistas a criar um ambiente participativo e colaborativo.

Em se tratando das mudanças ocorridas no padrão de sociabilidade, as interações já não acontecem, necessariamente de forma presencial, pelo contato face a face, passando a ser mediadas pelos recursos tecnológicos, de modo que espaço e tempo já não constituem mais barreiras no processo de comunicação.

Essas alterações criaram novas formas de interação, implicando na remodelagem da oferta de produtos e serviços. As interações, neste tópico, são identificadas a partir do desenvolvimento das práticas profissionais dos bibliotecários e colaboradores mediadas pelas TICs e das relações estabelecidas entre os sujeitos envolvidos no processo comunicacional no âmbito da BU: bibliotecários, colaboradores, usuários, entre outros.

Ao tratar sobre as mudanças no padrão de sociabilidade no contexto da BU decorrentes do emprego das TICs, Morigi e Pavan (2004, p. 122), afirmam que:

[...] as bibliotecas universitárias, ao utilizar e incorporar em suas práticas cotidianas as tecnologias de informação e comunicação, alteraram as formas de sociabilidade, implicando o redimensionamento dos papéis sociais dos atores que nela atuam, construindo novas formas de sociabilidade.

Para os autores, o uso cada vez mais constante das TICs, fez com que a sociabilidade entre os atores envolvidos se modificasse substancialmente. O processo de mediação entre os agentes profissionais, responsáveis pelos serviços de organização, busca e recuperação da informação, e os seus usuários, passou a ser estabelecido pela máquina, gerando dinamismo no processo.

Viana (2016, p.45) ao discorrer sobre os sistemas de automação dos serviços de bibliotecas acadêmicas no Brasil, destaca algumas tarefas básicas que são realizadas utilizando a tecnologia, a saber:

[...] para realizar os serviços básicos (catalogação, busca e recuperação no catálogo, aquisição e circulação), para os serviços de atendimento ao usuário (entrevistas de referência, solicitação de documentos), para recuperação de informações armazenadas localmente e em provedores remotos (usando catálogos, metabusca, ferramentas de descoberta ou qualquer outra tecnologia), para os processos internos e serviços aos usuários, para a gestão dos funcionários, para controle de uso de equipamentos e de acesso a espaços físicos, segurança, transações financeiras (pagamento de serviços), interações da biblioteca com todos os seus stakeholders (empregados, usuários, coordenadores, provedores de serviços privados, provedores de informação impressa e eletrônica, Governo...), ou seja, todos os serviços e processos realizados pela Biblioteca, dentro ou fora do seu prédio ou sala.

De fato, anteriormente, em uma BU convencional o papel era o suporte de registro da informação dos documentos que compunham o acervo e o bibliotecário de referência era o mediador entre a informação e o usuário. Com a automação das BUs o usuário adquiriu autonomia na busca e recuperação da informação, ficando aos bibliotecários e colaboradores a tarefa de orientá-lo e capacitá-lo no uso do catálogo *online* de acervo do *software* adotado pela biblioteca.

Sendo assim, o catálogo dos materiais informacionais do acervo pode ser consultado pelo usuário através de um computador ou dispositivo móvel conectado a uma rede, de qualquer lugar e a qualquer hora, não sendo necessário deslocar-se ao prédio de cada biblioteca setorial para verificar a disponibilidade do material, economizando assim o seu tempo.

Com a utilização dos recursos tecnológicos, a informação passou a ser registrada também em formato eletrônico, isto trouxe muitas vantagens para armazenagem, disseminação e acesso da informação. As operações desses serviços tornaram-se mais flexíveis, ampliando as possibilidades de adaptar-se aos novos tempos para ir ao encontro das necessidades de um maior número de usuários.

Na busca de atender os diferentes tipos de usuário, hoje, o acervo das BUs é composto tanto por documentos em suportes físicos, que podem ser consultados no ambiente convencional da biblioteca, como também por documentos eletrônicos e digitais que podem ser consultados em bases de dados.

No geral, através dos *sites* das BUs é possível acessar bases de dados nacionais e internacionais, de acesso livre ou assinadas pela instituição. Os documentos que podem ser consultados dependem do que cada base oferece como: *ebooks*, periódicos, teses e dissertações, recursos de imagem, áudio e vídeo, além de outras informações disponíveis.

Porém, não basta disponibilizar bases de dados se não houver a capacitação do usuário para o uso. Por isso, as BUs geralmente oferecem um programa de capacitação (*on-line*/presencial) para instruir o usuário na busca e recuperação de conteúdo informacional, de modo que ele se torne permanentemente autônomo na utilização das fontes de informação disponibilizadas pela instituição.

Dessa maneira, o usuário irá desenvolver habilidades de interação com os recursos de informação disponíveis, tais como bases de dados, catálogos do acervo da biblioteca, repositórios institucionais, além de uma diversidade de ferramentas de apoio ao ensino e aprendizagem, com o intuito de utilizá-los de forma eficiente.

Acredita-se que no serviço de capacitação de usuário as interações ainda ocorrem tanto mediadas pelos recursos tecnológicos quanto pelos bibliotecários de referência. Com o avanço das TICs os métodos utilizados para informar, instruir e tirar as dúvidas dos usuários tem sofrido alterações contínuas.

O surgimento da *web 2.0* fez com que as conexões entre o usuário e as fontes de informação melhorassem consideravelmente com a utilização de alguns canais de comunicação adotados pelas BUs, como por exemplo, correio eletrônico, *chats*, *webnar*, por meio dos seus *sites* e do uso dos dispositivos da *web* social para comunicação direta com seus usuários.

Os gerenciadores de informações estão muito preocupados em conceituar bibliotecas, nomeando-as das mais variadas formas, de acordo com suas características. Porém, o que os usuários realmente querem é que suas expectativas sejam atendidas, não lhes importando o que se passa no *back-room*<sup>3</sup>, se a biblioteca é virtual, eletrônica, digital, convencional ou assim por diante. E, se estas mídias não estiverem integradas, sempre existirão falhas na prestação dos serviços, e o atendimento às expectativas dos usuários não terá a qualidade esperada (GARCEZ; RADOS, 2002, p.46).

É fundamental a compreensão de que os usuários de uma BU apresentam perfis variados, no que se refere aos aspectos sociais, culturais, econômicos, entre outros, pois são resultados dos diversos sistemas com os quais interagiram no curso da vida. Se por um lado identifica-se grupos de usuários conhecidos como Geração Y, que são pessoas que nasceram numa época marcada por grande avanço tecnológico, como o advento da internet e da telefonia móvel (Serra, 2013), por outro ainda se pode encontrar usuários com pouca ou nenhuma familiaridade quanto ao uso das ferramentas tecnológicas.

Todavia, apesar das mudanças ocorridas no âmbito da BU para adaptar-se às condições de imprevisibilidade causadas pelas transformações sociais, políticas, econômicas e tecnológicas, não se pode esquecer que o seu foco é o usuário, portanto, defende-se a necessidade de manutenção de um acervo tanto físico quanto digital para que se possa atender aos mais variados tipos de usuários.

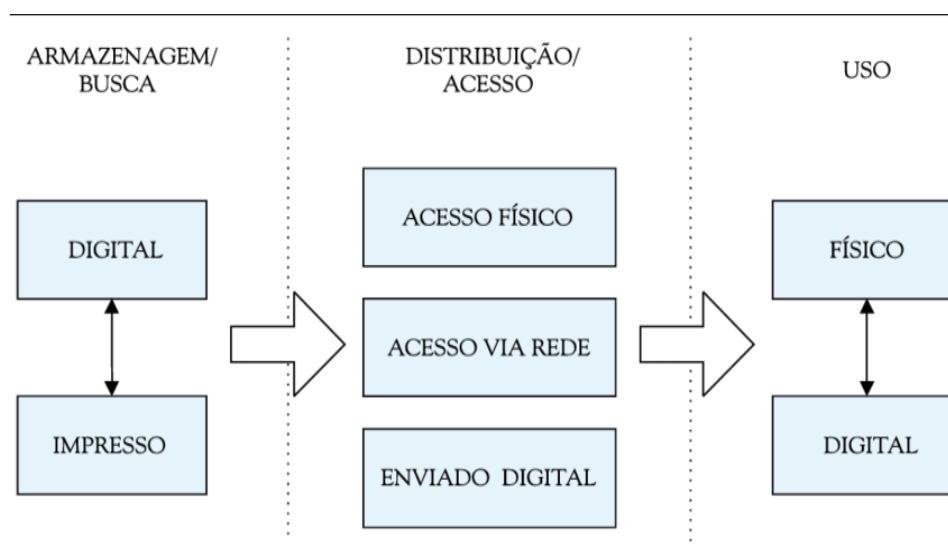
Neste sentido, emerge o conceito de biblioteca híbrida (Garcez e Rados, 2002; Serra, 2013), formada tanto por acervos físicos quanto digitais, ampliando as possibilidades de acesso à informação, de modo a atender as necessidades específicas dos grupos de usuários com a tipologia de suporte que eles desejarem utilizar. Os autores consideram que as bibliotecas com esta característica possuem diferentes recursos para fomentar os estudos à distância, favorecendo o desenvolvimento de atividades no ambiente virtual.

A biblioteca híbrida integra os produtos e serviços oferecidos aos usuários, proporcionando a flexibilização necessária para a oferta de serviços de qualidade e agregando valor, adaptados à diversidade de usuários e a diferentes locais para viabilizar o produto, já que cada pessoa ou grupo tem necessidades informacionais diferenciadas, conforme ilustra a figura a seguir.

---

<sup>3</sup> Back room – operações de baixo contato com os usuários, tais como indexação, planejamento de serviços informacionais.

**Figura 6** - Compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços em bibliotecas híbridas



**Fonte:** Garcez e Rados (2002)

A Figura 6 mostra as interfaces propiciadas pela biblioteca híbrida, que integra o acesso a diferentes mídias, com materiais em diferentes formatos e linguagens, de modo que a informação seja utilizada atendendo as necessidades dos diferentes grupos de usuário.

É papel da BU ter a habilidade de se estruturar de acordo com o perfil de sua comunidade, para atender as necessidades e expectativas individuais ou grupais de seus usuários. Isto somente será possível se planejar adequadamente seus produtos e serviços dentro de uma visão holística, tornando-os mais flexíveis por meio da interação entre os diferentes formatos de armazenamento e mecanismos de busca da informação, sejam impressos ou digitais, que possam ser acessados remotamente ou mesmo por meio de buscas locais.

