

Gestores de Recursos Electrónicos: Que formação na era digital?

Sandra Marques Pinto

Universidade da Beira Interior
R. Marquês d'Ávila e Bolama
6200-001 Covilhã
Tel: 214578498
E-mail: smp@ciunix.ubi.pt

José António Calixto

Biblioteca Pública de Évora
Largo Conde de Vila Flor
7000-804 Évora
Tel: 266769330
E-mail: jac.bpe@ptnetbiz.pt

Pedro Faria Lopes

ISCTE / ADETTI
Av. das Forças Armadas
1600 Lisboa
Tel: 217903910
E-mail: Pedro.Lopes@iscte.pt

RESUMO

Neste artigo são apresentados os resultados e conclusões de um estudo efectuado na área da gestão de colecções digitais realizado no âmbito do trabalho de investigação da Tese de Mestrado em Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais do primeiro autor. Este estudo teve como objectivo o conhecimento da opinião dos bibliotecários sobre a formação recebida relativamente ao manuseamento e disponibilização de recursos electrónicos, face à necessidade de novas competências, devido às mudanças dos procedimentos dos profissionais de informação com a incorporação de documentos em formato electrónico ou digital nas bibliotecas.

As publicações digitais ou electrónicas vieram afectar todas as áreas da biblioteconomia, incluindo a gestão de colecções. As mudanças não se deram ao nível das tarefas efectuadas, mas sim ao nível dos procedimentos. As actividades dos bibliotecários estão a desenvolver-se, não em oposição às que já eram realizadas, mas adicionando-lhes novos componentes. Com a introdução de recursos electrónicos nas bibliotecas, as funções dos bibliotecários expandiram-se a domínios como o direito, a negociação e a informática. Por esse motivo a gestão dos recursos digitais implica novas competências, desde a negociação das licenças de utilização até à forma como os documentos digitais são disponibilizados.

Com a rápida evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), e constante introdução de novos suportes para disponibilização de conteúdos, a formação tem um papel crucial para a gestão de recursos electrónicos ou digitais. A insatisfação pela falta de formação nesta área em Portugal é notória.

PALAVRAS-CHAVE: Biblioteconomia, Gestão de Colecções, Recursos Digitais ou Electrónicos, Formação, Bibliotecários

INTRODUÇÃO

Com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), as bibliotecas e os serviços de documentação encontram-se numa época de transição. A biblioteca electrónica está a desenvolver-se rapidamente em paralelo com a biblioteca tradicional [1]. Isto não significa, no entanto, que as missões das bibliotecas tenham sido alteradas. O tratamento, com o objectivo de disponibilização da informação aos utilizadores,

continua a ser a sua missão essencial; para Ershova e Hohlov [2] a missão da biblioteca enquanto garante da preservação e migração da informação está a ser reforçada na era digital.

O aparecimento e crescimento das bibliotecas híbridas (a convivência do formato impresso com o digital) parece ter vingado [3]. São cada vez mais os serviços a adoptar e a introduzir materiais electrónicos nas suas colecções. No entanto os recursos digitais ou electrónicos apresentam-se como um dos maiores problemas para os gestores de informação; os conteúdos seleccionados, preservados e disponibilizados estão a ser alterados, assim como a forma de aquisição e de acesso [3]. Uma maior complexidade na localização da informação, uma constante mudança da tecnologia utilizada, a falta de standardização ao nível do *hardware* e do *software*, a necessidade de formação contínua tanto para os profissionais como para os utilizadores [4], são algumas das novas características do ambiente em que os bibliotecários agora trabalham.

Para o estudo foi enviado um inquérito por questionário a todas as bibliotecas universitárias do ensino público nacional, num total de 127. Este questionário teve como objectivo a escolha de 11 bibliotecas onde, numa segunda fase, foram realizadas entrevistas para obter informação junto dos responsáveis pela gestão de colecções digitais. No decorrer deste artigo são apresentadas algumas citações retiradas dos textos das entrevistas. Estas serão referenciadas por siglas com a finalidade de se manter o anonimato dos entrevistados.

NOVAS COMPETÊNCIAS

Apesar das actividades inerentes à gestão de colecções não terem sido significativamente alteradas, a forma como elas são realizadas relativamente aos documentos digitais ou electrónicos sofreu mudanças. São várias as opiniões sobre o papel dos bibliotecários na gestão de colecções digitais. As funções e capacidades serão as mesmas dos documentos impressos?

Segundo Aramayo [5] e Klugkist [6], com o aparecimento dos documentos electrónicos, quase todas as funções tradicionais do bibliotecário sofreram transformações e surgiram outras tarefas novas; a sua actividade vai desde providenciar formação até ao desenho de páginas *Web* e *intranets*. Com a

generalização da *Web*, os bibliotecários tornaram-se também peritos em pesquisas na *Web*. Mas Aramayo [5] não chega a definir estas novas funções como meros conhecimentos técnicos ou administrativos, mas sim como um conjunto de atitudes e pontos de vista que devem ser rápida e efectivamente aplicados a qualquer oportunidade ou necessidade nova que possa surgir. Na opinião de Weir [7] muitas das competências requeridas num futuro próximo serão similares às que os bibliotecários possuíam no passado “*but will be applying them very differently. (...) it is not what we do that will change, it is how*”.

