

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFSC E O PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DO USUÁRIO: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki.

Fernanda Schweitzer

Resumo: Relato das atividades desenvolvidas durante o estágio curricular do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina. Discorre sobre as mudanças ocorridas nas bibliotecas universitárias decorrentes da nova demanda de usuários e das novas tecnologias. Ressalta a importância do desenvolvimento de novos produtos e serviços na Biblioteca Universitária para satisfação dos usuários *off campus*. Contextualiza o setor de referência inserido na biblioteca universitária. Enfatiza a importância do Programa de Capacitação do Usuário. Demonstra o desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia *wiki*, para servir como apoio ao Programa de Capacitação de Usuário. Conclui que o profissional bibliotecário deve assumir cada vez mais seu papel de educador para o uso dos recursos informacionais.

Palavras-Chave: Biblioteca Universitária. Serviço de Referência. Educação do usuário. *Wiki*.

THE REFERENCE SERVICE OF THE CENTRAL LIBRARY OF THE UFSC AND THE BIBLIOGRAPHIC ORIENTATION PROGRAMS: development of the interactive wiki technology

Abstract: Report of the activities developed during the curricular period of training of the Librarianship in the Federal University of Santa Catarina. It talks about the changes in the university libraries of the new demand of users and the new technologies. It emphasizes stands the importance of the development of new products and services in the university Libraries for the users satisfaction *off campus*. Reports the inserted sector of reference service in the Central Library of the UFSC. It emphasizes the importance of the bibliographic orientation program. It shows the development of a tool for the wiki technology, to serve as support to the Bibliographic Orientation Program for Users. It concludes that the librarian must assume more and more his role of mediator of bibliographical technology resources.

Keywords: University libraries. Reference service. Bibliographic Orientation Program. Wiki.

1 INTRODUÇÃO

A escolha do Serviço de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (BU - UFSC) deu-se a partir de estudos teóricos realizados em algumas disciplinas do Curso de Biblioteconomia. Tais conteúdos despertaram o interesse com relação as atividades desenvolvidas nesse serviço. Além disso, a motivação foi impulsionada pelo fato de que trabalho de referência é “uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”. (GROGAN, 1995, p.22).

O Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFSC desenvolve diversas atividades: atendimento ao usuário, auxílio à pesquisa, auxílio na normalização de trabalhos acadêmicos, atualização e desenvolvimento de tutoriais, porém o Programa de Capacitação do Usuário, é a atividade mais procurada pelos usuários deste setor. Este programa é dividido em quatro módulos: Módulo I – Fontes de Informação on-line, Módulo II – Referência, Módulo III – Citações em documentos e Módulo IV – Preparação de trabalhos acadêmicos. O intuito deste programa é oferecer treinamento para que o usuário tenha maior autonomia para encontrar a informação que deseja, fazendo um uso efetivo dos recursos que a biblioteca dispõe. Este treinamento é oferecido para grupos, antecipadamente agendado.

Durante o estágio curricular, realizado na nona fase do cursos de biblioteconomia, além do acompanhamento atividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência da Biblioteca Universitária da UFSC, foi implementada uma ferramenta com base na tecnologia *wiki*. A ferramenta em questão foi desenvolvida para que os serviços oferecidos no Programa de Capacitação do Usuário pudessem ser dinamizados e para que se tornasse possível proporcionar uma maior interação entre os grupos de usuários e o Serviço de Referência. A ferramenta possui um sistema de Respostas às Questões mais Frequentes (*Frequently Asks Questions- FAQ*).

2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

A principal função da Biblioteca Universitária é fornecer serviços de informação para a comunidade acadêmica (corpo docente, discente e técnico), apoiando nas atividades de ensino-aprendizagem, pesquisa e extensão.

Conforme Silva et al. (2004, p. 135),

A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão.

A Biblioteca Universitária está inserida em um ambiente maior - a Universidade. Portanto na medida em que mudanças ocorrem na Universidade, a biblioteca também será afetada com essas mudanças e os serviços oferecidos por ela, sofrerão alterações.

Lopes e Silva (2006, p. 1) relatam que:

com o avanço e a incorporação das TICs, especificamente da Internet, nas atividades das unidades de informação ocorreu um deslocamento de objetivos dessas instituições, pois passaram a visualizar a sua atuação e o fluxo de suas

atividades através de um novo paradigma, o paradigma de acesso à informação, em substituição ao paradigma de posse da informação.

Neste sentido, Cunha (2000, p.73), afirma que o impacto da tecnologia de informação, tem eliminado os obstáculos de tempo e espaço, e que o rápido crescimento do ciberespaço e da universidade virtual, provocará a criação de instituições sem *campus*, e a educação será provida à distância.

