



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE ESTUDOS SOCIAIS APLICADOS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO  
COORDENAÇÃO DE PÓS GRADUAÇÃO

## **CARACTERIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS NA INTERNET**

Calíope Maria Melo Paz

Dissertação apresentada ao Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre

Orientador: Prof. Dr. Murilo Bastos da Cunha

BRASÍLIA  
Julho/2000

## **DEDICATÓRIA**

*À minha família, meu porto seguro,  
em especial a meu pai, Djalma e  
minha mãe Militina*

## **AGRADECIMENTOS**

Ao trio de amigos Mestres, Cátia, Hamilton e Neide, o qual, graças ao companheirismo constante, pôde transformar-se em quarteto.

Ao amigo Pedro, pelo estímulo inicial, atenção carinhosa e permanente apoio.

Ao chefe da Seção de Informática do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados, Roberto Alezina, bem como aos demais colegas, Luísa, Daniela e Wallace pelo apoio e compreensão pelas ausências, principalmente na fase de conclusão do trabalho.

Ao professor Murilo Bastos Cunha pela orientação firme e segura.

A todos que de alguma forma contribuíram direta ou indiretamente para a execução deste trabalho.

## SUMÁRIO

<b>DEDICATÓRIA</b> .....	<b>II</b>
<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	<b>III</b>
<b>LISTA DE SIGLAS</b> .....	<b>VI</b>
<b>LISTA DE TABELAS</b> .....	<b>VII</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	<b>VIII</b>
<b>RESUMO</b> .....	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>X</b>
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
JUSTIFICATIVA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA .....	1
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	<b>3</b>
2.1 OBJETIVO GERAL .....	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
<b>3. REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>5</b>
3.1 CONCEITOS BÁSICOS .....	5
3.2 BIBLIOTECAS E A INTERNET .....	7
3.3 BIBLIOTECÁRIOS E INTERNET .....	12
3.4 PLANEJAMENTO DA INFORMAÇÃO NA INTERNET .....	13
3.5 CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO DE BIBLIOTECAS NA INTERNET .....	19
3.6 CONCLUSÕES .....	24
<b>4. METODOLOGIA</b> .....	<b>26</b>
4.1 UNIVERSO E DELIMITAÇÃO DO ESTUDO .....	26
4.2 COLETA DE DADOS .....	28
4.2.1 <i>Questionário 1 – Dados sobre as Instituições</i> .....	28
4.2.2 <i>Questionário 2 – Dados sobre atualização</i> .....	31
4.3 PRESSUPOSTOS .....	32
4.4 VARIÁVEIS .....	32
4.5 DEFINIÇÕES DOS TERMOS UTILIZADOS .....	33
<b>5. ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>37</b>
5.1 ANÁLISE DOS PRESSUPOSTOS .....	39
5.1.1 <i>Primeiro pressuposto</i> .....	39
5.1.2 <i>Segundo pressuposto</i> .....	40
5.1.3 <i>Terceiro pressuposto</i> .....	42
5.1.4 <i>Quarto pressuposto</i> .....	43
5.1.5 <i>Quinto pressuposto</i> .....	44
5.2 IDENTIFICAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES E DE SUAS BIBLIOTECAS .....	44

5.2.1	<i>Distribuição por Estados</i> .....	45
5.2.2	<i>Interior x Capital</i> .....	45
5.2.3	<i>Natureza</i> .....	45
5.3	IDENTIFICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS E SUAS INFORMAÇÕES NA INTERNET .....	48
5.3.1	<i>Formato</i> .....	48
5.3.2	<i>Característica Organizacional</i> .....	49
5.3.3	<i>Localização da biblioteca na Internet</i> .....	50
5.3.4	<i>Distribuição Regional</i> .....	51
5.4	CARACTERIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	51
5.4.1	<i>Conteúdo</i> .....	51
5.4.1.1	Informações sobre a biblioteca.....	53
5.4.1.2	Produtos e Serviços .....	58
5.4.1.3	Apresentação Física.....	62
5.5	MANUTENÇÃO DAS INFORMAÇÕES .....	66
5.5.1	<i>Data de criação</i> .....	66
5.5.2	<i>Periodicidade da atualização</i> .....	67
5.5.3	<i>Dificuldades para atualização da informação</i> .....	67
5.5.4	<i>Responsável pela manutenção</i> .....	68
5.5.5	<i>Rotinas de atualização</i> .....	70
5.5.6	<i>Comentários diversos</i> .....	71
<b>6.</b>	<b>CONCLUSÕES</b> .....	<b>73</b>
<b>7.</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>76</b>
<b>8.</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>77</b>
<b>ANEXOS</b>	.....	<b>82</b>
ANEXO 1 - MAPAS CONCEITUAIS	.....	83
<i>Contexto Geral</i>	.....	83
<i>Contexto Específico</i>	.....	84
ANEXO 2 — LISTAGEM DAS UNIVERSIDADES E CENTROS UNIVERSITÁRIOS PESQUISADOS	.....	85
ANEXO 3 — QUESTIONÁRIO 1 – DADOS SOBRE AS INSTITUIÇÕES	.....	93
ANEXO 4 — QUESTIONÁRIO 2 – INFORMAÇÕES SOBRE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO	.....	97

## **LISTA DE SIGLAS**

**HTML** - Hypertext Markup Language

**MEC** – Ministério da Educação e Cultura

**IES** - Instituição de Ensino Superior

**INEP** – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

**WWW** – World Wide Web

**OPAC** – Online Public Access Catalog

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Objetivos x variáveis .....	33
Tabela 2 - IES com informação x IES sem informação .....	38
Tabela 3 – Informação acessada x informação não acessada .....	38
Tabela 4 – IES com informação da biblioteca .....	38
Tabela 5 - Bibliotecas e informações na Internet – acessadas x não acessadas .....	38
Tabela 6 – Informações na Internet x Informações das bibliotecas – por regiões .....	40
Tabela 7 – Representação proporcional das IES pesquisadas - por regiões.....	41
Tabela 8 – Representação proporcional das IES na Internet – por regiões.....	41
Tabela 9 – Representação proporcional das bibliotecas vinculadas as IES na Internet – por regiões .....	42
Tabela 10 – Informações na Internet x Informações das bibliotecas – por dependência administrativa .....	43
Tabela 11– Bibliotecas acessadas x Bibliotecas não acessadas – por natureza da IES	47
Tabela 12 – Formato das informações sobre bibliotecas na Internet – por natureza da IES .....	48
Tabela 13 – Formato das informações das bibliotecas –por dependência administrativa	49
Tabela 14 – Formato das informações das bibliotecas – por regiões .....	49
Tabela 15 – Propriedade dos servidores – por natureza da IES.....	50
Tabela 16 – Propriedade dos servidores – por dependência administrativa.....	51
Tabela 17 – Localização na Internet – por regiões .....	51
Tabela 18 – Conteúdo das informações – por natureza da IES.....	52
Tabela 19 – Conteúdo das informações – por dependência administrativa.....	52
Tabela 20 – Conteúdo das informações – por regiões.....	53
Tabela 21 – Conteúdo das informações.....	54
Tabela 22 – Conteúdo informativo – por natureza da IES.....	55
Tabela 23 – Conteúdo informativo – por dependência administrativa.....	56
Tabela 24 – Conteúdo informativo – por regiões.....	57
Tabela 25 – Produtos e serviços .....	58
Tabela 26 – Produtos e serviços – por natureza da IES .....	59
Tabela 27 – Produtos e serviços – por dependência administrativa .....	60
Tabela 28 – Produtos e serviços – por regiões .....	61
Tabela 29 – Apresentação física .....	62
Tabela 30 – Apresentação física – por natureza da IES .....	64
Tabela 31 – Apresentação física – por dependência administrativa .....	64
Tabela 32– Apresentação física – por regiões .....	65

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – IES e informação na Internet.....	37
Figura 2 – IES e informação sobre bibliotecas na Internet.....	39
Figura 3 – Conteúdo das informações das bibliotecas na Internet.....	40
Figura 4 – IES pesquisadas x IES com informações na Internet – por natureza da IES	46
Figura 5 – IES com informação x IES sem informações – por natureza da IES .....	46
Figura 6 – Bibliotecas na Internet – por natureza da IES .....	47
Figura 7 – Formato das informações.....	48
Figura 8 – Propriedade dos servidores das bibliotecas na Internet.....	50

## RESUMO

A pesquisa teve como objetivo identificar as características das bibliotecas de universidades e centros universitários brasileiros que disponibilizam informações na Internet, quais são essas informações e como elas são apresentadas e mantidas. Os resultados revelaram que, de maneira geral, não existe predominância significativa de bibliotecas com informação na Internet em nenhuma região específica e que as instituições federais foram as que apresentaram o menor índice de bibliotecas com informações. Prevaleram as informações que apresentam conteúdo misto, isto é, que oferecem tanto informações institucionais como produtos e serviços, apesar da disponibilização destes últimos ainda acontecer de forma limitada. O formato mais encontrado foi o de *homepage* completa e as bibliotecas que disponibilizam informações na Internet o fazem através de muitas imagens e deixam a desejar em outros aspectos igualmente importantes. A manutenção das informações é realizada de maneira bastante aleatória e a participação dos bibliotecários se dá na maioria das vezes de maneira indireta, embora estes demonstrem grande interesse pela questão. O maior problema detectado em relação à manutenção das páginas é a falta de pessoal disponível para a tarefa e as maiores dificuldades são atribuídas a problemas institucionais

## **ABSTRACT**

The research had as objective to identify the characteristics of universities and Brazilian academic centers libraries where information in the Internet are available, which ones are this information and how they are presented and updated. The results revealed that, in a general way, there isn't a significant predominance of libraries with information in Internet in no specific region and that the Federal institutions were the ones that presented the minor index of libraries with this kind of information. They prevailed the information with mixed content, that is, they offer institutional information as much as products and services, although the last ones are available in a limited way. The most common format was the one of complete Homepage. The libraries where the information in Internet is available do it through many images, and other equally important aspects are forgotten. The information maintenance is accomplished in a very aleatory way and librarians' participation happens, most of the time, in an indirect way, however they are very interested in this subject. The biggest problem detected regarding the pages maintenance is the lack of available personnel for the task and the biggest difficulties are attributed to institutional problems.

## 1. INTRODUÇÃO

---

### **Justificativa e definição do problema**

O crescimento da Internet colocou ao alcance das bibliotecas, particularmente das universitárias, objetos deste estudo, uma poderosa ferramenta que permite o acesso a uma infinidade de recursos que podem proporcionar a melhoria e criação de novos serviços, a ampliação destes para fora dos seus limites físicos, além de facilitar a função cooperativa, fundamental para a eficiência do trabalho bibliotecário.

