

WEB SITES: uso de tecnologias no cumprimento das funções da biblioteca

WEB SITES: the use of technologies which play the role of the Information Science

Sueli Angélica do Amaral*

Resumo

Comenta a evolução da biblioteca para disseminar informação, com ênfase no uso das tecnologias de informação e comunicação. Discute o desempenho das funções da biblioteca para acompanhar a evolução tecnológica, utilizando o seu *web site* para representá-la na Internet, ampliar o desempenho das suas diversas funções com o uso do potencial da *web*, melhorar o atendimento dos seus públicos e ampliar o relacionamento com esses públicos. Destaca a importância do planejamento e da gestão dos *web sites* de bibliotecas e sugere a adoção das técnicas de marketing de modo que o negócio da informação seja melhor entendido e as bibliotecas e seus *web sites* possam melhorar seu desempenho.

Palavras-chave

**WEB SITE
BIBLIOTECA
UNIDADE DE INFORMAÇÃO
FUNÇÃO DA BIBLIOTECA**

* Doutora em Ciência da Informação pelo Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Faculdade de Estudos Sociais Aplicados da Universidade de Brasília. samaral@unb.br

1 A BIBLIOTECA E SUA EVOLUÇÃO

No Brasil, quando se discute sobre Educação, de um modo geral é sempre lembrada a escola como instituição essencial. Entretanto, a biblioteca também é uma instituição educativa básica, apesar de não ser reconhecida deste modo, sendo considerada apenas como complementação ao ensino. Nem todo cidadão brasileiro tem uma visão ampla do papel a ser desempenhado pela biblioteca na sua vida e o Estado não a reconhece como um segmento responsável pela ação continuada e integrada de ensino e cultura. Constata-se que, tanto nos programas de ensino, quanto nos programas culturais, a biblioteca não é encarada como tendo méritos suficientes para adquirir direitos de prioridade.

Na área pedagógica, consideram-na como complementação educacional, quando seu caráter é essencial, posto que a leitura é fundamental aos processos de ensino e de constante auto-aperfeiçoamento.

Na área cultural, mais propensa às realizações de maior apelo popular, que embora fortuitas simulam modificar a curto prazo o perfil do cidadão, não se obteve ainda o reconhecimento de que as bibliotecas são as bases para a ação governamental e comunitária no desenvolvimento cultural de uma coletividade.

Apesar desta realidade, a biblioteca é um projeto muito além da escola e dos demais veículos de cultura de massa. Integra-os, articulando-os. Participa da educação formal, da auto-educação, da educação de massa, do processo de produção de idéias, do ensino em qualquer grau. Sendo mais livre que a escola, a biblioteca é a instituição que pode neutralizar as tendências massificantes dos veículos de comunicação. Sua função educativa não visa à reprodução do sistema, mas busca a transformação do homem e sua conscientização do mundo. Para a tomada de consciência, o ato de ler é fundamental e determinante para o homem se libertar (BRASIL. FEBAB, 1986).

O público analfabeto ou iletrado não é marginalizado pela biblioteca, que pode utilizar recursos a partir da tecnologia educacional para criar serviços de atendimento a essa grande parcela da população brasileira, oferecendo a informação segundo suas necessidades (BRASIL. FEBAB, 1986). Portanto, a biblioteca deve ser interativa, amigável. Deve

estar próxima, disponível e acessível à comunidade interessada. Sua coleção ou seu acervo pode ser composto dos mais distintos tipos de materiais, que servirão de apoio aos serviços a serem prestados.

A biblioteca tradicional tinha seu espaço físico delimitado. Os seus serviços e produtos eram limitados ao seu acervo e, conseqüentemente, sua coleção se restringia aos suportes utilizados para o registro das informações do seu tipo de acervo ou coleção. Nas bibliotecas da Antiguidade, estes suportes de registro evoluíram das placas de argila, passando pelos papiros e pergaminhos para o papel. No final do século XX e início do século XXI, a Internet veio modificar este contexto, permitindo que a informação eletrônica ou digital pudesse ser obtida por uma enorme variedade de mecanismos, meios, sistemas e associação de serviços à própria informação em si. Observa-se a expansão da tecnologia digital e das redes de comunicação virtual via computador. Surgem o CD-ROM, as multimídias e o *e-book*. O uso de novas tecnologias de informação e a associação do computador às tecnologias de comunicação propiciaram o aumento das facilidades em relação ao fluxo e acesso à informação e ao conhecimento.

Com relação à evolução da biblioteca, também é vivida a mudança de orientação na sua atuação. Antes, valorizava-se a preservação, como palavra de ordem, no sentido da dimensão do tamanho do acervo, considerando a importância da biblioteca pelo número de volumes da sua coleção: maior o acervo, mais importante ou maior valor atribuído à biblioteca. Com a mudança de perspectiva na atuação da biblioteca, no mundo onde o acesso e a conectividade passam a ser as palavras de ordem na disseminação da informação, muda total e radicalmente a forma de valorizar e avaliar sua importância e sua grandeza e, por conseqüência, a forma de valorizar a atuação do bibliotecário. Trata-se da biblioteca sem paredes.

Carrión Gútiéz (2001) apresenta a evolução das bibliotecas de acordo com o grau de implantação das tecnologias de informação e comunicação, categorizando quatro tipos: tradicional, automatizada, híbrida e digital. Nessa evolução, destaca a biblioteca como lugar físico, evoluindo para uma unidade lógica. Para ele, a biblioteca tradicional oferece acesso local a informações e metainformações impressas e a biblioteca automatizada mantém o acesso local a informações impres-

sas e metainformações digitais. Ele apresenta a biblioteca híbrida com a integração de informação impressa e digital, prestação de serviços locais e remotos, incorporados a velhas e novas funções. Para esse autor, a biblioteca digital é o conjunto de recursos de informação em formato digital, inseridos em um contexto organizacional, que procura selecionar, registrar e sistematizar para tornar disponível essas informações e que permite, mediante recursos de telecomunicações, o acesso local ou a distância por parte de uma comunidade de usuários locais ou remotos.