Por outro lado, apesar dos recursos tecnológicos terem provocado impacto nas formas de sociabilidade entre bibliotecários e usuários quanto ao desenvolvimento das atividades de mediação da informação, Franco (2011, p. 9) afirma que “A evolução dos processos de interação e comunicação no ensino não dependem das máquinas e sim das pessoas envolvidas nos processos”.

Deste modo, concorda-se que as TICs apresentam alternativas de mudanças para a realidade das BUs e devem ser amplamente utilizadas, contudo, elas não são autônomas e, portanto, não podem ser desvinculadas do contexto social em que foram



produzidas, pois, isoladamente não são capazes de atribuir eficiência e eficácia à prestação de serviços de informação.

Por meio da abordagem ecossistêmica da comunicação é possível obter um olhar mais amplo sobre as dinâmicas de interação social das relações estabelecidas na BU, bem como a identificação de seus principais atores.

A BU é caracterizada por Bem, Felício e Rossi, (2017) como um Sistema Adaptativo Complexo (SAC), por ser compreendida como um organismo dinâmico, composto de interações e em constante modificação. Diante desta caracterização, os autores analisaram o elemento “interação” entre os agentes da BU da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) para visualizar ações e propor melhorias, elencando as principais formas de interações entre os agentes, conforme apresentado resumidamente a seguir:

- a) Agente usuário x Agente colaborador: as interações por meio dos serviços oferecidos, na forma presencial ou a distância: no momento da entrada na biblioteca; no balcão de empréstimo; no serviço de atendimento ao usuário; por telefone; por e-mail;
- b) Agente usuário x Agente colaborador bibliotecário: interações na forma presencial ou a distância: em geral através de serviço de atendimento ao usuário (referência/circulação/periódicos); do Programa de Capacitação; de eventos que são promovidos pela biblioteca; por telefone e e-mail;
- c) Agente colaborador x Agente colaborador: as interações ocorrem geralmente por e-mail, listas de discussão, reuniões, grupos de trabalho e por meio de conversas informais do cotidiano. As chefias e os colaboradores bibliotecários envolvidos nos diversos grupos de trabalho, em geral são quem interagem mais frequentemente;
- d) Agente fornecedor x Agente colaborador bibliotecário: as interações ocorrem normalmente de forma presencial através de visitas dos representantes de fornecedores, e muito frequentemente por e-mail; geralmente, estão relacionadas à aquisição de material bibliográfico/documental ou à infraestrutura (aquisição de mobiliário/equipamentos);
- e) Agente parceiro professor x Agente colaborador bibliotecário: o professor interage mais diretamente com o bibliotecário, e, em geral, ocorre por e-mail e presencialmente. A BU/UFSC conta com a colaboração de professores em

- comissões/grupos de trabalho, além de desenvolver diversos projetos/eventos em parceria;
- f) Agente parceiro UFSC x Agente colaborador bibliotecário: interações, em geral, por e-mail ou de forma presencial por meio de reuniões. Tais interações consistem em parcerias com os setores internos da UFSC para que a BU possa desenvolver suas atividades com êxito e promover serviços de qualidade;
  - g) Agente parceiro NÃO UFSC x Agente colaborador bibliotecário: interações, em geral, por e-mail e na forma presencial, especialmente por meio de eventos e/ou comissões/grupos de trabalho. Esses parceiros são instituições externas à UFSC que mantêm algum vínculo com a BU, criando possibilidades de interação;
  - h) Agente usuário x Agente usuário: as principais interações ocorrem no espaço físico da biblioteca, por meio dos projetos/serviços promovidos pela biblioteca e através das redes sociais.

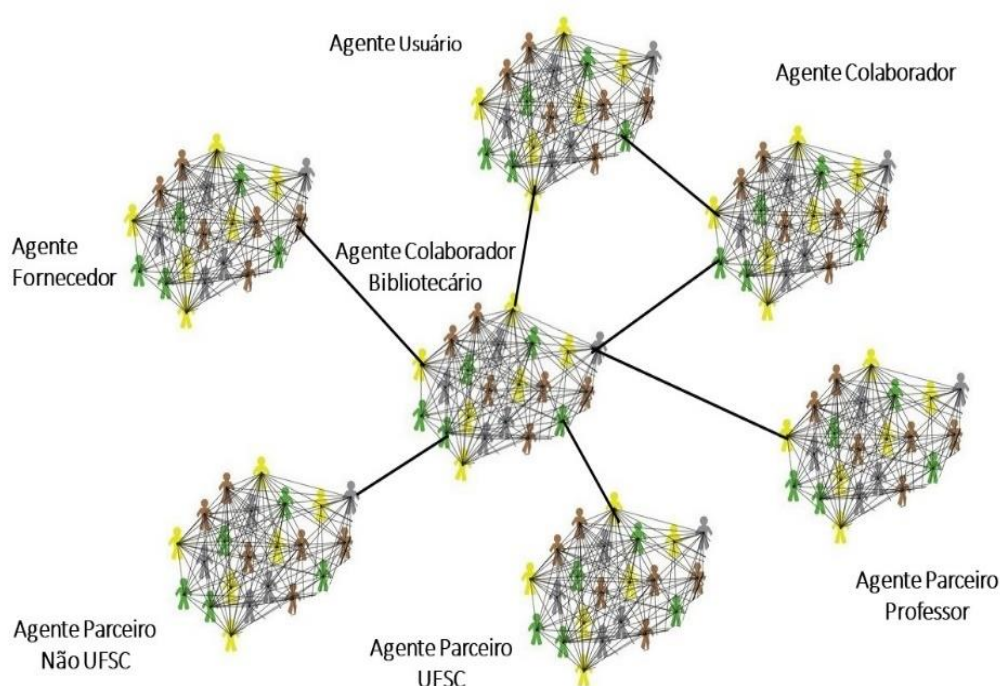
O exercício constante de interlocução entre os atores que atuam nos processos organizacionais da BU, constitui a base do processo de aprendizagem, já que são as estruturas de linguagem que organizam e geram formas.

A ação comunicativa realizada em seu âmbito poderá constituir grupos de interesses comuns com afinidades e objetivos que os aproximam, formando deste modo, redes de indivíduos que se ligam a outros, desenvolvendo conexões de informações e troca de conhecimentos, e que, por se manterem interligados entre si, acabam se influenciando mutuamente.

O mapeamento das principais formas de interação entre os agentes e o que influencia tais interações possibilitou a visualização de ações e propostas de melhorias do sistema.

As autoras concluíram que pensar conjuntamente a organização em que se está inserido e sistematizar as ideias provenientes desta reflexão, não é uma tarefa simples, entretanto, a análise ampliou a visão para a complexidade da organização BU/UFSC, e, sobretudo para um apoio mais consistente do processo de tomada de decisão.

**Figura 7** - Interações entre os agentes da BU/UFSC



**Fonte:** Adaptado de Saldanha, Adamatti e Dimuro (2017)

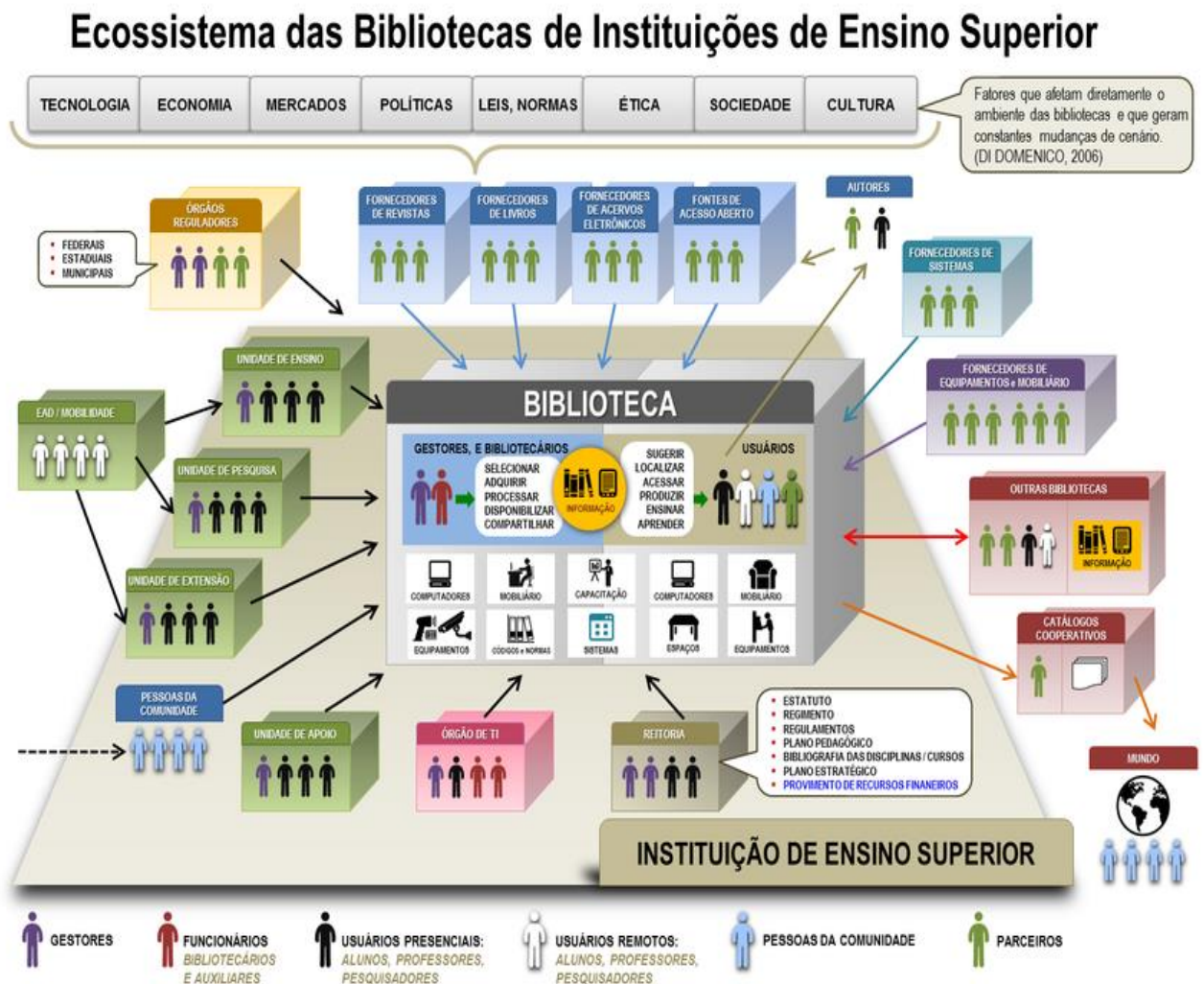
Através da Figura 7 é possível visualizar uma rede de agentes interagindo, onde as linhas indicam uma troca social. Pela própria distribuição desta rede de conexões compreende-se a simulação das estruturas grupais pertencentes ao contexto social da BU/UFSC, que além de cada grupo interagir entre si em situações sociais externas, estão presentes na dinâmica de interações no âmbito da BU permanecendo, portanto, conectados pela própria estrutura da rede, intensificando a comunicação e a troca de conhecimento.

