

## **Concepções sobre o espaço Biblioteca: a premência de ressignificar seu papel**

**Jaqueline Costa Castilho Moreira**

Doutora em Educação Escolar. Professora Assistente do Departamento de Educação Física/FCT/UNESP/Presidente Prudente

**Teresa Raquel Vanalli**

Especialista em Gestão de Repositórios Institucionais. Diretora da Biblioteca/FCT/UNESP/Presidente Prudente

**Vitor Partite Moreira**

Graduando em Ciências e Tecnologia/FCT/Presidente Prudente

**Resumo:** A Biblioteca da era informacional precisa repensar-se como um local físico e virtual de “salvaguarda” de conhecimento. O objetivo deste estudo foi investigar a concepção sobre Biblioteca de usuários/participantes de uma das atividades oferecidas por uma dessas instituições: o curso do Ciclo de Formação em Competências Informacionais. A metodologia da pesquisa teve abordagem qualitativa e foi desenvolvida mediante um estudo de caso. A intenção de se discutir a concepção explicitada sobre a Biblioteca por meio de um curso oferecido relaciona-se à possibilidade de a instituição oferecer um espaço de ensino e de aprendizagem ou, ainda, um espaço para a produção de saberes, o que supera a ideia da instituição como “salvaguarda” de conhecimento. Neste recorte enfocaram-se os resultados de um questionário aplicado na inscrição e ao final do citado curso. Os resultados apontam que existe uma forte associação da imagem da Biblioteca a somente empréstimos de livros. Embora represente um avanço em relação ao ideário

anterior, a possibilidade de ensino e de aprendizagem não é recorrente na perspectiva dos participantes do estudo. Como conclusão foi apontada a premência de ressignificação do papel da Biblioteca e atualização de sua concepção frente à comunidade que atende por meio de estratégias de comunicação.

**Palavras-chave:** Habilidades Informacionais. Biblioteca Universitária. Competência Informacional. Comunicação Institucional. Estratégias de Comunicação.

## **Introdução**

A Biblioteca é um contexto cultural que tem acompanhado as transformações históricas e sociais da civilização. Ao longo da história ela foi evoluindo e adaptando-se às mudanças que estabeleceram suas atuais características e seu papel social. No passado recente, e particularmente na realidade brasileira, era um local de empréstimo de livros mediante o preenchimento manual de um cadastro ou, ainda, um espaço de consulta a partir da manipulação de fichas de papel. O bibliotecário centrava suas atividades na construção de catálogos e no desenvolvimento de coleções, utilizando muito do seu tempo em processos técnicos. Segundo o Portal do Bibliotecário:

Para dar conta dessa explosão bibliográfica, o bibliotecário passou a se preocupar mais com os processos técnicos, em especial a catalogação e a classificação, do que com os serviços aos leitores, sedimentando a imagem de um profissional tradicionalmente afundado entre livros (RODRIGUES, 2013, p. 85).

Assim, a ideia de oferecimento de produtos e serviços não era o foco das Bibliotecas e sim a necessidade de maiores investimentos nas coleções e a instalação do primeiro sistema de gestão de informação. Segundo Nunes e Carvalho (2016), a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional/LDB, Lei nº 9.394 (BRASIL, 1996), contribuiu para incrementar o papel da Biblioteca. O Capítulo IV da legislação, ao tratar da educação universitária e dar providências necessárias para que suas finalidades sejam concretizadas, evidencia a “difusão do conhecimento na ampliação do acesso à informação e no apoio à promoção do ensino e da pesquisa” (NUNES;

CARVALHO, 2016, p. 187); sendo que a esse respeito a instituição Biblioteca deve oferecer condições para que os conhecimentos culturais, científicos, técnicos e reflexivos tenham vazão.

Para dar conta dessa perspectiva educacional buscou-se reforçar o oferecimento de produtos e serviços ao usuário de Bibliotecas universitárias, agregando uma série de opções, a exemplo: as solicitações de Empréstimo entre Bibliotecas (EEB) EEB; programas como o de Comutação Bibliográfica (COMUT), que é o fornecimento de cópias de partes de documentos, e uma diversidade de recursos informacionais.