A diversidade das novas tecnologias é cada vez maior e a Internet veio modificar, radicalmente este contexto, ampliando significativamente as condições de acesso e disseminação da informação.

1.1 PRESENÇA DAS BIBLIOTECAS NA INTERNET

A Internet é considerada poderosa mídia para disseminar a informação e o conhecimento. A era dos negócios no ciberespaço proporciona diferentes condições, que podem e devem ser aproveitadas, inclusive pelas bibliotecas.

De acordo com Hortinha (2001, p.119), em seu livro intitulado *E-marketing*, a presença na Internet pode trazer os seguintes benefícios:

- (a) melhoria da imagem institucional;
- (b) melhoria do serviço aos clientes;
- (c) aumento da visibilidade e da marca, produtos e serviços;
- (d) expansão para outros mercados;
- (e) possibilidade de transações on-line;
- (f) redução dos custos de comunicação.

Conforme o autor, os consumidores do novo milênio valorizam os seguintes aspectos: valor, preço, customização, velocidade, conveniência, facilidade, personalização, comprar num único local e ter acesso a soluções integradas, livre serviço, resposta às mensagens.

A Rede pode ser usada pelas bibliotecas para promover o desenvolvimento da sociedade, tornando-a mais desenvolvida e melhor informada.

Na opinião de Bax (1998),

a *Web* é de importância fundamental para as bibliotecas e centros de informação. Pouco a pouco ela vai impondo uma mudança radical na maneira pela qual as bibliotecas servem às comunidades. Aquelas bibliotecas que não forem capazes de integrar estas mudanças, de forma efetiva, ainda que gradual, simplesmente desaparecerão ao longo do tempo, muito provavelmente por falta de usuários.

Por outro lado, Brinkley (1999, p.8-15) assegura que o “*web site* é o melhor meio para promover e publicar os serviços oferecidos pela biblioteca.”

A característica da biblioteca tradicional, segundo Cunha (2000, p.77-78),

é que, tanto a coleção, quanto o seu catálogo utilizam o papel como suporte de registro da informação. Mesmo ultrapassando suas paredes para obter outros recursos informacionais que seus usuários demandavam, obtê-los dependia da sua localização física e da provisão de cópias. Em decorrência disto, a biblioteca desenvolveu os mecanismos de acesso que pretendiam encontrar esses documentos. O paradigma da biblioteca digital é diferente daquele da biblioteca tradicional, por não precisar ter uma localização física. Como consequência, bibliotecas digitais são simplesmente um conjunto de mecanismos eletrônicos que facilitam a localização da demanda informacional, interligando recursos e usuários.

Diante deste cenário, a biblioteca se defronta com o grande desafio para se ajustar aos padrões modernos, aprimorando suas condições de acesso à informação com o uso de tecnologias avançadas, tornando-se cada vez mais eletrônica, digital e virtual, embora por outro lado continue enfrentando a dificuldade permanente e crescente da to-

mada de decisão sobre os documentos que deverão continuar integrando a coleção armazenada em suas instalações físicas.

A biblioteca do passado não é igual a do presente e certamente não será a mesma no futuro. Se a sociedade brasileira ainda é formada por tantos analfabetos, porque não utilizar os meios eletrônicos para informá-los e atrai-los às bibliotecas? Esta contribuição é parte do papel do bibliotecário a ser desempenhado na sociedade como agente social capaz de contribuir no desenvolvimento e evolução desta sociedade. A preocupação com as mudanças é indispensável para que a biblioteca não se torne obsoleta. Portanto, o bibliotecário deve estar atualizado, aprendendo a tratar o conteúdo de todos os tipos de registros da informação para saber adequá-los aos diversos tipos de públicos, que certamente estão interessados, ou têm necessidade de saber da existência dos produtos e serviços disponíveis para utilizar aquele que o atenda, seja no âmbito da disseminação da informação científica, técnica, tecnológica, comunitária, utilitária, estratégica, organizacional, arquivística, legislativa, ou de qualquer outro tipo.

É cada vez maior o número de bibliotecas que disponibilizam seus *sites* na *Web*, mas será que esses *web sites* estão utilizando todo o potencial da Internet para desempenhar suas funções? Será que estão oferecendo serviços e produtos de forma a contribuir mais efetivamente no acesso e disseminação da informação como representantes das bibliotecas nesse novo ambiente de comunicação interativa? Estão fornecendo informações institucionais, estabelecendo comunicação com seus públicos, servindo como portal para outras fontes de informação de interesse de seus públicos, fazendo promoção, alcançando um maior número de usuários, em menor tempo e com a possibilidade de custos razoáveis?

Os *web sites* de qualquer organização devem ser elaborados com base em planejamento. Devem ser constantemente monitorados e avaliados, no sentido de garantir que todos os esforços do seu planejamento e gestão sejam direcionados à obtenção de resultados efetivos no desempenho das funções que lhes couberem como representantes de uma organização na *web*. No caso dos *web sites* de bibliotecas, é preciso entender melhor as funções desempenhadas pela biblioteca, antes da concepção dos seus *sites*.

2 FUNÇÕES A SEREM DESEMPENHADAS PELAS BIBLIOTECAS E PELOS SEUS *WEB SITES*

Em 1977, Hicks e Tillin estudaram aspectos relacionados à biblioteca, denominada por eles de biblioteca de multimeios, por integrar em seu acervo diferentes tipos de suportes informacionais, além dos materiais bibliográficos impressos em papel. Ao tratar das funções desempenhadas pela biblioteca de multimeios, Hicks e Tillin (1977) indicaram quatro funções: informativa, educacional, cultural e recreativa, englobando as funções sociais e políticas nas funções informativa e educacional. Eles definiram os objetivos de cada função e os procedimentos a serem adotados para que os objetivos estabelecidos pudessem ser alcançados.