Para Mueller (2000) os cursos a distância trouxeram novos problemas para as Bibliotecas Universitárias, fazendo com que elas reflitam sobre sua missão e seus serviços.

Garcez e Rados (2002, p.47), com relação ao papel que a Biblioteca Universitária deve adotar para satisfazer essa nova demanda de usuários, ressaltam que:

As bibliotecas acadêmicas, para competir no mercado, devem flexibilizar suas operações de serviços e, com isto, ampliar sua faixa de mercado, ou seja, elas devem possuir operações diferenciadas para cada tipo de usuário (eficácia), uma vez que estes possuem necessidades e expectativas individualizadas. Elas terão de se adaptar aos novos tempos para ir ao encontro das necessidades dos novos usuários deste final de século, e para isso as bibliotecas híbridas têm seu papel inovador nessa fase transacional.

Alves e Vidotti (2006, p. 6) no recente trabalho “o serviço de referência e informação digital” concluem que:

mudança é a palavra-chave do atual período de transformações pelo qual as bibliotecas estão transitando. Como unidades que refletem as transformações da sociedade, as bibliotecas devem estar em constantes mudanças para atender às alterações políticas, sociais, econômicas, culturais e tecnológicas da sociedade para qual está voltada.

Arellano (2001, p. 12) destaca a importância da biblioteca neste novo contexto, e observa que o avanço das tecnologias de informação, causou impactos em todas as áreas, e cada vez mais a sociedade tem a necessidade de obter informação relevante e confiável, e desta maneira, as bibliotecas estão sendo designadas a desempenhar este papel, por serem sistemas de informação que facilitam o acesso aos recursos de informação on-line.

Partindo dos pensamentos destes autores, é conveniente dizer que a Biblioteca Universitária necessita interagir cada vez mais no ambiente a qual está inserida, acompanhando as mudanças, adequando seus serviços e desenvolvendo novos produtos para atender todas as demandas de informação existentes na universidade.

3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFSC

As atividades no Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFSC estão divididas da seguinte forma:

- a) Consulta ao acervo – disponibiliza obras de referências para consulta.
- b) Base de dados – permite ao usuário o acesso e recuperação de informações em bases de dados nacionais e internacionais, com orientação no local.
- c) Programa de Capacitação do Usuário – proporciona treinamentos visando tornar os usuários mais aptos para a realização de pesquisas acadêmicas e científicas.
- d) Comutação bibliográfica – solicita fotocópias e/ou empréstimos de documentos em outras bibliotecas nacionais ou estrangeiras.

Normalização – orienta na normalização de trabalhos segundo as normas de Documentação da ABNT.

O Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFSC tem seu quadro funcional composto por 3 bibliotecários, 3 técnicos 2 bolsistas.

No andar térreo, junto ao Serviço de Periódicos, está disponibilizado aos usuários oito computadores, quatro deles de acesso rápido à internet, e quatro para uso exclusivo nas bases de dados: Proquest, Portal da Pesquisa, Portal Capes, Ovid, Ieee, Science Direct, Derwent, Chemical Abstracts, Web of Science, Sport Discus, entre outras disponibilizadas pelos provedores UFSC.

Pode-se afirmar que no serviço de referência de uma unidade de informação, o bibliotecário, deve promover o fluxo de informações entre a fonte e o usuário, atuando como mediador deste processo.

Grogan (1995, p. 16) ressalta a importância dos bibliotecários na função de educador, ensinando aos usuários a encontrar a informação seja qual for o tipo de suporte que ela se encontra ou o conteúdo que ela abranja.

Para Rostirolla (2006, p.18) os bibliotecários são os facilitadores no acesso às fontes de informação e fornecem atalhos para que os usuários possam chegar a sua resposta final durante as pesquisas. A autora ressalta que :

os bibliotecários de referência são profissionais que atuam na linha de frente, como mediadores da informação, ou seja, no atendimento às necessidades de informação dos usuários, que possuem conhecimentos sobre o perfil dos usuários, sobre as fontes de informação e sobre as principais estratégias de busca para obter a informação solicitada.

Para que o usuário possa chegar a sua resposta final, o profissional da informação deve estimular a sua autonomia no uso das ferramentas e recursos informacionais, indicar as fontes de informação e referência, oferecer suporte na pesquisa, orientar no uso dos recursos de informação, recuperar a informação, identificar as necessidades de informação do usuário e satisfazê-las.

Segundo Grogan (1995) o processo de referência de uma biblioteca tem uma seqüência lógica encadeada desta forma: a existência de um problema, a necessidade de informação, uma questão inicial, a negociação da questão, a estratégia de busca, a resposta e a solução. Neste processo, o papel e a competência do bibliotecário são essenciais.

