

Área: **COMUNICAÇÃO**

Sub-área: **Mediação, acessibilidade e uso da informação**

Informação e processos culturais e simbólicos na contemporaneidade. Mediação, circulação e uso da informação. Redes sociais e redes que utilizam tecnologias, formas de recepção em diferentes espaços e ambientes institucionais. Usos e usuários da informação. Leitura, textualidade e memória: práticas e políticas.

**CRIAÇÃO DE UMA FERRAMENTA ELETRÔNICA PARA A
COMUNICAÇÃO INTERNA DAS BIBLIOTECAS DA PUCRS:
RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Débora Kraemer de Araujo
deborak@pucrs.br

Isabel Merlo Crespo
icrespo@pucrs.br

Sonia Holderbaum Vieira
soniav@pucrs.br

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
Biblioteca Central Irmão José Otão
Av. Ipiranga, 6681 prédio 16 – Porto Alegre/RS/Brasil

RESUMO

Apresenta o processo de planejamento, implantação e avaliação do Canal de Comunicação (CACO) da Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). O CACO é utilizado como um instrumento de comunicação e de integração, que proporciona uma sistemática de coleta e troca de informações entre os bibliotecários. Trata-se de uma página eletrônica on-line para comunicação interna, que centraliza, estrategicamente, as informações necessárias ao desenvolvimento das atividades da Biblioteca, categorizada em: formulários para comunicação; *links* de interesse; bases de dados; manuais e relatórios setoriais; notícias administrativas e técnicas. É considerado como uma experiência bem sucedida pela equipe de bibliotecários, resultando de um processo de aprendizagem e de construção coletiva, a partir das experiências de comunicação na Biblioteca. Ao atingir o objetivo de aprimorar o fluxo de informações, através da integração, centralização e da sistemática de coleta de dados, tornou-se um facilitador para a tomada de decisões. Aos fatores já mencionados, aliam-se outros, como, a amigabilidade da interface, a consistência, a veracidade e a atualização de seu conteúdo. O CACO contribuiu para a eliminação de barreiras na comunicação, assim como promoveu uma cultura favorável à disseminação de informações relevantes aos integrantes da equipe de bibliotecários da PUCRS.

Palavras-chave: Comunicação. Comunicação Interna – Bibliotecas Universitárias. Canal de Comunicação. Ferramenta Eletrônica de Comunicação. Agenda Eletrônica para Comunicação Interna. Biblioteca Central Irmão José Otão.

ABSTRACT

Introduces the process of planning, implementation and evaluation of PUCRS Central Library Communication Channel (CACO). CACO is used as a communication and integration instrument that provides the information exchange between librarians. It is an online electronic page for internal communication, grouping the necessary information for library's activities development, in several degrees: interesting links; data bases; sectorial manuals and reports; administrative and technical information. It is considered by the librarian staff a successful experience arising from a collective learning and construction process. Reaching the objective of improving the communication flow, it makes decision process easier. We can also consider other factors as friendly interface, consistency, veracity and content update. CACO has also contributed for communication barriers elimination and dissemination of important information to all librarian staff.

Key-words: Communication. Internal communication - University Libraries. Communication Channel. Electronic Communication Tool. Electronic Agenda for Internal Communication. Biblioteca Central Irmão José Otão.

1 INTRODUÇÃO

Comunicamo-nos para sentir o prazer de estarmos juntos; para realizar-nos em todos os níveis possíveis - no emocional, no intelectual, no familiar, no profissional. (MORAN, 1998)

A Biblioteca Central Ir. José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) é composta pela unidade central e por extensões na Faculdade de Medicina e na Biblioteca do Campus Viamão, sendo sua estrutura organizacional constituída por setores, núcleos e um Comitê.

Os setores e as extensões funcionam como órgãos executivos, os núcleos como grupos de assessoria restritos e o Comitê, como um grupo amplo de assessoria de avaliação. Os núcleos e o Comitê, compostos exclusivamente por bibliotecários e pela Direção, agrupam-se segundo as áreas consideradas estratégicas para a Biblioteca. São eles: Núcleo de Suporte de Mídias Eletrônicas (NUME); Núcleo do Planejamento Estratégico e Marketing (NUPEM); Núcleo de Capacitação Permanente (NUCAPE); Núcleo de Comunicação (NUCOM); Núcleo de Tratamento da Informação (NUTI) e o Comitê de Avaliação (COAV).

Os bibliotecários atuam concomitantemente nos setores ou extensões, nos núcleos e no Comitê, o que os torna uma equipe multifuncional, exigindo, além de outras habilidades, a disciplina na divulgação das atividades e na administração do seu tempo. Nessa perspectiva, a busca por ferramentas de comunicação eficazes tornou-se essencial.