Na proposta dos autores, a função informativa é o papel que a biblioteca desempenha ao comunicar idéias, transmitir confiança e capacidade de julgamento no manuseio da informação, que deve ser utilizada como um insumo para gerar mudanças econômicas, políticas e sociais das condições de vida, auxiliando assim na busca de soluções para os problemas da sociedade. Para atingir estes objetivos, a biblioteca deve ser um centro onde a informação seja confiável. Deve ser fonte de rápido acesso, recuperação e transferência de informação, permitindo a existência da relação entre o conhecimento e as necessidades humanas, dando ênfase à importância da informação e do conhecimento e às necessidades humanas, bem como enfatizando a importância da informação e do conhecimento para atender a essas necessidades.

Para desempenhar a função educacional, a biblioteca deve prover a educação continuada, criando e apoiando os interesses da comunidade, dando suporte à atividade intelectual independente e à liberdade de expressão. Deve incentivar a sensibilidade de percepção e as habilidades artísticas, promovendo atitudes sociais positivas e uma sociedade democrática. Por isso, a biblioteca deve promover oportunidades para educação, criando uma atmosfera propícia ao ensino, orientando na seleção e no uso dos multimeios, desenvolvendo e treinando habilidades de observação e pesquisa e promovendo a liberdade intelectual, relacionando-a com o uso e o significado do conhecimento e os problemas da sobrevivência humana, equilíbrio emocional e necessidades sociais.

No desempenho de sua função cultural, a biblioteca deve contribuir para melhorar a qualidade de vida, ampliar o interesse pela estética e apreciação da arte, incentivar a criatividade artística e a liberdade cultural, desenvolvendo as relações humanas positivas. Para tanto, deve apresentar e apoiar todas as formas representativas da arte e manifestações de cultura. Deve dar suporte às experiências de arte, orientar na apreciação das artes pelos diversos pontos de vista da cultura, numa atmosfera propícia à compreensão das relações interculturais, além de promover a expressão artística e cultural relacionada à vida diária, às necessidades da mente, emocionais e interpessoais.

Hicks e Tillin (1977) defendem que a biblioteca desempenha a função recreativa, dando suporte e ampliando o equilíbrio e o enriquecimento da vida humana, proporcionando farta variedade de interesses recreativos, dando sentido ao tempo livre, apoiando o uso criativo das atividades de lazer e auxiliando na compreensão de cultura do país. Para alcançar estes objetivos, é necessário que a biblioteca seja também um centro de provisão de informações de lazer, de multimeios para a recreação e programas de valor recreativo, promovendo uma atmosfera convidativa ao relaxamento e entretenimento, orientando a utilização do tempo livre e relacionando a recreação com as necessidades da vida diária com a educação e com a cultura.

Estas funções foram delineadas bem antes da existência da Internet, mas continuam atuais, embora restritas apenas ao ambiente físico e tradicional da prestação de serviços pela biblioteca. Se a Internet propicia às bibliotecas estarem presentes na *Web* para continuarem a desempenhar suas funções, o *web site* da biblioteca passa a ser sua forma de atuar no ciberespaço. Nesta lógica de raciocínio, o *web site* da biblioteca deve ser capaz de desempenhar todas as funções da biblioteca, de modo a aproveitar todo o potencial de acessibilidade, disponibilidade, interconectividade e interatividade à informação e ao conhecimento que a *Web* pode oferecer.

As bibliotecas são organizações vistas como fontes de informação pela sociedade. Elas devem ser capazes de utilizar as mídias disponíveis para disseminar informações de acordo com o interesse de seus públicos, mantendo com esses públicos um relacionamento de mão dupla, ao favorecer o diálogo com eles. Por outro lado, como a maior parte das bibliotecas se insere no setor público, no exercício de sua missão

social, há muitos públicos a satisfazer para que possam funcionar eficazmente.

As possibilidades do uso potencial dos *web sites*, incorporando as facilidades que podem ser propiciadas à comunidade interessada, nem sempre é observada ou utilizada em sua totalidade, até porque as funções desempenhadas pelos *web sites* são descritas na literatura de maneira variada.

São diversas as abordagens dos estudos sobre os *sites* de bibliotecas. Dentre os autores que classificaram as funções dos *sites* de bibliotecas podem ser mencionados Brinkley (1999); Xiao, Pixey, Cornish (1997) e Cohen e Still (1999). No entanto, algumas semelhanças e diferenças são percebidas entre as classificações propostas por esses autores. Nesse sentido, Amaral e Guimarães (2002) propuseram uma classificação para as funções dos *sites* de bibliotecas, a partir da análise comparativa das propostas apresentadas pelos autores mencionados. As autoras (AMARAL; GUIMARÃES, 2002) observaram também, alguns itens que poderiam indicar o desempenho de cada função nos *web sites*. Desta forma, a classificação das funções desempenhadas pelos *web sites* de bibliotecas e a correspondência dos itens relativos ao desempenho de cada função ficou estabelecida da seguinte maneira:

- 1) função informacional: informações sobre a biblioteca existentes no *web site*, tais como: nome da biblioteca, nome da instituição mantenedora, seções da biblioteca, equipe, notícias e novidades sobre a biblioteca, eventos realizados pela ou na biblioteca, missão da biblioteca, *e-mail* geral e setorial, telefone geral e setorial, número do fax, endereço físico, histórico, horário de funcionamento, normas e regulamentos, informações sobre as instalações físicas, estatísticas, fotos e/ou imagens da biblioteca, relação dos produtos e serviços oferecidos;
- 2) função promocional: uso de ferramentas promocionais da Internet existentes no *web site* (ARAÚJO, 1999/2000), tais como: selo com o logotipo da instituição, selo com o logotipo da biblioteca, janelas *pop up* com informações sobre a biblioteca, *banner* da biblioteca, *webcasting*, animações, *hot site*;

- 3) função instrucional: instruções sobre o uso dos recursos informacionais oferecidos pela biblioteca na forma tradicional e on-line existentes no *web site*, tais como: FAQs (perguntas mais frequentes), tutoriais sobre como usar serviços e produtos disponíveis no *web site*, informações sobre como usar serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, mapa do *site* e instruções sobre o uso do *site*;
- 4) função referencial: *links* para outras fontes de informação existentes no *website*, tais como: acesso a bases de dados, *links* para mecanismos de busca, *links* para *web sites* de outras bibliotecas, *links* para materiais de referência (dicionários, enciclopédias), *links* para periódicos eletrônicos, *links* para *web sites* de instituições;
- 5) função de pesquisa: serviços e produtos oferecidos on-line no *web sites* da biblioteca, tais como: catálogo da biblioteca on-line, lista dos periódicos assinados pela biblioteca, serviço de empréstimo, disponibilidade de material bibliográfico on-line, serviço de reserva, serviço de referência on-line;
- 6) função de comunicação: mecanismos para estabelecer relacionamentos, tais como: formulários para cadastrar usuários, coletar opinião/satisfação pelos serviços, coletar sugestões e críticas, pesquisar opinião sobre o *site*, coletar sugestão de compra e *link* para contato com a biblioteca.