Para Carvalho (2005), o serviço de referência pode ser dividido em três partes: orientação ao usuário para que ele próprio possa encontrar o que deseja, promovendo desta maneira a educação para a busca da informação; indicação de fontes de referência; e auxílio ao usuário que necessita de buscas mais elaboradas para encontrar o que necessita.

Com as tecnologias de informação e comunicação, o serviço de referência sofreu diversas transformações. Atualmente o setor de referência conta com novos recursos, novas ferramentas e inúmeras possibilidades para otimizar a prestação de serviços de informação aos usuários.

Arellano (2001, p. 9) alerta sobre a preocupação dos bibliotecários em relação as novas tecnologias. Eles temem que sua profissão possa ser substituída futuramente por “sistemas inteligentes”, contudo, o autor enfatiza que os bibliotecários devem trabalhar em parceria com estes sistemas, procurando dinamizar a colaboração entre agentes, enriquecer o usuário e padronizar a informação para determinado público.

As atividades de educação do usuário, tradicionalmente atribuições do Serviço de Referência, segundo Cunha (2000, p. 83), sofrem e sofrerão alterações, mas o autor acredita que

os bibliotecários ainda continuarão a ensinar as pessoas a fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca, ou mesmo na Internet. É claro que os métodos e os enfoques utilizados para informar e instruir os usuários serão influenciados pela tecnologia da informação que podem possibilitar maior eficácia nas atividades relacionadas ao treinamento de usuário no ambiente universitário.

A Biblioteca Universitária da UFSC, considerando que se vive numa Sociedade Informação, na qual o acesso e o uso adequado de informações trará vantagens competitivas para as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade, tem investido esforços para estar integrada a essa realidade por meio da criação de programas voltados à educação de usuários.

O Programa de Capacitação do Usuário oferece treinamentos para que o usuário tenha maior autonomia para encontrar a informação que deseja, visando que faça um uso mais efetivo dos recursos que a biblioteca dispõe e sejam aptos nos procedimentos formais das pesquisas científicas.

Este programa é dividido em quatro módulos:

- Módulo I – Fontes de informação on-line;
- Módulo II – Referências;
- Módulo III – Citações em documentos;
- Módulo IV – Preparação de trabalhos acadêmicos.

O Módulo I está direcionado ao treinamento em bases de dados e periódicos eletrônicos disponíveis, identificando as principais bases de dados (de resumos e textos completos), além de alguns periódicos de textos completos, mostrando as diferentes interfaces, os tipos de pesquisas existentes, visando aperfeiçoar o processo de escolha das fontes relevantes para cada área de pesquisa.

O Módulo II está direcionado ao treinamento referente à NBR 6023/2002, orientando na elaboração das referências de diversos tipos de documentos utilizados na preparação de trabalhos acadêmicos, relatórios técnicos e demais publicações científicas.

O Módulo III está direcionado ao treinamento referente à NBR 10520/2002, orientando quanto à citação nos textos de diversos tipos de documentos utilizados na preparação de trabalhos acadêmicos, relatórios técnicos e demais publicações científicas.

O Módulo IV está direcionado ao treinamento referente à NBR 14724/2005, orientando na preparação de trabalhos acadêmicos (trabalhos de conclusão de curso, teses e dissertações), quanto a sua estrutura e a sua apresentação gráfica.

A metodologia de todos os módulos inclui aulas expositivas com apresentação em PowerPoint, demonstração de exemplos, e apresentação de manuais e tutoriais on-line.

O Programa de Capacitação do Usuário atende a alunos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal de Santa Catarina. O horário de atendimento no programa deve ser agendado previamente pelos interessados. A carga horária prevista para cada módulo é de 2 horas. Geralmente o programa é ministrado no auditório Elke Hering, na Biblioteca Central e pode atender turmas de até 80 pessoas. Na página da BU na Internet está disponibilizada a agenda de treinamentos, com data, local, número de participantes, curso e o módulo que será focalizado, para que outros alunos de outras turmas que tenham interesse possam participar.

Com recursos obtidos através de projeto aprovado pela Capes, está prevista a implantação de um laboratório exclusivo para o desenvolvimento das atividades do Programa de Capacitação do Usuário. O laboratório será equipado com 20 computadores e um projetor multimídia, para que durante as seções, os usuários possam interagir mais adequadamente com as bibliotecárias ministrantes do curso.