No seguimento desta ideia, Sharp [4] refere que o profissional de informação tem que se adaptar ao ambiente electrónico, tem que aprender a lidar com as TIC e definir as suas forças e fraquezas. O bibliotecário digital desempenha um papel importante e diferente nas suas bibliotecas ao criar páginas *Web* para promover os seus serviços ou ao escolher sistemas de gestão automatizada. No entanto, apesar da informação que os utilizadores necessitam poder ser acedida de forma diferente, as capacidades e competências que os profissionais necessitam para gerir esta informação podem ser adaptadas a partir dos procedimentos que já são utilizados [4].

Segundo Klugkist [6], as tarefas do bibliotecário possuem várias características: como mediador de informação, como especialista em informação e como gestor de informação. Relativamente ao primeiro aspecto, os bibliotecários necessitam saber qual a informação impressa disponível para adquirir e qual a informação digital que deverá ser licenciada e disponível através do sistema de rede. Eles deverão ser mediadores de informação, rápidos conhecedores das necessidades dos utilizadores, fornecendo informação quando for pedida ou antecipar o seu pedido, dando-lhe assistência na pesquisa de informação das mais variadas formas (como por exemplo, na criação de listas bibliográficas, guardar pesquisas), ou preparando colecções segundo o seu perfil. Acrescentadas a estas tarefas, o bibliotecário actualmente deverá ter competências ao nível educativo para poder dar uma contribuição no processo educacional, sendo reconhecido que a informação é extremamente importante no processo educativo e de aquisição de conhecimentos [8].

Em segundo lugar, o bibliotecário é referido como um especialista em informação. Apesar de não ser uma novidade, actualmente o bibliotecário tem que ter também conhecimentos a nível técnico para poder interagir com profissionais das TIC, tal como programadores ou *Web designers*, para se integrar no desenvolvimento de sistemas de informação, especificando tipos de pesquisa, navegação, classificação, armazenamento e forma de acesso [6]. Também Troll [9] refere esta nova tarefa ao afirmar que a gestão ou a disponibilização de colecções digitais e serviços requer dos profissionais de informação, mais do que no passado, uma colaboração com um grande número de pessoas desde informáticos, *designers* gráficos, peritos em pedagogia, etc. As competências necessárias a estas novas tarefas são diferentes das requeridas pelos bibliotecários do ambiente impresso.

Já aqui foi referido o facto de as bibliotecas, nesta era digital, passarem a dedicar-se algumas vezes a outro tipo de actividades, como seja a publicação de materiais digitais. Neste caso, enquanto especialistas de informação, os bibliotecários devem estar preparados para prestar assistência no processamento electrónico dos textos, sabendo como estão estruturados e como vão ser electronicamente distribuídos [6].

Por último, o terceiro aspecto referido por Klugkist [6] tem a ver com a gestão de informação. Relativamente a esta característica, o bibliotecário deve permitir que estes processos sejam conduzidos com o máximo de eficácia, tentando encontrar o equilíbrio entre o suporte tradicional e o digital.

Na realidade, houve modificações sobretudo na complexidade das tarefas dos bibliotecários; não era simples gerir uma colecção impressa, a dificuldade é dupla na gestão de dois formatos: o impresso e o digital. Um dos grandes desafios para os profissionais de informação, como já foi aqui referido, é continuar a considerar os tradicionais recursos impressos ao mesmo tempo que se inserem documentos digitais nas colecções, tentando suprir as grandes expectativas dos utilizadores: “*the belief that ‘everything is online’ and ‘instantly accessible’ is one that librarians face constantly. It is my opinion that one of our rules is to translate that promise of technology into reality*” [10].

Uma outra ideia (errónea) se desenvolveu sobre os recursos na *Internet*: o facto destes serem (quase) todos acessíveis de forma gratuita; os bibliotecários têm actualmente que competir com esta percepção dos utilizadores [11].

Não se pode fugir à ideia que também os bibliotecários ligados ao desenvolvimento de colecções se encontram perante uma nova realidade. Branin, Groen e Thorin [12] colocam a seguinte questão: “*certainly collection development practices and perspectives must change in the face of environmental shifts in information services and higher education, but will the basic goals and needs of collection management disappear as well?*”.

Os bibliotecários universitários começam agora a introduzir mudanças organizacionais na sua gestão de produtos. Providenciam acesso a informação digital, não a partir de ficheiros armazenados nas suas bibliotecas ou nas suas universidades, mas a partir de servidores ligados a editores, outras universidades ou instituições colocadas em qualquer lugar do mundo [13].

Alguns autores, como é o caso de Branin [14], vêem os bibliotecários relacionados com o desenvolvimento de colecções digitais como prospectores: “*Rather than selecting scholarly resources on an item by item basis, librarians are turning into ‘aggregators’, who are developing their collections at a macro and integrated level (...). Collection builders will involve into knowledge prospectors*”.

Para Griffiths [15] os bibliotecários ligados à gestão de colecções digitais devem ser líderes na organização de recursos de informação como suporte ao novo ambiente

do ensino superior. Têm que tentar entender a tecnologia digital e o significado do seu uso para o acesso à informação [16] e ao mesmo tempo criar recursos e serviços em linha, sistematizar e agregar recursos digitais, ajudar na criação de novas publicações, encontrar opções de armazenamento e acesso de documentos electrónicos e manter e preservar o registo do conhecimento [13]. Isto é, actualmente, o profissional de informação é mais dinâmico, actuante em várias áreas, ministrando cursos, não está restrito ao universo do edifício da biblioteca e é valorizado exactamente pela forma como disponibiliza e cria condições de acesso a essa informação [16].