Além desses, algumas Bibliotecas universitárias disponibilizam: o Serviço de Inclusão e Acessibilidade à Informação (SIAI), que possibilita às pessoas com deficiência o acesso aos recursos bibliográficos; outros serviços voltados ao atendimento de suas demandas específicas com funcionamento 24 horas, como as caixas de devolução de materiais, as salas de leitura, os espaços de convivência; assim como oferecem cursos e capacitações ligados à pesquisa acadêmica voltada ao atendimento da comunidade.

Por este viés, há uma demanda para que a Biblioteca da era informacional deixe de ser somente um local físico e virtual de “salvaguarda” de conhecimento, e seja também um espaço de ensino e de aprendizagem, um território onde se concentra conhecimento e simultaneamente difundem-se, discutem-se e produzem-se saberes de forma direta e indireta.

De forma direta porque se pressupõe que as pessoas que buscam uma Biblioteca estão à procura de um conhecimento específico; entretanto, ao tomar contato com esse contexto, que oferece uma série de possibilidades, como outras publicações sobre o tema de interesse, materiais, serviços, cursos, eventos, exposições, divulgações culturais, entre outros, tal território se expande, e essas mesmas pessoas, conscientemente ou não, imergem em outros saberes de forma indireta.

Porém uma Biblioteca precisa adequar-se ao papel educacional que exerce diante de sua comunidade, em relação aos seus serviços, a sua interatividade e reciprocidade, desenvolvendo uma linguagem integrada e eficiente, favorecendo que seus usuários não somente consultem seus acervos, mas também tenham sua curiosidade despertada ao utilizar seus serviços físicos e virtuais, e assim produzam novos conhecimentos.

A concepção de Biblioteca como um local de empréstimo de livros ou somente um espaço de estudo concentrado, autodidatismo, introspecção, reclusão e “silêncio controlado” foi superada. Na atualidade, a Biblioteca como contexto de ensino e de aprendizagem permite trocas

entre seus usuários, entre os usuários e a equipe da Biblioteca, entre equipes interbibliotecas, entre recursos técnicos e/ou tecnológicos e usuários, entre recursos técnicos e/ou tecnológicos e equipe(s), além de possibilidades remotas por meio da tecnologia.

Este estudo considera o conjunto de produtos e serviços de uma Biblioteca como recursos desencadeadores de ensino e de aprendizagem à comunidade que atende. Nesse sentido, o objetivo do trabalho foi investigar a concepção sobre Biblioteca de usuários/participantes de uma das atividades oferecidas por uma instituição de ensino superior pública: um curso do Ciclo de Formação em Competências Informacionais.

### **Procedimento metodológico**

Os estudos de caso são excelentes recursos metodológicos na elucidação de uma teoria em confronto com a realidade da prática. Procedimento recorrente nos estudos da área de Administração, denomina-se o método de investigação estudo de caso como “[...]uma descrição de situação ou problema administrativo, objeto de decisão que foi determinada ou necessita ser tomada” (COBRA, 1984, p. 21).

A reflexão coletiva sobre um caso auxilia no esclarecimento de elementos de um problema, exigindo análise e ação. As discussões originárias do confronto entre experiência e teoria são requisitadas para a compreensão desse fenômeno, resultando, em última instância, um aprendizado de maior ou menor profundidade acerca das causas que geram ou geraram essa determinada situação (COBRA, 1984).

Um estudo de caso requer um diagnóstico que se origina da observação de repetidos casos reais e suas ocorrências empíricas. Embora muitas vezes essas informações sejam limitadas, permitem um exercício de identificação de um problema central e de suas prováveis causas.

Os estudos de caso têm sido apontados como procedimentos metodológicos adotados por pesquisadores em várias áreas (COBRA, 1984; TRIVIÑOS, 1987; YIN, 1994; PEREIRA, GODOY; TERÇÁRIO, 2009) e nas investigações sobre novos conhecimentos ou novas abordagens sobre um determinado assunto, o que denota que o estudo de caso é frequente como procedimento, ao se tratar de campos teóricos de investigação que se encontram em constituição.