Os resultados das ações do Programa têm se mostrado positivas. É possível afirmar, que desde a implantação do serviço, em 2000, o acesso ao portal de periódicos da CAPES, aumentou significativamente. A UFSC que ocupava o sétimo lugar no ranking de acessos ao portal, há seis anos, hoje, está em terceiro lugar.

O espaço destinado ao acesso às bases de dados do Serviço de Referência da Biblioteca Central da UFSC, é um local pouco procurado pelos usuários conforme observação durante o estágio. Com o acesso ao portal de periódicos da CAPES, a partir de sua própria casa, muitos dos

usuários que freqüentavam o espaço que a biblioteca dispõe, agora fazem suas pesquisas sem a necessidade de deslocamento até a UFSC. Dessa maneira, os computadores disponibilizados para pesquisa são pouco utilizados. Contudo, o Programa de Capacitação do Usuário, desenvolvido pelo Serviço de Referência tem tido bastante procura e incidência de uso. Analisando as estatísticas de uso do Programa, pode-se observar que nos meses de março, abril, maio e junho, foram atendidos cerca de 600 alunos, 70% de graduação e 30 de pós-graduação, conforme ilustra o gráfico 1.

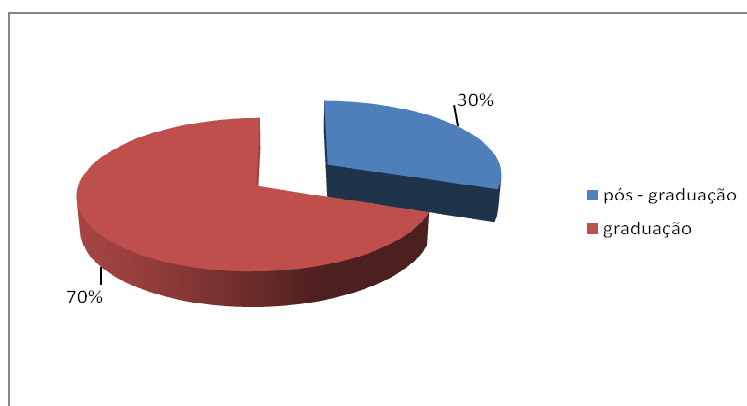


Gráfico 1 – Demanda de solicitações.

Dos quatro Módulos oferecidos pelo serviço de referência (Módulo I – Fontes de Informação on-line; Módulo II – Referência; Módulo III – Citações em documentos e Módulo IV – Preparação de trabalhos acadêmicos), o mais requisitado durante este período de estágio foi o Módulo I - Fontes de Informação on-line com 71%, seguido do Módulo II – Referências com 21%, o Módulo III – Citações em documentos e o Módulo IV – Preparação de trabalhos acadêmicos, seguem ambos com 4% de solicitações (gráfico 2).

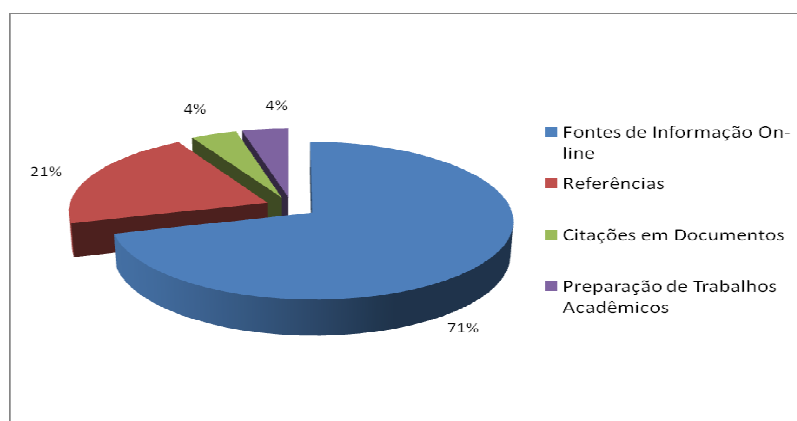


Gráfico 2 – Performance dos Programas de Capacitação de Usuário.

4 DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

O estágio foi realizado no período de 20 de março à 30 de junho de 2007. No decorrer do estágio, além de acompanhar as atividades cotidianas do Serviço de Referência, citadas acima, foi realizado um acompanhamento das ações do Programa de Capacitação do Usuário. O acompanhamento visou a realização de uma compilação de dúvidas mais freqüentes dos usuários,

evidenciadas pelas perguntas dos mesmos durante as seções de treinamento, para o desenvolvimento de um aplicativo usando a ferramenta *wiki*.