É nessa perspectiva, que se pode afirmar que a BU na contemporaneidade deve apresentar-se como um ambiente propício para novas formas de sociabilidade com a comunidade, de modo a estabelecer um processo dialógico com ela.

Por meio deste exemplo da BU/UFSC, tornou-se possível identificar alguns dos atores (indivíduos e grupos) envolvidos no contexto da BU em geral, e também, a forma como ela se relaciona com a comunidade, pois acredita-se que conhecer os *stakeholders* envolvidos no processo produtivo de uma organização é um fator importante para o sucesso.

O infográfico a seguir elaborado por Viana (2016) também apresenta alguns dos atores (representados pelas figuras de pessoas) e relações (representadas pelas figuras de setas) que ocorrem em BUs. O autor destaca que muitos dos processos que ocorrem nas interações entre os *stakeholders* já são ou poderiam vir a ser contemplados em sistemas de automação de bibliotecas.

**Figura 8 - Ecosistema de Bibliotecas Universitárias**



**Fonte:** Viana (2016)

A Figura 8 demonstra as interações de uma BU com possíveis *stakeholders* (gestores, funcionários, usuários presenciais, usuários remotos, pessoas da comunidade e parceiros), apresentando também serviços e processos que geralmente são realizados no ambiente interno ou externo de uma BU. Observa-se que as

operações de serviços são estabelecidas a partir de um processo dinâmico, por meio da interação das funções que fazem parte da estrutura organizacional.

Neste ecossistema das bibliotecas de instituições de ensino superior elaborado pelo autor, são evidenciados alguns fatores como a tecnologia, economia, mercados, políticas, leis, normas, ética, sociedade e cultura, que além de afetarem diretamente o ambiente das bibliotecas, geram constantes mudanças de cenário.

Além disso, o ecossistema também possibilita a compreensão quanto aos processos comunicativos que ocorrem a partir da relação de interação entre a BU e os atores participantes desse ambiente onde está inserida, onde são destacadas suas relações com: reitoria; órgão de TI; unidade de apoio; EAD/mobilidade; pessoas da comunidade; unidade de ensino; unidade de pesquisa; unidade de extensão; órgãos reguladores (federais, estaduais, municipais), fornecedores (de revistas, livros, acervos eletrônicos, fontes de acesso aberto); autores; fornecedores de sistemas; fornecedores de equipamentos e mobiliários; outras bibliotecas; catálogos cooperativos; e, mundo.

O contexto dinâmico de relações em que a BU está inserida remete ao novo modelo de organização social chamado por Castells e Cardoso (2005) de sociedade em rede, baseado no paradigma econômico tecnológico da informação, que se traduz não apenas em novas práticas sociais, mas em alterações da própria vivência do espaço e do tempo como parâmetros da experiência social. O autor analisa a vida social de uma sociedade globalizada e centrada no uso e aplicação da informação, onde a divisão do trabalho se realiza a partir de um padrão complexo de redes interligadas.

Isto implica afirmar que o meio em que a BU se encontra inserida é constituído por uma grande rede de elementos interligados que interagem uns com os outros e vão se relacionando e se modificando mutuamente. E, também, configura uma estrutura complexa que reflete ao olhar teórico de Edgar Morin (2008) de que todas as coisas estão interligadas entre si.

Por isso, faz-se necessário um claro entendimento entre os grupos que compõem o ecossistema da BU de que é necessária uma comunicação alinhada para que se obtenha significativos ganhos profissionais e os objetivos institucionais sejam alcançados.

Para complementar esse pensamento, Capra (2006) expõe que os sistemas são totalidades integradas, com propriedades não reduzíveis às de unidades

menores. Com isso, entende-se que, os fenômenos da vida precisam ser vistos como um todo integrado e não uma fragmentação de elementos isolados para que suas propriedades sistêmicas não desapareçam.

A maneira como as pessoas se relacionam entre si e com o meio ambiente em que estão inseridas é fundamental para o bom funcionamento do sistema. Acredita-se que investir em uma comunicação eficaz é um caminho importante para o sucesso organizacional, pois ela contribui de forma positiva com o equilíbrio organizacional, impactando no bom andamento dos processos, no desenvolvimento de atividades e no possível alcance dos resultados esperados.

Para isso, é fundamental que haja uma gestão superior que também olhe o ambiente organizacional como um todo integrado, como um sistema constituído por um conjunto de subsistemas igualmente importantes que interagem com outros sistemas e subsistemas da sociedade, proporcionando uma rede de interconexões.

Considerando o ecossistema da BU é possível pensá-la como um sistema vivo que interage com outros sistemas e subsistemas. Por isso, não pode atuar como um órgão isolado do meio em que se insere, não só por ser parte integrante desse meio, mas também por ter um papel social a cumprir cujo desafio é melhorar a qualidade de vida da comunidade.

Para isso deve apresentar-se como um espaço aberto e dinâmico, que desperte o interesse da comunidade não somente para utilizar os produtos e serviços de informação, mas também em querer participar de atividades desenvolvidas em ações educativas e culturais.

## **4 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ESPAÇO CULTURAL DE INTEGRAÇÃO DA SOCIEDADE**

Os casos apresentados a seguir ilustram a integração de BUs à sociedade através do desenvolvimento de atividades educativas e culturais voltadas para a comunidade interna e externa na qual se insere.

### **4.1 Projeto “Laboratório de acessibilidade da Biblioteca de Ciência e Tecnologia: inclusão de pessoas com deficiência” da Universidade Federal do Paraná (UFPR).**

A Biblioteca de Ciência e Tecnologia, localizada no Campus Centro Politécnico, atende como unidade piloto do Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Paraná às demandas dos usuários com deficiência, especialmente as pessoas com deficiência visual.

Considera-se como público alvo a comunidade universitária e sociedade em geral, oferecendo os seguintes serviços:

- Espaço de estudo individual e em grupo;
- Elevador com acessibilidade, com sinalização sonora e Braille;
- Banheiros adaptados;
- Espaço entre as estantes permitindo a circulação de cadeirantes;
- Portas de entrada e interiores com medidas padronizadas;
- Móveis obedecendo a legislação vigente ABNT NBR9050;
- Percentual de guarda volumes identificados com símbolo internacional de acesso, na altura que possibilita o uso por cadeirantes;
- Piso tátil permitindo a circulação de usuários com deficiência visual nos principais acessos da biblioteca;
- Adaptação da sinalização das estantes (tipo de fonte e altura da placa);
- Adaptação da etiqueta de lombada de livros (tipo e tamanho da fonte);
- Treinamento e cursos de acessibilidade aos servidores visando capacitação para o atendimento adequado;
- Laboratório de Informática permitindo a acessibilidade a todos e com projeto de tecnologias assistivas: Programa leitor de tela de uso livre; Programa para aumento de tela; Leitor autônomo de textos impressos (SARA); Leitor autônomo de textos on-line JAWS (Job Access With Speech); Impressora de relevo tátil por fusão; Linha Braille para tradução de textos eletrônicos; Lupas eletrônicas de mesa para textos impressos; Fones de ouvido; Mesa tátil falante (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2020).

A Biblioteca de Ciência e Tecnologia oferece uma estrutura de apoio no processo de aprendizagem aos usuários com deficiência. As ferramentas disponíveis no laboratório de informática, como o leitor autônomo e instantâneo, linha braile e mesa tátil falante, possibilitam que estes grupos de usuários utilizem recursos informacionais que antes eram inacessíveis a eles e obtenham o acesso ao conhecimento, contribuindo para a permanência dessas pessoas na universidade.

#### 4.1.1 Ponderações sobre a atuação da Biblioteca de Ciência e Tecnologia da UFPR

O SiBi/UFPR possui um programa de promoção da acessibilidade que tem como objetivo oferecer espaço e acervo adequados ao atendimento às pessoas portadoras de necessidades especiais. Além das adaptações do espaço físico da biblioteca (rampas, banheiros, elevadores, circulação entre as estantes, sinalização), o laboratório de informática atende aos portadores de necessidades especiais com softwares e equipamentos de aprendizagem (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, 2016).

A Biblioteca de Ciência e Tecnologia é um exemplo de BU que conhece as características de seus grupos de usuários e reconhece a necessidade de tornar seus produtos e serviços adequados e acessíveis às demandas por informação de um grupo de usuários com necessidades educacionais especiais (NEEs), que diariamente enfrentam barreiras que vão muito além do espaço físico, como por exemplo, de comunicação, de acesso e uso dos materiais informacionais, que dificultam a permanência no ensino superior.

Percebe-se que este tipo de iniciativa de inclusão é reflexo não só da direção da BU, mas principalmente reflexo da gestão da IES que a mantém. A UFPR é uma instituição de referência no Brasil em relação a inclusão no ensino superior. Possui um projeto de acessibilidade intitulado: UFPR Sem Barreiras - Incluir com Qualidade, inaugurando no ano de 2006 o Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Educacionais (NAPNE), que de forma resumida visa:

[...] buscar uma política institucional de acesso e permanência a comunidade universitária com NEEs; organizar o mapeamento da comunidade universitária que apresenta necessidades educacionais especiais; estabelecer parcerias com a rede pública de ensino e articular ações de ensino, pesquisa e extensão na área das necessidades educacionais especiais (MOREIRA; DIAS, 2013, p.3).



O Núcleo tem como público alvo a comunidade universitária que apresenta deficiência visual, surdez, deficiência física, múltipla, transtornos globais do desenvolvimento e com altas habilidades/superdotação.