Embora o sistema classificatório das funções desempenhadas pelos *web sites* de bibliotecas possa ser um instrumento de apoio para o planejamento e o gerenciamento desses, como todo esquema classificatório, apresenta a possibilidade de um determinado item indicativo de desempenho de uma determinada função pelo *site* possa ser considerado também como indicativo de desempenho de outra função. Em outras palavras, o item pode ser classificado em mais de uma categoria.

Verifica-se, por exemplo, que o desempenho da função promocional no esquema classificatório proposto por Amaral e Guimarães (2002) pode ser verificado, além da constatação das formas de promoção observadas no *web site*. Poderá também ser indicado pelo fornecimento de informações sobre a biblioteca (função informacional),

pela instrução do usuário para utilizar serviços e produtos da biblioteca (função instrucional) e ainda quando o *web site* disponibiliza serviços e produtos on-line (função de pesquisa). Isto porque, todas essas atividades podem ser consideradas formas de promover a biblioteca e os seus recursos informacionais. Portanto, os *web sites*, ao desempenharem as funções informacional, instrucional e de pesquisa, estarão também desempenhando a função promocional, de acordo com a classificação proposta por Amaral e Guimarães (2002).

No caso da função de comunicação, que reflete o tipo de relacionamento da biblioteca com os seus públicos, o estudo mais detalhado do uso dos formulários e do estabelecimento de *links* no *web site* poderá indicar se a filosofia de ação da biblioteca está voltada para a receptividade às críticas, reclamações, sugestões e opiniões dos usuários e dos demais públicos com que a biblioteca se relaciona.

Ao retomar as funções desempenhadas pelas bibliotecas de multimeios proposta por Hicks e Tillin (1977) na tentativa de fazer sua correspondência com a proposta de Amaral e Guimarães (2002) para classificar as funções desempenhadas pelos *web sites* de bibliotecas, evidencia-se o seguinte:

Classificação Amaral e Guimarães (2002)	Classificação Hicks e Tillin (1977)
Informacional	Informativa
Promocional	Informativa
Instrucional	Educacional
Referencial	Informativa
De Pesquisa	Informativa, educacional, cultural e recreativa
De Comunicação	

Quadro 1: Correspondência entre funções de bibliotecas

fonte: Adaptação de Hicks e Tillin (1977) e Amaral e Guimarães (2002)

Percebe-se que todas as funções desempenhadas pela biblioteca de multimeios na concepção de Hicks e Tillin (1977) estão incorporadas às funções a serem desempenhadas pelos *web sites*, conforme a classificação proposta por Amaral e Guimarães (2002), ainda que com denominações diferenciadas. Destacam-se três pontos nesta correspondência:

- (1) as funções informativa e educacional da biblioteca de multimeios propostas por Hicks e Tillin (1977) são destacadas cada uma delas em mais de uma das distintas funções a serem desempenhadas pelos *web sites* na classificação de Amaral e Guimarães (2002);
- (2) a função de comunicação do *web site*, que se propõe a estimular os relacionamentos da biblioteca com os seus diversos públicos, não é destacada nas funções desempenhadas pelas bibliotecas de multimeios na proposta de Hicks e Tillin (1977);
- (3) todas as quatro funções da biblioteca de multimeios na classificação de Hicks e Tillin (1977) podem ser incluídas na função de pesquisa do *web site* na proposta de Amaral e Guimarães, uma vez que a função de pesquisa destaca a capacidade de prestação de serviços da biblioteca por meio do seu *web site*.

O destaque das funções informativa e educacional da biblioteca é intrínseco à própria missão de qualquer tipo de biblioteca como instituição prestadora de serviços de informação em cada país. Daí, ser praticamente óbvio o destaque para essas funções ao serem abordadas as funções da biblioteca e, conseqüentemente, do seu *web site* no seu papel de informar e formar cidadãos.

A importância da comunicação é reforçada na classificação das funções desempenhadas pelos *web sites* da biblioteca como conseqüência da atualização da missão da biblioteca na sociedade do século XXI, quando a evolução das tecnologias de informação e comunicação propicia condições amplas para o exercício do relacionamento da biblioteca com os seus diversos públicos, não apenas os seus usuários, mas também com os seus mantenedores, fornecedores, parceiros, patrocinadores, entre outros públicos.

Por fim, todas as funções da biblioteca podem ser cumpridas com o desempenho do seu *web site* de acordo com a sua capacidade de prestar serviços. Qualquer tipo de biblioteca pode utilizar o seu *web site* para aproveitar a potencialidade da *Web* na disseminação da informação e na prestação de serviços.

A classificação das funções desempenhadas pelos *web sites* de Amaral e Guimarães (2002) foi testada com a realização de diversas pesquisas em bibliotecas universitárias, jurídicas e especializadas (ALCÂNTARA, 2004; ALVES, 2003; AMARAL; BARBOSA, 2004; AMARAL; CAMPOS, 2004; AMARAL; GUIMARÃES, 2002; AMARAL; GUIMARÃES, 2005; AMARAL; SOUZA, 2003; CAMPOS, 2004; CAVALCANTI, 2005; SOUZA, 2005). De modo geral, os resultados dessas pesquisas evidenciaram índices diferenciados do desempenho das seis funções pelos *web sites* pesquisados, percebendo-se maior índice de desempenho das funções informacional, instrucional e referencial e menor das funções promocional, de comunicação e de pesquisa.