“Se a biblioteca é importante para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos do conhecimento. Na verdade, em todo o processo educacional é decisiva a influência da biblioteca, que se pode constituir num dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades”. (FERREIRA, 1976 p. 7). Para alcançar estes objetivos, as bibliotecas universitárias devem fazer uso de todos os recursos tecnológicos disponíveis incluindo-se aí a Internet.

Não se pode minimizar a importância da Internet, como mídia de divulgação, mas o usuário que busca informação sobre bibliotecas na rede, em especial o usuário de biblioteca universitária, espera encontrar algo mais do que a informação estática, que ele facilmente poderia encontrar no folheto da Instituição. As bibliotecas que utilizam a Internet apenas para este fim, desperdiçam grande parte do potencial permitido pela rede.

Um rápido exame de alguns sites de bibliotecas brasileiras, no entanto, pode levar à crença de que estas instituições não estão dando a devida importância a isto e que elas estão fazendo uso da Internet de forma ainda bastante incipiente. A limitação de conteúdo que algumas delas apresentam as reduz a um simples instrumento de divulgação das instituições. Em vista disto,

foram feitos os seguintes questionamentos que impulsionaram a realização deste trabalho:

*Qual a situação das bibliotecas universitárias brasileiras, quanto ao uso que fazem da Internet, na perspectiva do melhor exercício de sua função? Que instituições a estão utilizando? Que tipo de conteúdo está sendo disponibilizado? Como esta informação está sendo mantida e atualizada?*

Este estudo se justifica, dentre outras razões, pela possibilidade de sensibilizar o profissional bibliotecário quanto às potencialidades de uso da rede e da importância de sua utilização na disponibilização de informações e prestação de serviços verdadeiramente úteis aos seus usuários.

Ao melhor usar a Internet, as bibliotecas universitárias não apenas superam a barreira do espaço físico, mas ampliam as suas possibilidades cooperativas a partir do desenvolvimento e disponibilização de produtos baseados nas especificidades de sua instituição mantenedora, ajudando na consolidação do seu conceito de universalidade, não só pela abrangência das áreas que estuda mas, agora também pelo maior alcance de sua produção.

## **2. OBJETIVOS**

---

### **2.1 Objetivo geral**

O objetivo geral desta pesquisa foi o de identificar quais as características das bibliotecas de universidades e centros universitários brasileiros quanto à disponibilização de informações na Internet, quais são estas informações e como elas são apresentadas e mantidas.

### **2.2 Objetivos específicos**

Foram os objetivos específicos a alcançar nesta pesquisa:

1. identificar as bibliotecas de universidades e centros universitários do Brasil que já disponibilizam informação na Internet;
2. caracterizar as bibliotecas e centros universitários brasileiros que disponibilizam informação na Internet;
3. caracterizar as informações de bibliotecas e centros universitários do Brasil na Internet;
4. verificar as condições em estão sendo criadas e mantidas as informações sobre bibliotecas e centros universitários brasileiros na Internet;
5. verificar, quais os produtos/serviços disponibilizados na Internet;
6. verificar a predominância no conteúdo, se de produtos/serviços ou informação institucional;
7. verificar quais as informações institucionais disponibilizadas na Internet;
8. examinar características de apresentação física das informações contidas na Internet;
9. identificar os elementos comuns no conteúdo das informações disponíveis na Internet;

- 10.** verificar como estão sendo atualizadas as informações na Internet;
- 11.** verificar o envolvimento de bibliotecários na tarefa de atualização da informação.

### 3. REVISÃO DE LITERATURA

---

A pesquisa, feita principalmente por meio das bases de dados Library and Information Science Abstract (LISA) e Proquest, abrangeu um período que vai de 1995 até o início de 2000. Este período é importante não só por abranger a literatura mais recente, como também por corresponder justamente à explosão da Internet. A revisão de literatura foi dividida em cinco tópicos:

**Conceitos básicos:** a literatura sobre o tema traz uma diversidade de termos que podem dificultar o entendimento, embora alguns autores procurem esclarecer em seus artigos o significado dos termos utilizados;

**Bibliotecas e a Internet:** importância para as bibliotecas da disponibilização de suas informações na Internet;

**Bibliotecários e a Internet:** importância da participação do profissional bibliotecário na tarefa de criação e manutenção da informação na Internet;

**Planejamento da informação na Internet:** aspectos que devem ser levados em consideração para o planejamento e manutenção da informação;

**Conteúdo da informação de bibliotecas na Internet:** este item traz principalmente o relato de algumas pesquisas realizadas em diversos países. Alguns autores fazem considerações sobre os métodos de avaliação de páginas de bibliotecas, baseando-se no seu conteúdo. Destaque também para os papéis que a página ou informação contida na Internet deve exercer do ponto de vista institucional.

#### 3.1 Conceitos básicos

Na literatura sobre o tema foram encontrados diversos termos, que podem dificultar o entendimento do assunto. Alguns documentos esclarecem estes conceitos.

A chamada *World Wide Web*, mais conhecida como *WWW* é o primeiro termo ao qual é preciso dar uma definição. Schnell (1997) define-a como "protocolo multimídia de busca na Internet que utiliza hipertexto e gráficos para auxiliar na navegação". Ekhalml (*apud* D'Angelo & Little, 1998, p.72) diz ser a *WWW* "fusão de hipertexto, recuperação da informação e extensa área de rede ou multimídia, hipertexto e imagens gráficas, parte da Internet, navegável via *web browser*".

A maioria dos autores pesquisados define o termo *homepage* como a página inicial para uma série de outras. Schnell (1997) afirma que *homepage* é o primeiro documento, que o usuário acessa quando inicia seu navegador, e também se refere à página inicial do *site*. Para Metz & Junion-Metz (1996, p.10 ) é a "página inicial para a série de outras páginas que compõem o *web site*. *Web sites* existem para todos os tipos de negócios, universidades, bibliotecas, escolas e organizações e a maioria delas tem uma *homepage* que fornece o início da busca por informações". Ekhalml (*apud* D'Angelo & Little, 1998, p. 71) confirma esta definição e diz ser a "*homepage* o início de um grupo de *web pages*, o lugar onde a maioria dos visitantes começa explorando e examinando o *web site*". O termo *web page*, é por sua vez definido por Pasicznuk (*apud* D'Angelo & Little, 1998, p. 72) como um documento eletrônico com alguma combinação de texto, sons e gráficos. Para Stover & Zink (1996, p. 9) esta é uma denominação mais apropriada para descrever um hiperdocumento *world wide web* do que o termo *homepage*, desde que este tem a conotação de início da jornada para o usuário da Internet. "*Homepages* são o ponto de início para a navegação através de um labirinto de documentos internamente conectados (...) *homepage* pode ser comparada ao índice ou lista de conteúdo".

Falcigno & Green (1995) definem *homepage* como "um documento criado para uso na *Web* que traz as vantagens da ligação hipertexto (...) embora uma *homepage* seja única, ela freqüentemente refere-se a uma coleção de *homepages*, múltiplos documentos que podem ser usados para auxiliar na organização da informação. Uma *homepage* funcional é um documento da *web* que é localizado em um servidor acessível aos prováveis usuários".

### 3.2 Bibliotecas e a Internet

Brinkley (1999, p. 8) analisa os *web sites* de bibliotecas no passado e presente e faz uma previsão de como eles deverão ser no futuro. Reportando-se a uma publicação de 1994, onde a autora Julie Still (*apud* Brinkley, 1999, p. 8) publicou um estudo sobre vários casos de administração de Internet inovadora e seu uso por bibliotecas naquele tempo, relata que os primeiros *web sites* de biblioteca tinham um formato semelhante: forneciam informações gerais sobre serviços de biblioteca tais como, horário de expediente, regulamentos, listas de pessoal etc. Muito freqüentemente eram incluídas listas de *links* e outros recursos de Internet que poderiam ser de relevância para seus usuários, e isto era visto como a função mais importante, pois servia de guia aos usuários no labirinto em que estava se tornando a Internet. O *web site* de biblioteca de 1995 tendia a ser uma versão eletrônica do guia da biblioteca impresso, e que a característica que lhe era adicionada consistia em facilitar o acesso a alguns recursos gratuitos da Internet. Esta função, continua a ser importante, mas atualmente as bibliotecas começaram a desenvolver outros usos para seus *web sites*. Lembra ainda a autora que naquele período as bibliotecas com presença ativa na Internet eram ainda uma minoria.

Sobre este tema, Webb (1998, p.198) coloca que "no início, bibliotecas eram líderes na utilização de tecnologias. O livro impresso de hoje é uma esplendidamente bem sucedida e duradoura tecnologia da informação, e bibliotecas têm há muito tempo utilizado encadernações para agrupar, preservar e tornar mais acessíveis os menos fortes e pouco conhecidos periódicos. De fato, bibliotecas tem estado na dianteira da adesão da sociedade às novas tecnologias da informação". Esta opinião é compartilhada por Cunha (1999, p. 257) que diz que "a biblioteca possui, como instituição social, uma longa e complexa história pouco conhecida pela maioria das pessoas. As tecnologias da imprensa, máquina de escrever, telefone, telex, mimeógrafo, microfilme, cartão perfurado nas margens, computador, disco ótico e redes eletrônicas afetaram e alteraram a biblioteca ao longo do tempo. Algumas dessas tecnologias, tais como o microfilme e o disco ótico, tiveram suas primeiras aplicações testadas dentro de uma biblioteca".

Os primórdios dos *web sites* de bibliotecas acadêmicas também são comentados por Medeiros (1999, p.527). Estes *sites* iniciais, que consistiam em algumas páginas com conteúdo mínimo, buscavam pouco mais que a sua presença na *web* e eram vistos como publicidade barata para a biblioteca e a universidade a que ela estava vinculada. As mudanças tecnológicas impulsionaram os *web sites* de bibliotecas colocando-as no epicentro da informação em bibliotecas.

Marchiori (1997, p. 221) observa que "a sobrevivência da biblioteca (ou qualquer que seja o seu nome) e o efetivo exercício de suas atividades dependem não somente de boas idéias sobre as mudanças apropriadas, mas de cuidadosa atenção sobre como esta mudança será implementada e gerenciada. Esta sobrevivência também se dará pela tomada de certos riscos calculados, identificando-se na tecnologia uma oportunidade para melhorar a qualidade das operações e produtos da biblioteca, que originalmente não foram planejados visando à eficiência, à qualidade, ao serviço orientado ao cliente e ao retorno de investimentos. O fator risco para inovação pode ser elevado para as bibliotecas, porém a manutenção do *status quo*, que favorecendo a obsolência, é um risco maior ainda". Esta opinião também é compartilhada por Bax (1998, p. 5) que ressalta a importância da *Web* para bibliotecas e centros de informação e que ela irá aos poucos "impondo uma mudança radical na maneira pela qual as bibliotecas servem à comunidade". Aquelas bibliotecas que não forem capazes de integrar estas mudanças, afirma o autor, desaparecerão por falta de usuários.