O grande fluxo de informação actual está a favor das bibliotecas, porque vem renovar a importância dos bibliotecários no seu papel de filtro e separador de informação. Weir [17] refere duas categorias de utilizadores, os *'do it for me'* e os *'let me do it myself'*; estes profissionais podem dar um grande contributo aos utilizadores a este nível, desenvolvendo ferramentas de auto-suficiência que lhes permitam aprender a aceder aos conteúdos e lhes dêem uma maior autonomia na sua recuperação.

Assim, importância da formação permanente é sublinhada por diversos autores. Lougee [18] sugere que a competição entre profissionais com qualificações para gerir e desenvolver novos papéis no ambiente digital se intensificou. Actualmente é impraticável assumir-se que estas competências se adquirem só porque as pessoas são propensas a isso. O investimento em formação profissional e a colaboração com colegas de outras instituições são essenciais para o desenvolvimento da organização [18]. Apesar da exigência de conhecimentos tecnológicos, é igualmente importante que esta profissão atraia indivíduos com interesse e competências para aplicação e exploração das TIC ao serviço dos novos papéis que já foram atrás referidos: *"the challenge is to assemble the constellation of technology, subject, and application expertise and to facilitate the necessary collaboration between functional divisions of the library"* [19].

A par das competências profissionais adquiridas com a formação, Marshall et al [20] chama também a atenção para as competências pessoais. Na opinião desta autora, estas englobam um conjunto de qualidades como o conhecimento, atitudes e valores, boa comunicação, interesse na formação contínua que vão permitir uma realização eficaz do seu trabalho. Estes valores são uma garantia de sobrevivência dos profissionais da informação nesta nova era [20].

As actividades dos bibliotecários estão a desenvolver-se, não em oposição às actividades que eram realizadas, mas adicionando-lhes novos componentes. Como afirma Klugkist [6], tem que se continuar a pensar nas bibliotecas físicas que continuarão a disponibilizar materiais impressos e em bibliotecários a fazer as tarefas tradicionais a eles associadas. No entanto, se estas bibliotecas querem continuar a oferecer serviços aos seus utilizadores, têm que se envolver intensivamente com a informação e serviços digitais. Nestas bibliotecas serão necessários bibliotecários competentes, que

tenham em conta os desenvolvimentos no campo educativo, de investigação e ciência da informação, integrando-os nos serviços por elas prestados [6].

Para Abbas [8], não se pode prever o futuro das bibliotecas e dos profissionais que nelas trabalham, mas o melhor será que estas instituições assim como os seus profissionais aceitem e integrem estas mudanças e aceitem esta nova ideia de serviço que integra as TIC com ideias tradicionais de qualidade, serviço, acesso universal e cooperação. Na opinião deste autor, o mais importante é o bibliotecário nunca perder de vista a sua missão e objectivos ao mesmo tempo que serve as necessidades dos seus utilizadores da melhor forma *"there will always be a place for librarians and libraries – virtual or not"* [21].

PROBLEMA E METODOLOGIA

Face a esta realidade nova e às novas competências necessárias para a gestão dos documentos digitais ou electrónicos várias questões podem ser colocadas:

- Que tipo de formação estão os bibliotecários a ter relativamente ao manuseamento e disponibilização de recursos electrónicos?
- Como está ser vista pelos bibliotecários a formação nesta área?

Estes são os assuntos apresentados e analisados neste artigo. Tendo em vista a obtenção de respostas a estas questões, pediu-se a ajuda de vários bibliotecários, tentando auscultar a sua opinião.

Assim, o universo ao qual se refere este estudo é constituído por todas as bibliotecas universitárias públicas portuguesas (127 bibliotecas no total), ao qual foi realizado um questionário preliminar [22]. Como referem Hill e Hill [23], *"esta opção é especialmente útil quando o Universo de casos é demasiado grande para recolher dados de cada um dos casos do Universo (tomando em conta o tempo e os recursos disponíveis)"*.

Tendo em conta os resultados desse questionário, foi construída uma amostra (11 bibliotecas) com o objectivo de se realizar uma entrevista aos responsáveis da biblioteca e aos responsáveis pela gestão de colecções digitais. A sua realização decorreu durante os meses de Agosto de 2002 a Fevereiro de 2003. Todos os profissionais entrevistados exercem a profissão de bibliotecários, embora os serviços sejam um pouco diferentes entre si. Na realidade, alguns dos serviços seleccionados 'fogem' um pouco às características de uma biblioteca universitária tradicional; os resultados do inquérito conduziram esta investigação a um serviço de documentação cuja finalidade é recolher e salvaguardar a memória política de um passado próximo português e um serviço de documentação com objectivo de publicação e divulgação de vários documentos relativos à sua instituição.

A entrevista foi escolhida como segundo instrumento de recolha de dados do trabalho de campo, após a realização do inquérito por questionário. Como refere Ruquoy [24] *"a entrevista é muitas vezes associada a outras técnicas de inquérito"*. Este método foi escolhido

para esta investigação, dado que o objectivo essencial do trabalho de campo era, como já se fez referência, a obtenção de informação junto dos bibliotecários. Como referem vários autores, a utilização deste instrumento de recolha de informação pressupõe que o investigador não disponha de dados já existentes, necessitando, assim, de obter dados próprios [25].