Apesar de as funções promocional, de pesquisa e de comunicação serem as primordiais, foram baixos os índices de desempenho dessas funções pelos *web sites* pesquisados, considerados como legítimos representantes da presença das respectivas bibliotecas na Internet. Estes resultados podem ser um forte indício de que na ampliação do escopo de atuação da biblioteca com a transição do ambiente tradicional físico para a Internet, as bibliotecas estão se esforçando no sentido de apresentar seus *sites* na *Web*, mas estes ainda não utilizam a contento a potencialidade das tecnologias de informação e comunicação para cumprir suas funções na disseminação da informação e do conhecimento. Isto porque, é no desempenho dessas três funções (promocional, de pesquisa e de comunicação) que o *site* pode explorar o amplo e inesgotável potencial tecnológico da *web* para divulgar os recursos informacionais disponíveis (função promocional), oferecer serviços com valor agregado (função de pesquisa) e ampliar o relacionamento com os seus diversos públicos (função de comunicação).

3 COMO MELHORAR O DESEMPENHO DA BIBLIOTECA NA DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO POR MEIO DE SEU WEB SITE ?

De fato, na disseminação da informação, as iniciativas de universalização de serviços Internet no Brasil ainda são poucas e se res-

sentem da carência de suporte tecnológico para serem mais que serviços-piloto, consolidarem-se e se expandirem (SOCIEDADE..., 2000). Mas, não se pode desconsiderar que a interconexão entre computadores faz com que as distâncias sejam vencidas e novos serviços tornem-se possíveis de serem prestados pelas bibliotecas que disponibilizam seus *sites* na *Web*. Para tanto, novas formas de trabalho precisam ser desenvolvidas para que o negócio da informação se torne cada vez mais ágil. A interconectividade ampla entre os diferentes computadores é garantida pelo uso em toda a rede de um conjunto de protocolos padrão, o TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*). Dessa forma, recursos informacionais, anteriormente acessíveis por redes em sistemas de acesso restrito podem ser oferecidos de maneira integrada na Internet.

Entretanto, as peculiaridades da informação eletrônica em redes podem originar tanto vantagens como barreiras e desafios. Assim, se por um lado, o usuário tem na ponta dos dedos um acervo de vulto impressionante, por outro, o uso da informação na Internet exige, além dos aspectos técnicos de conexão, o conhecimento do funcionamento de vários aplicativos e, muitas vezes, de outros idiomas, o que pode vir a ser um empecilho para muitos.

Uma das características mais marcantes da Internet é a facilidade para exploração de novas idéias e para a interação imediata com outros indivíduos e sistemas. Juntamente com o grande volume de recursos e serviços, essa maximização do potencial para a exploração e descoberta deve ser explorada pelos bibliotecários e estimular a criatividade desses profissionais no sentido do aproveitamento máximo do potencial da biblioteca para ampliar a oferta de produtos e serviços, utilizando a tecnologia para implementar o acesso e a disseminação da informação.

Conforto e economia de tempo para indivíduos e organizações são outras vantagens potenciais. Com o uso da Internet, podem ser oferecidos serviços de informação que facilitem a vida dos usuários, poupando-o, por exemplo, de se deslocar para a biblioteca e sem limitações de horário poder utilizar os serviços disponíveis no *web site*. Outro benefício, um dos maiores incentivos ao uso da Internet ainda é a grande quantidade de informações disponíveis com baixo custo.

A organização, controle e recuperação da informação são alguns dos maiores desafios atuais. As bases de dados tradicionais, que,

como a Internet, são fontes eletrônicas, contêm informações organizadas, indexadas através de vocabulários controlados e/ou tesouros disponíveis em sistemas bem documentados. Mesmo com esses recursos, os resultados das buscas nessas bases ainda não acontecem em condições satisfatórias. Na Internet este problema se agrava com o enorme volume e diversidade de informações que não segue uma estrutura definida de registros e campos. Além da falta de organização e estrutura, com o crescimento desordenado da rede, não existe perspectiva de padrões universais para a organização dos documentos, como seria desejado. A essas dificuldades somam-se as limitações das interfaces quando se deseja obter resposta satisfatória para as buscas realizadas. Isto porque, as ferramentas de busca na *Web*, de modo geral, oferecem recursos menos sofisticados para pesquisa e recuperação que os sistemas computadorizados para acesso a base de dados.

Assim, se a quantidade e a diversidade de informação são pontos fortes da Internet, a falta de organização e de estrutura, bem como a ausência de mecanismos eficiente de recuperação dificulta a obtenção de respostas com maior exatidão relativa ao assunto pesquisado.

Por outro lado, o desafio diante dessas dificuldades pode ser facilmente enfrentado pelos bibliotecários, uma vez que estes problemas são abordados nas disciplinas oferecidas no domínio da formação desses profissionais.

É preciso, entretanto, que a implementação de novas tecnologias, como os *web sites* das bibliotecas seja bem planejada e gerenciada. Em princípio, a maior parte desses *web sites* é desenvolvida para marcar presença na Internet e acompanhar a evolução dos negócios na era da informação. De uma certa forma, as páginas da *Web* chamam a atenção quanto ao uso da Internet, transformando-se em elo de ligação da biblioteca e dos bibliotecários com a Rede, permitindo apenas a veiculação institucional e, posteriormente, o envio mais simples de mensagens aos seus usuários. Em paralelo, vem crescendo o número de implementações de Intranets.

No caso de uma biblioteca, a intranet poderá prover facilidades na comunicação entre os funcionários de diversos setores e, até mesmo, com o usuário da biblioteca, dependendo da disponibilidade de acesso que essa forma de comunicação possa oferecer. Isso dependerá da de-

cisão da instituição responsável pela criação da sua intranet, visto que algumas delas podem estar disponíveis nos *sites* de busca como o *Google*, por exemplo. Esse arquétipo aplica-se principalmente nos órgãos públicos, como é o caso, por exemplo, do portal de Intranet da Câmara dos Deputados, que está disponível na Internet para usuários que buscam informações institucionais, ou que queiram fazer pesquisas bibliográficas na rede, entre outros serviços.