Nessa perspectiva, ao discorrer sobre o percurso histórico das Bibliotecas universitárias no Brasil, foi possível vislumbrar um campo de investigação sendo constituído e que apresenta diversas lacunas de pesquisa. Dentre elas, como a concepção sobre a instituição Biblioteca pode ou não influenciar a inscrição e a participação efetiva de estudantes em um curso oferecido, como um de seus serviços.

Por se tratar de um estudo de caso, que envolve uma abordagem qualitativa, há necessidade de contextualizar o objeto de estudo e a problemática desencadeadora. Esta pesquisa é sugerida por Triviños (1987) como um tipo de investigação que enfoca em profundidade uma especificidade de determinada organização e que usualmente apropria-se de vários instrumentos, fontes, recursos e equipamentos.

Eleita como objeto de estudo a Biblioteca da Faculdade de Ciências e Tecnologia da UNESP – Campus Presidente Prudente, sua constituição originou-se por ocasião da instalação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, em 1959. Antes da incorporação da Faculdade pela UNESP em 1976, essa Biblioteca sofreu uma reforma, sendo modernizada com a reestruturação do prédio: “[...] de 2.110m<sup>2</sup>, divididos em dois pavimentos, um para o acervo bibliográfico e outro para a leitura com salas individuais e coletivas” (MESSIAS; CAMARGO FILHO, 2016, p. 6).

Em 2016, seu acervo contava com 272.598 materiais para empréstimos, distribuídos em teses, livros, periódicos, mapas, jornais, atlas e trabalhos acadêmicos, e os serviços de EEB da Rede UNESP e Extra UNESP (USP e UNICAMP), COMUT, além de cursos e capacitações.

Embora uma Biblioteca de universidade seja uma organização cultural sem fins lucrativos, é relevante que saiba as necessidades, desejos e expectativas do público que a frequenta, assim como tenha habilidades e conhecimentos sobre as formas de comunicação mais adequadas para planejar, oferecer e implementar seus serviços e produtos, seja física ou remotamente.

Este artigo enfoca a problemática decorrente da cristalização da concepção que se tem sobre a instituição Biblioteca. Para isso evidenciou um de seus serviços: o curso sobre Competências Informacionais, com seis horas de duração. Seu conteúdo visava atender à necessidade essencial, a de ampliar a noção dos recursos (produtos e serviços) que uma Biblioteca universitária oferece e estimular os participantes a tornarem-se autônomos e aptos à plena utilização dos recursos existentes.

O curso em questão refere-se ao Módulo I, cujo conteúdo foi delineado coletivamente por duas bibliotecárias e uma professora vinculadas à mesma instituição, sendo que houve a participação de todas na realização do evento. Não houve necessidade de compra de materiais, pois foram utilizados os equipamentos disponíveis na Sala de Projeções da Biblioteca e as demais instalações da própria estrutura oferecida aos usuários do espaço.

A intenção de se discutir a concepção de Biblioteca por meio de um curso relaciona-se ao pressuposto de que a instituição pode oferecer um espaço de ensino e de aprendizagem ou, ainda, um espaço para a produção de saberes.

Como o estudo de caso permite a utilização de fontes múltiplas de evidências (YIN, 1994), para esta pesquisa construiu-se um questionário por meio do *Google Forms*, cujos participantes acessaram e preencheram as questões *online*. Com acesso gratuito o programa oferece, no modelo de formulário, a possibilidade de inserir perguntas e disponibilizá-las ao público que se deseja alcançar, mediante um convite para participação. Também permite posterior análise a partir dos registros das respostas dos participantes, com a apresentação de gráficos.

Considerou-se como amostra deste estudo estudantes universitários de graduação e pós-graduação, de ambos os gêneros e com faixa etária entre 17 e 30 anos. Dessa maneira, 17 pessoas que se inscreveram no curso preencheram o primeiro questionário. E após a realização da formação, sete das dez pessoas (7/10) que efetivamente realizaram o curso preencheram o questionário final. Esse instrumento intencionava averiguar se os participantes conheciam os recursos (produtos e serviços) da Biblioteca, e especificamente entre eles o curso de Competências Informacionais.