A *wiki* é uma ferramenta de escrita colaborativa na web e possibilita que várias pessoas, separadas geograficamente, possam participar da criação e edição de um texto simultaneamente. Permite a criação e a edição coletiva de textos, viabilizando o registro de informações, a complementação de idéias já descritas, a correção de informações desatualizadas ou errôneas e, inclusive, a exclusão de registros, por qualquer participante do processo.

Bordignon, (2007, p. 5) define de maneira clara a funcionalidade e as vantagens e desvantagens de uma *wiki*:

Uma *wiki*, em essência é um espaço de trabalho colaborativo, na qual um grupo de usuários trabalham em uma organização simples, constroem documentos virtuais de múltipla autoria, utilizando um formato simples. Das análises realizadas se observam os seguintes pontos fortes ou vantagens derivadas do uso desta ferramenta de edição aberta: mínimo treinamento e suporte técnico aos colaboradores; as atualizações de conteúdo são imediatas; possibilidade de acesso aberto; todos os conteúdos são revisados, corrigidos e expandidos pelos pares, é uma busca estratégica para preservar conhecimentos. As desvantagens são: a ausência de uma organização forte; problemas de vandalismo e que ainda não há uma única linguagem para definir a linguagem de edição.

Bordignon, (2007, p. 2) afirma ainda que a *wiki* por ser uma ferramenta colaborativa, estimula a criação do conhecimento do usuário, e explica que isso ocorre porque ao criar uma página, o conteúdo inicial pode ser incompleto, ou até mesmo incorreto, mas com o tempo outros colaboradores irão corrigir e agregar novas informações. Algumas das páginas *wikis* são criadas a partir de dúvidas, esperando a contribuição de outros usuários para poder desenvolver o conteúdo e se associar a novos conteúdos já descritos.

Faqueti e Alves (2006, p. 4) descrevem que a ferramenta *Wiki* “é um software livre, gerenciador de conteúdos, que fornece aos seus usuários um ambiente simples e ágil para edição e publicação colaborativa de hiperdocumentos.”

A palavra *wiki* é uma abreviação de *wiki-wiki*, que no Hawaí tem o significado de “muito rápido”. *Wiki* também é considerada um sistema de composição, uma nova ferramenta para discussão, um repositório, uma ferramenta de colaboração (CUNNINGHAN, 2004 *apud* SILVA 2005, p. 52).

Conforme Faqueti e Alves (2006, p.8) muitas ferramentas colaborativas já fazem parte do ambiente das bibliotecas digitais, destacando o *chat*, e-mail, softwares inteligentes, videoconferência, blogs, listas de discussão, porém recentemente surgiu uma poderosa ferramenta colaborativa que amplia significativamente os limites dos serviços de referência: a *wiki*.

Primo e Recuero (2003) observam que através da tecnologia *Wiki*, qualquer leitor pode facilmente passar para a criação, edição e até exclusão de links e textos na Web. Informam os autores, que como toda página *wiki* tem em seu rodapé o botão *edit this page*, ela se mostra sempre aberta a modificações de qualquer internauta (mesmo que este desconheça o código HTML). Além disso, tais atividades não precisam ser aprovadas necessariamente por alguém para serem expostas, facilitando desta maneira a comunicação entre os diversos usuários.

Bordignon, (2007, p. 1) descreve que as *wikis* têm permitido a democratização na criação e desenvolvimento de conteúdos e uma vantagem adicional de das plataformas de edição abertas é que os colaboradores não necessitam ser usuários avançados ou técnicos em informática para poder se inteirar com a plataforma.

Faqueti e Alves (2006) constataram que a *Wiki* pode trazer novas possibilidades para a atuação dos bibliotecários de referência e é neste espaço que o trabalho do profissional da informação ultrapassa os limites técnicos da organização do acervo, e possibilita a sua inserção no papel de produtor de informação e educador para uso de recursos informacionais. O uso da tecnologia permitirá a interação colaborativa entre bibliotecários e usuários e neste espaço cada participante contribuirá no processo de aprendizado de todos.

Bordignon, (2007, p. 1) afirma que o serviço de referência das bibliotecas, capturam, codificam e armazenam o conhecimento proveniente de múltiplas fontes com a intenção de assessorar da melhor maneira possível os usuários como resolver suas necessidades de informação, esses serviços utilizam sistemas de manejo de conhecimento como finalidade dos bibliotecários realizarem suas tarefas de uma forma eficiente. A *wiki* permite organizar o conhecimento, prover um eficiente serviço de respostas a perguntas freqüentes, melhorar o serviço de assessoramento aos usuários e fazer com que as formas de utilizar a informação sejam mais eficientes.

