



Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência de Informação
Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

**SERVIÇO DE ALERTA NAS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DE
MOÇAMBIQUE: CASO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE TÉCNICA DE
MOÇAMBIQUE (UDM)**

Candidato: Bruno Mbazima

Supervisor: Mestre. Alberto Sucuma

Maputo, Março de 2025

Universidade Eduardo Mondlane

Escola de Comunicação e Artes

Departamento de Ciência de Informação

Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

**SERVIÇO DE ALERTA NAS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DE
MOÇAMBIQUE: O CASO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE TÉCNICA DE
MOÇAMBIQUE (UDM)**

Monografia apresentada no Curso de Biblioteconomia, da Escola de Comunicação e Artes, como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Candidato: Bruno Mbazima

Supervisor: Mestre. Alberto Sucuma

Maputo, Março de 2025

Universidade Eduardo Mondlane
Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência de Informação
Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

**SERVIÇO DE ALERTA NAS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DE
MOÇAMBIQUE: O CASO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE TÉCNICA DE
MOÇAMBIQUE (UDM)**

Monografia apresentada no Curso de
Biblioteconomia, da Escola de Comunicação e
Artes, como requisito parcial para obtenção do grau
de Licenciatura em Biblioteconomia.

Candidato: Bruno Mbazima

Supervisor: Mestre. Alberto Sucuma

Maputo, Março de 2025

Universidade Eduardo Mondlane

Escola de Comunicação e Artes

Folha de Aprovação

**SERVIÇO DE ALERTA NAS BIBLIOTECAS DAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DE
MOÇAMBIQUE: NO CASO DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE TÉCNICA DE
MOÇAMBIQUE (UDM)**

Candidato: Bruno Mbazima

Monografia apresentada no Curso de Biblioteconomia, da Escola de Comunicação e Artes, como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Presidente:

(dr. Tawanda Boaventura Befato)

Oponente:

(Mestre. Alírio Rungo)

Supervisor:

(Mestre. Alberto Sucuma)

DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro por minha honra que o presente trabalho é da minha autoria e o resultado nele apresentado é de uma pesquisa por mim realizado com base na bibliografia mencionada. Esta é a primeira vez que submeto para obtenção de grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Maputo, Março de 2025

(Bruno Mbazima)

Epigrafe

A minha mãe Alzira Francisco Mata e ao meu pai João Fuateia Mbazima, que tanto fizeram pela minha formação social, profissional e académica.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho representa a conclusão de uma etapa e o alcance de um objetivo muito importante para mim.

Começo por agradecer à Deus, pela vida e por me ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Agradeço ao meu supervisor, Mestre Alberto Sucuma por todo apoio, disponibilidade, ajuda e atenção.

A todos os Docentes que contribuíram para a minha formação, que me ajudaram a crescer, a ultrapassar dificuldades e a melhorar a minha postura enquanto futuro profissional.

A todos os meus amigos agradeço a força, a motivação, a compreensão, e o carinho que sempre demonstraram e por terem estado sempre presentes, nos bons e nos maus momentos da minha vida.

Por último, agradeço à minha esposa Lúcia Lipondo pela dedicação, foram anos que doei me a minha formação, sem esquecer o meu irmão mais velho Alberto João que sempre acreditou em mim, apostou todo seu apoio psicológico para a materialização desse sonho que na verdade não é meu mais sim da nossa eterna mãe Alzira, que sempre sonhou em me ver formado que Deus á tenha, sem esquecer o meu Professor Doutor da Medicina Tradicional que me formou como filho, que deu seu melhor para que me torne bom, vai a minha eterna vénia ao Mathambo waka nkosse (Arlindo Mabulane).

RESUMO

O presente trabalho visa analisar se os Docentes, Investigadores e Estudantes são actualizados com os produtos da biblioteca e serviços de alerta. Especificamente, identificar os produtos e serviços existentes na biblioteca de UDM; compreender os mecanismos utilizados para divulgação de produtos e serviços na biblioteca da Universidade Técnica de Moçambique UDM; e verificar os instrumentos utilizados para a divulgação de produtos e serviços na biblioteca da UDM. A pesquisa é de carácter descritiva-exploratória com abordagem qualitativa. Os resultados demonstraram a existência de alguns materiais bibliográficos na Biblioteca da UDM, assim como a divulgação dos seus produtos e serviços de uma forma eficaz, apesar de não ter o serviço de alerta específico para o efeito e não se aplicam todos os instrumentos aceites internacionalmente, entretanto, busca satisfazer os seus utentes com o pouco existente e consideramos que, a Biblioteca necessita muito de aplicar o serviço de alerta dos seus bens culturais existentes. Portanto, a nossa hipótese inicialmente levantada é inválida, porque, verificou se que na Biblioteca da UDM, não existe o serviço de alerta.

Palavras-chave: Serviço de Alerta; Bibliotecas Universitárias Privadas; UDM Moçambique.

ABSTRAT

This study aimed to analyse how teachers, researchers and students are updated with library products and alert services, specifically: Identify the products and services available in the UDM library; Understand the mechanisms used to publicize products and services in the UDM library; and verify the instruments used to publicize products and services in the UDM library. It should be noted that one of the objectives of alert services or publicity is to inform users, resolve doubts and searches, guide users in locating works, advise users in selecting works, teach users how to use library services. Thus, it was verified the existence of some bibliographic materials in the UDM Library that somehow satisfy the informational needs of its users. The library effectively publicizes its products and services, despite not having a specific alert service for this purpose, and even more so, it does not apply all the instruments accepted by the institution, but it seeks to satisfy its users with the few that exist. Therefore, we believe that the library still needs to implement an alert service for its cultural assets, so that its users are quickly aware of their existence.

In short, our hypothesis initially raised is invalid, because it was found that the UDM Library does not have an alert service.

Keywords: Alert Service; Private University Libraries; UDM Mozambique.

ABREVIATURAS e SIGLAS

UEM = Universidade Eduardo Mondlane

ECA = Escola de Comunicação e Artes

UDM = Universidade Técnica de Moçambique

CI = Ciência de Informação

SR = Serviço de Referência

DSI = Disseminação Seletiva de Informação

SUMARIO

1.INTRODUCAO	1
1.1 Problematização.....	1
1.2 HIPOTHESES	3
1.3 OBJECTIVOS	3
1.4. JUSTIFICATIVA	3
2. REFERENCIAR TEORICO	6
2.1 Bibliotecas universitárias privadas	6
2.1.1 A evolução das bibliotecas universitárias a partir da idade média.....	7
2.2 Servico de Referencia nas Bibliotecas.....	13
2.2 Serviço de Referência e Informação Digital.....	15
2.2 Serviços e produtos de uma Biblioteca.....	17
2.3 Divulgação de produtos e serviços de uma biblioteca.....	17
2.4 Instrumentos utilizados para a divulgação de produtos e serviços numa biblioteca.....	18
3. METODOLOGIA.....	20
3.1 Quanto a forma de abordagem.....	20
3.2 Quanto aos objetivos.....	20
3.3 Quanto ao procedimento.....	21
3.4 Quanto aos instrumentos.....	21
3.5 População e Amostra	22
3.6 Análise de dados	22
3.7 Questões éticas.....	22
4.ANALISE DE DADOS E CONFRONTAÇÃO DE RESULTADOS.....	23
4.1 Caracterização da universidade técnica de Moçambique (UDM)	23
4.2 produtos e serviço existente da biblioteca da UDM	24
4.3 divulgação de produtos e serviços da Biblioteca da Universidade Técnica de Moçambique (UDM)	27
4.4 instrumentos utilizados para a divulgação de produtos e services na biblioteca técnica de Moçambique (UDM)	27
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
6. RECOMENDAÇÕES.....	31
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	32
8. APENDICE	37

1.INTRODUCAO

O estudo é de carácter descritiva-exploratório com abordagem qualitativa. na visão de Matias (2019, 02), dentre os tipos de serviços que uma biblioteca privada deve oferecer gestão do Serviço de Alerta, Divulgação e a Disseminação Selectiva da Informação (DSI) – inseridos no Serviço de Referência da Informação (SRI) – que serão desenvolvidos neste trabalho na Universidade Técnica de Moçambique UDM”.