O questionário, instrumento de pesquisa utilizado neste estudo, foi composto por dez perguntas, que foram repetidas ao término da formação. Versava sobre a concepção de Biblioteca dos participantes, a finalidade desses estudantes em frequentá-la, o papel da Biblioteca na vida do aluno universitário, o conhecimento sobre produtos e serviços, entre outras questões.

Existem ainda outros elementos que afloram no estudo desse caso e que também poderiam ser perscrutados, como a baixa adesão ao curso ou mesmo a evasão existente entre o primeiro questionário e sua aplicação ao final da formação. Porém, devido à exiguidade de páginas, este artigo abordou uma pergunta específica: “Conhece os serviços e produtos desenvolvidos por esta Biblioteca? Em caso afirmativo, qual(is)?”.

Para o entendimento das recuperações obtidas com o questionário foi realizada uma análise de conteúdo de forma manual e automática. A primeira foi desencadeada após o contato com o *corpus* das respostas, investigando os sujeitos e o contexto em que ocorreram, anotando as impressões e as ideias principais dos registros, os indícios iniciais para a posterior sistematização dos dados.

A seguir, selecionaram-se as unidades de análise ou de significados por temas existentes nos conteúdos explícitos e simbólicos declarados. Os conteúdos explícitos referem-se aos indícios manifestos na comunicação dos sujeitos da pesquisa, e os conteúdos simbólicos apontam para o que está nas entrelinhas, ou seja, o que está latente nesse discurso, considerando ainda o contexto histórico e social em que foram produzidos.

Na sequência foi realizada uma categorização não apriorística, que considerou os enunciados que exprimiram significados e elaborações que atendiam ao objetivo da pesquisa e que emergiram do contexto das respostas. O agrupamento gerado possibilitou um freqüenciamento, que apontou as recorrências dos discursos ou a repetição de conteúdos emitidos pelos sujeitos, como também apontou temas de relevância explícita, ou seja, conteúdos que não se repetem, mas que guardam em si elementos que devem ser aprofundados.

A partir desse momento foi feita a codificação com a marcação com sinais e com uso de cores para distinguir as categorias e, por fim, foi apresentado o resultado da análise a duas outras pessoas ligadas à Biblioteconomia, para avaliação externa, conforme indica a metodologia proposta em Bardin (2009). A compilação desse material gerou quadros.

A análise de conteúdo realizada de forma automática foi possibilitada pelo emprego do programa gratuito *online* de Daniel Steinbock, denominado *Tagcrowd* (2012). Este cria nuvens de termos/marcadores, ou seja, palavras recorrentes em um texto, sendo que o tamanho da fonte e a sua cor correspondem à freqüência com que são repetidos.

Para seu uso, adotaram-se algumas orientações existentes no estudo de Buchdid e Baranauskas (2012). Deste modo, escolheram-se os parâmetros: idioma português, número máximo de palavras definido em 100 em todas as respostas; número mínimo de recorrência definido em 1 para o material gerado pelo programa.

Também se utilizou o recurso “mostrar freqüência das palavras” com relação à totalidade do que foi explicitado pelos sujeitos. Este apresenta visualmente o número de vezes que cada

palavra apareceu; e que por uma questão visual de excesso de informação, essa frequência numérica associada a cada palavra foi omitida das Figuras 1 e 2 apresentadas neste estudo.

O recurso “agrupar palavras semelhantes” (ou com mesmo sentido) foi acionado, como também o recurso “não mostrar palavras”, que as remove do texto fonte por considerá-las irrelevantes para o resultado. Dentro desse último recurso foram omitidos artigos e preposições neste estudo, por não alterarem a finalização da figura *Tagcrowd*. Para continuidade do emprego do programa foram inseridas as respostas dos sujeitos para cada uma das questões, o que gerou duas figuras.

Vale destacar ainda que foram mostrados quadros com os registros das respostas e as imagens das *tagcrowds* correspondentes, com o sentido de minimizar a imprecisão da utilização apenas das imagens, seguindo Buchdid e Baranauskas (2012).