O NUCOM, núcleo que presta assessoria restrita à comunicação da Biblioteca, apresentou propostas de formatos de comunicação para: o público externo, a equipe de colaboradores, e uma ferramenta estruturada especificamente para os bibliotecários. As propostas contemplaram, além das necessidades informacionais dos usuários, aquelas decorrentes das atividades desenvolvidas pela Equipe.

A ferramenta estruturada para os bibliotecários é o objeto deste relato.

2 CONTEXTO

Os bibliotecários diante da experiência e do conhecimento adquirido decorrentes da evolução da Biblioteca e dos desafios enfrentados ante o desenvolvimento tecnológico, buscam constantemente ferramentas eficientes e eficazes que aprimorem os serviços e recursos oferecidos aos usuários.

A forma de atuação do bibliotecário nas bibliotecas da PUCRS ultrapassa a tradicional. Abrange desde a parte técnica até o envolvimento no planejamento estratégico, definindo ações, procedimentos e metas para a gestão dos seus processos.

A Equipe participa efetivamente no desenvolvimento do projeto do prédio da Biblioteca, cujo espaço físico será ampliado para 21.000m². Envolvendo-se em definições conceituais, de layout, de novas tecnologias, assim como na distribuição dos serviços existentes e na criação de novos, resultados de seminários internos, grupos de trabalho e reuniões periódicas com os arquitetos e os engenheiros responsáveis pela obra.

Neste contexto, a comunicação na Biblioteca realizava-se, através do uso de diversos meios: correio eletrônico, ramais, murais, boletins informativos, comunicados internos entre outros, ferramentas de uso consolidado pela Equipe. Esse foi o fator determinante que norteou o NUCOM na concepção de um instrumento centralizador de informações, em formato eletrônico.

No desenvolvimento de uma ferramenta de comunicação é necessário considerar as questões tecnológicas, e aquelas relativas às competências e habilidades pessoais do receptor.

Diante deste cenário deve-se ponderar sobre as diferenças na absorção da informação, segundo Gomes (2000) quando a informação chega ao receptor não é absorvida automaticamente, pois existe uma mediação entre a interpretação e a compreensão. Essa mediação resulta do diálogo entre as competências, o saber acumulado, as experiências do indivíduo, o momento e o espaço em que se encontra o sujeito que interpreta.

Ainda com relação aos diferentes níveis de apreensão da informação, deve-se considerar a predisposição do indivíduo, destacando que: “Querer se comunicar, portanto, é o primeiro passo da ação comunicativa, exercício pleno do diálogo.” (PINHEIRO; NASCIMENTO, 2000).

3 O CANAL DE COMUNICAÇÃO (CACO)

O Canal de Comunicação (CACO) serve de instrumento de comunicação e integração entre setores, núcleos e Comitê, proporcionando uma sistemática de coleta e troca de informações entre os integrantes da equipe.

O recurso foi criado em maio de 2004 pelo Núcleo de Comunicação. O acesso é realizado através da *intranet*, e destina-se ao uso dos bibliotecários e da Administração da Biblioteca Central, mediante o uso de *login* e senha.

Trata-se de uma página eletrônica on-line, que centraliza, estrategicamente, as informações necessárias ao desenvolvimento das atividades da Biblioteca. Tais como: agendamento de reuniões e atividades previstas para o ano, divulgação de notícias de interesse, acesso aos relatórios e manuais utilizados pela equipe de bibliotecários, entre outros.