A DSI é também um tipo de serviço de alerta. De acordo com Robredo (2005, p.11) trata-se de um serviço regular e periódico de busca e recuperação da informação que se realiza sobre um número relativo de registros bibliográficos recentes, e não sobre a totalidade dos registros armazenados, como ocorre na busca retrospectiva.

Considerando o delineamento do trabalho, a metodologia é determinada pelo estudo de caso. Para Yin (2010, p. 39) o estudo de caso é “um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade [...]”. Portanto, o estudo de caso delimita a pesquisa ao estudar - de forma empírica um determinado fenômeno *in loco*, aplicando técnicas de coleta de dados específicas, a fim de obter informações que auxiliem na compreensão de tal fenômeno.

Para o desenvolvimento do estudo de caso, foram utilizadas as técnicas de colecta de dados entrevista, observação directa e questionário, com o propósito de levantar informações quanto aos funcionários e o serviço de referência na Instituição. A entrevista foi aplicada aos funcionários da Biblioteca.

1.1 *Problematização*

Segundo Macedo (1990, p. 13), o Serviço de Referência SR, possui cinco linhas de actuação comuns em todas as bibliotecas:

- “Serviço de Referência Propriamente Dito,
- Educação do Usuário,
- Alerta e Disseminação da Informação,
- Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca,
- Administração/Supervisão do Sector de Referência.

A proposta do presente trabalho segue de acordo com a terceira linha de actuação: Serviço de Alerta e Disseminação da Informação. Esta linha visa a actualização do usuário, dado que, por diversos motivos, poucos usuários das bibliotecas privadas se utilizem delas para sua própria actualização, cabe ao bibliotecário buscar meios para atrair o público para esse serviço (MACEDO, 1990) afirma que a DSI é “aquele serviço dentro de uma organização que se refere canalização de novos itens de informação, para aqueles pontos onde a probabilidade de utilização, em conexão com o interesse corrente do usuário, seja alta”.

De acordo com **Robredo (2005, p.11)** trata-se de um serviço regular e periódico de busca e recuperação da informação que se realiza sobre um número relativo de registros bibliográficos recentes, e não sobre a totalidade dos registros armazenados, como ocorre na busca retrospectiva.

Segundo Sampaio, Moreschi (1900, p.40) definem DSI como um serviço que divulga ao usuário os documentos actuais e pertinentes a sua área de actuação, baseada em um perfil pré-estabelecido.

Para Eirão (2009) a DSI desenvolveu-se, de forma mais sistematizada, a partir da década de 50 e 60, através de Hans Peter Luhn, da IBM Corporation, com o objetivo de minimizar esforços dos cientistas na busca de informações relevantes para o trabalho de pesquisa. A proposta de implantação de um serviço de DSI, como um mecanismo de compartilhamento de informações redireciona o foco da oferta para o foco da demanda dos usuários, em função dos objetivos da organização e se mantém atual com as novas tecnologias existentes. Cabe ponderar que naquela época a informação estava retida no formato de referências bibliográficas, atualmente com o avanço do papel tecnológico na elaboração de perfis foi ampliado o escopo para atender a necessidade dos usuários com diversos pacotes de informação em meio virtual.

Os principais desafios enfrentados na gestão de bibliotecas universitárias, incluem a actualização constante do acervo, a integração de tecnologias, a formação continua da equipe e além da necessidade de atender as demandas diversificadas de usuários.

Sendo assim, como os docentes, investigadores e estudantes são actualizados com os produtos e serviços de alerta da biblioteca da universidade?

1.2 HIPOTEESES

Os docentes, investigadores e estudantes são actualizados com os produtos e serviços de alerta da biblioteca da universidade Técnica de Moçambique.

1.3 OBJECTIVOS

Geral

Analisar os Docentes, Investigadores e Estudantes se são actualizados com os produtos da biblioteca e serviços de alerta.

Específicos:

- a) Identificar os produtos e serviços existentes na biblioteca de UDM
- b) Compreender os mecanismos utilizados para a divulgação de produtos e serviços na biblioteca de universidade técnica de Moçambique UDM;
- c) Verificar os instrumentos utilizados para a divulgação de produtos e serviços na biblioteca da UDM.

1.4 JUSTIFICATIVA

A escolha do tema justifica se pela sua relevância, pois é um serviço indispensável para um órgão que esteja em constante mudança, este serviço de alerta mantém o seu publico alvo actualizado, em prol de novos produtos que estejam disponíveis em sua biblioteca, trazendo assim o dinamismo.

Usando este serviço de alerta, estaríamos fazendo o uso de uma das leis de pai da biblioteconomia em suas cinco leis, SEGUNDO RANGHANATHAÑ poupe o tempo de leitor.

Justifica-se a escolha da Biblioteca da UDM, pelo seu renome sendo uma universidade "jovem" com poucos anos de ensino mais com adesão que mereceu a nossa atenção, poderia dizer que é uma das melhores privadas em arredores da cidade e pela sua qualidade de ensino, que o uso deste serviço de alerta (disseminação selectiva da informação) seria o dinamizador dos serviços que oferecem.

Este tema tem uma relevância a nível científico sim, pois é o tema que carece de atenção dos académicos, uma vez que o mundo digital é uma realidade, este mundo com este serviço fazem um casamento perfeito, onde o serviço ajuda a organizar a rotina dos estudos de Docente, investigador e estudante.

Funaro, Carvalho e Ramos (2000, p.2 e 3) a falta de tempo para realizar suas próprias pesquisas Bibliográficas demonstra que a DSI se torna uma actividade de grande importância e aceitação quando usada como meio suplementar de informação, uma vez que permite aos pesquisadores obter maior disponibilidade para dedicarem-se a execução de suas pesquisas propriamente ditas.

As tecnologias de auto-atendimento podem propiciar entregas mais padronizadas, conveniência de tempo e lugar aos consumidores (YANG; KLASSEN, 2008).

A actualização regular dos sistemas de alerta é fundamental para garantir sua eficácia. Isso inclui a revisão dos protocolos de alerta, a actualização de software e hardware, e a realização de testes periódicos. Além disso, é importante coletar feedback dos usuários para identificar áreas de melhoria e garantir que o sistema continue a atender às necessidades da organização e da comunidade.

O serviço de alerta tem um futuro dos sistemas de alerta é promissor, com o avanço da tecnologia e a crescente integração de inteligência artificial e machine learning. Esses avanços permitirão que os sistemas se tornem ainda mais precisos e eficientes, melhorando a capacidade de prever e responder a eventos críticos. À medida que mais dados se tornam disponíveis, a personalização e a automação dos alertas também devem aumentar, tornando esses sistemas ainda mais valiosos para a sociedade.

a) importância do tema para a sociedade geral

Levine (2003) definiu essa tecnologia como uma maneira rápida de obtenção de informação, por meio da escolha de fontes específicas de informação da internet, sendo uma forma eficiente da revisão das últimas informações publicadas nas várias páginas web.

Assim, torna-se importante conhecer quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover uma interação entre o fornecedor e o usuário da informação, dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa ou de material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário. Além disso, com o uso da Internet, surge a necessidade de estar constantemente disponibilizando novos serviços, os quais atendam às necessidades dos usuários de forma eficaz. No entanto, para que isto ocorra, é importante que se tenha um serviço de alerta que mantenha aos usuários sempre atualizados dos produtos disponíveis ou existente numa biblioteca.

Rayport, Jaworski e Kyung (2005) definiram que os clientes são servidos através de pontos de contato, que podem ser humanos ou automatizados. Ambas as alternativas podem ocorrer através de diferentes agentes e canais, ou até mesmo um portfólio que comporte tais possibilidades.

Este tema é importante para a sociedade em geral pois recebe-se a informação atualizadas em tempo real, reduzindo o nível de ansiedade e incerteza sobre dados prazos, motivando a sociedade a uma preparação mais focada e produtiva. O serviço de letra ou simplesmente a DSI consiste num serviço personalizado que direciona para os usuários informações selecionadas e correntes, de acordo com o seu perfil de interesse. Os usuários recebem documentos publicados em sua área de interesse em períodos determinados. Este serviço auxilia usuário no sistema implantado na biblioteca, controla o problema de sinonímia, codifica as informações recentes, relaciona os termos da mesma categoria hierárquicas.

2. REFERENCIAR TEORICO

O presente capítulo aborda aspectos teórico-conceituais fundamentais do serviço de alerta na Universidade Técnica de Moçambique, especificando os produtos e serviços

- Divulgação dos produtos e serviços,
- Instrumentos para divulgar os produtos e serviços.