Esses autores asseveram que as “*tagcrowds* são menos eficazes para busca de conceitos específicos” (BUCHDID, BARANAUSKAS, 2012, p. 201), entretanto são importantes para capturar a essência, e apresentá-la de maneira objetiva ao resumir grandes quantidades de informação descritiva.

Tomados esses cuidados e com base no material produzido pela utilização da análise de conteúdo de forma manual e automática serão exibidos os resultados do estudo.

## Resultados

Analisando o questionário obteve-se como resultado que 12 de 17 pessoas (12/17) já foram fisicamente ao acervo da Biblioteca e conhecem alguns outros serviços. Antes do curso, 11 (11/17) participantes citaram que conheciam os serviços de: empréstimo dos livros disponíveis no acervo, empréstimo de *netbook* com sua utilização somente no acervo e os cursos oferecidos, sendo que o de normalização bibliográfica foi o mais frequentemente indicado. O “conteúdo explícito” das respostas foi categorizado em: desconheço (ao mencionar o “não”); conheço alguns (quando ocorre a citação de até dois serviços) e conheço vários (quando são elencados acima de dois serviços).

Nove (9/17) respostas apontaram para um pequeno conhecimento dos sujeitos sobre os recursos da Biblioteca; cinco (5/17) revelaram que eles conhecem vários recursos e apenas três dos 17 (3/17) respondentes mencionaram não conhecer nenhum dos recursos.

No grupo pesquisado é perceptível a indicação dos serviços voltados ao atendimento de demandas específicas, como a menção das salas de estudo e a disponibilização de *netbooks*, o que revela a importância de que a Biblioteca busque entender seus usuários e adapte-se, na medida do possível, ao atendimento dessas características, que muitas vezes são locais.

No Quadro 1 é possível observar o detalhamento das respostas dos 17 sujeitos, registradas tais como foram escritas por seus interlocutores a partir da questão provocadora: “Conhece os serviços e produtos desenvolvidos por esta Biblioteca? Em caso afirmativo, qual(is)?”.

Quadro 1: Conhecimento dos participantes sobre os recursos da Biblioteca antes do curso

Conteúdos explicitados nas respostas:	Desconheço	Conheço alguns	Conheço vários
Sim. Acervo, computador à disposição, salas para estudo e para cursos, etc.			X
Não, mas gostaria.	X		
Conheço poucos.		X	
Sim. Sala de estudos, palestras, empréstimos, etc.			X
Sim, empréstimos de livros.		X	
Conheço, pois faço parte do grupo de pesquisa (citou o grupo)		X	
Não conheço todos, mas conheço o rico acervo existente.		X	
Conheço os simples serviços. Como empréstimos de computador para estudo, além dos livros, empréstimos de livros, acesso a salas de estudos, disponibilização de netbook.			X
Não muitos, apenas alguns cursos que são oferecidos.		X	
Creio que não conheço todos.		X	
Não.	X		
Apenas o de empréstimo de livros.		X	
Sim. Salas para pesquisas, estudos em grupo ou individual, cursos de capacitação sobre pesquisas em bases científicas, dentre outros serviços.			X
Pouco.	X		
Sim, o de empréstimo de livros e sobre normalização bibliográfica.		X	
Acervo de livro, apenas.		X	
Alguns, como o catálogo, a caixa de devolução, os espaços para exposições, entre outros.			X

Fonte: Autoria própria, 2017.

A Figura 1, a seguir, apresenta um freqüenciamento de conteúdos obtidos a partir da inserção no programa *Tagcrowd* das respostas mencionadas na primeira aplicação do questionário.

Nela é possível visualizar que os termos recorrentes apontados pelo programa foram “conheço”, “empréstimos”, “livros”, o que revela, na perspectiva dos participantes deste estudo, a concepção arraigada à memória do que seja uma Biblioteca, local no qual se pode emprestar livros.

Figura 1 – Recorrências do discurso referente às respostas dos participantes ao preencherem o questionário inicial



Fonte: TAGCROWD (2012), a partir da inserção dos dados desta pesquisa.

Embora recuperar dos pesquisados que a Biblioteca esteja sendo percebida como um local de empréstimo de obras e conseqüentemente de difusão de conhecimentos represente um avanço em relação à concepção anterior de “salvaguarda”, as Bibliotecas estão em um processo de transformação e não se restringem mais somente a esses serviços.