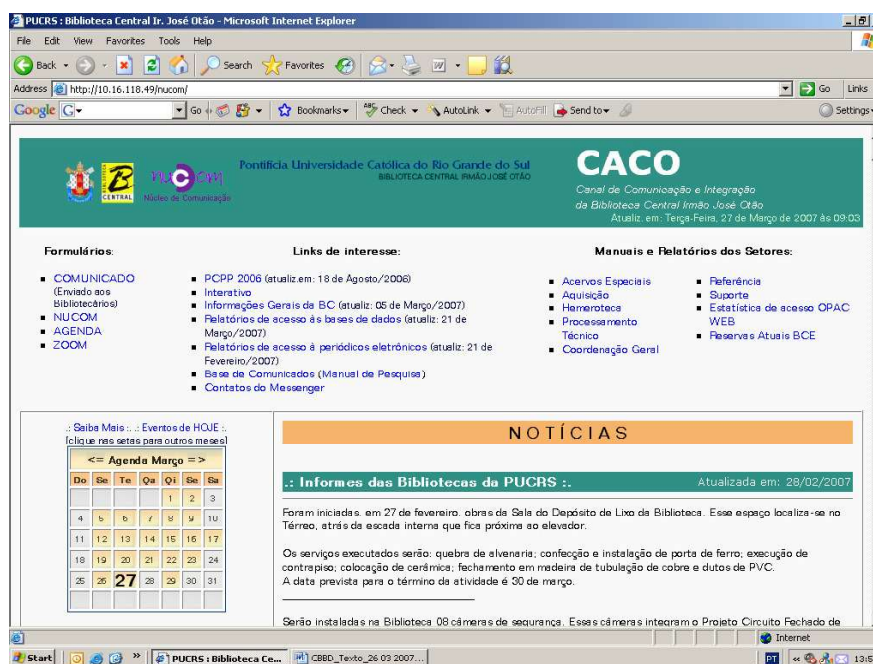


Figura 1 – Canal de Comunicação

3.1 Desenvolvimento e implantação

O NUCOM elaborou um projeto baseado no levantamento das necessidades de informação do grupo de bibliotecários. As demandas foram analisadas, agrupadas e categorizadas, constituindo-se nos elementos que estruturaram a ferramenta a ser desenvolvida.

O projeto foi executado e implantado pelo NUME, cujas atribuições são prover suporte às ferramentas com mídia eletrônica da Biblioteca e desenvolver aplicativos de apoio à gestão que utilizem suporte eletrônico.


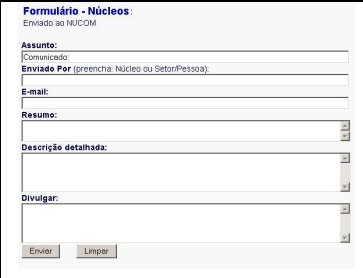
Para implementação das funcionalidades do Canal, foi utilizado um servidor com plataforma Intel e Windows XP, o servidor WWW Apache, a ferramenta de programação PHP (*Hypertext Preprocessor*) e os bancos de dados MySQL e Oracle. O desenvolvimento dos programas foi realizado pelos próprios bibliotecários da PUCRS.

A ferramenta foi submetida para aprovação pelo COAV e Direção da Biblioteca, sendo divulgada e disponibilizada para uso da equipe.



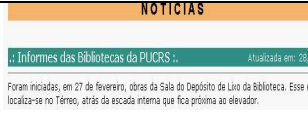




Em etapa posterior seguiu-se a avaliação da ferramenta por seus usuários e através da análise das sugestões enviadas, a equipe desenvolvedora efetuou os devidos ajustes. Na seqüência, foi realizada uma campanha para a definição do nome do canal, visando motivar e familiarizar a equipe no uso da ferramenta.

3.2 Estrutura

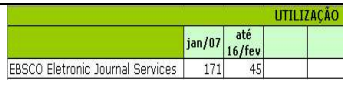




Sua estrutura é categorizada em: formulários para comunicação; *links* de interesse; manuais e relatórios setoriais; notícias administrativas e técnicas.

Tipo de recurso		Descrição	Imagem
Formulários eletrônicos para comunicação	Comunicado Interno	Utilizado para o envio de comunicações técnicas e administrativas para todos os bibliotecários.	
	Comunicado para o NUCOM	Utilizado para o envio de informações ao Núcleo de Comunicação da Biblioteca Central, com intuito de posterior divulgação para o público interno ou externo da Universidade.	

(continua)