4.1 Descrição das atividades desenvolvidas

Através do acompanhamento das atividades desenvolvidas no Serviço de Referência da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina, pode-se afirmar que o mesmo sofre constantemente transformações decorrentes das inovações tecnológicas. Observou-se durante o período de estágio, que o Serviço de Referência está direcionando suas atividades na educação de usuários para a busca e o uso de informações, pois o crescente número de informações online requer usuários capacitados na busca e seleção de documentos. Desta maneira, o bibliotecário do Serviço de Referência deve assumir cada vez mais uma postura de educador, para tornar os usuários em eficazes consumidores de informações.

Para Passos e Santos (2005, p. 25)

Os cursos de capacitação de usuários são atividades que vem sendo desenvolvidas por diversas bibliotecas universitárias. Os professores têm no bibliotecário um colaborador nas tarefas de ensino aprendizagem, principalmente, nas técnicas de pesquisa. Desta maneira, sala de aula e biblioteca se unem para maior utilização de recursos informacionais.

O Programa de Capacitação de Usuários desenvolvido pela BU/UFSC, orienta os usuários na busca de fontes de informação *online*, na elaboração de referências, nas citações e na normalização de trabalhos acadêmicos. Contudo, com as observações realizadas durante os programas é possível afirmar que os usuários necessitam de uma orientação mais efetiva, uma sistemática na qual os mesmos possam interagir e expor suas dúvidas freqüentemente. Desta maneira, a ferramenta *wiki* servirá como suporte neste processo.

A ferramenta irá proporcionar uma maior interação entre os usuários e a biblioteca. Nela os usuários poderão expor suas dúvidas e opiniões e os bibliotecários poderão responder e interagir com eles. Assim, promoverá um aprendizado mais dirigido, auxiliando desta forma os bibliotecários no processo de educação dos usuários para o uso dos recursos informacionais.

Durante o período do estágio, foram realizados alguns testes em ferramentas com base na tecnologia *wiki*. Algumas destas ferramentas exigem a instalação de um software para o desenvolvimento de uma aplicação *wiki*, outras não. As ferramentas testadas foram: *Twiki*, *Tikiwiki*, *OpenWiki*, *MediaWiki*, *Wikidot*.

A *Wikidot* foi a ferramenta escolhida para o desenvolvimento desta aplicação no Programa de Capacitação do Usuário, porque proporciona maior facilidade de interação no ambiente colaborativo, maior controle das mudanças recentes, facilidade na edição dos textos, e não exige a instalação de um software.

A *Wikidot* foi desenvolvida por Michal Frackowiak e foi disponibilizada para uso em agosto de 2006. O usuário pode optar pelo idioma da interface, há duas línguas disponíveis: inglês e polonês. Atualmente a *Wikidot* tem aproximadamente 23.000 usuários cadastrados e cerca de 10.000 páginas *wiki*.

A *Wikidot* disponibiliza duas opções de idiomas para a interface: inglês e polonês, permitindo desta maneira que o usuário escolha o idioma de sua preferência. Neste caso, foi escolhido o idioma inglês. Contudo, para facilitar o acesso dos usuários e a compreensão dos mesmos sobre o sistema e sua funcionalidade, foi realizada a tradução de todos os itens explicativos: *Welcome page*; *What is a wiki site?*; *How to edit pages?*; *How to join this site?*; *Site members*; *Recent changes*; *List all pages*; *Page tags*; *Site Manager*.

A *wiki* desenvolvida para o Programa de Capacitação do Usuário é uma ferramenta na qual qualquer usuário poderá interagir, desde que faça seu cadastro e efetue *login*. As modificações realizadas serão imediatamente disponibilizadas.

A *wiki* está estruturada da seguinte maneira:

- a) Apresentação – breve descrição e finalidade da ferramenta;
- b) O Serviço de Referência da UFSC – breve descrição das atividades desenvolvidas pelo setor, enfatizando o Programa de Capacitação do usuário.
- c) Módulo I – breve descrição do módulo I - fontes de informações on-line;
- d) Módulo II – breve descrição do módulo II – Referências;
- e) Módulo III – breve descrição do módulo III – Citações em documentos;
- f) Módulo IV – breve descrição do módulo IV – Preparação de trabalhos acadêmicos;
- g) F.A.Q. – relação de perguntas mais frequentes durante os Programas de Capacitação dos Usuários, bem como suas respostas;
- h) Bem vindo – breve descrição do site;
- i) O que é um site Wiki? – breve descrição da funcionalidade do site;
- j) Como editar páginas? – tutorial para edição de páginas;
- k) Como me cadastro? – breve descrição dos passos para efetuar cadastro;
- l) Usuários desta wiki - lista de todos usuários cadastrados na wiki;
- m) Mudanças recentes – lista das mudanças recentes;
- n) Índice – links de acesso para todos os conteúdos acima descritos.