Optou-se por uma entrevista semi estruturada, embora conduzida por um guião, tentando seguir um percurso escolhido, mas dando liberdade suficiente aos entrevistados para falarem sobre os assuntos e exprimirem a sua opinião [26]. Para Bell [26] a entrevista tem algumas vantagens relativamente a outros métodos de recolha de informação, pois o entrevistador pode conseguir retirar informações valiosas do entrevistado, explorando certas ideias. No entanto, há também algumas questões na realização de uma entrevista [26]. O tempo é um factor importante, pois para a sua concretização o investigador precisa de se preparar cuidadosamente [27], de se deslocar até ao entrevistado, contar com algum tempo para a realização da entrevista em si, para a revisão de notas, para ponderar sobre o que foi dito, para a possibilidade de cancelamento e novas marcações, assim como para a substituição de pessoas que desistam [26].

Após a sua realização, outras questões se colocam, como o tipo de registo ou o tipo de análise. Quando se opta por uma entrevista estruturada, de formato rígido, o registo está bastante facilitado, podendo-se assinalar as respostas numa lista previamente preparada. Se a opção um tipo de entrevista menos estruturada, não se pode pôr de lado um outro processo de registo de respostas. Neste caso, são vários os investigadores que gravam as entrevistas; para isso, é sempre necessária a permissão dos entrevistados. Relativamente à transcrição, o entrevistador terá que contar com cerca de dez horas para cada hora gravada [26]. Neste estudo a média para a audição e transcrição das entrevistas cifrou-se em duas horas para cada quinze minutos de gravação; para isso concorreram várias situações: ruídos exteriores ou tonalidade de voz dos entrevistados baixa.

Estas entrevistas foram gravadas visto que após a sua transcrição o objectivo seria tratar o conteúdo desses textos informaticamente a partir de um programa para gestão e tratamento de dados qualitativos – neste caso o ATLAS-ti [49]. No entanto, surgiu a oportunidade de se poder fazer um pré-tratamento, das entrevistas num outro programa, o SENTA [49]. O objectivo deste pré-tratamento foi seleccionar e recolher palavras-chave ou expressões para introduzir no ATLAS-ti como códigos.

Após a introdução dos textos das entrevistas no sistema de informação SENTA, obtiveram-se várias expressões candidatas (candidatas porque a sua relevância tem que ser avaliada manualmente pelo investigador). Depois deste grupo de expressões candidatas ter sido alvo de estudo e avaliação, foram escolhidas as mais significativas que ajudaram posteriormente na elaboração dos códigos a incluir no ATLAS.ti.

A partir da análise e avaliação das expressões retiradas anteriormente, foi possível a extracção de conceitos que

seriam convertidos em códigos. Depois da sua introdução no programa, foram escolhidas partes dos textos que foram anexadas a esses códigos. Seguidamente foram feitas listagens por código contendo estes extractos, que foram analisadas e a partir das quais surgiram os resultados que são, de seguida, enunciados.

QUAL A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO NESTA ÁREA PARA OS RESPONSÁVEIS DA GESTÃO DE COLECÇÕES DIGITAIS?

Ao analisar as entrevistas efectuadas aos bibliotecários sobre a necessidade ou não de formação profissional relativamente aos recursos electrónicos para os profissionais ligados à gestão de colecções digitais, verifica-se que as respostas foram bastante análogas. As opiniões destes profissionais foram no sentido de valorizar a formação como ferramenta indispensável não só para os bibliotecários como também para os técnicos que dão apoio directo aos utilizadores. A formação destes técnicos ainda é mais pormenorizada, denotando-se um interesse nítido para que estes nunca sejam ultrapassados e estejam constantemente actualizados. Neste aspecto, a formação dada pelos fornecedores dos recursos é muito considerada, pois facilita a adaptação dos serviços aos novos programas e bases de dados.

O estigma que as competências são as mesmas porque as tarefas também são as mesmas relativamente aos recursos impressos é marcadamente importante no discurso de um dos entrevistados. Segundo ele, *“as tarefas são as mesmas. É preciso seleccionar, é preciso adquirir, é preciso tratar, é preciso ter instrumentos de pesquisa e recuperação...e gerir tudo isso como já fazíamos”* [28]. Mas, como os instrumentos utilizados e produzidos para dar acesso são diferentes é, sim, necessária uma actualização profissional para desempenho de algumas tarefas que levam à utilização de outros instrumentos.

Ainda que no discurso deste responsável se manifeste uma preocupação em referir que as competências dos bibliotecários não se alteraram com a introdução de novos suportes e de novos materiais nas bibliotecas, há um consenso entre os outros entrevistados que estes recursos exigem outro tipo de aptidões. Estas competências resultam de um *“novo tipo de material...possibilidades de novos serviços que antes não eram possíveis na biblioteca...tem a ver com a maneira como os serviços podem ser prestados (...) tem muito a ver com a forma da pessoa entender os materiais e imaginar esses novos serviços”* [29].

Para estes bibliotecários estes recursos implicam novas competências porque envolvem modificações em procedimentos que vão desde a parte financeira até à forma como o serviço é organizado, como os documentos são disponibilizados, sendo considerado um desafio constante. Daí que, mais uma vez se faça referência à importância e à preocupação acrescida da formação e dos grandes problemas com recursos humanos que não manipulam bem os modos de pesquisa e tratamento de documentos electrónicos, muitas vezes porque têm dificuldades no domínio de línguas estrangeiras, nomeadamente o inglês. Na opinião destes

bibliotecários, é necessária a obtenção de novas capacidades também do ponto de vista tecnológico e informático para a manipulação destes documentos e conhecimentos dos meios para os disponibilizar que têm que ser constantemente actualizados: *“fomos nós que fizemos a página Internet após uma formação em html. Hoje em dia já existem programas como o Macromedia...”* [30].