Existe um trabalho muito significativo da UFPR para a inclusão de alunos com necessidades educacionais especiais e a biblioteca como parte da universidade é um espaço que se tornou acessível em razão disso, estabelecendo mecanismos de acesso, como o apoio aos recursos pedagógicos, escaneamento das publicações, transcrições para o BRAILE, para que estes usuários possam usufruir do direito igualitário ao ensino e aprendizagem. Sendo que, a acessibilidade é garantida não somente aos alunos da UFPR, mas a sociedade em geral que também pode usufruir desse espaço.

Este exemplo permitiu a reflexão sobre o desafio da BU na prestação de atendimento dentro do princípio de acessibilidade, participando do processo educativo e contribuindo com o desenvolvimento e formação de todos os grupos de usuários, preparando-os para uma atuação bem-sucedida na sociedade.

#### **4.2 Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos (BCo/UFSCar)**

Em 16 de dezembro de 1994, foi inaugurado o prédio da Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos. A Biblioteca Comunitária faz parte do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFSCar. Foi a primeira vez no Brasil que uma universidade federal estendeu os seus serviços bibliotecários a alunos e professores do ensino fundamental e médio (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, 2020). A BCo começou a funcionar no dia 17 de agosto de 1995, após transferência do acervo da antiga Biblioteca Central da UFSCar e da instalação completa de todos os recursos computacionais. A BCo oferece produtos e serviços à comunidade acadêmica e à comunidade São-carlense de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e aos sábados, das 8h às 14h (BIBLIOTECA COMUNITÁRIA, 2019).

Observa-se na Fotografia 1 como é a fachada do prédio atual da BCo, que faz parte de um complexo (Biblioteca, Auditórios e Teatro Florestan Fernandes) com área total de nove mil metros quadrados, localizada no campus de São Carlos, em seus 6.000m<sup>2</sup>, divididos em 5 pisos.

### Fotografia 1 – Fachada da BCo atual



**Fonte:** Acervo BCo apud UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS (2020).

Para um melhor entendimento sobre a atuação da BCo serão apresentados a seguir alguns tópicos, como Infraestrutura; Fontes de Informação; Usuários; Ação cultural e promoção de eventos; e, Divulgação, segundo informações extraídas dos relatórios de atividades 2018, 2019 e do *site* oficial da BCo.

#### ✓ **Infraestrutura**

Os espaços para estudos na BCo estão disponibilizados em forma de postos de estudos para uso livre, postos de estudo individual, postos de estudo em grupo e sala de treinamento. Além das áreas destinadas para o acervo e estudos, são destinados outros espaços para atividades, como eventos culturais, exposições, projetos realizados pela equipe da biblioteca e por meio de parcerias com outras unidades da universidade, como o Programa de Acompanhamento Acadêmico aos Estudantes de Graduação, práticas de futebol de botão em parceria com o Grupo de Estudos e Pesquisas dos Aspectos Pedagógicos e Sociais do Futebol e Desmistificando a Ciência: Matemática no Ensino Fundamental II e Médio, em parceria com o Departamento de Matemática.

Para atender as demandas dos usuários foi necessário a criação de novos espaços, como por exemplo:

- Sala de informática 24 horas: a sala é composta dos computadores que podem ser usados por todos os usuários que possuem número UFSCar. A sala dispõe também de mesas para estudo;

- AT-3: Este espaço era usado como ambiente de estudos, porém por questões de manutenção da sala e criação de um espaço 24 horas no prédio da BCo, optou-se por fazer uso das salas para avaliação dos periódicos e definição do destino deste acervo;

- Sala de estudos: No piso 3, foi realizada a mudança de estantes e acervos para a liberação de espaço para estudo.

- Starteca: espaço destinado para o apoio a inovação na UFSCar, disponibilizando espaço *coworking* e orientação para plano de negócio, captação de recursos, entre outros.

- Espaço de convivência: espaço para o acolhimento dos usuários da BCo para o desenvolvimento de atividades acadêmicas, culturais e de lazer, a área de exposição do piso 1 foi transferida para o térreo, liberando espaço para a disposição de puffs, tapetes, sofás, estantes com revistas, História em Quadrinhos (HQ) e livros, TV e mesas para jogos e leitura de jornais, além de colocação de tela anti aves que possibilitou a abertura do solário.

Parte do espaço de convivência pode ser visualizado através da fotografia a seguir:

**Fotografia 2 – Espaço de Convivência.**



**Fonte:** BIBLIOTECA COMUNITÁRIA (2019).

Ainda no espaço de convivência do Piso 1 e também no Piso 2, encontra-se a Gibiteca, que oferece um espaço agradável onde o leitor pode desfrutar de momentos prazerosos com a leitura de gibis, quadrinhos e mangás, que só podem ser consultados dentro da BCo.

A Fotografia 3 apresenta uma visão geral do Espaço HQ, como um espaço atrativo e conhecido pelos usuários.

**Fotografia 3** – Espaço HQ da BCo da UFSCar.



**Fonte:** Edgar Fabricio, 2019 apud BIBLIOTECA COMUNITÁRIA (2019).

#### ✓ Fontes de Informação

O acervo da BCo é composto pelas seguintes coleções:

- Monografias: livros, dissertações e teses;
- Obras de Referência: manuais, dicionários, enciclopédias, normas, guias e outros itens de informação considerados de consulta rápida;
- Multimeios: mapas, CD's, DVD's e outros recursos eletrônicos;
- Periódicos: jornais e revistas informativas, científicas e técnicas;
- Obras Raras e Especiais: Coleção Florestan Fernandes, Brasiliana, Luis Martins, Henrique Alves, João Roberto Martins, entre outras de importância histórica ou da memória institucional;

- Fonte de informação on-line: livros eletrônicos (*e-books*), periódicos eletrônicos (*e-periódicos*) e as Bases de Dados de Informação Científica Tecnológica, tais como as bases adquiridas pela UFSCar, as bases disponíveis no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), as bases de livre acesso com conteúdo de boa qualidade e confiabilidade, o Repositório Institucional da UFSCar, entre outros.

A BCo também possui um acervo voltado para as crianças na Biblioteca Infantil, localizada no 2º piso da BCo-UFSCar. É um espaço reservado que abriga livros infantis dos mais variados autores e temas nacionais e internacionais. Nas mesas encontram-se sempre atividades pedagógicas como: completar palavras, resolver probleminhas de matemática, fazer palavrinhas cruzadas e caça-palavras e atividades para colorir. Este espaço é apresentado na Fotografia a seguir:

**Fotografia 4** – Biblioteca infantil da BCo da UFSCar.



**Fonte:** Edgar Fabricio, 2019 apud BIBLIOTECA COMUNITÁRIA (2019).

#### ✓ **Usuários**

Considera-se usuário da BCo, pessoas internas ou externas à UFSCar que usufruam direta ou indiretamente dos serviços por ela prestados. São divididos em categorias, como forma de oferecer os recursos mais adequados a cada grupo. As categorias de usuários da BCo são:

- alunos dos cursos de graduação da UFSCar;
- alunos dos programas de pós-graduação stricto sensu;
- alunos dos cursos de pós-graduação lato sensu;
- alunos que cursam disciplinas isoladas na pós-graduação stricto sensu;
- servidores técnico-administrativos ativos e aposentados;
- docentes;
- pesquisadores que desenvolvam pesquisas vinculadas à UFSCar;
- bibliotecas externas devidamente credenciadas;
- comunidade externa residente em São Carlos e seus subdistritos.

#### ✓ **Ação cultural e promoção de eventos**

Durante o ano de 2019 várias atividades foram realizadas pelo Departamento de Ação Cultural da Biblioteca Comunitária (DeAC), objetivando promover e incentivar a cultura (BIBLIOTECA COMUNITÁRIA, 2019). As ações atraíram um diversificado público, desde a comunidade universitária ao público externo (moradores da cidade de São Carlos e região), colocando a arte a serviço da educação. No geral foram abordados os seguintes aspectos culturais: exposições de obras de artes (pinturas, desenhos, fotos etc.), eventos musicais, teatros, rodas de conversas, café filosófico, contação de histórias, oficinas pedagógicas, oficinas de desenhos, encontro de poetas etc.

As atividades realizadas mensalmente pelo Departamento de Ação Cultural são apresentadas no Quadro 1:

**Quadro 1** - Atividades mensais realizadas em 2019 pela BCo da UFSCar.

<b>Mês</b>	<b>Atividade</b>	<b>Descrição</b>
Janeiro	Teatro Infantil	Duas peças de teatro voltadas ao público infantil: "O passe e o gol" e "A pipa e a flor"
	#pipocanabco	Distribuição de pipocas aos alunos que entravam na BCo
	Sons Vítreos	Apresentação musical do grupo Olhares do núcleo Ouroboros de divulgação científica.
	Big Boom Orchestra	Apresentação da Big Boom Orchestra no espaço de convivência da BCo.
	Dia do Bibliotecário	Encontro com o tema "As múltiplas facetas da nova Biblioteca: inquietações e desafios do bibliotecário".

<b>Março</b>	Roda de conversa com o grupo Fórmula Route (da Universidade)	Procurou esclarecer conceitos e áreas de atuação da equipe.
	UFSCar on Fire	Realização de atividades como caça ao tesouro que, por meio da gamificação, visou familiarizar os novos alunos com o ambiente da BCo e com o Sistema Pergamum, utilizado na Biblioteca.
	Oficina de RPG e Concurso de Cosplay	****
	Roda de Conversa Srinter	Roda de conversa sobre estágio de alunos no exterior.
	22º Encontro de Poetas de São Carlos e Região	Em comemoração ao Dia Nacional da Poesia, o Encontro trouxe, além dos tradicionais poetas da cidade e região, a participação de alunos da 2ª série do Ensino Médio da E.E.Conde do Pinhal, de São Carlos. Os estudantes declamaram poesias de própria autoria, que foram publicadas em um livreto.
	O Projeto de Extensão "Dúvidas e Desafios Matemáticos na BCo: Desmitificando a Ciência"	Projeto desenvolvido na BCo, que visa integrar alunos do Ensino Fundamental e Médio, com dificuldades ou habilidades em Matemática, aos estudantes universitários de graduação em Matemática e ciências afins da Universidade.
<b>Abril</b>	Dia Nacional do Livro Infantil	Atividades de divulgação científica e de literatura para estudantes entre 9 e 13 anos de duas escolas públicas da cidade de São Carlos
	Lançamento de Livro	Lançamento do livro "Jogos e mediação docente: contribuições para o ensino da Matemática", de autoria de Patrícia Pereira e Paulo César de Faria.
<b>Mai</b>	16ª Feira do Livro	Programação cultural que incluiu palestras, oficinas, bate-papos e lançamentos. Presença de diversas editoras universitárias e comerciais. Novidade: Feirinha do Livro, com programação cultural ao público infantil, que incluiu visita aos estandes dos livros e contação de histórias na Biblioteca Infantil
	Dia da Mães	Painel de recados em homenagem ao Dia das Mães.
<b>Junho</b>	Exposição e Oficina em Inglês sobre sustentabilidade	Exposição de desenhos e contos em Inglês "Flash Fiction". Oficina sobre sustentabilidade, em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente
	Decoração Junina	Decoração do hall de entrada da BCo com bandeiras (penduradas no alto do hall) e com imagens características (fogueira, milho, balão, caipirinhas) nos vidros do Departamento de Referência.
	Dia dos Namorados	Murais interativos para as pessoas deixarem recados de amor.