O F.A.Q. foi gerado com base nas dúvidas recorrentes dos usuário e se compõe das seguintes perguntas:

- a) O que são bases de dados?
- b) Como/Onde eu posso aprender a usar as bases de dados?
- c) É preciso acessar base por base para saber o conteúdo que elas abrangem?
- d) Na pesquisa, as palavras chaves/expressões de busca precisam ser em inglês?
- e) Onde eu encontro as revistas assinadas pela biblioteca?
- f) Como encontrar artigos de periódicos não assinados pela Biblioteca?
- g) Ao iniciar uma pesquisa devo começar pelas bases de dados com texto completo ou pelas bases de dados referencias (Índices e Resumos)?
- h) O que são Índices e Resumos?
- i) O que é o Portal da Pesquisa?
- j) O que é o Portal Capes?



- k) Como pesquisar no Portal Capes?
- l) Posso efetuar a pesquisa no portal de qualquer computador?
- m) Quais universidades têm acesso ao portal? Quais os critérios exigidos para ter acesso ao portal?
- n) É possível solicitar assinatura de algum periódico para Capes?
- o) O que é Fator de Impacto?
- p) Às vezes, quando eu clico no link para obter o texto completo, o texto não está disponível, por quê?
- q) Como eu consigo os artigos que não estão com texto completo nas bases de dados?
- r) Quando cito um autor, o sobrenome deve ser em letras maiúsculas ou apenas a primeira letra?
- s) Como elabora-se a citação de uma obra com três autores?
- t) Consultei um documento na Internet que contém o ano de publicação, 1999 mas, o acesso foi feito em 2004. Qual data devo usar na citação?
- u) Em qual norma está explícito como fazer a citação e a referência quando o autor possui Filho, Neto o Sobrinho?

A *wiki* desenvolvida pode ser acessada de qualquer computador através da página <http://www.reference.wikidot.com>. A figura abaixo, retrata a página inicial da *wiki*.



a 2 – Layout da *wiki*.

4.2 Análise crítica das atividades desenvolvidas

Através do acompanhamento nos Programas de Capacitação do Usuário foi possível detectar o interesse do usuário em aprender técnicas para recuperar informações úteis e relevantes. O Programa de Capacitação do Usuário é um exemplo a ser seguido, e pode ser aplicado em diversos

setores da biblioteca, contribuindo para a autonomia do usuário no acesso à informação. Acredita-se que a ferramenta *wiki* servirá como suporte no processo de ensino-aprendizagem dos usuários e será utilizada como um importante meio de comunicação entre usuário – bibliotecário.

A demanda por parte dos professores ainda é muito baixa, embora alguns já tenha incorporado esta prática às suas disciplinas, como é o caso dos professores dos cursos do Centro Sócio Econômico e da Engenharia Sanitária Ambiental.

O Programa de Capacitação do Usuário deve estar constantemente em desenvolvimento, e acredita-se que deve ter maior divulgação nos cursos de graduação e pós-graduação da UFSC. Também poderiam ser realizados Programas de Capacitação do Usuário intensivos, abertos a toda a comunidade acadêmica, tornando-o uma atividade extra-classe. Acredita-se também que a preparação de um material didático exclusivo para o programa auxiliaria os usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com as tecnologias de informação e comunicação (TIC's), os serviços bibliotecários, e em especial o serviço de referência, passaram por diversas transformações. Com isto, cada vez mais as atividades desenvolvidas pela biblioteca devem visar a plena utilização da informação seja qual for seu suporte.

A Biblioteca Universitária como principal veículo de disseminação da informação científica deve acompanhar os processos de inovação tecnológica, adequar seus serviços e produtos e promover cada vez mais o uso intensivo dos recursos informacionais.

O profissional bibliotecário, frente a essas mudanças, deve estar preparado para executar suas funções em novos ambientes de trabalho, com novas ferramentas, desenvolvendo novas metodologias e novos produtos. Este profissional deve inovar suas práticas, trabalhando para otimizar o uso dos recursos informacionais existentes na biblioteca e acessíveis virtualmente.

As tecnologias devem ser vistas como aliadas nos serviços bibliotecários. O foco de atuação do profissional da informação, no futuro deverá deslocar-se do processo de busca e acesso à informação para a criação de infra-estrutura de pesquisa, desenvolvimento de plataformas de publicação e programas para a capacitação dos usuários. Tais atividades permitirão ao bibliotecário assumir, cada vez mais, o seu papel de educador para o uso dos recursos informacionais.