O bibliotecário deixou de ser um técnico para passar a ser um *“gestor da informação, com competências mais de gestor, de competências também mais informáticas (...) tudo isso é um conjunto, é uma polivalência total do próprio”* [31]. Algumas das opiniões expressam grande adesão dos profissionais, quer seja porque *“há um certo orgulho em proporcionar novos serviços”* [32], ou porque a idade dos bibliotecários e a nova formação faz com que os novos profissionais tenham mais facilidade em adaptar-se e *“aceitar o que vem já a seguir”* [33]. No entanto, têm conhecimento de colegas com mais idade que estão preocupados e a adaptar-se (com excepção dos que se estão a reformar), porque senão fica-se com *“a sensação que fica esmagada (...) não se consegue dar um passo”* [34] pois *“o papel só já não dá”* [34].

Por outro lado, o desconhecimento relativamente aos documentos em formato digital foi uma das razões apontadas para a pouca adesão de alguns profissionais: a falta de conhecimento dos recursos que existem nas suas áreas e o facto de se pensar que os custos são muito mais elevados do que realmente são leva-os a não inserir este formato nas suas colecções. Uma outra razão é também alegada: ainda há bibliotecas que não têm o seu catálogo informatizado ou então não se passa dessa fase de informatização: *“acho que na maior parte das bibliotecas portuguesas ainda se fica muito pela utilização dos catálogos (...) essa época já passou (...) uma biblioteca informatizada é uma biblioteca que tem o seu catálogo informatizado. Acho que não é só isso neste momento (...) acho que devem ir muito além disso”* [33].

Alguma surpresa e resistência de início caracterizam também a forma como os bibliotecários vêem a introdução de documentos electrónicos nas suas colecções. Esta resistência deve-se ao receio que estes responsáveis sentem pelo facto de pensarem que têm que disponibilizar acesso a toda a informação electrónica, que têm que fazer o tratamento técnico de tudo: *“começaram a confundir durante muito tempo aquelas coisas terríveis do...como é que eu vou ter tudo, como é que eu vou catalogar tudo... como se alguma vez, mesmo em suporte papel, pudessem ter tudo”* [35].

Por outro lado, apesar de se mostrarem muito interessados, no momento de colocar o projecto em prática, nota-se *“uma certa resistência, sobretudo por falta de controlo. Por sentirem que perdem algum controlo (...) sobre os recursos”* [36]. Este factor é determinante, pois é referido por vários entrevistados; inclusivamente um deles afirma que: *“muitos estão a trabalhar melhor no suporte livro, mais uma vez, que podem deter na sua biblioteca. Estão a apostar menos no digital. Mas isso vai com o tempo”* [37].

Uma outra ideia é exposta por um responsável: a incorporação e a utilização destes documentos está a ser bem aceite, mas não de forma estruturada e normalizada: *“as novas tecnologias todos as aceitam muito bem, mas depois a parametrização (...) acho que deveria ser definida mais de acordo com a biblioteca, com as necessidades (...) haver um tronco geral e depois direccionar mais para uma e para outra”* [38].

A actualização a partir da formação tem uma importância fulcral para estes entrevistados, e várias são as razões por eles apontadas: porque realidades novas e novos tipos de materiais requerem novos tipos de tratamento, porque tem que se saber quais os recursos que se tem à disposição, porque antes de se começar a trabalhar com eles tem que se adquirir formação a nível técnico para se poder ler e utilizar esses documentos. Os entrevistados mencionam o facto de não poderem contar com pessoal especializado; os recursos humanos de que dispõem são empenhados mas sem formação na área. Em instituições que se encontram situadas fora dos grandes centros urbanos, a assistência a acções de formação noutras cidades pode ser um problema, daí que ela seja feita *“(...) via online, via Internet (...) eu acho que é bastante positivo, porque estamos no local de trabalho a receber informação (...) tanto da nossa parte, como da instituição”* [39].

Um outro aspecto é posto em causa: a formação técnica que está a ser leccionada actualmente estará actualizada? Segundo alguns dos responsáveis, *“a formação que nós temos está um bocadinho ultrapassada”* [40] e *“mesmo o curso de ciências documentais (...) tenho a impressão que ele devia ter sido reestruturado mesmo nessa área (...)”* [41].

No entanto, outros responsáveis afirmam que o profissional actual, sendo mais novo em termos de idade, está melhor preparado e mais receptivo às TIC, pois teve uma formação completamente diferente da que era leccionada há uns anos atrás.

Todos eles estão de acordo que presentemente os profissionais da informação têm uma preocupação acrescida na sua formação; esta tem que ser encarada como um *longlife learning*, o não se acomodar ao conhecimento adquirido, *“a vida cada vez mais é lifelong learning (...) é exactamente o termos que estar sempre a aprender coisas novas (...) e não estarmos acomodados”* [42]; a formação específica também é importante *“o bibliotecário deveria ter cada vez mais formação nesta área digital (...) por obrigação ou por (...) desafio (...) nada melhor do que ter bases sólidas nesta área”* [41].