	Copa Feminina Mundial de Futebol	O DeAC fixou na parede do espaço de convivência as bandeiras das seleções participantes e disponibilizou a TV para algumas transmissões ao vivo de alguns jogos.
<b>Julho</b>	Apresentação Musical	Apresentação musical de alunos do segundo ano do curso de Licenciatura em Música da Universidade. A iniciativa fez parte das atividades da disciplina "Violão Popular".
<b>Agosto</b>	Em comemoração ao aniversário da BCo que completou 24 anos no dia 17 de agosto o DeAC organizou uma série de atividades, são elas:	
	Lançamento de Livro	Exposição de telas e lançamento do livro "No encanto dos passarinhos: construindo arranjos musicais, cultura e arte" da professora Ilza Zenker Leme Joly do departamento de Artes da UFSCar.
	Oficina Pedagógica	Oficina "No encanto dos passarinhos: música, cultura e arte", ministrada pela professora Ilza Zenker Leme Joly para estudantes de escolas da rede de ensino de São Carlos.
	Roda de Conversa	Roda de conversa intitulada "Tudo é interligado: um bate-papo sobre a vida e obra de Alexander von Humboldt"
	Inauguração da Brinquedoteca	Realização de atividades lúdicas com brinquedos e livros em parceria com o curso de Licenciatura em Pedagogia da Universidade. Participação de cerca de 40 crianças entre 3 e 5 anos, alunos da Unidade de Atendimento à Criança (UAC) da Instituição.
	ComicSanca	Produzido pelo estúdio AllGuma em parceria com a BCo, é um evento que busca reunir os amantes da nona arte (Histórias em Quadrinhos), aproximando-os de artistas contemporâneos que produzem quadrinhos de forma independente.
<b>Setembro</b>	Roda de Conversa	Roda de conversa "Oportunidades de mobilidade internacional" teve como objetivo divulgar e esclarecer dúvidas sobre as oportunidades de mobilidade internacional oferecidas pela UFSCar. Em parceria com a equipe da Secretaria Geral de Relações Internacionais e estudantes que já participaram de mobilidade internacional.
	Evento sobre a prevenção da violência nas relações de intimidade entre universitários	A oficina abordou as temáticas relacionadas a sexo e gênero, desconstrução de relações violentas e construção de RIS
	Setembro Amarelo	Ações no escopo da campanha Setembro Amarelo de conscientização sobre a prevenção do suicídio: rodas de conversa, cine debate e decoração das rampas da BCo



		com pequenos cartazes pendurados com frases.
	Sarau	Sarau com João (o poeta do RU)
	O Projeto de Extensão "Dúvidas e Desafios Matemáticos na BCo: Desmitificando a Ciência"	Projeto desenvolvido na BCo, que visa integrar alunos do Ensino Fundamental e Médio, com dificuldades ou habilidades em Matemática, aos estudantes universitários de graduação em Matemática e ciências afins da Universidade.
<b>Outubro</b>	Outubro Rosa	Decoração da BCo com cartazes sobre prevenção do câncer de mama.
	XXV Semana do Livro e da Biblioteca	Tema: "Biblioteca - Espaço de Literatura, Arte e Conhecimento". Teatro, Oficinas, Palestras, Café Filosófico. Roda de conversa "Outubro Rosa". Intervenção de estudantes do curso de Enfermagem da Universidade e integrantes da Liga Interdisciplinar de Saúde da Mulher (Lismu), que trouxe à BCo um material interativo.
<b>Novembro</b>	Café Filosófico	Café Filosófico com o tema "Filosofia e Literatura" proferido por Luís Fernandes dos Santos Nascimento, docente do Departamento de Filosofia (DFil)
<b>Dezembro</b>	Concerto de Natal	Concerto de Natal da Orquestra Experimental da UFSCar regidoa pela professora Maria Carolina Leme Joly. O repertório musical incluiu músicas tradicionais de Natal e canções populares da cultura brasileira. O Concerto de Natal é um projeto de extensão da BCo, com o intuito de integrar a comunidade acadêmica e a população de São Carlos e região.

Fonte: BIBLIOTECA COMUNITÁRIA (2020).

Dando continuidade na apresentação das atividades desenvolvidas pelo DeAC, através do quadro a seguir pode-se ter uma visão das exposições realizadas no ano de 2019. Foi registrado um total de 4.092 pessoas que assinaram o livro de frequência somado à uma média de 50% de pessoas que não assinaram, totalizando uma estimativa de 6.138 visitantes que prestigiaram as exposições.

**Quadro 2** - Exposições realizadas em 2019 pela BCo da UFSCar.

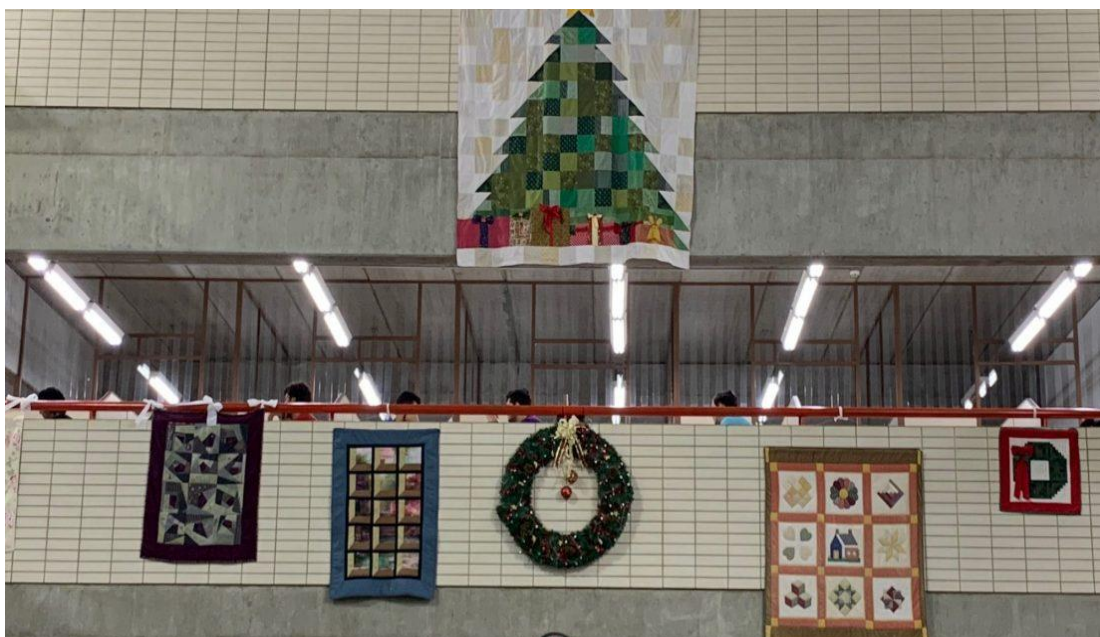
Mês	Exposição	Estimativa de Público Presente
<b>Janeiro</b>	Exposição de Pinturas "Vamos a la Playa"	102
	Exposição "Desenhos a Carvão" (Piso 2)	22
<b>Fevereiro</b>	Exposição de Telas "Do Real ao Irreal - o olhar no mundo dos sonhos"	160

	Exposição de Desenhos "Aquarelarte"	35
<b>Março</b>	Exposição "As Fronteiras entre o Lixo e a Arte"	402
	Exposição "Reciclando com reciprocidade"	32
	Exposição "Mulheres e Montanhismo"	110
	Exposição "Carro da equipe Fórmula Route UFSCar"	54
<b>Abril</b>	Exposição "As Fronteiras entre o Lixo e a Arte" - Michele Vasquez (2º mês)	156
	Exposição Mianmar: vozes que escutam caladas (Espaço de Convivência)	21
	Exposição Indígena	54
<b>Mai</b>	Exposição África além das mídias	262
	Exposição Fotográfica "La Jornada: a resiliência do povo venezuelano em busca de refúgio no Brasil"	270
	Exposição de Fotos e Poesias "Negrumes em palavras: um treze de maio à goela abaixo"	41
<b>Junho</b>	Exposição "Universo Colorido"	261
	Exposição de Desenhos "Flash Fiction"	42
<b>Julho</b>	Exposição de Telas "Casários" (Hospital do Câncer)	23
	Exposição de Desenhos "A Cor e o Movimento"	04
	Exposição UNIARTE – 10 anos	84
<b>Agosto</b>	Exposição de Telas "No encanto dos passarinhos"	97
	Exposição de Desenhos "Traços, Formas e Cores"	81
	Exposição "Alexander von Humboldt"	39
	Exposição 20 anos da Atlética-UFSCar	27
<b>Setembro</b>	Exposição de Telas "TecArte"	505
	Exposição Fotos "Mundo das Flores e Flores do Mundo"	46
	Exposição "Consumo Sustentável"	18
	Exposição Mostra Fotográfica "Ação Afirmativa é Democracia"	07
	Exposição "Quadros da Natureza"	04
<b>Outubro</b>	Exposição de Bonecos da franquia Star Wars e de Livros de Ficção Científica	545
	Exposição 15 anos do Grupo Ouroboros	121
	Exposição de Fotos da UAC	34
	Exposição de Fotos (Enzo – aluno Biologia)	23
<b>Novembro</b>	Exposição de Telas "Ateliê Cláudia Mazza"	199
	Exposição "50 anos da UFSCar"	49
	Exposição de Telas em Aquarela "De Rerum Natura"	82
	Exposição de Colagens "Doce Pimenta" - Elis Regina	39
	Exposição Patchwork	****
<b>Dezembro</b>	Exposição de Fotos - A Grande Beleza e Importância das "pequenas" plantas do Cerrado (Sgas-UFSCar)	24
	Exposição de Fotos "Residentes do Cerrado: espécies nativas"	17

Fonte: BIBLIOTECA COMUNITÁRIA (2020).