2.1 Bibliotecas universitárias privadas

Na visão de Lubisco (2014, p. 5) conceitua uma biblioteca universitária por sua natureza é “o estabelecimento de ensino superior que seleciona, administra, organiza, gera informações e conhecimentos, destinada a um público integrado por corpos discente e docente das instituições universitárias, pesquisadores, acessível ao público em geral”.

Ao longo de sua história, as bibliotecas universitárias têm sido o repositório do conhecimento das universidades, com o objetivo de transmiti-lo para novas gerações. Elas possuem a função de prover a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades da Universidade, concentrando seus objetivos nas necessidades informacionais do indivíduo, integrantes da comunidade universitária. (TARAPANOFF, 1981).

As bibliotecas universitárias têm como objetivo principal dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, atividades estas realizadas pelas universidades. Para Almeida e Ferreira (2000, p. 22) as universidades e, portanto, conseqüentemente as bibliotecas devem estar “atentas às mudanças do ensino e prontas a estabelecer um maior relacionamento com a comunidade acadêmica, participando ativamente da vida política da instituição e nos processos de tomada de decisão”.

As bibliotecas universitárias, estando inseridas dentro das universidades e, portanto, configurando-se como elementos para o desenvolvimento social do país, passam a ter maior relevância no contexto social e econômico predominante nas últimas décadas. Então se faz necessária a redefinição das práticas de trabalho e métodos gerenciais para responderem, de

maneira rápida e eficiente, tanto às demandas da sociedade como às características e necessidades específicas de sua clientela. Tradicionalmente, essas unidades de informação preocuparam-se com a melhoria da qualidade de seus produtos e serviços, aprimorando a organização física e estrutural do trabalho ou buscando um fluxo organizacional que atenda aos objetivos pretendidos. No entanto, essa iniciativa em direção à qualidade parecia basear-se mais na visão dos profissionais sobre os serviços do que na opinião daqueles para quem os serviços eram disponibilizados.

([RANGANATHAN, 2009](#), p. 263).refere-se à biblioteca como um organismo dinâmico, que compreende um grande sistema, e que se encontra em constante mutação para atender às especificidades e evolução da sociedade.

Na visão Cunha (2011, p.6) afirmar que: as bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas. No entanto, o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, isto é: proporcionar acesso ao conhecimento.

2.1.1 A evolução das bibliotecas universitárias a partir da idade média

As bibliotecas universitárias são instituições de ensino superior que estão voltadas para atender as necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica da qual fazem parte, mas num processo dinâmico, onde cada uma de suas atividades não é desenvolvida de maneira estática e mecânica, mas com o intuito de agir interativamente para ampliar o acesso à informação e contribuir para a missão da universidade.

Segundo [Otlet \(1989\)](#), uma biblioteca universitária se destina aos estudantes, aos professores, aos especialistas e aos pesquisadores. Além delas, as bibliotecas científicas se organizam dentro de institutos de pesquisa.

Como dito anteriormente, as bibliotecas universitárias foram sendo criadas à medida que as primeiras universidades surgiam desde os Séculos X a XII, tais como as de Bolonha, Paris e Oxford. Porém, segundo [Barbier \(2013\)](#), elas não fornecem os serviços necessários aos alunos e mestres, que muitas vezes usam as bibliotecas das abadias e das escolas monásticas, como

as bibliotecas das ordens dos Dominicanos e dos Franciscanos, a fim de atender suas necessidades.

Se inicialmente destinam-se especialmente ao público letrado, mudam gradativamente suas características para adequar-se às novas demandas, configuradas dentro de um contexto de alterações sociais operadas no âmbito religioso e científico. Quais seriam, então, os movimentos que influenciaram as bibliotecas universitárias a partir do seu surgimento? Como se definiram, ou redefiniram a organização dos acervos e o acesso às coleções nesse contexto?

Essa nova fase para as bibliotecas universitárias a partir do Século XV apresenta-se como um reflexo da corrente humanista que invade a Europa, e que ocorre em paralelo à explosão bibliográfica promovida pela invenção da imprensa feita por Gutenberg em 1453. Assim, o Renascimento, como movimento de oposição ao domínio religioso que fundamenta o conhecimento difundido nas universidades criadas na Europa ao longo de toda a Idade Média fortemente apoiadas pela Igreja Católica, também conhecido como movimento Humanista, pretende, ao se fortalecer, criticar a orientação escolástica que vinha das instituições universitárias, pautando sua atuação na transmissão do conhecimento, como indicado por [Burke \(2003, p.38\)](#):

Segundo [Battles \(2003\)](#), a aproximação com a fase Renascentista marca sobremaneira a biblioteca universitária, visto que os acervos de títulos em códice crescem não apenas quantitativamente, mas também qualitativamente, à medida que crescem também as universidades. Citando o caso da biblioteca de Sorbonne, em Paris, o autor descreve que seus títulos servem aos professores para dar suas aulas, e que ao fim do Século XIII o acervo cresce numericamente devido às doações de bibliotecas particulares por meio de herança, configurando um aumento substancial de sua coleção:

Nas últimas décadas do Século, porém, pequenas e grandes heranças, de 4 até 300 volumes, quase dobraram o número dos livros disponíveis na faculdade. Por volta de 1290, a biblioteca contava 1.017 livros. Essa quase duplicação do acervo exigiu que ele fosse organizado. Em 1290 foi elaborado o primeiro catálogo geral da Sorbonne. ([BATTLES, 2003, p. 80-81](#)).

A fim de promover a organização da biblioteca, utiliza-se pela primeira vez na Sorbonne o alfabeto, recurso ainda pouco adotado como método de organização, visto que até então, o pensamento vigente leva mais em consideração a ordem racional, que privilegia os assuntos, a qual deve ser desenvolvida pelos estudiosos em suas obras para que sejam descobertas pelo leitor. Além do alfabeto, outro recurso adotado pelas bibliotecas universitárias como a de Oxford é o sistema arábico de numeração. Tais inovações sofrem inicialmente com a rejeição dos cétricos humanistas, mas passam a ser adotadas como suporte ao trabalho dos catalogadores, como os que ocupam o *scriptore* na biblioteca do Vaticano. ([BATTLES, 2003](#))

Até o Século XV, a ordem racional do conhecimento e a ordem do alfabeto, ainda vista como arbitrária, coexistem na organização dos catálogos das bibliotecas. Só em meados do Século XVIII é que o crescimento no quantitativo das coleções fez sucumbir a visão racionalista na organização dos acervos, para prevalecer a noção arbitrária com a criação de catálogos organizados de modo alfabético ([BATTLES, 2003](#)).

Naquele momento cresce numericamente a quantidade de livros em circulação, ao passo em que avançam também outros formatos e suportes para a difusão do conhecimento, tais como os pequenos artigos distribuídos em folhetins e nas revistas. A dualidade observada nesse período reflete a expansão do conhecimento científico em contraposição ao pensamento humanista, cuja ênfase recaí sobre a exaltação dos textos clássicos. A partir de então, cresce também o pensamento Iluminista, que marca a sociedade da época de maneira a enfatizar o pensamento, o conhecimento e a razão como molas propulsoras da sociedade.

Para as bibliotecas universitárias, essas mudanças na forma de conceber e fazer circular o conhecimento exigem adequações para atender a uma nova perspectiva do ponto de vista da palavra escrita. Num capítulo intitulado "guerra dos livros", [Battles \(2003\)](#) retrata muito bem essa fase, onde boa parte das bibliotecas é palco de disputas que refletem o clima da sociedade europeia da época, de oposição entre o antigo e o moderno.

Um dos exemplos é a Universidade de Harvard e a biblioteca que lhe deu origem, criada em meados do Século XVII. Inicialmente contando com uma coleção doada por John Harvard, pastor que, ao morrer em 1638, deixa uma biblioteca contendo 260 títulos, com mais ou menos 400 volumes para a recém-criada escola de pregadores em Newton, EUA. Sua

coleção baseada em obras de Teologia reflete o caráter puritano de seu criador e de boa parte das bibliotecas formadas no mundo anglo-saxão, assim como na América do Norte. As mudanças que se sucedem na Inglaterra e a influência do pensamento Baconiano alteram gradativamente a configuração das bibliotecas universitárias, que passam a absorver um maior quantitativo de livros das novas ciências, além de produtos de um mercado livreiro efervescente, cuja produção advém de dentro dos muros das próprias universidades. Desse modo, a biblioteca da Universidade de Harvard torna-se a quarta maior biblioteca do mundo, cujo catálogo on-line possuía, em 2003, 10 milhões de exemplares ([BATTLES, 2003](#)).