Em termos de formação a nível pessoal, as opiniões não diferem muito das já mencionadas. Os bibliotecários entrevistados tentam manter-se actualizados relativamente aos novos recursos e à utilização das TIC, pois *“se não há um acompanhamento, se não há uma formação, num instante ficamos completamente desactualizados. E depois, parece uma coisa um bocado estranha (...) estarmos numa biblioteca universitária e vermos as coisas todas a passar ao lado (...)”*[40].

A ideia geral é que é sempre necessária a formação e cada vez mais devido à rápida evolução das TIC e ao aparecimento de novos suportes. Essa actualização passa por acções de formação, por participações em congressos e seminários, por ouvir outras pessoas, conversar com outros profissionais da área. Um dos entrevistados menciona que é importante fazer a reciclagem e garante “*se não é a instituição a assegurar a formação, sou eu própria*” [43]. Para alguns dos entrevistados a formação tradicional de “*cadeira e mesa*” [44] não é relevante, preferindo fasear o acesso a essa informação através de outros meios disponíveis na *Internet* ou em formato impresso, seleccionando assim a informação que possa ser mais interessante.

E quanto à documentação disponível na área, qual a opinião dos entrevistados? Por um lado, é alegada a falta de obras de referência nesta área para os profissionais se poderem documentar e as que existem ficam “*muito aquém daquilo que nós necessitamos*” [45]; por outro lado, dizem que há muita informação, mas “*digerir essa informação é muito difícil (...) porque temos outras coisas a fazer*” [45].

Apesar de ter sido referido que é quase impossível estar a par de tudo, há alguns assuntos que são fundamentais em termos de formação na área dos documentos electrónicos. É o caso da formação para algumas bases de dados mais complexas, de informação sobre programas informáticos de gestão de bibliotecas, conhecimentos nas “*linguagens mais modernas de formatação (...) e da criação de metadados (...) que sejam compatíveis com ferramentas que existam*” [46] e aprofundamento de conhecimentos a nível informático.

Por último, é de mencionar o facto destes responsáveis terem alertado para a falta de formação específica nesta área, exceptuando alguns cursos ministrados pelo Grupo de Tecnologias de Informação da BAD e de outros cursos de associações de bibliotecários internacionais. Na realidade, os entrevistados estão atentos e interessados em formações a este nível, mas referem que, devido à sua escassez, os conhecimentos que adquirem são um pouco “*à minha custa porque não tive grande formação nessa área (...) também não vejo grandes formações nessa área*” [47].

Partindo da ideia de que a gestão de colecções envolve o planeamento e a supervisão do desenvolvimento e preservação de uma colecção baseada na apreciação das forças e fraquezas actuais e na estimativa de necessidades futuras [48], tentou-se sondar a opinião dos responsáveis sobre os seus serviços ao nível da gestão de colecções digitais, comparativamente com outros dos quais tivessem conhecimento. Esta caracterização dos serviços seria feita a partir de uma análise *SWOT* (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*), forma muito difundida de fazer o diagnóstico estratégico de uma empresa, instituição ou serviço. Com este diagnóstico pretende-se definir as relações existentes entre os pontos fortes e os pontos fracos de uma instituição ou serviço com as tendências mais importantes que se verificam na envolvente global da empresa (mercados, conjunturas económicas...). No entanto, como foi mencionado por um dos entrevistados,

a análise *SWOT* não pode ser feita unicamente tendo como referência outras bibliotecas semelhantes, porque as realidades são distintas. Optou-se então por tentar que os bibliotecários fizessem uma análise do seu serviço na área dos recursos electrónicos, tendo em conta os mesmos parâmetros que regem a análise *SWOT*, apontando pontos fracos e pontos fortes e perspectivas futuras através das oportunidades e/ou ameaças.

A qualidade do serviço prestado pelas bibliotecas aos utilizadores parece ser aqui uma causa ganha, sendo por isso vista como um ponto forte. A rapidez na disponibilização da informação e a aquisição de documentos electrónicos na área são as formas de qualidade mais relevantes. No entanto, a formação é também bastante valorizada por estes bibliotecários, que manifestaram um interesse nítido no sentido de dar formação técnica aos recursos humanos que trabalham com novos recursos para banalizar o seu uso e para que os técnicos não sejam ultrapassados, estejam constantemente actualizados e possam dar um melhor apoio ao utilizador.

Os recursos humanos foram também apontados no que diz respeito aos pontos fracos. A falta de pessoal especializado ou com apetência e sensibilidade nesta área é também mencionado; devido a isso ainda não se faz um atendimento de excelência aos utentes. A carência de recursos humanos faz com que a maioria do pessoal tenha funções no atendimento; daí a contratação de estudantes que, no entanto, não substituem os especialistas.

Os dados apresentados neste artigo podem ser lidos e explorados na sua íntegra na Tese de Mestrado *O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Colecções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital* [49], realizada no âmbito do Mestrado em Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais do ISCTE [50].

CONCLUSÕES

Do estudo realizado ressalta que, trabalhar em colaboração com especialistas de outras áreas é uma opção que não deve ser posta de parte, implicando dos bibliotecários uma atitude flexível perante novas realidades. Embora seja importante encontrar soluções individuais, os responsáveis devem também ultrapassar o seu isolamento, procurando o diálogo com outros colegas para tentar conhecer outras aproximações que já foram aplicadas e também unindo poderes para ter uma posição de força nas negociações com os editores e os fornecedores destes conteúdos.