Stover & Zink (1996, p. 7) dizem que "organizações de todos os tipos estão reconhecendo a importância da *WWW* como uma ferramenta, não somente para obter acesso à informação, mas também para a disseminação de informação sobre suas atividades, produtos e serviços".

Schnell (1997) destaca que "existem várias vantagens para o uso da tecnologia da *Web* dentro de bibliotecas. A habilidade para atualizar informação instantaneamente permite aos bibliotecários manter os recursos informacionais tão atualizados quanto possível. Uma outra vantagem é que os usuários podem acessar os recursos da *Web* de onde eles puderem acessar a Internet e o

navegador (...) a *World Wide Web* continua a mudar a maneira com a qual as bibliotecas fornecem serviços. Para atrair e conservar os usuários da bibliotecas em um ambiente de rede cada vez mais crescente, bibliotecas têm se ocupado do desenvolvimento de *web sites* e estabelecido novos serviços eletrônicos baseados na *web*. A *web* também exerce um papel crescente nas comunicações, pesquisa e atividades de educação continuada entre os profissionais bibliotecários".

Falk (1999) também enfatiza a importância da Internet como um meio de atrair e manter os usuários da biblioteca, principalmente os usuários potenciais. Em geral, diz o autor, o que atrai os usuários para a *web* é o material que não está disponível em outro lugar. A dupla função dos *sites* de biblioteca é enfocada no artigo: "de um lado os usuários externos, que acessam a biblioteca de seus próprios computadores de casa, ou do trabalho, e para os quais as bibliotecas devem fornecer um meio de acessar remotamente as informações disponíveis nas mesmas, de outro os usuários que utilizam computadores dentro da própria instituição e para quem as páginas podem servir de guia para a coleção da biblioteca e como um portal para os recursos da *web*. Usuários externos têm necessidades diferentes daqueles usuários que vêem as páginas da biblioteca de dentro dela. Uma das diferenças principais é que os usuários externos já têm seu próprio acesso a *Web* e é improvável que qualquer usuário experiente deseje utilizar a página da biblioteca como sua página inicial. Se o serviço principal da *web* da biblioteca é fornecer *links* para usuários externos, estes logo estarão buscando em outros lugares as informações sobre como achar o que eles querem na *web*. Se eles forem já usuários da biblioteca, podem querer olhar para o catálogo em linha, ou reservar um livro (se o *web site* permite isto), ou descobrir sobre novos desenvolvimentos na biblioteca. Catálogos de biblioteca em linha estão disponíveis em *web sites* da maioria das bibliotecas públicas, mas eles são provavelmente usados principalmente por usuários internos da biblioteca. Limitar o *web site* a este papel restringe severamente suas funções e o que as bibliotecas precisam fazer para encontrar as necessidades dos usuários externos é desenvolver recursos que permitirão a elas para continuar a ter um significativo papel em um futuro de informações que será dominado pela mídias eletrônicas".

As profundas mudanças no modo de vida, trabalho e comunicação que estão ocorrendo em virtude das tecnologias emergentes, particularmente a Internet são enfocadas no artigo de Xiao, Mosley, & Cornish (2000). “O crescimento rápido da Internet e da *Web*, provocou um movimento em direção a um novo paradigma de comunicação: uma mudança do contato humano face-a-face para a interação homem-máquina; de transferência de informações baseadas em papel até distribuição eletrônica; do modo centrado no texto até a multimídia; da presença física até tele-presença ou presença virtual. Outro impacto significativo causado pela Internet é a criação de uma comunidade global virtual. Esta comunidade assemelha-se com o mundo físico, mas é mais dinâmico em sua natureza. Para encarar estes desafios, fornecer melhores e mais rápidos serviços e manter-se num papel de liderança em tecnologia de informações as bibliotecas devem mudar. Elas precisam dominar o novo meio de comunicação, desenvolver novas relações com usuários e adaptar sua estrutura de recursos e serviços para este ambiente tecnológico. Para realizar isto, bibliotecas devem tomar a iniciativa em aplicar várias tecnologias de *Web* para seus papéis públicos e de operações internas, fazendo a Internet uma parte integral da infra-estrutura da biblioteca”.

Para Chisenga (1998, p.50) "A *World Wide Web* oferece às bibliotecas oportunidade de proporcionarem serviços bibliotecários para a comunidade local e internacional e obter acesso a várias fontes de informação eletrônica na Internet, e isto está sendo feito através da criação de *homepages*".

Metz & Junion-Metz (1996, p.11) referem-se à *homepage* da biblioteca como a representação desta nos padrões da Internet. "É como se fosse a primeira visão do seu edifício, ou dos membros do *Staff* que respondem ao telefone" .

Para Clyde (1996, p. 549), a Internet tornou-se um meio importante para comunicação, recreação e fornecimento de informação. Ela oferece novas oportunidades para que as bibliotecas mudem de fornecedoras de informação solicitada pelos usuários, para ativas disseminadoras da informação. Muitas bibliotecas, de acordo com esta autora, estão estabelecendo *homepages*,

algumas simplesmente para estarem na Internet, mas outras com objetivo específico ou foco voltado para o usuário/projeto.

Brinkley (1999, p. 10) diz que os *web sites* de biblioteca são relativamente novos e eles se desenvolveram rapidamente durante os últimos anos, porém ainda têm que alcançar um estado de maturidade para realizar seu potencial completo como fontes de informações. Referindo-se aos *web sites* de bibliotecas do Reino Unido e Irlanda, que conseguiram integrar os serviços de suas bibliotecas virtuais com o de suas bibliotecas reais, enfatiza que é considerando o *web site* como uma versão virtual da biblioteca que estas conseguirão alcançar todo o seu potencial.

Ainda Brinkley (1999, p. 11), faz questionamentos a respeito do papel da biblioteca. Diz a autora, que uma das principais funções de uma biblioteca é fornecer a seus usuários acesso a informações que satisfarão suas necessidades e facilitar este acesso por meio de algum método de organização, como esquemas de classificação, e através de guias e treinamento e, embora a biblioteca possua muitas outras funções, os *web sites* podem eles próprios realizar aquela função considerada principal. Vários fatores estão afetando a tranqüilidade com que a biblioteca pode cumprir estes objetivos em modos tradicionais e torna-se necessário reconsiderar a abordagem da biblioteca para seu cumprimento.

Clausen (1999, p.84) cita um estudo realizado na Suécia por Brümmer e Åstrand em 1996 compreendendo cerca de 100 páginas de *web* de bibliotecas do qual resultou uma observação interessante: das bibliotecas pesquisadas, poucas declararam o propósito de sua presença na Internet. As instituições que o fizeram apresentaram os seguintes motivos:

- a) melhorar o serviço;
- b) diminuição de tensão física na biblioteca;
- c) oferta de novos serviços;
- d) lidar com a explosão de informações.

### 3.3 Bibliotecários e Internet

A importância da participação dos bibliotecários na construção da informação sobre bibliotecas na Internet é um tópico bastante abordado pelos autores encontrados.

A mudança de enfoque dos *web sites* de bibliotecas que, de instrumentos de publicidade, passaram para epicentro da informação em bibliotecas, pode ser creditada à importância dada ao assunto pelos bibliotecários. De acordo com Medeiros (1999, p. 528), o que está dirigindo esta mudança é a confiança dos bibliotecários em seus *sites*.

Para Schnell (1997) "é essencial que bibliotecários entendam os princípios gerais de criação e manutenção do conteúdo da *Web*".

De acordo com Vandergriff (1996, p.26) "alguns bibliotecários constroem *web sites* porque são uma alternativa de divulgação, outros porque consideram a tarefa como parte de suas atribuições profissionais".

Sobre este assunto Holland (1997, p 118), afirma que o "bibliotecário pode ser o primeiro a dar uma explicação coerente do que a *Web* é, como funciona e o que ela pode fazer. Isto o estabelece no papel de agente de mudanças, trazendo novas idéias para os setores acadêmicos".

Para Stover & Zink (1996, p. 8) a biblioteconomia é "uma das profissões que rivalizam na liderança da era da informação, e pode-se esperar dos bibliotecários, cuja tarefa é acondicionar e apresentar informação no modo que melhor se ajuste à atenção e conhecimento do cliente, que ofereçam alguns modelos exemplares de *homepages*."

A posição de liderança dos bibliotecários também é enfatizada por Cooper (1997, p.5), porque "na era da tecnologia da informação e do clamor a respeito da biblioteca virtual, bibliotecários precisam se posicionar como líderes, não somente no campo da informação mas, também, no campo da tecnologia. Portanto, uma ótima oportunidade para concentrar estes esforços é o planejamento e manutenção de *web sites* de bibliotecas. Os bibliotecários podem estender os

tradicionais fundamentos da biblioteconomia para a tecnologia da informação e aproveitar o papel de liderança em ambos os campos por meio de *web sites* de fácil acesso claramente organizados e bem publicados. Com o aumento dos recursos de informações e tecnologia, este papel duplo enfocará a necessidade de bibliotecários e fortalecerá a biblioteconomia”.

Brinkley (1999 p.11) coloca que o *web site* é o melhor meio para promover e publicar os serviços oferecidos pela biblioteca. Para este fim, desenhistas gráficos são freqüentemente contratados para projetá-lo, mas bibliotecários devem cuidar de não perder a confiança em seu próprio conhecimento de como informações devem ser organizadas. Estes, lembra a autora, são os especialistas na administração e organização de informações de modo a facilitar o seu acesso, e o que é necessário aos desenhistas gráficos é que eles se ajustem em torno do projeto de conteúdo e navegação do bibliotecário.

### **3.4 Planejamento da Informação na Internet**

A maioria dos autores consultados enfatiza a importância de um bom planejamento como um dos fatores a se considerar para o sucesso de uma *homepage*.