O período que se seguiu é marcado pela Revolução Industrial e o surgimento de uma nova corrente de pensamento baseada no lucro do capital. Essa corrente provoca profundas mudanças políticas, econômicas e sociais a partir do Século XVIII, que também marcam o fim dos governos absolutistas e a efervescência popular nas cidades europeias, como acontece na França a partir de 1789.

Todos os documentos apreendidos pelos revolucionários franceses nos palácios e órgãos públicos são confiscados até quando se organiza todo o acervo bibliográfico e documental que passa, a partir daí, a ser considerado como patrimônio nacional, até ser transferido para a Biblioteca da França.

Por outro lado, a produção em massa de livros promovida não apenas pelo baixo custo do papel, mas também pela mecanização do processo editorial, eleva sobremaneira o quantitativo de livros em circulação. Aliada à uma nova preocupação com a formação do povo e a necessidade de fornecer os meios para que essa formação acontecesse de modo completo, as instituições mais beneficiadas nesse período são as bibliotecas universitárias.

A biblioteca da Universidade de Paris, já como a nova *Sorbonne*, reabre suas portas em 1770 após a expulsão dos jesuítas em 1763, instalando-se na antiga biblioteca do colégio *Louis-le-Grand*. Com uma coleção de 20.000 volumes, seus fundos provêm de diferentes origens, tais como da biblioteca pessoal de *Jean-Gabriel de Montempuis* antigo reitor da Universidade de Paris, da biblioteca do colégio dos Jesuítas, atribuída em 1764, dos livros de 28 colégios parisienses que são fechados e ressurgem no prédio do colégio *Louis-le-Grand*, e dos livros comprados de 1766 a 1770 ([BIU, 2006](#)).

Mesmo no período revolucionário, onde suas portas são fechadas para que ela seja transformada em prisão, a biblioteca da Sorbonne enriquece seu acervo com numerosas obras confiscadas e passa a ser chamada biblioteca da Universidade de França em 1808 ([BIU, 2006](#)).

Dentre as grandes conquistas para as bibliotecas no fim do Século XIX, destaca-se a criação da classificação decimal criada por Mewil Dewey (CDD). Como bibliotecário no *Amherst College*, ele preocupa-se com o modo de organização (ou desorganização) dos livros nas estantes, assim como em transformar o serviço da biblioteca de modo mais eficiente. Com isso, ele integra em 1876 as experiências desenvolvidas pelos bibliotecários da época num sistema numérico que:

[...] não se limitava a rotular estantes; eles também repartiam as estantes entre os diversos campos do conhecimento. A simplicidade do sistema de numeração decimal uniu-se, assim, a um esquema capaz de acomodar em compartimentos epistemológicos bastante intuitivos todos os livros - não só os que já haviam sido escritos, como os que viriam a ser. ([BATTLES, 2003](#), p. 141-142).

O sistema de classificação criado por Dewey promove grande impacto na organização de acervos nas bibliotecas americanas, e suas ideias são rapidamente absorvidas por várias delas e debatidas na recém-criada *American Library Association* (ALA), que tem Dewey como um de seus fundadores ([BATTLES, 2003](#)).

Outra importante mudança no universo das bibliotecas é instituída por Shiyali Ramamrita Ranganathan. A sua contribuição à Biblioteconomia não se restringe à sua época. Ao lançar o livro *Five Laws of Library Science* (1931), e os demais publicados posteriormente, Ranganathan deixa para as gerações futuras o seu legado, considerando que suas leis ainda hoje são estudadas com vistas a encontrar soluções possíveis para os desafios que as bibliotecas enfrentam em pleno Século XXI.

Uma das grandes influências de Ranganathan decorre de sua experiência na *School of Librarianship* do *University College* em Londres e do convívio com os professores e

pesquisadores de sua época. Um desses professores, Berwick Sayers, foi um dos estudiosos da Biblioteconomia, e, assim como Melvil Dewey, possuía forte influência hegeliana.

Decorrente de sua visão holística, Ranganathan pensa a biblioteca como um todo, cujos elementos constituintes são articulados de maneira dinâmica a fim de promover a ampla difusão do conhecimento, acompanhando a evolução da sociedade. Assim, ele refere-se à biblioteca como um organismo dinâmico, que compreende um grande sistema, e que se encontra em constante mutação para atender às especificidades e evolução da sociedade. A biblioteca "[...] é um instrumento de educação universal, que reúne e difunde livremente todos os recursos de ensino e dissemina o conhecimento [...]" ([RANGANATHAN, 2009](#), p. 263).

Essas contribuições são fundamentais para projetar a biblioteca num outro patamar de interesse social. Assim, vê-se uma mudança qualitativa nos serviços e na percepção das bibliotecas perante seu público. Segundo [Santos, Gomes e Duarte \(2014\)](#), a biblioteca pode ser vista como um espaço de interação, próprio para o desenvolvimento intelectual dos membros da comunidade acadêmica na medida em que:

[...] favorece o processo dialógico entre sujeitos, seja em um mesmo momento histórico, com os debates e trocas de informações que podem ocorrer em seus espaços físicos e/ou virtuais, ou ainda em tempos históricos distintos, quando os usuários da informação têm acesso aos conhecimentos registrados. ([SANTOS; GOMES; DUARTE, 2014](#), s/p.).

Nessa perspectiva, as bibliotecas universitárias favorecem a aprendizagem dos estudantes, não apenas oferecendo o conhecimento que está acumulado nos diversos documentos em diferentes suportes os quais ela administra, mas também a partir de ações concretas que visam otimizar o desenvolvimento de estudantes e de equipes de pesquisadores no espaço informacional, através de ações de aprendizagem.

[Santos \(2012\)](#) destaca que as bibliotecas universitárias funcionam mais do que simples espaços de busca de informação, mas em todas as etapas de sua atividade está implícito o objetivo de "[...] favorecer o crescimento social e cognitivo dos sujeitos." Dessa forma, seja através da organização, representação, disseminação e uso da informação, as bibliotecas

universitárias facilitam o acesso à informação e contribuem para que os sujeitos que a buscam possam se apropriar dos recursos informacionais que ela gerência. ([SANTOS, 2012](#))

Assim, percebe-se que as bibliotecas universitárias são instituições tradicionais que rapidamente se espalharam por todo o mundo. No trabalho em questão, dois ambientes foram privilegiados e mereceram uma investigação mais apurada que contemple a evolução das bibliotecas universitárias tanto no Brasil e como na França. Decorrente de questionamentos a respeito da concepção histórico-social das bibliotecas brasileiras e francesas e sua importância para a educação superior, apresenta-se a seguir a trajetória dessas instituições a nível nacional e internacional.

2.2 Serviço de Referência nas Bibliotecas

A concepção original de Serviço de Referência e Informação (SRI) é uma projecção da união e harmonia de todos os sectores, serviços e pessoas existentes na biblioteca, para garantir informações que atendam as necessidades informacionais dos usuários, “considera-se pois o SRI como o esforço final da Biblioteca para oferecimento da informação desejada ao usuário final.”(MACEDO; SILVA, 1999, p.43), Já Ferreira (2004, p. 3), descreve que o conceito de Serviço de Referência pode ser descrito como o “processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação das suas necessidades.”