Por meio do seu *web site*, a biblioteca pode oferecer produtos e prestar serviços de informação os mais diversos. O *web site* da biblioteca, no desempenho de suas funções, pode contribuir no sentido de melhorar a imagem das bibliotecas se for bem planejado o desempenho de sua função de comunicação, por exemplo.

A função de comunicação do *web site*, conforme proposta por Amaral e Guimarães (2002), se constitui em estágio mais avançado de relacionamento entre a biblioteca e os seus públicos, estabelecendo uma comunicação de duas vias, uma vez que as bibliotecas podem também coletar informações sobre os seus públicos por meio de seus *web sites*.

Com referência às vantagens da Internet sob o ponto de vista da comunicação para o processo de relacionamento com os públicos, Aschcroft e Hoey (2001) destacam:

- a) velocidade na comunicação e entrega quase imediata de produtos;
- b) interatividade, ou seja, um processo de duas vias que permite aos usuários e ao provedor de serviços se comunicarem;
- c) possibilidade do provedor de serviços conhecer o cliente e suas necessidades, dando a oportunidade de oferecer produtos de acordo com essas necessidades;
- d) oferta de um fórum ideal para comunicação e interação, por meio de grupos de discussão, videoconferências, listas de *e-mail*, dentre outros, sem requerer a presença física e sem restrições de tempo.

No contexto das funções de pesquisa e de referência, na proposta de Amaral e Guimarães (2002), são pertinentes os comentários de Carpenter (1998) quando afirma que a criação de *web sites* pode beneficiar a imagem da biblioteca junto à comunidade, oferecendo serviços

para os usuários além de suas paredes. Segundo Carpenter (1998), a biblioteca poderia oferecer acesso on-line ao catálogo, um calendário de eventos futuros, acesso a coleções especiais, diretórios da Internet relacionados às necessidades e interesses da comunidade, acesso a publicações da biblioteca, horário de funcionamento, dentre outros. Segundo Wolfe (1997), um *web site* pode ser uma outra forma das bibliotecas estenderem o acesso à informação que não pertence ao acervo da biblioteca.

Com relação à função promocional na concepção de Amaral e Guimarães (2002), Guimarães (1999/2000) sugere que o *web site*, utilizado como instrumento de promoção, pode ajudar a biblioteca a melhorar sua imagem junto à comunidade e junto à respectiva organização mantenedora, divulgando ou informando aos usuários sobre a disponibilidade e os benefícios de seus serviços e produtos de informação, de modo a estimular o uso dos mesmos.

Apesar de todo o potencial da *web*, pois é possível alcançar maior número de usuários, em menor tempo, persistem alguns problemas, quando são desenvolvidas as atividades ou técnicas promocionais.

O uso de novas tecnologias proporciona condições múltiplas de combinações de produtos/serviços, que podem ser produzidos de acordo com as diversas expectativas, necessidades e interesses dos usuários. Conceber e entender toda essa complexidade não é fácil.

Na verdade, bibliotecas e bibliotecários estão atuando no negócio da informação e resistem em aceitar o estudo de aplicação das teorias de marketing no setor que não visa ao lucro como proposta para a gestão da informação e do conhecimento.

Percebe-se, que, antes da Internet ser considerada como novo ambiente para a prática do marketing pelas bibliotecas, não existia uma teoria de marketing da informação consolidada. Portanto, se na realidade a realização das atividades de marketing pelas bibliotecas no ambiente tradicional era incipiente e insipiente, é de se esperar que ao serem realizadas no ambiente da Internet, essas atividades permaneçam com os mesmos qualificativos ou talvez seja pior a situação diante dos novos desafios impostos pelo ambiente digital. Isto porque, somam-se outras variáveis às possíveis razões para explicar a pouca aplicação do marketing às atividades de informação: o ciberespaço como novo canal de

marketing, a Internet como mídia de comunicação de massa; a *Web*, o correio eletrônico e outras tantas formas de prestar serviços, somente para lembrar algumas das novidades que, com tamanha rapidez evoluem, se transformam e nos expõem diante da quase impotência de acompanhar essa evolução, pois corremos o risco de logo depois de concluído algum estudo, o mesmo possa estar desatualizado frente às novidades surgidas.

Por outro lado, a literatura sobre a Internet, apesar de rica, apresenta dificuldades semelhantes. Existem muitos documentos, por exemplo, sobre planejamento e gestão de *web sites* que disseminam informações, mas esses documentos também estão dispersos na literatura de diversas áreas. Quanto à recuperação de informações na *Web*, as dificuldades relativas ao lixo recuperado, em consequência da própria anarquia peculiar do ambiente da Internet, também são muitas.

Na concepção de Amaral (2004), as novas tecnologias aplicadas à informação permitem que enormes e variadas quantidades de dados sobre pessoas, tanto físicas quanto jurídicas, sejam armazenadas em bancos de dados de relevantes informações. Essa evolução, associada às técnicas mercadológicas, torna possível agrupar consumidores por dados de similaridade que possibilitam planejar as mais diferentes operações e atividades de marketing. O contato direto com os consumidores, conseqüentemente, pode ser realizado, independente da presença física. Passam a existir oportunidades de contato direto um-a-um, com muitos consumidores e de modo instantâneo.

No entendimento de Chleba (2000, p.19), as grandes forças do marketing digital são: interatividade, personalização, globalização, interação, aproximação, convergência e democratização da informação. Cada uma delas oferece uma nova dimensão à comunicação e ao relacionamento da biblioteca no seu mercado de atuação por meio de seu *web site*.

A interatividade é uma exigência crescente dos usuários das bibliotecas e deve ser entendida de maneira mais ampla que a simples possibilidade de transferência bidirecional de dados por meio do *web site* da biblioteca. Deve ser percebida como a possibilidade do usuário, por meio dessa troca de dados, encontrar a informação ou facilidade que deseje. Os usuários vão exigir cada vez mais serviços de informa-

ções e transações on-line. Os serviços on-line para os usuários serão percebidos como diferenciais entre as bibliotecas que os oferecerem.