Clausen (1999, p. 83) coloca que uma das mais sérias restrições difundidas contra as informações encontradas na *World Wide Web* é de que a qualidade em muitos casos é duvidosa. Segundo ela, muitos estudos sobre recursos informacionais na Internet têm sido executados e durante muitos anos discutiu-se continuamente sobre os critérios para qualidade destas informações. O conteúdo de informações é, porém, uma coisa e o projeto de organização de *web site* é outra. “Hoje em dia, quando a meta de qualquer biblioteca automatizada é ter uma interface virtual, o formato como os recursos informacionais se apresentam é também de grande importância. Os usuários que acessam um *web site* de biblioteca bem organizado e logicamente estruturado, com *links* relevantes que funcionam, serão estimulados a acessá-lo novamente. Ainda a mesma autora coloca que os “*web sites* de biblioteca existentes são tão diferentes quanto são as bibliotecas – talvez mais diferentes, porque até uma biblioteca de alta qualidade pode ter um *web site* de baixa qualidade que afasta os usuários. Bibliotecas

diferentes têm uma grande variedade de grupos de interesse, níveis de serviços, recursos etc”.

D'Angelo & Little (1998) elaboraram um estudo que analisa as características de *homepages* de bibliotecas baseando-se nos diversos manuais escritos para este fim e observam que "Uma razão óbvia para o interesse em colocar *homepages* na Internet é comunicar informação sobre a companhia ou agência fornecedora da página. Isto é feito por meio do uso de elementos visuais como impressos ou fotos. Páginas que não comunicam a informação desejada por causa da sua pobreza falham no seu propósito. Uma agência que coloca uma *web page* o faz com suposição que o usuário compreende o conteúdo da página e que ela continuará satisfatoriamente o fornecimento de *links* para outros *web sites*. O projeto da página pode influenciar se o usuário irá ou não além da primeira página. (...) Examinando *web sites* existentes alguém pode encontrar páginas com muitas cores em várias combinações, um extraordinário número de gráficos tendo pouco ou nada para fazer com o conteúdo da página”.

Sobre este mesmo aspecto Brinkley (1999, p. 9) enfatiza que, “em virtude do declínio de orçamentos, a biblioteca necessita promover os seus serviços e a manutenção de um padrão alto se tornou essencial. *Web sites* de ‘fabricação caseira’ estão rapidamente se tornando uma coisa do passado, os *web sites* de biblioteca atualmente têm um brilho gráfico profissional, em detrimento freqüentemente do tempo de *download*. O texto claro e gráficos simples de *web sites* de biblioteca de outrora foram substituídos por *web sites* de gráficos carregados e tecnicamente inteligentes, mas com enfoque distante do conteúdo”. A mesma autora observa ainda que existem muitas pessoas que possuem conexões lentas em suas residências, e para estes usuários, “um *site* graficamente carregado não será novamente visitado a menos que absolutamente necessário. É possível de uso do *web site* como uma ferramenta de promoção valiosa, com bom conteúdo de navegação, sem exageros gráficos”.

Skov (*apud Clausen, 1999, p. 83*) defende que confiabilidade de conteúdo, e organização e projeto devem estar correlacionados. “Se um *site* é mal projetado, se as palavras são mal escritas e há erros gramaticais, se a tela está

completamente apertada com bordas ou carregada com imagens, se *software* sofisticado é necessário para decifrar a mensagem eu me torno suspeito: um criador que não se preocupa em seguir as regras para *web-publicação* é suspeito para fornecer informações confiáveis”.

Jonhson & Armstrong (1995, p. 170) observam que "é importante estabelecer claramente os objetivos da *homepage*, pois assim o projeto eletrônico poderá ser melhor planejado e poderá mais efetivamente comunicar sua mensagem". Conhecer o público que irá se beneficiar do projeto, segundo estes autores é um aspecto essencial a se considerar no planejamento de uma *homepage*, pois é "necessário equilibrar usuário e informação. Isto irá determinar o tipo de produtos/serviços que serão incluídos no projeto".

Cunningham (1997) enfatiza como fator relevante na construção de um *web site* a definição de seus propósitos. Uma página na *web* sem um propósito pode ser comparada a um edifício sem fundação, que pode desmoronar quando paredes, pisos, e telhado são acrescentados. Quem se arrisca a implementar um projeto sem estabelecer o propósito do *site* descobre que o produto resultante é "uma coleção de partes sem conexões, quando muito de idéias completamente incompatíveis".

Conhecer o público também é um aspecto ressaltado por Terry (1999, p. 525) : "Quem é o público principal e o secundário? O público principal deve ser o enfoque na criação de qualquer projeto de *web site*, entretanto é improvável que todos membros de público sejam alcançados. Os líderes do projeto deviam empenhar-se em selecionar ferramentas, capacidades e projetos básicos para alcançar o maior número de usuários potenciais. As pesquisas de usuários potenciais são ferramentas inestimáveis para ganhar conhecimento sobre a comunidade de usuários. Pesquisando, se pode descobrir, sobre navegadores usados por usuários potenciais, ergonomia, conexões para a internet, o tipo de informações que provavelmente serão buscadas no *web site*, e a respeito de *hardware*".

Em seu estudo, Clyde (1996, p. 556), observa que "um importante aspecto no planejamento de uma *homepage* é a identificação dos prováveis usuários e a

revisão de suas necessidades. O que vai ser publicado, precisa ser determinado pelas necessidades das pessoas que a usarão, bem como das necessidades da organização. Uma questão básica do planejamento é: quem é audiência pretendida para estas páginas? Ela está localizada fora ou dentro da biblioteca? Coisas que parecem óbvias para o *Staff* da biblioteca podem ser estranhas para pessoas em outro lugar e explicações podem ser necessárias”.

Falcigno & Green (1995) colocam que o primeiro passo na criação de uma *homepage* é determinar porque esta é necessária, quem a usará e qual o propósito ao qual ela servirá. O segundo é decidir se existe a equipe necessária para mantê-la. “Aprender HTML e criar uma série de documentos *web* é fácil, mas mantê-los envolve um comprometimento considerável de tempo”.

Boyd (1998) afirma que o melhor caminho para se determinar se o *web site* responde às necessidades da biblioteca é incorporando a declaração da sua missão: “vá em direção à sua declaração da missão e veja se a *web page* pode ajudar a biblioteca a alcançar os objetivos delineados. (...) Um outro fator a ter em mente é se o seu *web site* pode ser útil, não somente para o público ao qual sua biblioteca serve, mas também para o *staff* da biblioteca”.

A missão da biblioteca também é enfatizada por Cunningham (1997) que aconselha, na construção do *site*, a comparação das idéias propostas com a declaração desta missão. A proximidade destes dois aspectos contribuirá para a qualidade do resultado.

Para Vandergriff (1996, p. 27), “a determinação do propósito do *web site* depende dos objetivos pessoais ou institucionais, interesses e conhecimentos das pessoas envolvidas na criação e de seu público e exige pensamento cuidadoso e estratégias de planejamento, incluindo a discussão sobre os benefícios que a construção trará para a instituição e usuários.(...). É importante também saber distinguir a diferença entre uma *homepage* pessoal e uma institucional. Enquanto a primeira é limitada somente pela imaginação e recursos de seus criadores, a segunda exige autoridade e conteúdo predeterminado”.

Também Cooper (1997, p. 5) ressalta a importância de se conhecer a audiência principal na criação de um *web site*. Este deve ser o primeiro passo, diz o autor, porque a identificação dos usuários em potencial pode fornecer mais um adicional sobre que tipo de informação será incluída na página. Dependendo da biblioteca esta audiência pode variar e o conhecimento deste público pode proporcionar informação importante e que estaria indisponível de outra maneira.

Antes do planejamento é necessário se perguntar quais as vantagens de se ter um *web site*. Terry (1999, p.524) diz que, no início dos anos 90, muitas instituições influenciadas pela mídia, gastaram muito dinheiro para disponibilizarem suas páginas na Internet sem entender muito bem as implicações disto. O resultado, comprovado no ano seguinte, foi que três em cada cinco fecharam suas páginas. Uma falha importante, assinalou o autor, foi que as corporações não gastaram bastante tempo em determinar com antecedência o que eles estavam tentando realizar, quais eram suas metas, e como melhorar o contato com seu público potencial. Ainda o mesmo autor, menciona as questões teóricas e pragmáticas que alguém deve fazer quando tenciona a criar uma *web site*: "Por que criá-lo ? O que o tornará útil ? Quem é o público principal? Quem é o público secundário? Quais são suas capacidades *online*? Quanto tempo eles gastam conectados? As perguntas de uma natureza mais pragmática incluem: Que recursos estão localmente disponíveis? Quem vai criar o *site*? Quem vai mantê-lo? Terceirização é uma opção e até que ponto? Mais importante de tudo: existe ou não apoio institucional, seja ele corporativo, acadêmico, ou governamental? O apoio do colegiado é obrigatório: "desde o início da criação do projeto de um *web site* é necessário adquirir apoio e perícia de todas as pessoas que podem estar de qualquer forma conectadas com o projeto de criação ou de algum modo tem contribuições significantes para isto".

Falcigno & Green (1995) também colocam algumas questões que devem ser levantadas na criação de uma *web page* :

- b) Onde está a biblioteca tecnicamente e onde se quer que ela esteja no futuro?

- c) Quem é a clientela? Com podemos auxilia-la nas suas necessidades criando uma *web page*?
- d) Que fará a *web page* pela Biblioteca?"
- e) Que outros elementos poderiam afetar a biblioteca com a presença na *web*?

Os mesmo autores observam ainda que "a primeira reação de muitos profissionais da informação defronte a uma boa implementação de documentos *web* é a ansiedade. Se é tão simples navegar na Internet e se tantos serviços em linha estão estabelecendo sua própria presença na Internet, onde nós nos enquadramos? A resposta é, no mesmo caminho em que sempre estivemos: fazendo avaliação e perícia de coleções. As fontes na Internet devem ser tratadas com a mesma atenção rigorosa dada às fontes em papel e ao CD ROM. O conteúdo, a usabilidade e o custo devem ser comparados com outras fontes. O melhor precisa estar disponível, no caso de ser estabelecido um *link* com o documento HTML. Para ser mais útil, a *homepage* deve ter todas as vantagens da flexibilidade do HTML. O poder do hipertexto permite que ligações sejam organizadas de alguma maneira proveitosa para os usuários e fazer adicionar múltiplas ligações para o mesmo documento em uma simples tarefa. Isto permite impor alguma ordem no caos das fontes na Internet e proporciona um meio para a criação de catálogos e índices de acesso imediato virtual.

Stover & Zink (1996, p. 9) em um estudo no qual examinam características de *homepages* de bibliotecas universitárias relacionam aquelas mais comuns que uma *homepage* deve possuir:

- a) título descritivo;
- b) cabeçalho no qual apareçam os nomes da organização ou grupo responsável;
- c) um pequeno parágrafo descrevendo o propósito do *web site*;

- d) *links* de seleção que são freqüentemente combinados com ícones descritivos;
- e) informações de contato identificando o autor do *web site*.