As bibliotecas, hoje, ainda estão atuando em quatro frentes: a) na seleção, tratamento e armazenamento de publicações e outros materiais, promovendo melhorias na qualidade do tratamento, com a inclusão de outras informações de interesse aos usuários, como conteúdos, indicadores de qualidade, resumos etc., nos catálogos on-line e bases institucionais; b) na busca e acesso a informação desejada e obtida em qualquer lugar que ela esteja. Exemplos disso são: consulta remota às bases de dados locais e serviços oferecidos aos usuários; ampliação do acesso a bases de textos completos, de diretórios, etc.; cursos que visem à auto-capacitação do usuário na recuperação da informação; acesso à Internet pelo usuário; serviço de comutação de dados extensivo a todos os usuários; c) na criação de outros formatos de disseminação e divulgação da informação, criação de bases de dados como, por exemplo, de trabalhos de conclusão de curso; bases de dados e de teses e dissertações; d) na manutenção de sistemas de acompanhamento e avaliação por intermédio do desenvolvimento de estudos

de necessidades dos usuários, como meio de criação de novos serviços e avaliação dos existentes; constante atualização na identificação de novas tecnologias necessárias à melhoria dos serviços prestados. Outro dado relevante no contexto de bibliotecas é o público que faz uso desse espaço. Segundo Ferreira (1997) estudos sobre uso das tecnologias emergentes têm evidenciado que a tendência de comportamento dos usuários de informação é buscar, cada vez mais, serviços: (i) interativos, ou seja, que utilizem todos os recursos tecnológicos disponíveis para estimular e promover a participação da clientela, tanto na utilização como na produção e avaliação das informações a serem inseridas nos próprios serviços de informação que lhe estão sendo oferecidos; (ii) personalizados e contextualizados, o que significa: serviços comprometidos com grupos específicos de comunidades, tratando de identificar suas necessidades intrínsecas, "customizando", ou seja, personalizando produtos e serviços em função de pessoas ou grupos, e ainda tratando de contextualizar a informação (fornecer elos de compreensão para o usuário); (iii) relevantes com valor agregado, isto é, que venham ao encontro das expectativas e conveniências do consumidor, sendo muito questionada a vital importância da manutenção de diálogos constantes entre provedor e consumidor de informações. Nesse contexto pode-se sugerir que existe uma necessidade emergente de revisão nos processos e nos serviços entregues efetivamente nas bibliotecas, na busca de cenários futuros promissores.

Assim, Pasquarelli (1996, p.38), destaca que “as actividades desenvolvidas pelo Serviço de Referência foram sendo alteradas e incrementadas em virtude do aparecimento de novas tecnologias”. Deste modo, como uma alternativa aos meios e necessidades atuais surge o SRI, realizado por bibliotecas digitais, disponibilizado via *WorldWide Web* e que possibilita consulta a um profissional da informação com respostas mais elaboradas aos questionamentos do público potencial. Segundo Lankes (2001 apud FERREIRA, 2004, p. 3), o SRID pode ser descrito como:

[...] uma rede de conhecimentos técnicos, intermediação, e recursos colocados disposição de alguém que procura informação num ambiente “em linha”. A cada referência digital aborda assuntos relacionados com metadados, intermediação humana em ambiente de acesso remoto e controle de qualidade de recursos em rede [...]

Deste modo, o SRID, procura transpor para o ambiente digital, o Serviço de Referência e

Informação realizado tradicionalmente em bibliotecas, com a ajuda de recursos apropriados, e utilizando-se dos benefícios das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) para otimizar seus serviços e atender às necessidades informacionais dos usuários da unidade de informação. Serão abordados neste trabalho, os serviços avançados, que atualmente são descritos por vários termos, como: serviço de referência virtual, serviço de referência digital, referência virtual, referência digital, serviços de informação na internet, referência em tempo real, serviço de referência on-line. Nesta pesquisa utiliza-se o termo Serviço de Referência e Informação Digital, com a sigla SRID, para enfocar as abordagens citadas, por observar que ainda não há uma conformidade na literatura analisada e nem diferenciações de uma nomenclatura para outra. A utilização dos diversos termos como sinônimos também é adotada pela *International Federation of Library Association and Institutions - IFLA1* (2004) em suas “Recomendações para o Serviço de

Referência Digital”², que assim como a *Virtual Reference Canadá (VRC)*, expressam que todos os termos citados são utilizados para descrever serviços de referência que utilizam a tecnologia digital. Observa-se como problema a identificação de como o Serviço de Referência e Informação Digital vem sendo utilizado em unidades de informação, com destaque para as bibliotecas digitais, ressaltando em inúmeras dúvidas quanto à efetiva utilização do SRID, no que tange ao conhecimento de características, tipos e panejamento de serviços, problemas estes que se agravam pelo escasso número de publicações sobre o tema no Brasil. Procurou-se com a pesquisa contribuir para o embasamento teórico sobre o Serviço de Referência e Informação Digital, apontando características de um serviço que pode ser disponibilizado por bibliotecas digitais, e contextualizando mais uma mudança acarretada pela rede Internet

2.2 Serviço de Referência e Informação Digital

Desde o primórdio das bibliotecas, até a introdução das novas tecnologias de informação e comunicação, com o advento da Internet e das atuais bibliotecas virtuais e digitais observa-se a implantação de novos métodos de trabalho no interior das bibliotecas, e também a transformação, dos seus diversos serviços procurando deste modo atender às necessidades da dinâmica e atuais

Biblioteca digital.

A biblioteca digital tem demonstrado um desenvolvimento significativo nos últimos anos, com a utilização de modernos softwares que contribuíram para melhorar a qualidade dos seus processos técnicos, produtos e serviços. Neste campo, as mudanças foram igualmente importantes tanto para serviços-meio, como a catalogação e a indexação, quanto para serviços-fins, como o Serviço de Referência e Informação. Este último, também foi influenciado pelas mudanças advindas do uso das TIC's, o que incitou a criação do Serviço de Referência e Informação Digital. Para Marques e Gouveia (2004, p. 427) apresentam a importância do SRID para as bibliotecas digitais ao descrevem que:

Preparar, identificar conceitos-chaves, palavras, sinónimos e termos relacionados, construir a pesquisa com emprego de ferramentas comuns como operadores booleanos, truncatura, sistemas de classificação com índices e thesaurus, identificar os auxiliares disponíveis em cada base de dados, analisar criticamente os dados obtidos são atividades que devem estar por detrás de um Serviços de Referência Digital que permita criar m serviço com a capacidade de responder a um utilizador cada vez mais exigente, uma vez que agora no mundo digital as bibliotecas digitais não lidam com perfis pré-estabelecidos de utilizadores, mas com todos aqueles que navegam diariamente na Web.

Biblioteca digital, com a tarefa de mediação da informação facilitada pelo uso das TIC's para melhor atender as necessidades informacionais dos usuários.

Estes serviços só foram possíveis devido a dois antecedentes principais: as bibliotecas digitais, por permitirem a disposição on-line dos serviços das bibliotecas tradicionais; e os serviços *Ask A Services*, que iniciaram a consulta a especialistas e profissionais da informação. Ferreira (2004) salienta que tanto o SRID como as bibliotecas digitais têm características comuns, como a utilização de metadados, protocolos de interoperabilidade, serviços cooperativos e a reutilização da informação (através de bases de conhecimentos), mas destaca também as características exclusivas dos SRID, como a inclusão do conhecimento humano e do conhecimento do assunto, características advindas do profissional especialista. Além destas características outras podem ser elencadas como principais no SRID: ser fundamentado em um planejamento estruturado baseado no levantamento das necessidades informacionais da comunidade que será atendida pelo serviço; ser sincronizado, realizado em tempo real, possibilitando o atendimento através de várias ferramentas disponíveis na Internet,

como o e-mail, o *chat*, a videoconferência; possuindo uma navegação simples, através de uma interface *web* facilitada, permitindo e indicando outros sites para melhor atender a questão exposta pelo usuário; elaborando respostas consistentes, objetiva, claras e relevantes e em tempo hábil, que possibilitem a construção de uma base de conhecimentos, utilizando-se dos recursos das TIC's e da cooperação entre bibliotecas digitais, para a conexão com outras bases de dados e textos completos para deste modo otimizar o atendimento referencial ao usuário neste ambiente digital.

2.2 Serviços e produtos de uma Biblioteca

segundo Lovelock e Wright (2001) e definido como:

- ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra . embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente, normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção,
- atividades económicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no, ou em nome do destinatário do serviço.
- Ato ou empenho que cria benefícios para clientes por meio de mudança desejada no, ou em nome do destinatário do serviço.

Lovelock e Wright (2001) explicam que existem diferenças entre bens, serviços e produtos. Para os autores produto é a produção central – um serviço ou um bem fabricado – realizada por uma empresa, que propicia benefícios aos clientes que o compram e usam. Já os serviços são ações ou desempenhos, e os bens objetos ou dispositivos físicos.