Na situação visualizada na nuvem é possível inferir que existe um “conteúdo latente” nas respostas, que remete a busca, por essas pessoas de conhecimento; seja por meio de cursos voltados a pesquisa, como é o caso do evento aqui relatado; ou mesmo a busca curiosa pelo entendimento do que são competências informacionais, já que este termo não faz parte da linguagem coloquial). Nas entrelinhas há um desejo das pessoas que responderam o questionário de se atualizarem e de aprenderem algo novo.

O Quadro 2 revela uma unanimidade nas respostas sobre o conhecimento dos recursos da Biblioteca pelos sujeitos, após o encerramento do curso. Os sete participantes (7/10) que o realizaram efetivamente declararam que passaram a conhecer vários dos serviços, elencando-os e detalhando-os. Vale assinalar que as respostas dos participantes foram transcritas *ipsis litteris*. Neste quadro, embora apareça o empréstimo ainda como “conteúdo explicitado”, os serviços atualizados são também mencionados. Apenas em uma das respostas o participante aponta a conexão entre a Biblioteca e a tecnologia, por meio das palavras “recursos informacionais” e “página online”.

Quadro 2 – Conhecimento dos participantes sobre os recursos da Biblioteca depois do curso

Conteúdos explicitados nas respostas:	Desconheço	Conheço alguns	Conheço vários
Sim. Serviços de empréstimo de EEB de outras universidades, um acervo extremamente rico e recursos que possibilitam cegos utilizarem a Biblioteca.			X
Sim.			X
Sim, além dos espaços físicos, foi possível conhecer, com o curso, os recursos informacionais disponíveis pela Biblioteca como, por exemplo, os que estão na página <i>online</i> .			X
Sim.			X
Sim, além de empréstimo de livros e outros documentos no próprio <i>campus</i> , empréstimo em outras faculdades, e acesso a artigos, teses e dissertações, bem como cursos de capacitação.			X
Sim, conheço as bases de dados que “possibilita” pesquisar conteúdos de forma mais facilitada, conheço o serviço de atendimento para tirar dúvidas, ajudar em parte das normas ABNT e serviços prestados à população deficiente.			X
Sim, o empréstimo de materiais, cursos oferecidos, também é usado como um espaço cultural.			X

Fonte: Autoria própria, 2017.

É nítido que os cursistas ampliaram seu conhecimento sobre os serviços e, de acordo com seu entendimento, citaram o acervo de teses, livros, periódicos, os serviços de EEB, o COMUT, o SIAI, os cursos e capacitações. Entretanto, não se apropriaram de todas as possibilidades que as habilidades informacionais ou mesmo as competências informacionais podem levar, e que extrapolam as paredes do prédio de um local físico.

Figura 2 – Recorrências do discurso referente às respostas dos participantes ao preencherem o questionário final



Fonte: *TAGCROWD* (2012), a partir da inserção dos dados desta pesquisa.

A inferência apontada no Quadro 2 também aparece na Figura 2, criada pelo *Tagcrowd*. Ambos indicam que embora a implementação do curso seja um esforço para modificar a ideia preconcebida sobre a Biblioteca, isso foi pouco alterado ao final da formação.

## **Discussão**

Partindo da problemática encontrada na concepção de usuários/participantes de um curso ofertado por uma Biblioteca, a pesquisa revela que este público ainda relaciona a imagem da Biblioteca a somente empréstimos de livros, provocando a discussão do fenômeno espaço Biblioteca como espaço propício ao ensino e a aprendizagem. Como apontada nos resultados deste estudo, a concepção dos pesquisados está arraigada no empréstimo de obras, embora tenha existido um esforço para uma ruptura, proporcionada pelo oferecimento de um curso. Para Valentim (2017) é relevante que as Bibliotecas ampliem seu papel, oferecendo suporte ao desenvolvimento de práticas inovadoras, alinhadas às tendências contemporâneas de ensino e aprendizagem com a utilização de tecnologias. Para colocar em prática esse direcionamento contemporâneo, as Bibliotecas enfrentam vários desafios, uma vez que as transformações culturais, científicas e tecnológicas impactam diretamente as estratégias de ação e mediação da informação com velocidade, agilidade e precisão.