As exposições apresentadas nas dependências da BCo são gratuitas e abertas ao público. Na sequência apresenta-se a Fotografia da “Exposição Patchwork”, que ocorreu no mês de novembro de 2019. A mostra reúne trabalhos feitos em patchwork, que é uma técnica que une tecidos com formatos variados.

**Fotografia 5** - Exposição Patchwork.



**Fonte:** Adriana Arruda apud UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS (2020).

Vale ressaltar que, as ações desenvolvidas pelo DeAC no ano de 2019 contou com a participação de aproximadamente 592 alunos de escolas da cidade de São Carlos, que participaram das atividades desenvolvidas pelo DeAC. As escolas que visitaram a BCo estão descritas de forma sucinta no Quadro 3:

**Quadro 3** - Escolas que visitaram a BCo da UFSCar em 2019.

Mês	Escola	Estimativa de público presente
Março	Colégio Objetivo	32
	Colégio São Carlos	27
	Escola Estadual Conde do Pinhal	14
Abril	Colégio Objetivo	25
	Escola Quintal	19
	Escola Educativa	14

<b>Maio</b>	Oca dos Curumins	16
	CEMEI Profª Regina Ap. Lima Melchhiades	28
	Colégio Cecília Meireles	26
	Escola Estadual Conde do Pinhal	36
	Escola Estadual Dr. Álvaro Guião	12
	Nosso Lar	10
	ONG Aspe Douradinho	18
	Colégio Fukhuara	17
	Colégio Sapiens	15
<b>Junho</b>	CEMEI Olivia Carvalho	32
	Escola Dulce de Faria Martins Migliorini - (Itirapina)	34
	ONG Semear	12
	Escola SENAC	08
<b>Agosto</b>	Escola Carmine Botta	26
	UAC	16
<b>Setembro</b>	Visita de várias escolas por conta do evento Tertúlias Dialógicas – coordenado pela Profª Roseli Mello	54
<b>Outubro</b>	Escola Estadual Conde do Pinhal	28
<b>Novembro</b>	Escola Sesi 108	25
	EMEF Laura Suriane Barbui (Santa Rita do Passa Quatro)	26
<b>Dezembro</b>	Escola Sesi 108	22

Fonte: BIBLIOTECA COMUNITÁRIA (2020).

### ✓ Divulgação

A divulgação das atividades culturais realizadas na BCo foi feita pelo Inforede, Portal da UFSCar, Jornais Online de São Carlos, Jornal da EPTV, Rádio Clube, Programa “Como Será” da Rede Globo apresentado por Sandra Anemberg, etc.

#### 4.2.1 Ponderações sobre a atuação da BCo - UFSCar

O caso da Biblioteca Comunitária da UFSCar possibilita a visualização de um modelo de BU que busca atuar de forma integrada com a comunidade interna e externa em que se encontra inserida. Ao procurar explicar o motivo pelo qual a biblioteca da UFSCar é também comunitária, Souza (2012) diz que, o contexto histórico da universidade, ao dar uma resposta à sociedade, promovendo princípios democráticos e de cidadania, valorizando os termos legais em programas de ações das políticas públicas e analisando a influência dos paradigmas educacionais e governamentais no ambiente institucional, levou a tal constatação.

Segundo Milanesi (1998, p.72), “A universidade e a biblioteca refletem-se. Uma medida da qualidade de uma instituição de ensino superior é a excelência de sua biblioteca. Ela talvez possa ser considerada a determinante da qualidade.”

O autor afirma que, mesmo que exista um abismo entre o modelo ideal de biblioteca e o real da universidade brasileira, é possível acreditar na função de ambas no processo de formação de indivíduos, por isso, é inaceitável a existência de uma universidade de nível alto cuja biblioteca não seja seu reflexo.

Esta colocação aponta para o despertar de uma maior conscientização e reconhecimento por parte da organização superior, pois algumas vezes os objetivos da BU não estão perfeitamente claros dentro da própria administração da universidade a qual pertence, o que resulta na falta de entendimento de sua importância para a construção de uma educação de qualidade e transformação social.

O exemplo da BCo possibilita a compreensão de que os tempos da globalização em que se vive, sobretudo no que se refere às questões sociais e culturais, representam um momento de mudança voltado para uma constante interação da BU com seu entorno. As atividades promovidas pelo Departamento de Ação Cultural da Biblioteca Comunitária são realizadas pela equipe da BCo e por meio de parcerias com outras unidades da universidade. Isto reforça a importância de se criar possibilidades de interações na busca de parceiros internos e externos à instituição para que as atividades da BU sejam desenvolvidas com êxito e qualidade.

O conhecimento das categorias de usuários possibilita a oferta de produtos e serviços adequados a cada grupo. Quando o serviço é moldado de acordo com a identificação dos grupos específicos de usuários, possivelmente o resultado será percebido através da satisfatória aceitação das iniciativas pela comunidade.

Nota-se que, a BCo tem atraído a comunidade interna e externa para o seu espaço, através do desenvolvimento de ações culturais de democratização da informação. Esse contexto dinâmico de interação provavelmente fará com que a comunidade externa também se sinta parte da universidade, estando à vontade para entrar e participar das atividades.

Acredita-se que essa forma dinâmica de atuação possa contribuir para que haja uma mudança a respeito do imaginário popular em relação à biblioteca e ao bibliotecário, que ainda são associados à estereótipos consagrados pelo senso comum. A imagem do bibliotecário ainda é associada a uma pessoa não muito simpática, que geralmente fica sentada numa mesa ou atrás do balcão, pedindo

silêncio, e, a biblioteca, ainda é vista como “templo do saber”, ou seja, um local sagrado, silencioso, com várias estantes e prateleiras cheias de livros (RODRIGUES *et al.*, 2013). Observa-se que, mesmo com as modificações ocorridas no contexto biblioteconômico, a biblioteca e o bibliotecário ainda não foram desvinculados de uma imagem estereotipada, que lhes foram conferidos historicamente, resultado de alguns atributos tradicionalmente conhecidos.

Contudo, hoje, na visão do bibliotecário a biblioteca é percebida como um “centro dinâmico de informações” (MORIGI; SOUTO, 2005). Deste modo, o seu fazer profissional deve contribuir para a transformação das BUs em espaços cada vez mais de acolhimento, de interação, de troca de conhecimentos, ampliando o sentimento de pertencimento à comunidade na qual se insere e para a aproximação da universidade com a sociedade. Os profissionais bibliotecários gestores da informação e do conhecimento possuem um papel social bastante significativo na sociedade, que para Tarapanoff (2002 apud LOUREIRO; JANNUZZI, 2005, p. 145) esta função social está ligada:

[...] à alfabetização em informação, ou seja, a tarefa de promover a formação de uma cultura informacional na sociedade, ajudando-a à melhor utilizar as informações e, nesse sentido, conseguir que ela ingresse na era da informação e do conhecimento com uma visão mais crítica, além da infoalfabetização, para ajudar as pessoas a usar o computador e acessar as informações desejadas, ou seja, um mediador entre o mundo digital e a capacidade de entendimento do receptor da informação, garantindo a efetiva comunicação e a satisfação da necessidade informacional do usuário dessa tecnologia.

Diante da alfabetização e da infoalfabetização o bibliotecário precisa dominar as tecnologias para repassar conhecimento, principalmente às comunidades desfavorecidas a essa cultura marcada pela evolução científica e tecnológica, ampliando as necessidades de sua participação em todos os setores da sociedade.

O bibliotecário é um profissional que lida com o bem mais precioso do momento: a informação. Torna-se cada vez mais evidente que o acesso à informação, a sua difusão e livre circulação são elementos essenciais em todos os aspectos da vida do indivíduo, por isso novas atividades são acrescentadas a cada dia ao seu processo de trabalho. Como profissional dotado de uma consciência cidadã, o bibliotecário assume um papel fundamental neste processo de mediar a informação e de transmitir o conhecimento, procurando adequar a informação de acordo com a realidade social onde cada indivíduo se insere.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A universidade, desde a sua criação, está caracterizada como instituição social, ou seja, uma prática social fundada no reconhecimento público da sua legitimidade e das suas atribuições num princípio de diferenciação, que lhe confere autonomia perante outras instituições sociais, estruturada por ordenamentos, regras, normas e valores de reconhecimento e legitimidade internos a ela (CHAUÍ, 2003).

Ao entendermos o papel social da universidade, pode-se ressaltar a BU como um órgão suplementar que possui uma participação significativa para o alcance dos objetivos institucionais e, portanto, para o desenvolvimento da comunidade em que é parte integrante.

Defende-se a ideia de que a complexidade da gestão administrativa da universidade e conseqüentemente da BU pode ser compreendida sob a perspectiva sistêmica. Ao refletir sobre a relação entre universidade e sociedade, não se pode pensá-las separadamente, já que a universidade não é um elemento isolado, mas um subsistema de um grande sistema que é a sociedade.

Por isso é necessário ir para além de seus muros, comunicando-se com a sociedade, através de seus diferentes organismos, entendendo a realidade do meio que é parte integrante, para não se distanciar da sua função, pelo contrário, contribuir para o desenvolvimento científico, social, político, econômico e cultural do país. Deste modo, faz-se necessário que a gestão superior também veja a BU como um órgão que muito pode contribuir para uma atuação democrática, de qualidade e de compromisso social.

Pensar a BU a partir dos ecossistemas comunicacionais permite a compreensão de que ela está inserida em um contexto composto por diversos elementos que formam um ecossistema interligado, interdependente e em constante interação, configurando uma rede comunicativa real, ativa e em pleno movimento que precisa convergir para um único propósito, de modo que, se um desses elementos não desempenhar seu papel como deveria, todos serão afetados.

O estudo evidenciou a relevância da criação de ecossistemas comunicativos no âmbito da BU, que cuide da saúde e do bom fluxo das relações entre os sujeitos envolvidos nos processos comunicativos, bem como do acesso ao uso adequado das tecnologias da informação, visto que, no contexto da BU, a informação é apresentada aos usuários, sob a forma de produtos e serviços. Os atores do ecossistema

comunicativo da BU são os gestores, funcionários, usuários, fornecedores, parceiros, entre outros, onde a energia trocada entre eles é a comunicação que viabiliza a interação uns com os outros e com o seu meio. Ressalta-se a importância de haver um processo dialógico entre os sujeitos do processo comunicacional, no sentido de garantir a interação entre os elementos que constituem o diálogo no ambiente informacional, isto é, a biblioteca e o meio em que se insere.