Ao ler a literatura fica a ideia que as bibliotecas que se estão a posicionar estrategicamente para ir ao encontro destes desafios e oportunidades não só ‘sobreviverão’ mas também se vão desenvolver, criando novos serviços, tendo em atenção que o mais importante continua a ser o conteúdo, a informação que se disponibiliza e não tanto o tipo de suporte.

Uma outra conclusão se pode retirar a partir das opiniões emanadas pelos entrevistados: a ideia que estes recursos exigem outro tipo de aptidões que antes não seriam

necessárias. Na realidade, as funções e as competências destes responsáveis foram ampliadas a vários domínios como sejam o direito, a negociação durante as aquisições, a informática, a fluência em línguas. Este facto pode ser apontado como uma das razões para que a aceitação destes documentos não esteja ainda a ter grande expressão, segundo a opinião dos entrevistados. Para estes ainda há algum receio e prudência na utilização e inclusão de documentos electrónicos nas colecções das bibliotecas. A falta de controlo dos documentos, a formação desactualizada, o pouco interesse por parte das instituições e a falta de uma política estruturada e organizada para a aquisição e disponibilização destes documentos, são outras das razões assinaladas.

A formação surge como um factor crucial para o sucesso destes profissionais. A expressão *lifelong learning*, algumas vezes referida pelos entrevistados, descreve exactamente o pensamento destes bibliotecários. Neste aspecto são realçados das entrevistas cinco aspectos essenciais:

- A auto-identificação de necessidade de formação avançada e a vontade e disponibilidade para receber formação no próprio local de trabalho;
- O facto de algumas das respostas das entrevistas serem, em si mesmas, reveladores da necessidade de formação especializada;
- A dificuldade em gerir a formação no local de trabalho por colisão/sobreposição com as tarefas que é necessário continuar a desenvolver e suportar (no mesmo horário, no mesmo local);
- O excesso de informação disponível para auto-formação, com a dificuldade da validação da sua qualidade e pertinência, em simultâneo com a identificação de, na prática, existir pouco material relevante e de referência;
- A necessidade premente da actualização de conhecimentos através de formação avançada actualizada e fidedigna.

Em todas as profissões a aquisição de conhecimento é um factor importante para a actualização e para a realização de um bom trabalho. Neste caso, em biblioteconomia, com a rápida evolução das TIC e a introdução constante de novos suportes para os conteúdos, a formação torna-se uma ferramenta indispensável.

NOTAS

1. ROITBERG, Nurit (2000). *The Influence of the Electronic Library on Library Management: a technological university library experience* [em linha]. Conference Proceedings. Jerusalem: IFLA. Disponível em <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/050-132e.htm> (Acedido em Dezembro 2001)
2. ERSHOVA, Tatiana V., HOHLOV, Yuri E. (2000). *Migrating from the Library of Today to the Library of Tomorrow: re- or e-volution?* [em linha]. Conference Proceedings. Jerusalem: IFLA. [em linha]. Disponível em <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/063-110e.htm> (Acedido em 10/12/2001)
3. FURTADO, José Afonso (1999). *As bibliotecas públicas, as suas missões e os novos recursos de informação* [em linha]. Liberpólis: Revista das bibliotecas públicas, nº2. Disponível em http://www.liberpolis.pt/revista/revista_2.htm (Acedido em 19/03/2003)
4. SHARP, Kate (2000). *Internet Librarianship: traditional roles in a new environment* [em linha]. Conference Proceedings. Jerusalem: IFLA. Disponível em <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/e.htm> (Acedido em Novembro de 2001)
5. ARAMAYO, Susan (2001). *La labor Profesional de Bibliotecarios y Documentalistas en el Siglo XXI* [em linha]. BID. 6(June). Disponível em <http://www.ub.es/biblio/bid/06arama2.htm> (Acedido em 18/03/2002)
6. KLUGKIST, Alex C. (2001). *Virtual and Non-Virtual Realities: the changing roles of libraries and librarians*. Learned publishing. 14 (3): 197-204.
7. WEIR, Aileen (2000). *The Information Professional of the Future: what skills will be needed and how will they be acquired?* [em linha]. Camberra: ALIA. Disponível em <http://www.alia.org.au/conferences/alia2000/proceedings/aileen.weir.html> (Acedido em 28/03/2003):1
8. ABBAS, June (1997). *The Library Profession and the Internet: implications and scenarios for change* [em linha]. Katharine Sharp Review. 5(Summer). Disponível em <http://www.lis.uiuc.edu/review/5/abbas.html> (Acedido em 15/10/2002)
9. TROLL, Denise A. (2001). *How and Why are Libraries Changing?* [em linha]. Digital Library Federation. disponível em <http://www.diglib.org/use/whitepaper.htm> (Acedido em 26/03/2003)
10. WEIR, Aileen (2000). *The Information Professional of the Future: what skills will be needed and how will they be acquired?* [em linha]. Camberra: ALIA. Disponível em <http://www.alia.org.au/conferences/alia2000/proceedings/aileen.weir.html> (Acedido em 28/03/2003): 1
11. CORCORAN, Mary, DAGAR, Lynn, STRATIGOS, Anthea (2000). *The Changing roles of Information Professionals* [em linha]. Excerpts from an Outsell, Inc. Study. (March/April): 29-34. [em linha]. Disponível em <http://www.onlineinc.com/onlinemag> (Acedido em 2001)
12. BRANIN, Joseph, GROEN, Frances, THORIN, Suzanne (2000). *The Changing Nature of Collection Management in Research Libraries* [em linha]. American Library Association. Disponível em