A principal função do bibliotecário diante destas mudanças é incentivar a aprendizagem e a construção do conhecimento de seus usuários. A partir daí, a biblioteca universitária passa a ter um novo tipo de usuário. Um usuário capacitado para utilização dos recursos informacionais, com maior autonomia no acesso às informações e cada vez mais exigente quanto à qualidade dos serviços prestados pela biblioteca.

As atividades desenvolvidas no estágio, especialmente o acompanhamento no Programa de Capacitação do Usuário, possibilitou uma ampla visão sobre uma nova área que o profissional da informação deve estar apto para exercer, enfatizando que a preparação deste profissional deve estar presente na graduação e ser aperfeiçoada após a mesma através de processos de educação continuada.

Referências

ALVES, Ana Paula M.; VIDOTTI, Silvana Aparecida B. G. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, p1-10, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611/448>>. Acesso em: 2 jun. 2007.

ARELLANO, Miguel Angel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6024**: informação e documentação: numeração progressiva em documento escrito: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10.520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14.724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2006.

BORDIGNON, Fernando R. A. Wikis: hacía un modelo comunitário de preservación y socialización Del conocimiento. **Simbiosis**: Revista Electrónica de Ciencias de la Información, Porto Rico, v.4, n.1,p.1-12, 2007. Disponível em: <http://136.145.83.40/cmsimple2_4/index.php?N%FAMero_actual:Art%EDculos_revisados_%28peer_review%29>. Acesso em: 2 jul. 2007.

CARVALHO, Suzana M. H. de. **Reformulação da homepage da biblioteca da sociedade brasileira de dermatologia**: implementação de uma biblioteca virtual com um serviço de referência online. Niterói, 2005. 70 f. Trabalho (Conclusão de Curso)- Universidade Federal Fluminense. Curso de Biblioteconomia e Documentação. Disponível em: <<http://www.infocultura.info/ojs/viewarticle.php?id=10&layout=abstract>>. Acesso em: 26 mar. 2007.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, 2000. Disponível em: <www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=307-17k>. Acesso em: 5 abr. 2007.

FAQUETI, Marouva F.; ALVES, Maria B. M. Wiki e o bibliotecário de referência: novos ambientes de aprendizagem. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, 2006, Salvador. **Anais...** Disponível em <<http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=333>>. Acesso em: 30 mar. 2007.

GARCEZ, Eliane M. S.; RADOS, Gregório J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2007.

GROGAN, Dennis. **A prática do serviço de referência**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

LOPES, Marili. I. ; SILVA, Edna L. da. . As bibliotecas universitárias e a mediação da informação na comunicação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. v. 1, p. 1-15. Disponível em: < <http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewabstract.php?id=87>>. Acesso em: 10 abr. 2007.

MUELLER, Suzana P. M. Universidade e Informação: A biblioteca universitária e os programas de educação a distancia: uma questão ainda não resolvida. **Datagrama zero**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 4, p.1-12, ago. 2000. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/ago00/F_I_art.htm>. Acesso em: 8 abr. 2007.

PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir C. Formação da identidade profissional do bibliotecário: o desenvolvimento de competência e habilidades na área educacional. In: PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino (Org.). **Competência em informação na sociedade da aprendizagem**. Bauru: Kairós, 2005. p. 9-28.

PRIMO, Alex F. T.; RECUERO, Raquel da C. Hipertexto cooperativo: uma análise da escrita coletiva a partir dos blogs e da Wikipédia. **Revista da FAMECOS**, Porto Alegre, n. 23, p. 54-63, dez. 2003.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Chirley C. M.; CONCEIÇÃO, Márcio R.; BRAGA, Roberto C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 134-140, 2004. Disponível em: < <http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=102>> Acesso em: 20 maio 2007.

SILVA, Sandra R. **Controle de versões**: um apoio à edição colaborativa na *Web*. 89f. Dissertação (Mestrado)- Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação de São Carlos, Universidade de São Paulo. São Carlos; SP, 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br>>. Acesso em: 21 mar. 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Curso de Biblioteconomia. **Regulamento dos estágios do Departamento de Ciência da Informação**, 1990. Disponível em: <<http://www.reitoria.ufsc.br/regulamentos/ced/regulamento%20biblioteconomia.doc>>. Acesso em: 29 mar. 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Departamento de Ciência da Informação. **Manual de orientação para elaboração do plano e relatório do estágio obrigatório**. Florianópolis: 2007.



Fernanda Schweitzer

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Mestranda no Programa de Pós Graduação em Engenharia e Gestão do conhecimento

<mailto:fe.polivox@gmail.com>

Recebido para publicação em: 20/03/08

Aceito para publicação em: 26/06/08