Tipo de recurso	Descrição	Imagem																																										
Formulários eletrônicos para comunicação	<p>Agenda</p> <p>Utilizado para divulgar as datas e as descrições de atividades, reuniões, grupos de trabalho, treinamentos, eventos, visitas, entre outros.</p> <p>Cada atividade é detalhada, informando: objetivos, participantes, local, horário e a identificação do responsável pelo envio do agendamento. Permite a consulta retrospectiva a todas as atividades do(s) ano(s).</p>	 <p>.. Saiba Mais .. Eventos de HOJE .. [clique nas setas para outros meses]</p> <p><= Agenda Fevereiro =></p> <table border="1"> <tr> <td>Do</td> <td>Se</td> <td>Te</td> <td>Qu</td> <td>Qui</td> <td>Se</td> <td>Sa</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Eventos Fevereiro de 2007:</p>	Do	Se	Te	Qu	Qui	Se	Sa						1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			
Do	Se	Te	Qu	Qui	Se	Sa																																						
					1	2																																						
4	5	6	7	8	9	10																																						
11	12	13	14	15	16	17																																						
18	19	20	21	22	23	24																																						
25	26	27	28																																									
	<p>ZOOM</p> <p>Utilizado para o recebimento de sugestões de criação ou alteração de serviços, rotinas, ferramentas e infra-estrutura, visando melhorias para os usuários ou para o trabalho diário.</p>	 <p>Ver sugestões(s) aguardando minha avaliação Ver sugestões(s) enviadas por mim</p>																																										
Notícias administrativas e técnicas	<p>Informes das bibliotecas da PUCRS</p> <p>Utilizado para divulgar as informações internas de âmbito geral das bibliotecas.</p>	 <p>NOTÍCIAS</p> <p>.. Informes das Bibliotecas da PUCRS .. Atualizada em: 28/02/2007</p> <p>Foram iniciadas, em 27 de fevereiro, obras da Sala do Depósito de Livro da Biblioteca. Esse espaço localiza-se no Térreo, atrás da escada interna que fica próxima ao elevador.</p>																																										
	<p>Informes dos núcleos, Comitê e setores da Biblioteca</p> <p>Utilizado para divulgar as atividades realizadas pelos setores, núcleos e Comitê.</p>	 <p>.. NUNCA .. Atualizada em: 16/02/2007</p> <p>(Sobre o NUNCA), Alex500 versão 10: Documentação, arquivos e Uigrede</p> <p>O NUNCA elaborou um "Relatório de acesso a periódicos eletrônicos". O mesmo está disponível no CACO em Links de interesse.</p> <p>.. Setor de Aquisição .. Atualizada em: 21/11/2006</p> <p>A Biblioteca acaba de adquirir o Anuário Brasileiro do Livro 2006/2007, uma versão atualizada e ampliada do tradicional Who's Who da Câmara Brasileira do Livro.</p>																																										
Links de interesse	<p>PCPP – Programa de Capacitação Profissional Permanente</p> <p>Planilha com a descrição das atividades para o ano em exercício.</p>	 <p>Atividades Tema Central: "Repensando o Ser e o Agir: ano II"</p> <table border="1"> <tr> <td>Seminário Interno (S01)</td> <td colspan="4">S01-S08 - Atividade B: Bibliotecários Primeiro estágio - A construção do conhecimento Sociedade, Tecnologia e Profissionalidade 15 e 22 de abril</td> </tr> <tr> <td>Planilha de Metas do PCCP</td> <td>P01 - HISTÓRIA METAS Definidas para Garantia de Execuções/Itens</td> <td>P02 - Processamento de Litígios: Material para Afiliação 20 de junho</td> <td>P03 - Legislação do Estado Esperto - Educação Superior Brasileira** Trabalhadas para 2007 8 de dezembro</td> <td>P04 - Comunicação Científica</td> </tr> <tr> <td>Grupo de Trabalho (GT)</td> <td>GT1 - Grupo Biblioteca Digital</td> <td>GT2 - Grupo Processos Técnicos</td> <td>GT3 - Serviços de Referência</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Oficina Técnica (OT)</td> <td>OT1 - Centro de Estudos para a Formação de Acadêmicos, Bibliotecários de Campo, Zonas Rurais e Bibliotecas em Tempo Virtual</td> <td>OT2 - TELEPCCP 19 de abril</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Seminário Interno (S01)	S01-S08 - Atividade B: Bibliotecários Primeiro estágio - A construção do conhecimento Sociedade, Tecnologia e Profissionalidade 15 e 22 de abril				Planilha de Metas do PCCP	P01 - HISTÓRIA METAS Definidas para Garantia de Execuções/Itens	P02 - Processamento de Litígios: Material para Afiliação 20 de junho	P03 - Legislação do Estado Esperto - Educação Superior Brasileira** Trabalhadas para 2007 8 de dezembro	P04 - Comunicação Científica	Grupo de Trabalho (GT)	GT1 - Grupo Biblioteca Digital	GT2 - Grupo Processos Técnicos	GT3 - Serviços de Referência		Oficina Técnica (OT)	OT1 - Centro de Estudos para a Formação de Acadêmicos, Bibliotecários de Campo, Zonas Rurais e Bibliotecas em Tempo Virtual	OT2 - TELEPCCP 19 de abril																								
Seminário Interno (S01)	S01-S08 - Atividade B: Bibliotecários Primeiro estágio - A construção do conhecimento Sociedade, Tecnologia e Profissionalidade 15 e 22 de abril																																											
Planilha de Metas do PCCP	P01 - HISTÓRIA METAS Definidas para Garantia de Execuções/Itens	P02 - Processamento de Litígios: Material para Afiliação 20 de junho	P03 - Legislação do Estado Esperto - Educação Superior Brasileira** Trabalhadas para 2007 8 de dezembro	P04 - Comunicação Científica																																								
Grupo de Trabalho (GT)	GT1 - Grupo Biblioteca Digital	GT2 - Grupo Processos Técnicos	GT3 - Serviços de Referência																																									
Oficina Técnica (OT)	OT1 - Centro de Estudos para a Formação de Acadêmicos, Bibliotecários de Campo, Zonas Rurais e Bibliotecas em Tempo Virtual	OT2 - TELEPCCP 19 de abril																																										
	<p>Interativo</p> <p>Informativo interno das Bibliotecas da PUCRS.</p>	 <p>Interativo O informativo das Bibliotecas da PUCRS</p>																																										
	<p>Informações gerais da Biblioteca</p> <p>Texto atualizado contendo as informações para uso na divulgação de dados estatísticos, recursos e serviços da Biblioteca.</p>	 <p>INFORMAÇÕES AGOSTO/2006</p> <p>Av. Ipiranga, 6681 - Prédio 16 - 90619-900 - Porto Alegre/RS Fones: +55 (51) 3320-3544 Fax: +55 (51) 3320-3548</p> <p>Informações sobre pesquisa - (0-XX-51) 3320-3696 Informações sobre bases de dados - (0-XX-51) 3320-3694 Informações sobre empréstimos/renovações - (0-XX-51) 3320-3657 Informações sobre aquisições - (0-XX-51) 3320-3500 ramal 4374 Informações sobre periódicos - (0-XX-51) 3320-3586</p>																																										