2.3 Divulgação de produtos e serviços de uma biblioteca

A tradução acerca do que afirma Choo (1998, p.38) é que uma organização precisa ter uma variedade de serviços e produtos informacionais qualificáveis, abrangendo

diferentes níveis de detalhes, em que informação fornecida por meio dos serviços e produtos precisa estar de acordo com a necessidade individual de cada usuário. Ele complementa que as informações fornecidas aos usuários precisam ser condizentes com as necessidades reais deles, levando em consideração a contribuição dessas informações (apresentadas na forma de produtos e serviços) como solucionadoras de problemas.

A sociedade pode ser considerada como a beneficiária final das atividades e do produto exportado tanto pela universidade quanto pela biblioteca universitária. No entanto, tanto a universidade quanto a biblioteca se preocupam com os indivíduos, pois sua primeira responsabilidade é com as pessoas que integram a comunidade universitária. (TARAPANOFF, 1982, p. 83).

2.4 Instrumentos utilizados para a divulgação de produtos e serviços numa biblioteca

É importante esclarecer a diferença existente entre produtos de informação e Serviços de informação. Para Semmenik (1995, p.260), **produtos de informação** são vistos “como um conjunto de atributos tangíveis e intangíveis, que proporciona benefícios reais ou percebidos com a finalidade de satisfazer as necessidades e os desejos do consumidor”. Como produtos tangíveis, pode-se citar os catálogos, bibliografias, base de dados, periódicos eletrônicos entre outros.

Já os **Serviços de informação** são entendidos como ações orientadas para o fornecimento de informação, tais como: Disseminação Seletiva da informação (DSI), empréstimo de livros, consulta ao acervo, atendimento ao usuário, e-mails de alerta, blogs entre outros (GOBE-2004).

Lancaster (1996) identifica as atividades desempenhadas dentro da biblioteca em dois grupos principais, os denominados serviços técnicos (se referem à organização e controle dos recursos informacionais) e os serviços ao público,

De acordo com Maciel (1995) todos os serviços meio e fim, assim como todas as ações programadas e implementadas por uma biblioteca, têm como alvo servir ou conquistar o usuário. Para a autora, os serviços fim (serviços ao público) são atividades extremamente nobres, que estão ligadas diretamente aos objetivos da biblioteca.

De acordo com Lemos (2015), como exemplos de serviços básicos ao usuário em uma biblioteca: consulta aos materiais no próprio recinto; empréstimo domiciliar; empréstimo entre bibliotecas; realização de buscas bibliográficas a pedido; respostas a consultas recebidas no serviço de referência; orientação dos usuários quanto ao uso da biblioteca e seus serviços; acesso a bases de dados disponíveis na própria biblioteca; acesso aos serviços disponíveis na Internet, inclusive correio eletrônico; encaminhamento do usuário a bibliotecas mais pertinentes às suas necessidades; fornecimento de cópias de materiais de pesquisa e estudo, respeitadas as restrições definidas em leis de direitos autorais

As bibliotecas universitárias, segundo Mattos Filha (2013), devem utilizar os recursos da internet, websites, blogs, ferramentas de redes sociais, RSS Feeds, para interagir com seus usuários e divulgar os serviços e produtos oferecidos, como também, disponibilizar formas variadas de contato com a biblioteca, chat, e-mail, mensagens instantâneas.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo, são apresentados os procedimentos metodológicos que orientaram o desenvolvimento da pesquisa tendo em vista a consecução dos objetivos previamente traçados.

Entretanto, Coutinho (2021, pg.3), **metodologia** é a definição de como você vai fazer a produção da coleta de dados da sua pesquisa e como você vai fazer a análise desses dados para solucionar o problema do tema escolhido para desenvolver o seu trabalho de conclusão de curso.

3.1 Quanto a forma de abordagem

Quanto a forma de abordagem do problema foi usada a pesquisa de abordagem qualitativa.

A pesquisa qualitativa não há forma numérica, pois o pesquisador utiliza uma forma indutiva para descrever a situação observada. Nesse sentido (CRISTIANE 2014; EVÊNCIO et al, 2019).

Assim sendo, a partir da pesquisa qualitativa, faz-se uma análise do universo teórico-empírico no que se refere ao tema em estudo na Biblioteca da UDM, que permitiram o contacto direto com teorias e a realidade observada e consequente confrontação. Por outro lado, porque, essa abordagem, possibilita diagnosticar o problema com mais exatidão, analisando-o como necessidade nas unidades de informação. Embora a pesquisa apresente-se como um estudo de carácter predominantemente qualitativo, não descarta o uso da abordagem quantitativa.

3.2 Quanto aos objetivos

No que tange aos objetivos, o nosso trabalho adotou uma pesquisa de natureza descritiva e exploratória, que segundo Iacocca; Marconi (2010), a **pesquisa exploratória** permite maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito, assim sendo, através desta, exploramos as vicissitudes relativas ao marketing em unidade de informação.

Em conformidade com Mangué (2017, p. 4), **a pesquisa descritiva**, tem como objetivo primordial, a “descrição das características de determinada população, fenómeno ou estabelecimento de relações entre variáveis que o constituem”.

3.3 Quanto ao procedimento

Sob ponto de vista de procedimentos técnicos, recorre-se a pesquisa bibliográfica e documental.

De acordo com, Mangué (2017), **a pesquisa bibliográfica** é "elaborada a partir de material já publicado (livros, artigos científicos teses e outros documentos em formato convencional e eletrónico)". Assim sendo permitir maior proximidade com a temática do problema levantado, o que serviu para a compreensão e apropriação de alguns conceitos e abordagens inerentes ao mesmo.

De acordo com, Gil (2010), **a pesquisa documental** é “elaborada a partir de material que não recebeu tratamento analítico”. Assim sendo, a pesquisa documental, foi utilizada para verificar a existência de documentos institucionais tendo em vista melhor compreender, bem como avaliar as atividades de divulgação levadas a cabo pelas bibliotecas.

3.4 Quanto aos instrumentos

No que tange aos instrumentos para a coleta de dados, foi aplicado um **questionário**, com perguntas abertas e fechadas a usuários da Biblioteca e um **guião de entrevista** dirigido aos funcionários da Biblioteca.

Conforme afirma Gil (1995), a fidedignidade de um instrumento é verificada quando o mesmo produz consistentemente os mesmos resultados, uma vez aplicado à mesma amostra. A medição da confiabilidade pode ser feita, sob a proposição de Sampei te al. (1991) através do coeficiente Alfa de Cornacha. Foram tomadas as medidas necessárias para garantir a validade interna, ou seja, as condições de aplicação do instrumento, de acordo com o sugerido pela literatura (CAMPBELL; STANLEY, 1979; LITWIN, 1995). O teste Alpha de Cronbach gerou um escore 0,819. Segundo Hair et al. (2009), valores superiores a 0,7 indicam que os

mesmos são confiáveis. Dessa forma conclui-se que o instrumento utilizado era confiável para a obtenção de dados para análise

Segundo, Gil (1999, p. 128), pode ser definido como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas.

3.5 População e Amostra

Será no total 6 indivíduos dos quais 1 responsável da biblioteca 3 técnicos 2 usuários da Biblioteca.

- Segundo, Rodrigues (2007), representa o total da população é população total que possuem características comuns a fim de serem analisadas em um projeto de investigação e Amostra é uma parcela da população que será utilizada em e

3.6 Análise de dados

Para fundamentar melhor o problema da pesquisa, usaremos também a técnica de observação direta que não se restringe apenas em ver e ouvir, mas como também, em analisar os factos em estudo.

Segundo, Coutinho (2022), é nesse momento que o investigador confronta a teoria com a realidade observada. Busca-se, assim, entender o objeto de pesquisa e vislumbrar possíveis respostas para a problemática

3.7 Questões éticas

Os resultados obtidos foram utilizados meramente para fins académicos, obedecendo os critérios da confidencialidade como forma de salvaguardar os direitos dos entrevistados, assim, foi proporcionada a informação essencial acerca do estudo.

4. ANALISE DE DADOS E CONFRONTAÇÃO DE RESULTADOS

A *análise de dados* é a etapa do trabalho acadêmico em que você transforma os *dados* coletados em informação e responde ao questionamento elaborado.

4.1 Caracterização da universidade técnica de Moçambique (UDM)



A Universidade Técnica de Moçambique (UDM) é uma instituição privada de ensino superior criada ao abrigo do Decreto Nº 42/2002 de 26 de Dezembro do Conselho de Ministros. A UDM é dotada de personalidade jurídica, goza de autonomia administrativa, financeira, científica, pedagógica e disciplinar. Esta universidade, iniciou as suas atividades letivas em Março de 2003 e tem a sua sede em Maputo na Av. Albert Luthuli, Nº 408/438.