Embora pareça um paradoxo, o atendimento em massa pode ser personalizado. Por meio de seu *web site* é possível à biblioteca prestar serviços de excelente qualidade aos seus usuários, com custos operacionais mais baixos.

A Internet interliga instantaneamente o mundo, permitindo que o usuário da biblioteca, de qualquer lugar deste mundo, obtenha informações atualizadas sobre o seu interesse, faça solicitações de serviços de informação on-line, verifique prazos de entrega de seus pedidos, tenha acesso a diversos bancos de dados. Cada vez mais o relacionamento da biblioteca com os seus públicos por meio do seu *web site* precisa estar integrado pela transferência de dados via redes privadas e via Internet.

A tecnologia multimídia permite a divulgação de produtos e serviços com grande volume informativo, imagem, vídeo e áudio. Isso aproxima o consumidor do produtor, permitindo que o usuário tenha acesso a informações sem a utilização da biblioteca, ou mesmo do seu *web site* como intermediário. A desintermediação afetará muitos mercados, causando mudanças nos modelos de negócios, no papel e na forma de organização dos canais de distribuição de muitas empresas. Portanto, a biblioteca também está exposta a esta situação.

A partir do momento em que se tornou possível a representação digital de imagens, vídeos e som, além de texto, um novo horizonte se abriu para os setores de entretenimento, informação, equipamentos eletrônicos e serviços de comunicação. Estamos entrando na era da convergência, quando em um só serviço de comunicação teremos a televisão por assinatura, o acesso à Internet, a videoconferência. O computador e a televisão vão se transformar num único eletrodoméstico - a televisão interativa, criando um novo meio de comunicação completamente diferente dos atuais e com um potencial de desenvolvimento de serviços de informação e entretenimento com novos formatos e modelos de negócio. A biblioteca deve estar atenta a estas mudanças nas implementações de seu *web site*.

No que diz respeito à democratização da informação, nunca, em tempo algum, a informação pôde ser disponibilizada em volumes tão

grandes, com distribuição tão barata, com tamanha rapidez de atualização e através de mecanismos de pesquisa tão poderosos.

Apesar de toda esta potencialidade da Internet, os benefícios advindos do uso da informação eletrônica não são necessariamente claros e facilmente percebidos pelos usuários finais dos *web sites* de bibliotecas.

As barreiras relativas ao acesso à informação eletrônica são diversas. Com relação à tecnologia, a conexão para prestação de um serviço de informação on-line por meio do *web site* da biblioteca depende das telecomunicações. Mesmo com os avanços ocorridos, facilitando-se a conexão ao viabilizá-la por meio de microcomputadores utilizados como terminais, ainda se trata de uma tecnologia não totalmente dominada, principalmente quando os usuários não estão familiarizados com o uso de micros. A expansão das redes eletrônicas de informação poderá contribuir para vencer essa barreira tecnológica, podendo contribuir na ampliação do interesse pelo uso desse tipo de informação.

A disseminação do uso da informação por meio dos *web sites* das bibliotecas se defronta com a necessidade de educação da maioria dos seus usuários, que precisam de treinamento para desenvolver as necessárias competências informacionais no uso adequado dos recursos disponíveis.

Outra barreira observada diz respeito aos problemas relativos ao *copyright*. Há possibilidade dos usuários utilizarem inescrupulosamente as informações eletrônicas, quando, por exemplo, organizam suas próprias bases de dados a partir de consultas realizadas nos *web sites*. Isto é difícil de ser controlado. Poderão ocorrer problemas sérios.

Enquanto essas questões não forem resolvidas, falhas ocorrem quando:

- a) o bibliotecário estimula as visitas ao *web site* da biblioteca, mas não atende à demanda informacional em tempo e condições desejadas;
- b) a informação é oferecida e não há usuários interessados na sua oferta;
- c) o usuário tem interesse na informação que será oferecida no *web site*, mas não sabe lidar com a tecnologia utilizada para acessá-la;

- d) o serviço de informação não é compreendido pelo usuário;
- e) o sistema de recuperação não atende aos interesses do usuário final.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas e os seus *web sites* precisam ser vistos sob a ótica de marketing, pois queiram, ou não, estão inseridos no negócio da informação, que precisa ser reconhecido como os demais negócios, guardadas as especificidades do setor e da própria informação. Daí a importância da adoção das técnicas de marketing no planejamento e na gestão dos *web sites* das bibliotecas.

É preciso decidir sobre quem será responsável pelo planejamento e gestão do *web site* e quais serão as responsabilidades envolvidas neste planejamento e gestão que, por sua vez deverão ser descritas e documentadas. Qual será a infra-estrutura necessária para que o *web site* cumpra as funções a serem desempenhadas pelas bibliotecas que representam na *web*? Será preciso preparar e treinar as pessoas, mantendo a equipe atualizada; aprender a trabalhar em equipes multidisciplinares, desenvolver a cooperação e a colaboração na negociação de parcerias, lembrando que a colaboração é obtida diante de oportunidades e desafios.

Os usuários de bibliotecas, enquanto consumidores de informação, estão expostos a diversas ofertas, portanto têm condições de decidir qual a melhor, entre as disponíveis. A qualidade do produto/serviço de informação disponível no *web site* da biblioteca dependerá do empenho desta em buscar a satisfação dos seus usuários no uso dos recursos informacionais disponíveis.

Será que os *web sites* das bibliotecas estão repetindo os mesmos erros da disseminação da informação por meio dos serviços prestados pela biblioteca no ambiente físico convencional?

Qual o valor agregado da disseminação da informação pelos *web sites* das nossas bibliotecas?

Será que os bibliotecários estão atentos a sua própria atualização profissional para acompanhar o planejamento e a gestão dos *web sites* de bibliotecas?

Será que os bibliotecários estão preparados para usar as novas tecnologias, visando melhorar o desempenho das funções da biblioteca para disseminar informação por meio do seu *web site*?