A visão sistêmica aqui apresentada também contribuiu para pensarmos a relação da BU com seu usuário, na tentativa de compreender o indivíduo em sua singularidade. Trata-se, neste caso, de adotar uma visão de sujeito concreto, como um ser social inserido em um processo constante de interconexão com o meio, que vem de grupos sociais diferentes e que não pode ser compreendido independente de suas relações e vínculos. O que implica necessariamente uma concepção integral que considere o usuário como agente ativo na construção de seus próprios conhecimentos.

Isso implica frisar, que os discursos apresentados pela BU em interação com o conjunto de saberes que usuário traz consigo como contribuição ao aprendizado, provavelmente serão capazes de atender as necessidades reais dos indivíduos, promovendo novas formas de conhecimento.

Apesar da filosofia de atuação da BU, quanto à sua finalidade, estar relacionada à prestação de serviços de informação como apoio às atividades de ensino, pesquisa, extensão da comunidade universitária, não se pode esquecer que por ser uma agência de transformação social possui o compromisso com o desenvolvimento social, cultural e humanitário tanto do meio interno quanto do meio externo em que é parte integrante.

Evidencia-se que a BU tem se apresentado aos seus usuários como um espaço que disponibiliza ricas fontes de informação e importantes recursos de aprendizagem, seja de forma remota ou física. Isso aponta para a reflexão sobre o seu compromisso com o desenvolvimento dos sujeitos para a construção dos seus saberes, das identidades profissionais, despertando a inquietação de refletir até que ponto os diferentes sujeitos sociais estão sendo contemplados nas suas necessidades de aprendizagem, e, também, quanto ao aproveitamento das TICs, até que ponto tem sido oferecidos recursos e ferramentas tecnológicas de suporte ao aprendizado à pessoas com necessidades educacionais especiais, por exemplo, como alternativas de autonomia na construção do conhecimento.



A partir dos modelos de BUs apresentados, constatou-se que o processo comunicacional estabelecido pela BU necessita permitir que ela mantenha um diálogo não só com a comunidade universitária, mas também com a comunidade externa. Essa afirmação, para ser compreendida, exige que se evite a visão mecanicista e linear em que a comunicação surge como a transmissão de mensagens e que ocorre num único sentido, ou seja, quando a BU oferece produtos e serviços prontos e acabados sem considerar a importância de buscar alternativas para atender às demandas dos seus diferentes grupos de usuários e obter o *feedback* necessário para o planejamento e desenvolvimento de suas ações.

Diante dos desafios contemporâneos, o modelo apresentado da Biblioteca Comunitária da UFSCar demonstrou o quanto é possível uma BU atuar como organização integrada com a comunidade, além de servir de exemplo positivo para as BUs que objetivam ser concebidas como um espaço atraente, de acolhimento e gerador de melhorias sociais, maximizando a interação, colaboração e interação de conhecimentos, contribuindo, portanto, para a aproximação da universidade com a sociedade. Em termos arquitetônicos, é preciso pensar se a biblioteca já superou a imagem construída ao longo da história de um espaço pouco acolhedor e tem se apresentado como um espaço agradável e convidativo a leituras, pesquisas e trocas de informações.

Portanto, a BU, enquanto organização e provedora de recursos informacionais, necessita acompanhar as transformações sociais, culturais, políticas e tecnológicas do seu contexto. Para cumprir efetivamente o seu papel social perante a comunidade, considera-se necessário que monitore e acompanhe com eficiência as mudanças do seu ambiente de atuação, que constitui um cenário em que a incerteza é uma constante, provocada pelos novos desafios do mundo globalizado. Esses dois eixos (monitoramento e acompanhamento) são acionados quando a BU busca inovar em sua atuação sem perder sua essência e sua identidade.

Isso nos leva a defender a importância da atuação da BU no cenário de instabilidade vivido no Brasil e no mundo, neste ano de 2020, em decorrência da pandemia chamada de COVID-19 (SARS-CoV-2), uma doença infecciosa, que devido à impossibilidade de estratégias vacinais, as autoridades da área da saúde recomendaram a necessidade de se praticar medidas e ações imediatas de distanciamento físico social para a redução da velocidade da curva epidêmica.

Considerando a declaração de pandemia da Covid-19 pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e o Decreto Legislativo nº 6 de 20/03/2020, que reconhece a ocorrência do estado de calamidade pública no país (BRASIL, 2020), as IES brasileiras decidiram suspender as atividades presenciais acadêmicas e administrativas, passando a funcionar de forma remota, e com elas as respectivas bibliotecas. A BU como órgão dependente das instituições mantenedoras, passou a enfrentar o desafio de gerenciar o trabalho remoto de forma eficiente e eficaz para dar continuidade aos trabalhos administrativos em andamento e disponibilizar aos usuários o acesso aos produtos e serviços *online*, ofertando treinamentos, orientação à pesquisa, acesso à conteúdos digitais tanto sobre a pandemia quanto conteúdos necessários aos estudos na modalidade à distância das instituições.

Isso mostra que as tecnologias digitais de informação e comunicação apresentam alternativas de mudanças para a realidade das BUs, pois estas ganham novas direções ao romper cada vez mais com o papel tradicional passivo, passando a atuar como uma organização ativa, ao transmudar-se da disponibilidade (física) para o acesso à informação também no contexto digital, através das ferramentas da *web 2.0*, extraindo das tecnologias disponíveis a essência para uma melhor prestação de serviços de informação.

As tecnologias têm favorecido o estreitamento das relações da BU com a comunidade que integra, por meio de seus diferentes canais de comunicação, como por exemplo, os *sites* da biblioteca, redes sociais, *webinars* para treinamentos e reuniões, *YouTube*, *chat* da biblioteca, e-mail, WhatsApp, sendo essenciais para a manutenção de seus serviços e principalmente em apoio ao serviço de referência virtual.

Além disso, neste contexto em que os sujeitos apresentam necessidades de instrução e direcionamento de leituras para sair dessa massificação de notícias falsas (*fake news*), que tendem a gerar estado depressivo, seja em razão do medo, dos impactos da pandemia, seja em razão dos efeitos causados pelo isolamento e distanciamento social, a BU pode contribuir de forma significativa para a transformação social, se apresentando como uma fonte de informação segura e confiável.

A exemplo deste tempo de pandemia, entende-se que o compromisso social da BU pode ir muito além de contribuir com o atendimento da necessidade informacional da comunidade interna, atuando de forma proativa, ao promover ações

orientadoras para a sociedade em geral, proporcionando uma comunicação constante através dos seus diferentes canais, atuando de fato como uma instância à serviço da sociedade ao contribuir com a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Esta pesquisa apresentou, comparou e discutiu modelos de atuação das BUs e possibilidades de mudança real. O passo seguinte está posto no próprio elemento inovador da ciência, fazer novos estudos que, juntos, possam representar os esforços de profissionais e estudiosos para ampliar a importância de atuação social da BU, pela complexidade e mudanças sociais que contribuem para que as relações exercidas na era da globalização e os processos de comunicação estabelecidos necessitem de olhares e análises multidisciplinares.

## REFERÊNCIAS

BARBALHO, C. R. S.; BERAQUET, V. S. M. **Planejamento estratégico em unidades de informação**. São Paulo: Polis/APB, 1995.

BARINI FILHO, Ulrico; SANTOS, Silvio Aparecido dos. **Adoção de um modelo de gestão empreendedora**. Maringá: UNICORPORE, 2005.

BASSO, Marcus. Matemática a distância: que distância?. *In*: ENCONTRO DOS ESTUDANTES DO CURSO DE LICENCIATURA EM MATEMÁTICA MODALIDADE A DISTÂNCIA DA UFPA, 1., 2005, Belém. **Anais** [...]. Belém: UFPA, 2005. Disponível em: <http://slideplayer.com.br/slide/362752/>. Acesso em: 15 jan. 2020.

BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração: construindo vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998.

BEM, Roberta Moraes de; FELICIO, Joana Carla; ROSSI, Tatiana. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, v.11, n.1, p. 54-60, 2017. Interação entre os agentes da biblioteca universitária da UFSC: aplicação do framework GC@BU. Disponível em: <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/5540/4396>. Acesso em: 20 jan. 2020.

BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas: fundamentos, desenvolvimento e aplicações**. 7.ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

BIBLIOTECA COMUNITÁRIA. Departamento de Ação Cultural. **Relatório de atividades 2018**. São Carlos: UFSCar, 2019.

BIBLIOTECA COMUNITÁRIA. Departamento de Ação Cultural. **Relatório de atividades 2019**. São Carlos: UFSCar, 2020.

BIBLIOTECA universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil** [recurso eletrônico], Brasília: Supremo Tribunal Federal, Secretaria de Documentação, 2018. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/legislacaoConstituicao/anexo/CF.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2018.

BRASIL. **Decreto Legislativo nº 6 de 2020**. Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/31993957/publicacao/31994188>. Acesso em: 25 jun. 2020.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Brasília: Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2005. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70320/65.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2018.

BRASIL. **Projeto de Lei do Senado no 28/2015**. Institui a Política Nacional de Bibliotecas. Brasília: Congresso Nacional, 2015. Disponível em: <http://www.senado.leg.br/atividade/rotinas/materia/getPDF.asp?t=160644&tp=1>. Acesso em: 12 out. 2018.

BRONFENBRENNER, Urie. **A ecologia do desenvolvimento humano: experimentos naturais e planejados**. Porto Alegre: Artmed, 1996.

BRONFENBRENNER, Urie. **Bioecologia do desenvolvimento humano: tornando os seres humanos mais humanos**. Tradução André de Carvalho-Barreto. Porto Alegre: Artmed, 2012. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=LkRtDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=IfVOhUAkfb&sig=5vogysIO1RWZT9K3LUEznCserL4&redir\\_esc=y#v=onepage&q=BONECA&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=LkRtDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=IfVOhUAkfb&sig=5vogysIO1RWZT9K3LUEznCserL4&redir_esc=y#v=onepage&q=BONECA&f=false). Acesso em: 10 jan. 2020.

BUENO, J. L. P.; LAPOLLI, É. M. **Vivências empreendedoras: empreendedorismo tecnológico na educação**. Florianópolis: UFSC, 2001.