A UDM, cujo os seguintes objetivos:

Geral: Compreender as bases fundamentais e as dinâmicas reais dos quatro eixos do curso.

Específicos:

- a) Formar Doutores em um dos quatro eixos fundamentais do Curso;
- b) Formar Doutores que assumam a liderança intelectual, académica e científica da cultura de Paz e Democracia em Moçambique;
- c) Formar Doutores capazes de ler, interpretar, analisar as dinâmicas dos movimentos sociais no contexto global, continental e nacional;
- d) Formar Doutores que saibam ler e implementar as políticas de desenvolvimento humano, sobretudo em Moçambique;
- e) Incrementar a produção científica sobre os quatro eixos do Curso.

A universidade técnica de Moçambique, possui quatro eixos nomeadamente:

- Investigação e Ensino em Paz, Democracia, Movimentos Sociais e Desenvolvimento Humano;
- Análise de fenómenos complexos (jurídica, económica e social);
- Programação em Paz, Democracia, Movimentos Sociais e Desenvolvimento Humano;
- Consultoria e Auditoria na Área de Paz, Democracia, Movimentos Sociais e Desenvolvimento Humano.

4.2 produtos e serviço existente da biblioteca da UDM

Na universidade técnica de Moçambique tem os seguintes produtos segundo o responsável:

- Livros (obras)
- Manuais de ensino,
- Catálogos impressos,

Tem serviços de empréstimo, sala de leitura, catalogação e classificação das obras.

De acordo com o verificado no estudo de caso, não vai de acordo com o que a teoria nos apresenta, segundo Lovelock e Wright (2001) explicam que existem diferenças entre bens, serviços e produtos. Para os autores produto é a produção central – um serviço ou um bem fabricado – realizada por uma empresa, que propicia benefícios aos clientes que o compram e usam. Já os serviços são ações ou desempenhos, e os bens objetos ou dispositivos físicos.



4.3 divulgação de produtos e serviços da Biblioteca da Universidade Técnica de Moçambique (UDM)

Os produtos e serviços são divulgados através de:

- Base de dados,
- vitrine,
- panfletos,
- portal,

No entanto, a Biblioteca vai de acordo com a teoria, porque, segundo (TARAPANOFF, 1982, p. 83), A sociedade pode ser considerada como a beneficiária final das atividades e do produto exportado tanto pela universidade quanto pela biblioteca universitária. No entanto, tanto a universidade quanto a biblioteca se preocupam com os indivíduos, pois sua primeira responsabilidade é com as pessoas que integram a comunidade universitária.

Neste capítulo, inferimos que, a Biblioteca esta de parabéns, porque, faz a divulgação dos seus produto e serviços de uma forma, a pesar de não tiver o serviço de alerta específico para o efeito.

4.4 instrumentos utilizados para a divulgação de produtos e services na biblioteca técnica de Moçambique (UDM)

Os instrumentos utilizados para divulgação dos produtos são:

- Link e,
- Panfleto,

Por fim, a Biblioteca em causa, vai de acordo com a teoria, porque, segundo Mattos Filha (2013), as Bibliotecas Universitarias devem utilizar os recursos da internet, websites, blogs, ferramentas de redes sociais, RSS Feeds, para interagir com seus usuários e divulgar os

serviços e produtos oferecidos, como também, disponibilizar formas variadas de contato com a biblioteca, chat, e-mail, mensagens instantâneas. *Assim, achamos que, a Biblioteca não aplica todos os instrumentos aceite internacionalmente, mas busca satisfazer os seus utentes com o pouco existente.*

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos que, dentre os tipos de serviços que uma Biblioteca Universitária deve oferecer são os Serviços de Alerta, Divulgação e a Disseminação Seletiva da Informação (DSI). De salientar que, uns dos objetivos de serviços de alerta ou a divulgação é informar os utilizadores, resolver dúvidas e pesquisas, orientar os utilizadores na localização de obras, aconselhar os utilizadores na seleção de obras, ensinar os utilizadores a utilizar os serviços da biblioteca.

Sendo assim, os fatores ambientais são decisivos para a evolução e configuração das instituições sociais, eles também são responsáveis pela evolução das bibliotecas universitárias ao longo do tempo. Por isso essas unidades de informação tiveram que acompanhar uma série de mudanças a fim de atender aos interesses de seus usuários, e ainda continuam a contribuir para que a universidade forme profissionais conscientes de seu papel na sociedade.

A atuação das bibliotecas universitárias, especificamente as privadas, dentro da perspectiva global, envolve a difusão do conhecimento com a aplicação de recursos humanos e materiais na perspectiva da criação de redes de informação, da formação de competências em informação, e da construção do protagonismo social dos indivíduos. Tudo isso exige que as ações dessas bibliotecas sejam conduzidas por profissionais da informação que tenham consciência do seu papel nesse processo de formação de identidades locais, regionais e globais, e que também desenvolvam, eles mesmos, as competências essenciais para atuar muito mais do que com a tecnologia, no lidar com o outro, contribuindo nas ações de mediação e apropriação da informação.

Essas reflexões reforçam a necessidade de que as autoridades universitárias dediquem uma atenção especial aos investimentos nesses recursos para que as bibliotecas universitárias possam atender às demandas de docentes, discentes e da comunidade para o acesso e uso pleno da informação, além de atenção também à capacitação contínua de pessoal que possa agir em prol da evolução dessas instituições, chamadas para atuarem concretamente como unidades mediadoras da informação, ampliando o acesso à informação pública e contribuindo para o desenvolvimento sustentável.

Enaltecendo a quinta lei do pai da Biblioteconomia o Ranghantan que diz que “a Biblioteca é organismo em desenvolvimento”.

Assim, verificou se a existência de alguns materiais bibliográficos na Biblioteca da UDM, assim como faz *a divulgação dos seus produto e serviços de uma forma eficaz, a pesar de não tiver o serviço de alerta específico para o efeito e não se aplica todos os instrumentos aceite internacionalmente, mas busca satisfazer os seus utentes com o pouco existente e achamos que, a Biblioteca necessita muito de aplicar o serviço de alerta dos seus bens cultural existente.*

Em suma, a nossa hipótese inicialmente levantada é invalida, porque, verificou se que na Biblioteca da UDM, não existe o *serviço de alerta.*

6. RECOMENDAÇÕES

Recondamos os seguintes:

- Instalação de um serviço de alerta;
- Uso de instrumentos aceites internacionalmente para auxiliar na disseminação dos seus produtos e serviços;
- Aquisição de mais material bibliográficos e não bibliográficos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Estoril, Portugal. *Actas... Estoril: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Acesso em 19 nov. 2005* ambientes de redes digitais em bibliotecas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*,

- ANZOLIN, H. H.; SERMANN, L. I. C. Biblioteca universitária na era planetária. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, 2006, Salvador. Anais... Salvador: UFBA, 2006. p. 1-14.
- BARBIER, F. *Histoire des bibliothèques: d'Alexandrie aux bibliothèques virtuelles*. Paris: Armand Colin: 2013.
- BATTLES, M. *A conturbada história das bibliotecas* Trad. João Vergílio Galerani Cuter. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

BAX, M.P. *SÁBIO*: sistema de agentes para bibliotecas digitais. Disponível em:

- BIU. Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne. *A l'origine: la bibliothèque de la rue Saint-Jacques (1770-1823)*. Postado em 11 Oct. 2006. Disponível em: <<http://www.bibliotheque.sorbonne.fr/biu>>. Acesso em: 9 jan. 2015. » <http://www.bibliotheque.sorbonne.fr/biu>

Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 9-37, jan./dez. 1990.

- BURKE, P. Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot. Trad. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- CARVALHO, K. de. O profissional da informação: o humano multifacetado. *DataGramaZero*, Revista de Ciência da Informação, v. 3, n. 5, out. 2002.

CHOO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, contribuir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac. 2003, 425p.