Colabora com a consciência de seu “inacabamento” Modesto (2003), ao tratar as Bibliotecas como espaços vivos ou “ramos de flores”:

[...] a Biblioteca é um local que deve estar em permanente transformação, de forma que os visitantes encontrem o inesperado, que encontrem ao mesmo tempo o que estiverem procurando e, também, aquilo que não procuraram, mas que possivelmente necessitem para a solução de uma questão complexa (MODESTO, 2003, p. 1).

Diante desse fenômeno, como vencer os desafios que implicam a inserção da Biblioteca universitária em um cenário de constantes transformações? Certamente não é uma tarefa fácil e requer esforço, envolvimento da equipe e muita criatividade.

Antes de implementar qualquer mudança, é preciso conhecer as necessidades da comunidade para a qual se quer oferecer inovações nos serviços e produtos. Para isso, é imprescindível um estudo dessa comunidade, não somente de suas especificidades, mas de seus anseios e desejos. Transformar um ambiente e uma cultura demanda empenho e comprometimento para impulsionar mudanças de comportamento e, conseqüentemente, gerar transformações inovadoras.

A Biblioteca deve se situar como um território neutro, inter, multi e transdisciplinar capaz de provocar diálogo interno e externamente; o que é muito importante para o planejamento estratégico dos produtos e serviços a serem oferecidos.

Primeiramente, é preciso refletir sobre a missão da organização e definir seu público-alvo, quais as carências de informação do usuário preferencial e como ele será atendido. A oferta deverá ser direcionada para os diferentes segmentos que compõem esse público.

Segundo Baptista (2009, p. 89), “[...] numa biblioteca universitária têm-se vários segmentos: professores, professores pesquisadores, alunos da graduação e alunos da pós-graduação. Pode-se, em cada segmento, identificar demandas diferenciadas para propósitos diferenciados”. A partir da identificação dos segmentos-alvo e da constatação de suas percepções, preferências e premências, a Biblioteca poderá planejar seus produtos e serviços e direcioná-los a cada segmento.

### **Considerações finais**

Por meio desta pesquisa foi avaliada a concepção que as pessoas têm sobre a Biblioteca e se conhecem ou não seus recursos, produtos e serviços. Para investigar tal propositura o presente estudo enfocou o oferecimento de um curso e seus desdobramentos.

A intenção de se discutir a concepção explicitada sobre a Biblioteca por meio de um serviço/curso relaciona-se à possibilidade de que a instituição ofereça um espaço de ensino e de aprendizagem ou, ainda, um espaço para a produção de saberes; embora as questões levantadas no curso também colaborem com a busca pelo aprimoramento na implementação de outros cursos, produtos e serviços.

Além da concepção arraigada relativa ao serviço de empréstimo, outras variáveis afloraram, como as estratégias de comunicação utilizadas pela Biblioteca, que merecem um aprofundamento em investigações futuras.

Também foi apontada a premência de resignificação de seu papel e atualização de sua concepção frente à comunidade que atende. Para isso é relevante a postura de permanente transformação, buscando de maneira proativa a inovação como um caminho de ruptura e superação.

### **Library space conceptions: the premience to renege their role**

**Abstract:** The Library of the information age needs to be rethought as a physical and virtual place of "safeguarding" of knowledge. The purpose of this study was to investigate the conception about "Library" of users/participants of one of the activities offered by one of these institutions: the course of the training cycle in Information Literacy. The methodology of the research had a qualitative approach and was developed through a case study. The intention of discussing the explicit conception about the Library through a course offered is related to the possibility that the institution can offer a space of teaching and learning or even a space for the production of knowledge, which surpasses the idea of the institution as a "safeguard" of knowledge. In this clipping, the results of a questionnaire applied to the enrollment and to the end of the mentioned course were focused. The results show that there is a strong association between the Library's image and only book loans. Although it represents a step forward from previous ideas, the possibility of teaching and learning is not recurrent from the perspective of the study participants. As conclusion, it was pointed out the urgency of redefining the role of the Library and updating its conception in front of the community that attends through communication strategies.