Greenblatt (1999, p. 527) enfatiza a importância da existência de um plano de manutenção para um *web site*. Este deve ser centralizado para evitar confusões, pois a tendência será a de crescimento. Um plano também é necessário para evitar manutenção ao acaso. Igualmente importante, segundo ela notou, é a necessidade de manter um arquivo-mestre de todas as páginas. Este arquivo deve conter um perfil de cada página separadamente e dar informações específicas sobre as páginas relacionadas. Finalmente, deve haver alguém responsável pela checagem de *links* para assegurar que eles sejam válidos.

### **3.5 Conteúdo da informação de bibliotecas na Internet**

A avaliação de páginas de *web*, segundo Clausen (1999, p. 83), é uma tarefa aparentemente fácil pois existem muito manuais com regras para planejá-las e construí-las. O problema, surge ,porém, quando estas regras são aplicadas na avaliação prática. Três grupos de métodos estão sendo usados no momento:

- a) procedimentos automáticos;
- b) métodos exclusivamente quantitativos (por exemplo contagem do número de *links* e caracteres);
- c) métodos heurístico/qualitativos onde usuários avaliam uma faixa selecionada de características de *web site*.

Estes métodos podem ser usados para a avaliação da qualidade de projeto e construção de páginas de *web*. A qualidade do conteúdo de informações de um *web site* tem que ser medida de outros modos. Cita alguns estudos já feitos, como o de Stover & Zink, e Clyde, um outro realizado na Suécia por Brümer e Astrand, e ainda o WebWatch Project, do British Library Research and Innovation Centre (BLRIC) que avaliou *web sites* britânicos com a ajuda de um robô.

Ainda Clausen (1999, p.84) apresenta as conclusões de um estudo realizado na Dinamarca intitulado “Desenvolvimento de novos métodos para avaliação de *sites* de *web* de biblioteca na *World Wide Web*”. O relatório inclui um exame e discussão breve de qualidade aplicada em *sites* em geral e nos de biblioteca em particular. Baseando-se em resultados de algumas pesquisas empíricas, foi elaborada uma nova lista de critérios testada em três bibliotecas acadêmicas dinamarquesas. A lista revisada foi então aplicada em doze bibliotecas. A conclusão principal é que os *sites* de *web* das bibliotecas dinamarquesas acadêmicas em questão, são superiores se comparados com *sites* de *web* em geral, mas não se aproximam das expectativas, como expressões virtuais dos níveis de qualidade das bibliotecas. Esta situação só pode ser melhorada se as bibliotecas alocarem os recursos necessários com respeito à atualização e desenvolvimento dos *sites* de *web*. Isto deve ser feito com base regular em estudos de usuário e avaliações comparativas.

Diversos outros estudos foram encontrados na literatura e tratam do conteúdo oferecido pelas bibliotecas em suas páginas quanto a produtos e serviços. Clyde (1996) refere-se a uma pesquisa feita em bibliotecas da Islândia cujo conteúdo da análise foi posteriormente transportado para *homepages* de bibliotecas públicas e escolares de treze diferentes países. A partir dos resultados obtidos, a autora discute sobre os propósitos da criação de uma *homepage* em uma biblioteca e qual deve ser o conteúdo desta, de acordo com os objetivos da instituição. São tratadas também algumas questões e problemas ligados à criação e manutenção de *homepages* de bibliotecas.

Chisenga (1998) traz os resultados de um estudo de treze *homepages* de bibliotecas em onze países africanos do Baixo-Saara. O estudo verifica o fornecimento do acesso às fontes de informação eletrônica e serviços utilizando a *WWW*, examinando a existência de *links* para Catálogos Públicos de Acesso em linha (OPAC'S) internos e externos, bases de dados eletrônicas internas e remotas, bases de dados em CD-ROM, *sites* na Internet e informação geral sobre a bibliotecas. A principal conclusão do estudo é que "as bibliotecas pesquisadas estão proporcionando informações gerais sobre elas e seus serviços em suas *homepages* e não existe nenhum projeto maior sobre 'bibliotecas digitais' ou

relacionado”. O artigo conclui que “as bibliotecas e seus profissionais têm rara oportunidade de dar uma contribuição para o desenvolvimento da infra-estrutura global de informação, por tornarem disponíveis suas locais e freqüentemente únicas, fontes de informação em torno da *web* através das *homepages* que estão desenvolvendo”.

Em outro estudo, realizado na Alemanha, Wille (1998) faz uma análise comparativa entre *homepages* de bibliotecas universitárias e públicas e de empresas, mais especificamente de editoras e empresas de vendas por via postal. A análise foi realizada nos aspectos referentes à sua atualidade, formato gráfico, clareza e serviços. A comparação entre os dois tipos de instituição foi feita tendo por parâmetro a base comum existente entre ambas de produção e distribuição de resultados. A conclusão final é de que as bibliotecas estão bem distantes do ideal de serem um meio ágil e atualizado de informação: "As bibliotecas universitárias estão positivamente mencionadas porque elas tem muitos serviços na *web*: o OPAC é uma matéria quase comum; acesso a serviços de remessa de documentos e à bases de dados são freqüentemente oferecidos. Se pode ver que elas estão buscando oportunidades para melhorar o seu serviço”.

No Brasil, Silva, Márdero & Cláudio (1997), desenvolveram um estudo sobre as bibliotecas brasileiras na Internet e constataram que as bibliotecas de todas as categorias "ofereciam apenas informações institucionais sobre o acervo (...) naquele momento, as bibliotecas 'virtuais' eram muito mais propagandas institucionais eletrônicas do que propriamente provedoras de informações em rede. (...) As bibliotecas surgem, portanto, com a *homepage* simples, contendo basicamente informações relacionadas à sua localização, aos seus serviços, horários de atendimento e recursos disponíveis nas bibliotecas”.

McNab & Winship (1996) examinaram algumas das aplicações mais usuais de tecnologia da Internet em bibliotecas universitárias, dentre as quais se destacam a disponibilização de catálogos e de periódicos eletrônicos, a divulgação de informações sobre a biblioteca e a comunicação com os usuários.

Eustis *et ali* (1998) realizaram uma pesquisa entre os estudantes da Virgínia Tech, aos quais foi indagado sobre a utilização dos *links* da página da biblioteca. Os resultados mostraram que o *link* mais popular era o do sistema eletrônico de reserva (60%), seguido pelos catálogos da própria biblioteca e de outras instituições (48%) e ao acesso à bases de dados (45%). Um terço dos respondentes afirmou acessar as informações sobre os serviços e 25% referiram-se à informação sobre a biblioteca e seu horário de funcionamento. Ainda a mesma pesquisa, relata que poucos estudantes citaram o acesso aos mais de 100 periódicos eletrônicos assinados pela biblioteca e coloca como razão provável para este fato, que os jargões *full-text* (texto completo) e *e-journals* (periódicos eletrônicos) podem não estar claros para os usuários. O estudo conclui que, apesar dos recursos eletrônicos oferecidos, os estudantes continuaram a freqüentar a biblioteca real para realizar as suas tarefas, apesar de a maioria possuir computadores em suas residências.

Agingu (2000) realizou um estudo a respeito dos *web sites* de bibliotecas de “*colleges*” e universidades negras, denominadas HBCUs (*historically black colleges and universities*), comparando-os a *web sites* de instituições ‘não-HBUC’. Os aspectos analisados incluíram, entre outros, oferecimento de serviços *em linha*, como catálogo, periódicos e bases de dados, serviço de referência, empréstimo entre bibliotecas e *links* para outra informações. O estudo revelou que a maioria dos *sites* de bibliotecas de HBCUs são usados principalmente para proporcionar informações sobre a biblioteca, como acervo e serviços, horário de funcionamento e equipe de trabalho. A autora comenta que, mesmo considerando que este tipo de serviço é essencial, pode não satisfazer as necessidades de quem navega na *web* em busca de informações e não garante o seu retorno à página.

Cohen & Still (1999), examinaram as *homepages* de bibliotecas de cinquenta Instituições com curso de doutorado (*PHD Granting Studies*) e cinquenta faculdades comunitárias (*Two-year Colleges*) para determinar o seu propósito “como manifestado pelo seu conteúdo e sua posição dentro da estrutura do *site*”. Examinando o *web site* e comparando com as instituições, identificou aqueles aspectos do *site* que refletem o caráter institucional e identificam o núcleo

comum que existe nos *web sites* de biblioteca, independente das instituições a que estão vinculadas. Os aspectos dos *sites* nos quais estas similaridades podem estar presentes são: conteúdo, funcionalidade e estrutura. Em relação ao aspecto conteúdo, os *web sites* são analisados sob quatro prismas:

- a) *como ferramenta de informação* – a biblioteca tem a oportunidade de divulgar informação sobre ela mesma ao relacionar, endereço físico, equipe de trabalho, descrição dos serviços, departamentos e políticas, notícias, data de atualização, e-mail de contato e definição da sua missão;
- b) *como ferramenta de referência* – oferecendo *links* para fontes de referência tais como informação biográfica, assinatura de enciclopédias; *links* para ferramentas de busca na Internet e para catálogos de acesso público de outras bibliotecas;
- c) *como ferramenta de pesquisa* – bibliografias de assunto em disciplinas acadêmicas, acesso para recursos existentes localmente, *links* para periódicos de acesso gratuito, assinaturas de recursos pagos como índices e fontes de texto completo;
- d) *como ferramenta instrucional* – tutoriais de programas de computador, de utilização da biblioteca, uso de índices e estratégias para pesquisa em bases de dados, como escrever uma bibliografia, como localizar artigos, etc.

De maneira semelhante, são classificadas por Brinkley (1999, p. 10) as principais funções do *site* de biblioteca:

- a) *ferramenta de promoção* – fornecendo uma visão positiva da biblioteca como um excelente bem de serviço e de investimento;
- b) *informações sobre os serviços de biblioteca* – horário de expediente e como solicitar um Empréstimo entre Bibliotecas;
- c) *guias e auxílio* – introdução à Internet, auxílio para o uso de produtos específicos disponíveis na Biblioteca, guia para realização de pesquisas;

d) *portal para fontes de informações – links* para fontes gratuitas da Internet e para fontes que a biblioteca assina em nome de seus usuários.