CONFERÊNCIA IBERO AMERICANA IADIS WWW/INTERNET, 2004, Madri, Espanha. *Atas...*

CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS,

Connection, Nova York, v.3, n.4, p. 7-8, inverno 2002a. Disponível em:

CRISTIANE, M. M. **Abordagens e procedimentos qualitativos: implicações para pesquisas em organizações** *Revista Alcance*. vol. 21, núm. 2, pp. 324-349, abril-junio, 2014.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

Documentalistas, 2004. Disponível em: < <http://www.apbad.pt/pdf8Cong/com/com29.pdf>>.

FERREIRA, M. I. G. M. Hightech/hightech: serviço de referência e mediação humana. In: **FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. Ci. Inf., Brasília, v. 21, n. 3, p. 186-191, set/dez. 1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/430/430> Acesso em: 15 jun. 2020.**
» <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/430/430>

FISCHER, S. R. *História da leitura* Trad. Claudia Freire. São Paulo: UNESP, 2006.

graduação. Brasília: Thesaurus, 1996. 88 p.

<http://www.cuba.eci.ufmg.br/bax/Publis/viseab.pdf>>. Acesso em 02 abr.2004.

IFLA. *Digital reference guidelines*. 2004. Disponível em:

Lancaster, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.** Título original: If you want to evaluate your library.... ISBN 8585637072.

LEVINE, Alan. **Pssss... have you heard about RSS?, 2003. Disponível em:**

MACEDO, N.D. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. *Revista*

MACEDO, N.D; SILVA, J.F.M. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos

Madri: International Association for Development of de Information Society, 2004.

Disponível em:

MARQUES, M. B; GOUVEIA, L.B. Biblioteca digitais: a importância do serviço de referência. In:

MARTINS, W. *A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca*. 2.ed. São Paulo: Ática, 1996.

MIRANDA, A. L. C. de. Acervos de livros das bibliotecas das instituições de ensino superior no Brasil: situação problemática e discussão de metodologia para seu diagnóstico permanente. *Ci. Inf. Brasília*, v. 22, n. 1, p. 30-40, jan./abr. 1993.

MIRANDA, A. L. C. de. *Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática*. 2006. Disponível em: <Disponível em: http://www.antonimiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_.pdf >. Acesso em: 18 abr. 2014.

»

http://www.antonimiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_.pdf

MORAES, R. B. *Livros e bibliotecas no Brasil Colonial* 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006.

NEALE, J.C. Virtual reference services. Part 1: types of virtual reference service. *Nylink*

NEALE, J.C. Virtual reference services. Part 2: models of virtual reference. *Nylink Connection*,

Nova York, v.4, n.1, p. 15-16, primavera 2002b. Disponível em:

ORTEGA, C. D. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. *DataGramaZero*, Revista de Ciência da Informação, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <Disponível em: http://www.dgz.org.br/out04/Art_03.htm >. Acesso em: 6 out. 2013.

» http://www.dgz.org.br/out04/Art_03.htm

OTLET, P. *Traité de documentation Le livre sur le livre*. 2. ed. Liège: Centre de lecture publique de la communauté française de Belgique, 1989.

PASQUARELLI, M.L.R. *Procedimentos para busca da informação: capacitação do aluno de* RANGANATHAN, S. R. *As cinco leis da Biblioteconomia* Tradução de Tarcísio Zandonade. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

REIS, M. B. *Biblioteca Universitária e a disseminação da informação* 2008. 260f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

RUSSO, M. A biblioteca universitária no cenário brasileiro. 2003. Disponível em: <Disponível em:

[http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/387/1/A%20BIBLIOTECA%20](http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/387/1/A%20BIBLIOTECA%20NIVERSIT%20NO%20CEN%20RIO%20BRASILEIRO.pdf)

NIVERSIT%20NO%20CEN%20RIO%20BRASILEIRO.pdf >. Acesso em: 22 abr. 2014.>

[http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/387/1/A%20BIBLIOTECA%20](http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/387/1/A%20BIBLIOTECA%20NIVERSIT%20NO%20CEN%20RIO%20BRASILEIRO.pdf)

NIVERSIT%20NO%20CEN%20RIO%20BRASILEIRO.pdf

SANTOS, R. do R. *Espaço virtual e a comunicação com os usuários para a mediação da informação: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras*. 2012. 248f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador.

SANTOS, R. do Roo; GOMES, H. F.; DUARTE, E. N. O papel da biblioteca universitária como mediadora da informação para construção de conhecimento coletivo. *Omo*, Revista de Informação, v. 15, n. 2, arte. 4, abr. 2014. Disponível em: <Disponível em: http://www.dgz.org.br/abr14/F_I_art.htm >. Acesso em: 18 abr. 2014.

» http://www.dgz.org.br/abr14/F_I_art.htm

São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-72, jan./dez. 1999. Nova Série.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. O bibliotecário como agente histórico: do "humanista" ao "moderno profissional da informação". *Inf. & Soc*, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 83-94, set./dez.2008.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (SNBP). Disponível em: <Disponível em: <http://snbp.bn.br/tipos-de-bibliotecas/> >. Acesso em: 14 mar. 2014.

» <http://snbp.bn.br/tipos-de-bibliotecas/>

SORBONNE. La fondation de la Sorbonne au Moyen Âge par le théologien Robert de Sorbon. Disponível em: <Disponível em: <http://www.sorbonne.fr/la-sorbonne/histoire-de-la-sorbonne/la-fondation-de-la-sorbonne-au-moyen-age-par-le-theologien-robert-de-sorbon/> >.

Acesso em: 17 jan. 2015.

» <http://www.sorbonne.fr/la-sorbonne/histoire-de-la-sorbonne/la-fondation-de-la-sorbonne-au-moyen-age-par-le-theologien-robert-de-sorbon/>

SOUZA, F. das C. de. *O ensino de Biblioteconomia no contexto brasileiro: século XX*. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2009.

VEIGA, C. G. *História da Educação* São Paulo: Ática, 2007.

VIRTUAL REFERENCE CANADA - VRC. Disponível em:

< http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/margarida_iadisibero04.pdf>. Acesso em 08 ago. 2005. p. 425-<<http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>>. Acesso em 20 mar. 2005.

<<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>> . Acesso em 20 mar. 2005

<<http://nylink.suny.edu/docu/ncspr02.pdf>>. Acesso em 09 ago. 2005.

<<http://nylink.suny.edu/docu/ncwin02.pdf>>. Acesso em 09 ago. 2005.

<<http://www.mcli.dist.maricopa.edu/forum/fall03/rss.html>>. Acesso em: 12 jan. 2011

<http://www.conexaorio.com/bitl/revisitando/revisitando.htm#leis>

http://sdi.letras.up.pt/uploads/sabia_que/Ranganathan.pdf

<http://www.briquetdelemos.com.br/biblioteconomia/cinco-leis-da-biblioteconomia-as.html>

<http://fabianocaruso.com/reescrevendo-as-leis-de-ranganathan/>

CAMPBELL, D. T. ; STANLEY, J. Delineamentos experimentais e quase-experimentais de pesquisa. São Paulo: EPU-EDUSP, 1979.

HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R.L.; BLACK W. C. Análise Multivariada de Dados. 9ª ed. Port.

8. APENDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS PROFISSIONAIS DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE TECNICA DE MOÇAMBIQUE (UDM)

I. Identificação	Opcional	
1. Nome (opcional)		
2. Sexo		
3. Faixa etária		
4. Habilitações literárias		
5. Indique a sua categoria profissional. (escolha apenas uma opção)		
6. Indique o seu nível académico		
II. Atuação profissional, competência, habilidades e atitudes		
7. Tempo de serviço na Instituição (anos)		
8. Forma de Ingresso		
9. Qual é o seu grau de envolvimento no processo de Referência?		
10. Quais são os desafios enfrentados nos processos de referência na vossa Instituição?		

11. Se a resposta for sim, quais são as técnicas usadas para ultrapassar as Barreiras?		
12. Se a resposta for não, de que forma a Ausência das estratégias influenciam no processo do Referencia?		
13. Quais são as atividades realizadas para divulgar os produtos existentes na vossa Biblioteca, ou seja, no serviço de referência?		
14. Quais são os instrumentos utilizados para divulgar os vossos produtos na vossa Biblioteca?		
15. Existem um procedimento para divulgar os produtos existentes na vossa Biblioteca?		
16. Existem serviço de alerta na vossa Biblioteca?		
17. Caso não, quais são os serviços usados para alertar os vossos usuários de novos produtos adquiridos na Biblioteca?		