**Keywords:** Informational Skills. University Library. Information Literacy. Institutional Communication. Communication Strategies.

### **Referências**

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BAPTISTA, S. G.; COSTA, M. M.; NETA, M. A. V. V. Marketing para promoção de produtos e serviços de informação: estudo de caso da Biblioteca da Presidência da República. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 6, n. 2, p. 83-104, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/424>>. Acesso em: 31 ago. 2017.

BRASIL. *LDB n. 9.394* de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm)>. Acesso em 31 ago. 2017.

BUCHDID, S. B.; BARANAUSKAS, M. C. C. IHC em contexto: o que as palavras relevam sobre ela. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO SOBRE FATORES HUMANOS EM SISTEMAS COMPUTACIONAIS, 11, 2012, Cuiabá. *Anais ...* Cuiabá: SBC, 2012, p. 199-208. Disponível em: <<http://eurydice.nied.unicamp.br/portais/ecoweb/nied/ecoweb/publicacoes/artigos-em-conferencias/ihc-em-contexto-o-que-as-palavras-relevam-sobre-ela.1.pdf>>. Acesso em: 31 ago. 2017.

COBRA, M. *Marketing: Casos Brasileiros*. São Paulo: Atlas, 1984.

EDUROAM, 2003. *Portal*. Disponível em: <<https://www.eduroam.org/about/>>. Acesso em 15 ago. 2017.

MESSIAS, M.; CAMARGO FILHO, J. C. S. *Relatório*. 2016. Disponível em: <<http://www.fct.unesp.br/Home/Instituicao/historico.pdf>>. Acesso em: 1 ago. 2017.

MODESTO, F. *Arquitetando a Biblioteca do Século XXI*. 2013. Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=190](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=190)>. Acesso em: 15 ago. 2017.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. *Perspectiva em Ciência da Informação*. Belo Horizonte, v. 21, n. 1, jan./mar. 2016. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2572/1708>>. Acesso em: 31 ago. 2017.

PEREIRA, L. T. K.; GODOY, D. M. A.; TERCARIOL, D. Estudo de caso como procedimento de pesquisa científica: reflexão a partir da clínica fonoaudiológica. *Psicologia, Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 22, n. 3, p. 422-429, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722009000300013&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000300013&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 31 ago. 2017.

RODRIGUES, M.L.F *et al.* A biblioteca e o bibliotecário no imaginário popular. *Biblionline*, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 82-95, 2013. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/15097>>. Acesso em: 31 ago. 2017.

TAGCROWD. 2012. *Portal*. Disponível em:< <http://tagcrowd.com/>>. Acesso em: 15 ago. 2017.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTIM, M. L. P. *O custo da informação tecnológica*. São Paulo: Pólis; APB, 1997. (Coleção palavra-chave, n. 8). Disponível em: <[http://abecin.org.br/data/documents/VALENTIM\\_O\\_custo\\_da\\_informacao\\_tecnologica.pdf](http://abecin.org.br/data/documents/VALENTIM_O_custo_da_informacao_tecnologica.pdf)>. Acesso em: 15 ago. 2017.

YIN, R. K. *Pesquisa Estudo de Caso: desenho e métodos*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 1994. Disponível em: <[http://maratavarespsictics.pbworks.com/w/file/attach/74440967/3-YIN-desenho%20e%20metodo\\_Pesquisa%20Estudo%20de%20Caso.pdf](http://maratavarespsictics.pbworks.com/w/file/attach/74440967/3-YIN-desenho%20e%20metodo_Pesquisa%20Estudo%20de%20Caso.pdf)>. Acesso em: 31 ago. 2017.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2002 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

MOREIRA, Jaqueline Costa Castilho; VANALLI, Teresa Raquel; MOREIRA, Vitor Partite. Concepções sobre o espaço Biblioteca: a premência de ressignificar seu papel. *Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas*, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 4-19, jan./jun. 2017.

Recebido em: 21.08.2017.

Aceito em: 15.12.2017.