Xiao, Pixey & Cornish (2000), descrevendo a maneira como a *web* está sendo usada pela Texas A & M University Libraries também definem estes papéis :

- a) *ferramenta de relações públicas* – a biblioteca tem uma responsabilidade de utilizar a *web* em papéis informativos e instrutivos; como tal, a biblioteca fornece uma via para comunicações de mão única para os usuários de fora da biblioteca. A Texas A & M University Libraries oferece aos seus usuários notícias importantes, lista de e-mails de decanos, de chefes de departamento e do pessoal administrativo. Oferece também, como em outras bibliotecas, horário de funcionamento, declaração da missão e objetivos e serviços disponíveis;
- b) *ferramenta instrucional* – a *web page* presta-se admiravelmente para sustentar um programa instrutivo da biblioteca; com as características interativas da *web* o guia da biblioteca pode ser muito diferente do impresso, com *links* para outras informações relevantes;
- c) *plataforma de pesquisa* – utilização da *web* para o acesso a bases de dados, catálogos e outros recursos *em linha*;
- d) *ferramenta de comunicação* – a *web* pode ser utilizada para estabelecer serviços interativos entre usuários e a equipe de trabalho da biblioteca;
- e) *museu / biblioteca virtual* – as capacidades multimídia da *web* a tornam o meio ideal para a exibição de manuscritos, fotos e dados em outros formatos especiais.

### **3.6 Conclusões**

A literatura sobre o tema, basicamente em língua inglesa, não é muito extensa, talvez por ser um tema ainda recente e em fase de consolidação. Agingu (2000, p.31) credita esta escassez ao fato de a *Web* propriamente dita estar ainda

em sua infância e os *web sites* em constante estado de desenvolvimento. “Apesar da existência de muitos manuais e recomendações de como fazer um bom *web site*, não existem ainda padrões concretos a respeito”. Nota-se, porém, um evidente crescimento de documentos sobre o assunto nos últimos anos. Entre os documentos mais antigos a predominância é de artigos sobre *web design*, que tratam a informação sob o ponto de vista da criação, estrutura e planejamento, sobretudo no aspecto físico. A questão do conteúdo só começou a surgir com mais frequência recentemente, quase sempre sob o formato de pesquisas avaliativas. Talvez este fato possa ser creditado à mudança de enfoque que vem sendo dada à Internet, observado por Medeiros (1999, p 528) que, no seu artigo, refere-se a uma “segunda geração do “*web design*”, para a qual o aspecto físico deve ser mais simplificado e discreto possível, cabendo ao conteúdo a parte mais importante. Sob este aspecto, ressalta-se a quase unanimidade entre os autores de que este deve refletir os papéis e funções da instituição, ou seja, ser uma expressão virtual daquilo do que é oferecido no plano real.

## 4. METODOLOGIA

---

A pesquisa, de caráter exploratório, foi realizada em duas partes. Na primeira, foram examinadas as informações encontradas na Internet sobre bibliotecas de Instituições de Ensino Superior no Brasil, foram examinadas sob dois aspectos principais: informações institucionais e oferecimento de produtos e serviços. A segunda parte, investigou através de questionário enviado às bibliotecas, a maneira como estas informações estavam sendo criadas e mantidas. Os subsídios para elaboração do instrumento de coleta de dados foram obtidos por meio do exame prévio de algumas páginas de bibliotecas na Internet e na literatura encontrada sobre o tema.

### 4.1 Universo e delimitação do estudo

O universo definido para a pesquisa foram as universidades e centros universitários brasileiros, cujos nomes foram obtidos por meio de listagem fornecida pelo INEP. A razão desta escolha não foi apenas numérica. Na ocasião em que a pesquisa foi iniciada, o Ministério da Educação registrava nada menos que 1062 Instituições de Ensino Superior e, em virtude, das exigências do MEC para o credenciamento destes tipos de instituição, espera-se que elas ofereçam excelência em suas atividades e que isto esteja refletido nas informações relativas a suas bibliotecas.

Da lista, obtida no final do mês de agosto de 1999, foram selecionadas 189 IES que se enquadravam no universo pretendido. A Biblioteca da Universidade Federal de São Paulo / Escola Paulista de Medicina (BIREME) foi excluída, pois seu conteúdo a aproxima mais da categoria de biblioteca virtual, diferente do que foi proposto pelo estudo.

Duas das universidades pesquisadas, USP e UFRJ, possuem uma estrutura descentralizada onde cada unidade tem o seu próprio *site* e, por conseqüência, a página da instituição principal não continha informações uniformes sobre as suas bibliotecas, não permitindo que a pesquisa fosse feita a

partir desta página. Foi necessário, portanto, analisar cada unidade separadamente.

## **UFRJ**

A UFRJ possui 58 unidades divididas em oito Centros. Do universo da pesquisa foram excluídos os centros/unidades de natureza administrativa, o Colégio de Aplicação, o Museu Nacional e outros de natureza não exclusivamente acadêmica. Todos estes centros possuem, no *site* da universidade, uma página com informações básicas sobre eles, além de *links* que remetem para as suas unidades e, no caso do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH) e do Fórum de Ciência e Cultura, para as suas próprias *homepages*. Com exceção do Centro de Letras e Artes, e do Fórum de Ciência e Cultura, além das bibliotecas de suas unidades, cada centro possui uma biblioteca que por sua vez possui também sua própria *homepage*. Estas *homepages*, entretanto, não podem ser acessadas através destas páginas: o único meio de chegar a elas é através da página do SIBI da Universidade. Para efeito da pesquisa foram consideradas tanto os Centros, suas unidades, já que cada uma possui bibliotecas independentes.

Portanto, das 52 unidades/centros pesquisados, foram encontradas 40 que possuíam informações na Internet, mas apenas onze com informações que se estendiam também às suas bibliotecas

## **USP**

Consta no *site* da Universidade de São Paulo que 39 unidades compõem a sua estrutura. Neste número, porém, estão incluídas todas as faculdades pertencentes ao *Campus* de Ribeirão Preto, que possui uma biblioteca central com *homepage* própria. Para efeito da pesquisa este *Campus* foi considerado como uma única IES. Também foi considerada como IES única a Escola Politécnica que é dividida em várias unidades, cada uma com uma biblioteca, cujas informações se encontram reunidas em uma só *homepage*. No total, constaram na pesquisa 32 unidades pertencentes à USP, todas com informações na Internet, das quais 26 disponibilizavam informações sobre suas bibliotecas.

No total, 271 IES foram pesquisadas, das quais 35 eram centros universitários e 236 universidades ou instituições a elas vinculadas.

Os endereços eletrônicos das Instituições foram obtidos por meio do “*Guia do Estudante Abril*”, de ferramentas de busca na Internet acessadas com o auxílio do *Miner e Metabusca ZAZ*, páginas do “*Guia de faculdades e universidades*”, “*Cia da Escola*” e Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras (CRUB), disponíveis na Internet. A pesquisa foi realizada entre os meses de setembro e novembro de 1999.

Por esta primeira análise constatou-se também que a informação encontrada sobre as bibliotecas apresenta formatos diversos e nem sempre constitui *homepages* propriamente ditas. Por esta razão, evitou-se utilizar o termo, optando-se por *Informação na Internet*, que é um termo mais generalizado e abrange todos os formatos encontrados.

## **4.2 Coleta de Dados**

A coleta da dados foi feita a partir de dois questionários (Anexos 3 e 4). O primeiro teve por objetivo pesquisar as informações sobre as bibliotecas encontradas na Internet e o segundo buscar dados sobre as informações sob o ponto de vista de sua criação e manutenção.

### **4.2.1 Questionário 1 – Dados sobre as Instituições**

Os dados para a elaboração deste questionário foram levantados por meio de um exame geral das informações contidas em uma amostra do universo pretendido, em conjunto com as informações encontradas a respeito do tema na literatura. Constituiu-se de 14 questões do tipo fechadas, divididas em três módulos:

**Módulo 1** - Identificação da Instituição – refere-se aos objetivos um e dois e buscam identificar as IES geográfica e institucionalmente.

**Questão 1.1** – nome e endereço da instituição na Internet;

**Questão 1.2** – IES (identificação numérica da instituição) ;

**Questão 1.3** – Qual a sua Região e Estado, e se estava localizada na Capital ou Interior;

**Questão 1.4** – Natureza da instituição: se era um centro universitário ou uma universidade;

**Questão 1.5** – Dependência Administrativa: se a instituição era Federal, Estadual, Municipal ou Particular;

**Módulo 2** – Identificação da biblioteca e suas informações na Internet – Este módulo foi preenchido somente para aquelas IES que mantinham informações na Internet.

**Questão 2.1** – Nome da biblioteca

**Questão 2.2** – Formato da informação: se a informação foi encontrada no formato de uma *homepage*, de página no *site* da instituição, ou item de inserido junto a outras informações da IES;

**Questão 2.3** – Localização na Internet: se a Biblioteca possuía servidor próprio ou utilizava o da instituição;

**Questão 2.4** – Caracterização organizacional: se a informação abrangia um sistema de bibliotecas, uma biblioteca central ou uma biblioteca vinculada. A informação a este respeito foi definida da seguinte maneira:

*Bibliotecas Centrais* – Foram consideradas aquelas que apareceram como únicas na instituição ou, embora, citadas outras vinculadas, a informação referia-se, prioritariamente, àquela assim denominada;

*Sistemas de Bibliotecas* – Foram caracterizadas como pertencentes a um sistema aquelas informações apresentadas de maneira uniforme a respeito de um grupo de bibliotecas. No caso dos SIBIs em que a informação se referiu ao sistema e não às suas bibliotecas, cada uma delas foi analisada separadamente e caracterizada como biblioteca vinculada;

*Bibliotecas Vinculadas* - Foram assim caracterizadas aquelas inseridas em um sistema do qual faziam parte outras bibliotecas, porém, as informações não eram apresentadas da maneira uniforme, ou seja, cada biblioteca apresentava as informações que lhes eram próprias de maneira diferente das outras que integravam o sistema. Incluídas neste caso estão as bibliotecas que fazem parte do Sistema de Bibliotecas da USP e UFRJ, no qual cada biblioteca possui a sua *homepage* ou informação totalmente independente, constando na página do SIBI, apenas os *links* através dos quais pode-se chegar a elas. Também foram consideradas as informações relativas a uma biblioteca vinculada quando a informação dirigia-se a apenas uma biblioteca identificada como tal.

O termo biblioteca *vinculada* foi usado por ser mais abrangente que biblioteca de *setorial*.

**Módulo 3** – Caracterização da informação – Este módulo destinou-se a caracterizar a informação disponibilizada pela página relativa aos objetivos 3, 5, 6 e 9. Não se buscou, porém, analisar a informação qualitativamente, mas apenas verificar a sua existência ou não no conteúdo da página. Em alguns itens, como o acervo, por exemplo, foi considerada tanto uma informação exaustiva, que incluía a quantidade de exemplares, como apenas a citação do conteúdo do acervo.