Abstract

This work comments on the evolution of libraries as disseminators of information focusing on the use of informational and communicational technologies, and discussing the performance of the libraries' functions in order to adjust themselves to the technological evolution. Thus, the libraries' web sitess work to represent the library in the Internet , to enlarge the libraries' performance carrying out several functions using the Web technological potential and to improve the relationship with and the attendance to their public. It is emphasized the importance of planning and managing the libraries' web sitess. It suggests the adoption of marketing techniques in order to better understand the information matters so that libraries and their web sitess may improve their performance.

Keywords

WEB SITE

LIBRARY

UNIT OF INFORMATION

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, André Luiz de. *Análise das funções desempenhadas pelo site da Biblioteca Central da Universidade de Brasília*. 2004. Monografia de Conclusão de Curso. (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília.

ALVES, Ana Lúcia Campos. *Gestão da oferta de produtos e serviços no site da Biblioteca Central da Universidade de Brasília*. 2003. Monografia de Conclusão de Curso. (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília.

AMARAL, Sueli Angélica do *Marketing da informação na Internet: ações de promoção*. Com a colaboração de Simone Pinheiro Santos e Wagner Junqueira de Araújo. Campo Grande: Ed. UNIDERP, 2004. 330p.

AMARAL, Sueli Angélica do; BARBOSA, Helen. *Funções desempenhadas pelos sites das unidades de informação do Distrito Federal*. 2004. Iniciação Científica. (Graduando em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

AMARAL, Sueli Angélica do; CAMPOS, Rebeca Crivelaro. *Gestão da oferta de produtos e serviços dos sites das unidades de informação do Distrito Federal: dificuldades enfrentadas pelos gerentes*. 2004. Iniciação Científica. (Graduando em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília.

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Funções desempenhadas pelos sites das bibliotecas universitárias do Distrito Federal. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20. Fortaleza, 2002. *Anais...* Fortaleza : Universidade Federal do Ceará, 2002. CD-ROM.

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. *Sites das bibliotecas universitárias brasileiras: estudo das funções desempenhadas*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12. Recife, 2002. *Anais...* Recife : Universidade Federal de Pernambuco, 2002.

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. *Sites de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos* (Inédito).

AMARAL, Sueli Angélica do; SOUZA, Katyusha Madureira Loures de. Funções desempenhadas pelos *sites* de bibliotecas jurídicas governamentais brasileiras. In: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 9. Brasília, 2003. *Anais...* Brasília : UnB, 2003. v. 1.

ASHCROFT, Linda; HOEY, Clive. PR, marketing and the Internet: implications for information professionals. *Library Management*, v. 22, n. 1/2, p.68-74, 2001.

ARAÚJO, Wagner. Junqueira de. Ferramentas para a promoção em *web sites* de unidades de informação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 23/24, p. 89-108, especial, 1999/2000.

BAX, Marcelo Peixoto. As bibliotecas na *Web* e vice-versa. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.3, n.1, p.5-20, jan./jun. 1998.

BRASIL. FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. A biblioteca e a constituição; contribuição à Assembléia Nacional Constituinte eleita em 15 de novembro de 1986. Rio de Janeiro : FEBAB, 1986. 32p.

BRINKLEY, Monica. The library *web site* in 1999: a virtual trip to the library. In: INTERNET librarian & libtech International 99. *Proceedings*. London, 1999. Ed. By Carol Nixon and Heide Dengler. Medford, New Jersey : Information Today, 1999. p.8-15.

CAVALCANTI, Hérica de Oliveira. *Gestão da oferta de produtos e serviços das bibliotecas jurídicas governamentais brasileiras na Web*. 2005. Monografia de Conclusão de Curso. (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília. Brasília, 2005.

CAMPOS, Rebeca Crivelaro. *Gestão da oferta de produtos e serviços das unidades de informação do Distrito Federal na Web*. 2004. Monografia de Conclusão de Curso. (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília.

CARPENTER, Beth. Your attention, please! Marketing today's libraries. *Computers in Libraries*, p. 62-66, September 1998.

CARRIÓN GÚTIEZ, Alejandro. Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las bibliotecas: nuevos usuarios y nuevos servicios. In: REUNIÓN NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS DE LA ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECARIOS GRADUADOS DE LA REPUBLICA ARGENTINA, 35. *Anais...* Buenos Aires, 16 a 19 de abril de 2001. 34p.

CHLEBA, Márcio. *Marketing digital*; novas tecnologias, novos modelos e negócio. São Paulo : Ed. Futura, 2000,

COHEN, Laura, B., STILL, Julie, M. A comparison of research university and two-year college library *web sites*: content, functionality, and form. *College and Research Libraries*, v. 60, n. 3, p. 275-289, May 1999.

CUNHA, Murilo Bastos da Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, v.29, n.1, p.71-89, jan./abr. 2000.

GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Uso promocional do *site* de biblioteca: o caso da Biblioteca Central da Universidade de Brasília. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 23/24, p. 109-118, especial, 1999/2000.

HICKS, W.B.; TILLIN, A.M. *Managing multimedia libraries*. New York: R.R. Bowker Company, 1977.

HORTINHA, Joaquim. *E-marketing*. Lisboa: Edições Sílabo, 2001. 288p.

SCHNELL, Eric. *Writing for the Web*: a primer for librarians. Disponível em: <<http://www.bonesmed.driio-state.edu/eric/papers.primero/weddoc.html/>>. Acesso em: 7 jul. 2001.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL: *livro verde*. Organizado por Tadao Takahashi. Brasília: Ministério da Ciência e da Tecnologia, 2000. 203p.

SOUZA, Katyusha Madureira Loures de. *Biblioteca Jurídica Virtual do Conselho Federal de Justiça*: um estudo de caso. 2005. Monografia de Conclusão de Curso. (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília. Brasília, 2005.

VENETIANER, Tom. *Como vender seu peixe na Internet*: um guia prático de marketing e comércio eletrônicos. 2.ed. Rio de Janeiro : Campus, 2000. 270p.

WOLFE, Lisa A. *Library public relations, promotions, and communications*: a how to do it manual. New York: Neal-Schuman, 1997. 208 p.

XIAO, Daniel; PIXEY, Anne Mosley; CORNISH, Alan. Library services through the World Wide Web. *The Public-Access Computer Systems Review*, v.8, n.4, 1997.