- <http://www.arl.org/collect/changing.html> (Acedido em 13/03/2002): 10
13. BRANIN, Joseph, GROEN, Frances, THORIN, Suzanne (2000). *The Changing Nature of Collection Management in Research Libraries* [em linha]. American Library Association. Disponível em <http://www.arl.org/collect/changing.html> (Acedido em 13/03/2002)
 14. BRANIN, Joseph, GROEN, Frances, THORIN, Suzanne (2000). *The Changing Nature of Collection Management in Research Libraries* [em linha]. American Library Association. Disponível em <http://www.arl.org/collect/changing.html> (Acedido em 13/03/2002): 8
 15. GRIFFITHS, Jose-Marie (1998). *Why the Web is Not a Library?. The Mirage of Continuity: reconfiguring academic information resources for the 21st century*. Washington DC: Council on Library and Information Resources and Association of America Universities.
 16. SOUZA, Marta Alves, PARDINI, Maria Aparecida, BRAGA, Maricy Favaro (sd). *Bibliotecário: polivalência de uma profissão de futuro ou o futuro de um bibliotecário em tempos de bits?* [em linha]. Biblioestudantes. Disponível em http://intermega.globo.com/biblio_fespsp/artigo.htm (Acedido em Dezembro de 2002)
 17. WEIR, Aileen (2000). *The Information Professional of the Future: what skills will be needed and how will they be acquired?* [em linha]. Camberra: ALIA. Disponível em <http://www.alia.org.au/conferences/alia2000/proceedings/aileen.weir.html> (Acedido em 28/03/2003)
 18. LOUGEE, Wendy Pradt (2002). *Diffuse Libraries: Emergent role for the research library in the digital age* [em linha]. Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources. Disponível em <http://www.clir.org/pubs/reports/pub108/contents.html> (Acedido em 15/03/2003)
 19. LOUGEE, Wendy Pradt (2002). *Diffuse Libraries: Emergent role for the research library in the digital age* [em linha]. Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources. Disponível em <http://www.clir.org/pubs/reports/pub108/contents.html> (Acedido em 15/03/2003): 23
 20. MARSHALL, Joanne et al (1996). *Competencies for Special Librarians of the 21th Century* [em linha]. SLA. Disponível em <http://www.sla.org/professional/competency.html> (Acedido em 2002)
 21. ABBAS, June (1997). *The Library Profession and the Internet: implications and scenarios for change* [em linha]. Katharine Sharp Review. 5(Summer). Disponível em <http://www.lis.uiuc.edu/review/5/abbas.html> (Acedido em 15/10/2002): 9
 22. O questionário preliminar foi enviado por via postal e através de uma página internet criada para o efeito; a entrevista foi realizada presencialmente
 23. HILL, Manuela Magalhães, HILL, Andrew (2000). *Investigação por Questionário*. Edições Sílabo: 43
 24. RUQUOY, Danielle (1997). *Situação de Entrevista e Estratégia do Entrevistador*. Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais. 84-116. Trad. Luísa Baptista. Lisboa: Gradiva: 84
 25. RUQUOY, Danielle (1997). *Situação de Entrevista e Estratégia do Entrevistador*. Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais. 84-116. Trad. Luísa Baptista. Lisboa: Gradiva
 26. BELL, Judith (1997). *Como Realizar um Projecto de Investigação*. Lisboa: Gradiva
 27. COHEN, L. (1976). *Educational Research in Classrooms and Schools: a manual of materials and methods*. London: Harper & Row
 28. EC5. PINTO, Sandra Marques (2004). *O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital*. Lisboa: ISCTE: 99
 29. EN2. PINTO, Sandra Marques (2004). *O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital*. Lisboa: ISCTE: 99
 30. EC3. PINTO, Sandra Marques (2004). *O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital*. Lisboa: ISCTE: 99
 31. EC1. PINTO, Sandra Marques (2004). *O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital*. Lisboa: ISCTE: 99
 32. EC3. PINTO, Sandra Marques (2004). *O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital*. Lisboa: ISCTE: 100
 33. EN1. PINTO, Sandra Marques (2004). *O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital*. Lisboa: ISCTE: 100
 34. EC1. PINTO, Sandra Marques (2004). *O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital*. Lisboa: ISCTE: 100
 35. EC5. PINTO, Sandra Marques (2004). *O Papel do*

- Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 100
36. EN2. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 101
37. EC5. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 101
38. EC4. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 101
39. EN5. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 97
40. EN3. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 97
41. EC1. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 97
42. EC2. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 97
43. EN5. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 98
44. EN1. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 98
45. EC4. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 98
46. EC5. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 98
47. EN3. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE: 98
48. REITZ, Joan M. (2002) *ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science* [em linha]. Connecticut: Western Connecticut State University. Disponível em <http://www.wcsu.edu/library/odlis.html> (Acedido em 2002)
49. PINTO, Sandra Marques (2004). O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Tese de Mestrado. Mestrado em Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais. Lisboa: ISCTE.
50. Mestrado em Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais (EIBD), 2000-2004, ISCTE. Disponível em <http://dcti.iscte.pt/eibd> (Acedido em Janeiro 2004)