**Questão 3.1** – Conteúdo: sobre o conteúdo da página, se de informações, produtos/serviços ou ambos;

**Questão 3.2** – informações existentes na página: as informações institucionais sobre a biblioteca que podiam ser obtidas através da Internet;

**Questão 3.3** – serviços ou produtos oferecidos pela biblioteca via Internet. Por produto ou serviço entende-se aqueles que são acessíveis através de computador remoto;

**Questão 3.4** – características físicas: quais as características físicas da informação.

#### **4.2.2 Questionário 2 – Dados sobre atualização**

Este questionário foi enviado às bibliotecas por correio eletrônico para ser preenchido pelos responsáveis pela manutenção/atualização da página e continha as seguintes questões:

**Módulo 1** – Identificação da instituição

**Módulo 2** – Dados sobre criação e atualização da informação:

**Questão 2.1** – Data de criação;

**Questão 2.2** – Data da última atualização;

**Questão 2.3** – Periodicidade da atualização;

**Questão 2.4** – Dificuldades de atualização: quais os itens que podiam estar causando dificuldades na atualização da informação e o respectivo grau de dificuldade;

**Questão 2.5** – Dados do responsável pela manutenção. Esta questão foi subdividida em quatro itens

**2.5.1** – Localização do responsável – se este se localiza dentro da biblioteca ou fora dela

**2.5.2** – Formação do responsável – se o responsável é ou não um bibliotecário.

**2.5.3** – Responsável externo – se o responsável se localiza fora da biblioteca, se existe alguém que de alguma forma é encarregado de intermediar a tarefa;

**2.5.4** – Sobre a formação deste funcionário

**Questão 2.6** – Sobre o grau de participação dos bibliotecários na atualização da página;

**Questão 2.7** – Sobre a existência ou não de uma rotina determinada no

trabalho de atualização da página;

**Questão 2.8** – Procedimentos utilizados no trabalho de atualização e manutenção da informação

**Questão 2.9** – Questão aberta a comentários por parte do respondente.

#### **4.3 Pressupostos**

Os seguintes pressupostos foram investigados no decorrer da pesquisa :

**P1)** a maioria das bibliotecas universitárias brasileiras está utilizando a Internet para disponibilizar apenas informações institucionais;

**P2)** o número de bibliotecas que disponibilizam alguma informação na Internet sobre suas bibliotecas é maior nas Regiões Sul e Sudeste;

**P3)** o número de bibliotecas que disponibilizam informações na Internet é maior na categoria de instituições públicas;

**P4)** a atualização das informações disponibilizadas na Internet pelas bibliotecas universitárias brasileiras é realizada por elementos externos às bibliotecas;

**P5)** a atualização das informações é realizada sem uma rotina determinada para a tarefa

#### **4.4 Variáveis**

As variáveis utilizadas foram:

**V1)** categoria da IES;

**V2)** localização geográfica da IES;

**V3)** existência da informação sobre a biblioteca da IES na Internet;

**V4)** tipos de formatos de informação disponíveis na Internet;

**V5)** tipo de conteúdo informativo disponível na Internet;

**V6)** produtos/serviços informacionais disponibilizados na Internet;

- V7)** informações institucionais disponibilizadas na Internet;
- V8)** apresentação física da informação;
- V9)** característica organizacional da biblioteca;
- V10)** condições de atualização da informação;
- V11)** envolvimento dos bibliotecários na atualização da informação.

Na tabela 1 constam os relacionamentos dos objetivos com as respectivas variáveis.

Tabela 1 – Objetivos x variáveis

<b>Objetivos</b>	<b>V1</b>	<b>V2</b>	<b>V3</b>	<b>V4</b>	<b>V5</b>	<b>V6</b>	<b>V7</b>	<b>V8</b>	<b>V9</b>	<b>V10</b>	<b>V11</b>
1. identificar as bibliotecas de universidades e centros universitários do Brasil que já disponibilizam informação na Internet			x								
2. caracterizar as bibliotecas e centros universitários brasileiros que disponibilizam informação na Internet	x	x							x		
3. caracterizar as informações de bibliotecas e centros universitários brasileiros na Internet;				x							
4. verificar as condições em que estão sendo criadas e mantidas as informações sobre bibliotecas e centros universitários brasileiros na Internet										x	x
5. verificar, quais os produtos/serviços disponibilizados na Internet						x					
6. verificar se a predominância, no conteúdo, é de produtos/serviços ou informação institucional;					x						
7. verificar quais as informações institucionais disponibilizadas na Internet							x				
8. examinar características de apresentação física da informações contidas na Internet								x			
9. identificar os elementos comuns no conteúdo das informações disponíveis na Internet				x	x	x	x				
10. verificar como estão sendo atualizadas as informações na Internet										x	
11. verificar o envolvimento de bibliotecários na tarefa de atualização da informação											x

#### **4.5 Definições dos termos utilizados**

Abaixo constam as principais definições dos termos utilizados nesta pesquisa:

**Categoria da IES** – as Instituições de Ensino Superior (IES) estão classificadas no Cadastro das Instituições de Ensino Superior de acordo com a sua dependência administrativa em federais, estaduais, municipais e particulares.

**Centro universitário** – de acordo com o Decreto nº 2.306/97 “são centros universitários as instituições de ensino superior pluricurriculares, abrangendo uma ou mais áreas do conhecimento, que se caracterizam pela excelência do ensino oferecido, comprovada pela qualificação do seu corpo docente e pelas condições de trabalho acadêmico oferecidas à comunidade escolar, nos termos das normas estabelecidas pelo Ministro de Estado da Educação e do Desporto para o seu credenciamento. Os centros universitários, criados pelo Decreto, ficam isentos de desenvolver pesquisas e gozam da mesma autonomia das universidades para a criação de novos cursos”.

**Conteúdo informativo** – qualquer informação, produto ou serviço disponibilizado na Internet pela bibliotecas universitárias pesquisadas.

**Elemento externo** – aquele elemento responsável pela manutenção da informação que não faz parte da equipe de trabalho da biblioteca.

**HTML** – "*Hypertext Markup Language* é a linguagem hipertexto usada em página da Web. Ela consiste em texto comum e *tags* que informam ao navegador o que fazer quando um vínculo é ativado. HTML é um subconjunto da SGML, um linguagem de marcação preexistente" (CRUMLISH, 1997, p.119).

**Homepage** – “na *Web*, uma página (*page*) inicial/principal com vínculos (*links*) para outras páginas relacionadas” (CRUMLISH, 1997, p.117).

**Informação Institucional** – informação relativa à biblioteca, sua estrutura e funcionamento.

**Internet** – rede internacional de bem mais de dez mil redes interligadas usando protocolos TCP/IP. Também usada da forma mais genérica para designar a rede mundial de informação ou o conglomerado de todos os computadores e rede

passíveis de serem alcançados através de endereços de correio eletrônico (CRUMLISH, 1997, p.129).

**Instituição de Ensino Superior** – Pelo Decreto n.º 2.207/97, que regulamenta algumas das disposições fixadas na nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação - LDB, as instituições de ensino superior estão classificadas em *universidades*, *centros universitários*, faculdades integradas, faculdades, institutos superiores ou escolas superiores.

**Produtos e serviços** – Considerou-se como produto ou serviço, para efeito da pesquisa aqueles aos quais o usuário pode utilizar de um computador remoto através da página da Internet.

**Universidade** – De acordo com o Decreto n.º 2.306/97 "as universidades, na forma do disposto no art. 207 da Constituição Federal, caracterizam-se pela indissociabilidade das atividades de ensino, de pesquisa e de extensão, atendendo ainda ao disposto no art. 52 da Lei n.º 9.394, de 1996. (...) As universidades promovem, além da formação superior, a pesquisa básica e aplicada, bem como prestam serviços à comunidade sob a forma de cursos e outras atividades de extensão universitária".

**Web Page** – (página da *Web*). "Documento em HTML na *World Wide Web*, normalmente contendo vínculos de hipertexto (*hypertext links*) para outros documentos na *Web*, que freqüentemente residem em outros servidores da *Web*" (CRUMLISH, 1997, p. 281).

**World Wide Web** – "também conhecido como WWW,  $w^3$  ou  $W^3$ , um conjunto interligado de documentos em hipertexto, denominados página da *Web*, que residem em servidores da *Web*. Este documento se acha disponível via URLs. Os documentos da *Web* são marcados para formatação e ativação de vínculos (*links*) através da HTML. Os servidores *Web* usam HTTP para exibir páginas da *Web*" (CRUMLISH, 1997, p. 285).

**Webmaster** – "técnico responsável pela administração de um servidor ou rede ou de um sítio na WWW" (CUNHA, 1999).

**Site** – “um *host* da Internet que permite algum tipo de acesso remoto, tal como FTP, *telnet*, *gopher* etc”. (CRUMLISH, 1997, p. 236).

**Navegador** – “(navegador, visor, visualizador; browser, *Web browser*) na Internet, termo genérico utilizado para descrever um programa de computador que é utilizado para acessar documentos e páginas iniciais da rede. Em sua forma de uso básico, a mais comum é aplicação em hipertextos que facilitam a navegação pelos computadores ou servidores WWW. Muitos programas navegadores possibilitam o acesso a correio eletrônico, leitura de grupos de notícias e facilitam a transferência de arquivo. Os programa de navegação são o *Netscape* e o *Internet Explorer*” (CUNHA, 1999).

## 5. ANÁLISE DOS DADOS

---

A análise dos dados foi dividida em duas partes: A primeira examinou os resultados obtidos por meio do questionário 1, que tratava das informações contidas na Internet sobre bibliotecas de Instituições de Ensino Superior no Brasil. A segunda parte, relativa ao questionário 2, mostrou a averiguação feita junto às bibliotecas para investigar a maneira como estas informações estavam sendo criadas e mantidas,

O primeiro passo da investigação, foi verificar quantas e quais destas instituições possuíam alguma informação na Internet. A Figura 1 demonstra a proporção entre os números encontrados.