(continua)

Tipo de recurso		Descrição	Imagem
Links de interesse	Relatórios de acesso às bases de dados	Planilha que apresenta a estatística de uso de bases de dados utilizadas pela PUCRS.	
	Relatórios de acesso a periódicos eletrônicos	Planilha que apresenta a estatística de uso de alguns títulos de periódicos eletrônicos utilizados pela PUCRS.	
	Base de Comunicados	Base de dados desenvolvida com a utilização do software Winisis. Seu objetivo é contribuir para a memória da Biblioteca. Armazena e oferece pesquisa a todas as informações presentes nos comunicados enviados através do CACO.	
	Contatos do messenger	Listagem com os e-mails dos bibliotecários da PUCRS, para utilização no MSN.	<pre><?xml version="1.0"?> <messenger> <service name=".NET Messenger Service"> <contactlist></pre>
Manuais e Relatórios dos Setores	<ul style="list-style-type: none"> Acervos Especiais Aquisição Hemeroteca Processamento Técnico Coordenação Geral Referência Suporte Estatística de acesso Opac Web Reservas atuais BCE 	<p>Manuais descritivos de procedimentos técnicos, divididos por setores;</p> <p>Relatórios específicos utilizados como auxílio na execução das tarefas dos diversos setores.</p>	 

Quadro 1 – Estrutura do Canal de Comunicação

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O CACO é considerado como uma experiência bem sucedida pela equipe de bibliotecários, a ferramenta e todos os recursos que oferece são plenamente utilizados. Periodicamente são agregados novos recursos por solicitação de seus usuários.

Destaca-se que a estratégia adotada para a sua criação influenciou de forma positiva na sua aceitação. A ferramenta foi o resultado de um processo de aprendizagem e de construção coletiva, a partir das experiências de comunicação na Biblioteca.

Ao atingir o objetivo de aprimorar o fluxo de informações, através da integração, centralização e da sistemática de coleta de informações, tornou-se um facilitador para a tomada de decisões dos seus usuários.

Aos fatores já mencionados, aliam-se outros, como, a amigabilidade da interface, a consistência, a veracidade e a atualização das informações.

O CACO contribuiu para a eliminação de barreiras na comunicação, assim como promoveu uma cultura favorável à disseminação de informações relevantes aos integrantes da equipe de bibliotecários da PUCRS.

REFERÊNCIAS

GOMES, Henriette Ferreira. O ambiente informacional e suas tecnologias na construção dos sentidos e significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 61-70, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a7.pdf>>. Acesso em: 27 fev. 2007.

MORAN, José Manuel. **Mudanças na comunicação pessoal**: gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social e tecnológica. São Paulo: Paulinas, 1998.

PINHEIRO, Edna G.; NASCIMENTO, Robéria Nádia A. Capital humano e a máquina. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, XII., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: SBNU, 2000. 1 CD-ROM.