CAPRA, Fritjof. **A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. São Paulo: Cultrix, 2006.

CAPRA, Fritjof; LUISI, Pier Luigi. **A visão sistêmica da vida: uma concepção unificada e suas implicações filosóficas, políticas, sociais e econômicas**. São Paulo: Cultrix, 2014.

CARAVANTES, Geraldo R; CARAVANTES, Cláudia B.; KLOECKNER, Mônica Caravantes. **Administração: teorias e processos**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1)

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. **A sociedade em rede: do conhecimento à ação política**. Belém: Centro Cultural de Belém, 2005. Disponível em: [http://cies.iscte-iul.pt/linhas/linha2/sociedade\\_rede/index.jsp](http://cies.iscte-iul.pt/linhas/linha2/sociedade_rede/index.jsp). Acesso em: 1 jul. 2017.

CHAUÍ, Marilena. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**, [Rio de Janeiro], n.24, p. 5-15, set./dez. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n24/n24a02.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2018.

CRUZ, Margarida dos Santos Valente. **Ambiente virtual de aprendizagem na pós-graduação/lato sensu**: um estudo dos aspectos educacionais no Centro de Educação a Distância da Universidade Federal do Amazonas, no período de 2007 a 2018, sob a perspectiva ecossistêmica. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2019.

CUNHA, M.B. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGrama-Zero**. Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/9513>. Acesso em: 12 ago. 2017.

DECLARAÇÃO mundial sobre educação superior no Século XXI: visão e ação, 1998. Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Direito-a-Educa%C3%A7%C3%A3o/declaracao-mundial-sobre-educacao-superior-no-seculo-xxi-visao-e-acao.html>. Acesso em: 8 dez.2017.

DODEBEI, Vera Lúcia *et al.* Bibliotecas universitárias brasileiras: uma reflexão sobre seus modelos. *In*: CECI – Ciclo de Estudos em Ciência da Informação, 6. 1998. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 1998. Disponível em: [https://pt.slideshare.net/biblio\\_2010/bibli-universitaria](https://pt.slideshare.net/biblio_2010/bibli-universitaria). Acesso em: 5 ago. 2018.

FRANCO, Lúcia Regina Horta Rodrigues. **EAD virtual**: entre teoria e prática. 2. ed. Assis: Triunfal Gráfica e Editora, 2011.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KAMA, Ana Flávia Lucas de Faria. **Livros, bibliotecas universitárias e livros eletrônicos**: aspectos e consequências de um novo suporte da escrita, 2016. DISSERTAÇÃO (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/21174/1/2016\\_AnaFlaviaLucasdeFariaKama.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/21174/1/2016_AnaFlaviaLucasdeFariaKama.pdf). Acesso em: 11 ago. 2018

LACOMBE, Francisco José Masset. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2012.

LOUREIRO, Mônica de Fátima; JANNUZZI, Paulo de Martino. Profissional da Informação: um conceito em construção. **TransInformação**, Campinas, v.17, n.2, p.123-151, maio/ago. 2005.

LUCK, Esther Hermes *et al.* A Biblioteca Universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC, 2000.

Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc>. Acesso em: 24 jul. 2017.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Até que ponto de fato nos comunicamos?**. São Paulo: Paulus, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**: projetos de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca, com um capítulo referente à propriedade literária. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

MATURANA, Humberto. R.; VARELA, Francisco. J. **A árvore do conhecimento**: as bases biológicas da compreensão humana. 9. ed. São Paulo: Palas Athena, 2011.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**: da revolução humana à revolução digital. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1998. (Coleção primeiros passos; 94).

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

MONTEIRO, Gilson Vieira; ABBUD, Maria Emília de Oliveira Pereira; PEREIRA, Mirna Feitoza (org.). **Estudos e perspectivas dos ecossistemas na comunicação**. Manaus: EDUA, 2012.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil colonial**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2006.

MOREIRA, Laura Ceretta; DIAS, Mariana Andreotti. O processo inclusivo no ensino superior e o trabalho desenvolvido na Universidade Federal do Paraná. *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO ESPECIAL, 8., 2013, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: UEL, 2013. Disponível em:

<http://www.uel.br/eventos/congressomultidisciplinar/pages/arquivos/anais/2013/AT01-2013/AT01-076.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2020.

MORIGI, V. J.; PAVAN, C. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, 2004. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/91018/000415945.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 fev. 2020.

MORIGI, V.J.; SOUTO, L. R. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**, [S.l.], v.10, n.2, p. 189-206, jan. 2005. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432/551>. Acesso em: 21 mar. 2020.

MORIN, Edgar. **Introdução ao Pensamento Complexo**. 5. ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2008.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00173.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2018.

PEREIRA, Mirna Feitoza. Ecosistemas comunicacionais: uma proposta conceitual. *In*: MALCHER, Maria Ataíde *et al.* **Comunicação midiaticizada na e da Amazônia**. Belém: FADESP, 2011.

PRADO, Jorge Moisés Kroll; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e presença digital: estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.3, p.165-181, jul./set. 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2733>. Acesso em: 2 dez. 2017.

RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca *et al.* A biblioteca e o bibliotecário no imaginário popular. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n.1, p.82-95, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/15097>. Acesso em: 20 mar. 2020.

RÜDIGER, Francisco. **As teorias da comunicação**. Porto Alegre: Penso, 2011.

SALDANHA, Jader de Freitas; ADAMATTI, Diana; DIMURO, Graçaliz. Teoria da identidade social aplicada ao jogo de autorregulação dos processos de trocas sociais baseado em sistemas multiagentes. **Revista Brasileira de Computação Aplicada**, Passo Fundo, v.9, n.1, p.73-83, abr. 2017. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/rbca/article/view/6728/4186>. Acesso em: 12 fev. 2020.

SANTAELLA, Lúcia; VIEIRA, Jorge Albuquerque. **Metaciência**. São Paulo: Mérito, 2008.

SANTOS, Josiel Machado. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.8, n.2, p. 175-189, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/237/235>. Acesso em: 1 ago. 2018.



SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018, Salvador. **Histórico**. Disponível em: <https://snbu2018.ufba.br/historico-snbu>. Acesso em: 20 ago. 2018.

SENA, Vanessa da Costa *et al.* **Divulgando as Ciências da Comunicação no Amazonas**: as contribuições das pesquisas realizadas no PPGCCOM. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 35., 2012, Fortaleza. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/sis/2012/resumos/R7-1287-1.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2017.

SERRA, Liliana Giusti. Bibliotecas do futuro e o foco no usuário. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 11-19, ago. 2013. Disponível em: <http://www.crb8.org.br/wp-content/uploads/2017/06/bibliotecas-do-futuro-e-o-foco-no-usuario.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2020.

SILVA, Luiz Antonio Gonçalves da. As bibliotecas dos jesuítas: uma visão a partir das obras de Serafim Leite. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.13, n.2, p.219-237, maio/ago. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v13n2/a14v13n2.pdf>. Acesso em: 2 ago. 2018.

SOUSA, José Pedro. **Elementos de teoria e pesquisa da comunicação e dos media**. 2. ed. Porto: [s.n.], 2006. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/sousa-jorge-pedro-elementos-teoria-pequisa-comunicacao-media.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2020.

SOUZA, Isabel Cristina Pereira de. **A trajetória da biblioteca e sua contribuição para memória institucional da UFSCar**. 2012. Especialização (Curso de Especialização em Gestão Pública) – Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2012.

TARAPANOFF, Kira. Planejamento de e para bibliotecas universitárias no Brasil: sua posição sócio-econômica e estrutural. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., 1981. Brasília. **Anais...** Brasília: CAPES, 1981, p. 9-35. Disponível: [https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais\\_anterior/II-SNBU.pdf](https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/II-SNBU.pdf). Acesso em: 15 ago. 2018.

TERRA, Guilhermina de Melo. **Atuação do museu enquanto sistema aberto: uma realidade possível**. Tese (Doutorado em Museologia) - Departamento de Ciências, Universidade do Porto, Portugal, 2013.

TUDGE, J. **A teoria de Urie Brofenbrenner: uma teoria contextualista?**. [S.l.]: [s.n.], [2008]. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.517.5525&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 10 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. Site da Biblioteca Comunitária da UFSCar. Disponível em: <http://www.bco.ufscar.br/>. Acesso em: 5 mar. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções para o SISTEBIB-UFAM (2014)**. Manaus: UFAM, 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Relatório interno pesquisa de opinião do SISTEBIB-UFAM, 2018**. Manaus: UFAM, 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Relatório de atividades UFPR 2016**. [https://www.portal.ufpr.br/documentos/relatorios%20sibi/programas\\_e\\_acoes\\_2016.pdf](https://www.portal.ufpr.br/documentos/relatorios%20sibi/programas_e_acoes_2016.pdf). Acesso em: 10 jun. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Site do Sistema de Bibliotecas. Disponível em: [https://www.portal.ufpr.br/normas\\_acessibilidade.html](https://www.portal.ufpr.br/normas_acessibilidade.html). Acesso em: 10 jun. 2020.

VALENTIM, M. L. P. Assumindo um novo paradigma na Biblioteconomia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 0, n. 0, p. 2-6, jul./dez. 1995. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000001472/aa949bf78605e143a8bc62b2131fe912/>. Acesso em: 12 out. 2018.

VASCONCELLOS, Maria José Esteves de. **Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência**. 10. ed. Campinas: Papirus, 2013.

VERGUEIRO, Waldomiro; CAVALHO, Telma de. **A busca da qualidade no Sistema de Bibliotecas da USP: evolução e perspectivas**. In: [S.l.]: [s.n.], 2011.

VIANA, M. M. M. Uma breve história da automação de bibliotecas universitárias no Brasil e algumas perspectivas futuras. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v.9, n.1, p. 43-86, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2187/1938>. Acesso em: 10 out. 2019.

VICENTINI, L. A. *et al.* O papel da biblioteca universitária no incentivo à leitura e promoção da cidadania. **Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información**, v. 8, n. 27, p. 2-4, 2007. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2281822>. Acesso em: 24 jul. 2017.

WELS, Ana Maria Córdova. As assessorias de comunicação social dos órgãos públicos prismatizadas sob a luz do paradigma da complexidade: uma abordagem com foco em organizações públicas do poder executivo estadual. In: SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade (org.). **O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

WOLF, Mauro. **Teorias das comunicações de massa**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.