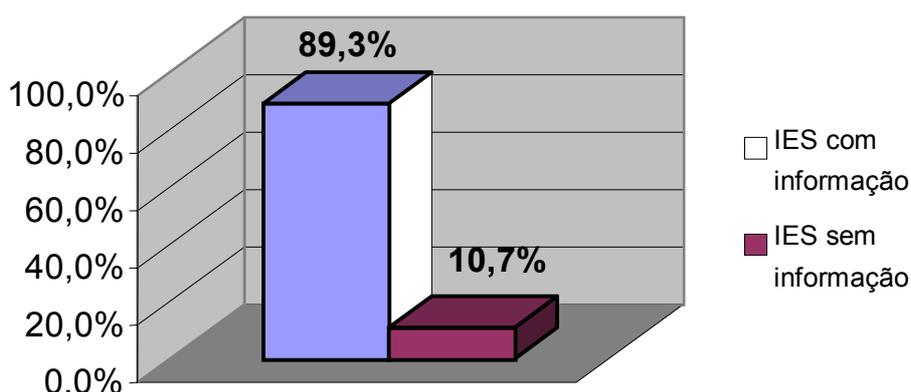


Figura 1 – IES e informação na Internet

Constatou-se que em 242 IES esta informação pode ser localizada, porém, por problemas na rede, em oito a informação não pode ser acessada. Em 85 delas, não havia nenhuma informação sobre as respectivas bibliotecas e em 149 havia pelo menos algum indício da existência desta informação. A existência de um *link* para a biblioteca, mesmo que este não funcionasse corretamente, ou a indicação de página em construção, foram considerados indícios. Foram encontradas seis bibliotecas com *link* não acessível na página da IES e cinco

com página em construção As restantes 138 IES apresentaram os requisitos para a realização da análise do conteúdo (Tabelas 2 a 5).

Tabela 2 - IES com informação x IES sem informação

Regiões	Pesquisadas	Com informação	Sem informação
CO	14	14	0
N	9	6	3
NE	29	29	0
S	40	37	3
SE	179	156	23
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>242</b>	<b>29</b>

Tabela 3 – Informação acessada x informação não acessada

Regiões	Com Informação	Não acessada	Acessada
CO	14	0	14
N	6	1	5
NE	29	3	26
S	37	1	36
SE	156	3	153
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>8</b>	<b>234</b>

Tabela 4 – IES com informação da biblioteca

Regiões	Com Informação	Com informação da biblioteca
CO	14	11
N	6	3
NE	29	16
S	37	29
SE	156	90
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>149</b>

Tabela 5 - Bibliotecas e informações na Internet – acessadas x não acessadas

Regiões	Com informação da biblioteca	Em construção	Problemas no acesso	Informação acessada
CO	11	1	0	10
N	3	0	0	3
NE	16	0	3	13
S	29	0	0	29
SE	90	4	3	83
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>138</b>

Ainda em relação a esta questão, a Figura 2 demonstra a proporção obtida entre as IES encontradas na Internet e as que possuíam alguma informação sobre sua biblioteca.

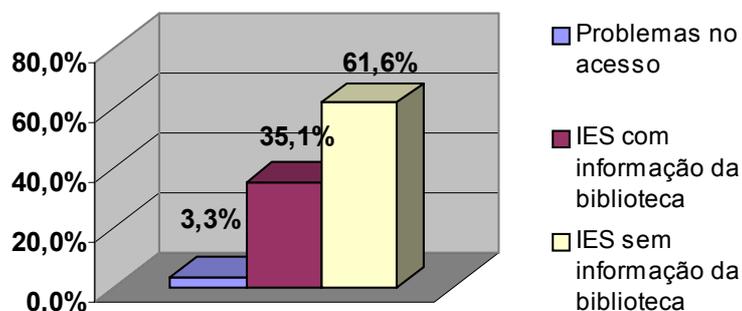


Figura 2 – IES e informação sobre bibliotecas na Internet

## 5.1 Análise dos Pressupostos

Esta pesquisa testou cinco pressupostos, cujas análises estão logo a seguir.

### 5.1.1 Primeiro pressuposto

O primeiro pressuposto afirmava que:

**P1)** “A maioria das bibliotecas universitárias brasileiras que utilizam a Internet o faz apenas para disponibilizar informações institucionais”.

Foi constatado que grande parte das instituições forneciam conteúdo sobre suas bibliotecas de caráter puramente informativo.

As bibliotecas que disponibilizavam apenas informações institucionais foram encontradas em grande número, apesar de não constituírem em maioria, pelo menos no que diz respeito a instituições de Ensino Superior, como havia sido demonstrado pela pesquisa feita por Silva, Márdero & Cláudio (1997). A diferença entre estas e as que disponibilizavam simultaneamente serviços foi relativamente pequena, conforme demonstrado no Figura 3. Essa diferença indica uma evolução quanto ao conteúdo disponibilizado pelas bibliotecas universitárias e não

permitiu a confirmação do pressuposto.

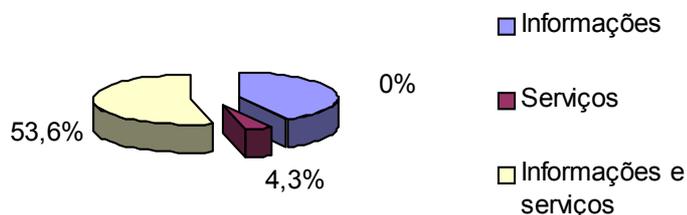


Figura 3 – Conteúdo das informações das bibliotecas na Internet

### 5.1.2 Segundo pressuposto

O segundo pressuposto afirmava que:

**P1)** “O número de bibliotecas que disponibilizam alguma informação na Internet é maior nas Regiões Sul e Sudeste do país”.

Os maiores índices de informações, não foram apresentados pelas Regiões Sul ou Sudeste, e sim pelas Regiões Centro-Oeste e Nordeste, cuja totalidade de IES possuía informações na Internet, apesar de na Região Nordeste o acesso ter sido dificultado por problemas na rede. A Região que apresentou menos problemas foi a Centro-Oeste, cujas IES foram todas acessadas sem nenhum tipo de dificuldade. As Regiões Sul e Sudeste apresentaram números também significativos de acessibilidade.

Com relação às informações sobre bibliotecas, surpreendentemente, o maior índice foi o apresentado pela Região Centro-Oeste. Das 14 IES pesquisadas, 11 incluíam informações das suas bibliotecas. Os Estados do Mato Grosso do Sul e Distrito Federal apresentaram estas informações em todas as IES. Em seguida veio a Região Sul: das 40 IES pesquisadas, 37 das quais representadas na Internet, 29 traziam algo sobre suas bibliotecas (Tabela 6).

Tabela 6 – Informações na Internet x Informações das bibliotecas – por regiões

<b>Região</b>	<b>IES na Internet</b>	<b>IES com biblioteca na Internet</b>	<b>Percentual Representativo</b>
Centro-Oeste	14	11	78,6%
Norte	6	3	50%
Nordeste	29	16	55,2%
Sul	37	29	78,38%
Sudeste	156	90	57,7%

Os índices da Região Sul foram os melhores entre todas as outras Regiões: em relação ao número de IES com informação na Internet elas representavam 15,3% do total e quanto às suas informações das bibliotecas este número subiu para 19,5%. Em seguida, veio a Região Centro-Oeste, que representava 5,8% das IES com informação, mas teve a sua proporção elevada para 7,4% ao se verificar apenas as IES com informação sobre bibliotecas. A Região Sudeste apresentou um número de IES com informação sobre bibliotecas proporcionalmente inferior ao que ela representava no cômputo das que disponibilizavam informações na Internet. As Tabelas 7, 8 e 9 mostram a proporcionalidade entre IES pesquisadas, IES com informação e IES com bibliotecas na Internet. Em vista destes resultados, o pressuposto foi apenas parcialmente comprovado.

Tabela 7 – Representação proporcional das IES pesquisadas – por regiões

<b>Região</b>	<b>IES pesquisadas</b>	<b>Percentual Representativo</b>
Centro Oeste	14	5,2%
Norte	9	3,3%
Nordeste	29	10,7%
Sul	40	14,8%
Sudeste	179	66,1%
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

Tabela 8 – Representação proporcional das IES na Internet – por regiões

<b>Região</b>	<b>IES na Internet</b>	<b>Percentual Representativo</b>
---------------	------------------------	----------------------------------

Centro Oeste	14	5,8%
Norte	6	2,5%
Nordeste	29	12,0%
Sul	37	15,3%
Sudeste	156	64,5%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

Tabela 9 – Representação proporcional das bibliotecas vinculadas às IES na Internet – por regiões

<b>Região</b>	<b>Bibliotecas na Internet</b>	<b>Percentual Representativo</b>
Centro Oeste	11	7,4%
Norte	3	2,0%
Nordeste	16	10,7%
Sul	29	19,5%
Sudeste	90	60,4%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

### 5.1.3 Terceiro pressuposto

O terceiro pressuposto afirmava que:

**P1)** *“O número de bibliotecas que disponibilizam informações na Internet é maior na categoria de instituições públicas”.*

A categoria de instituições particulares teve 111 IES investigadas pela pesquisa. Esta porcentagem caiu quando daí foram retiradas as IES onde foi encontrada alguma informação na Internet, tornando a subir quando a contagem incluiu apenas as IES com informação sobre bibliotecas.

As instituições públicas foram divididas em três categorias: municipais, estaduais e federais e cada uma delas apresentou resultados diferentes quanto aos indicadores pesquisados.

As instituições municipais mantiveram a mesma proporção entre IES pesquisadas e IES com informação, mas representaram 4,7% das que incluíam suas bibliotecas nesta informação.

Em relação às estaduais, elas também tiveram uma proporção ascendente de IES com informações sobre bibliotecas: do total de IES pesquisadas elas

corresponderam a 22,5%, índice que subiu para 28% das IES com informação e a 30,2% das que contemplavam suas bibliotecas nessas informações.

Com as federais aconteceu o oposto: se na contagem geral elas representaram 33,2% da IES pesquisadas e 27,7% das que continham alguma informação na Internet, esta proporção desceu para 22,1% quando o enfoque foram as IES com informação sobre bibliotecas.

O pressuposto apresentado pode ser confirmado apenas parcialmente pois, somados os três tipos de IES públicas, o resultado mostrou que o número de IES com informações sobre suas bibliotecas foi proporcionalmente inferior ao total de IES pesquisadas na categoria, bem como o daquelas nas quais foi constatado haver, na Internet alguma informação a respeito. No entanto, se cada tipo de IES pública for considerada separadamente, ele só não será verdadeiro em relação às federais, único tipo que apresentou resultados proporcionalmente inferiores (Tabela 10)

Tabela 10 – Informações na Internet x Informações das bibliotecas – por dependência administrativa

<b>Natureza Administrativa</b>	<b>IES na Internet</b>	<b>IES com biblioteca na Internet</b>	<b>Percentual Representativo</b>
Federais	75	35	23,5%
Estaduais	60	43	28,9%
Municipais	8	7	4,7%
Particulares	99	64	43,0%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>149</b>	<b>55,0%</b>

#### 5.1.4 Quarto pressuposto

O quarto pressuposto afirmava que

**P1)** *“A atualização das informações disponibilizadas na Internet pelas bibliotecas universitárias brasileiras é realizada por elementos externos às*

*mesmas*".

Este pressuposto não foi confirmado pelos resultados da pesquisa, pois a maioria das bibliotecas (66,7%) afirmou possuir, no próprio recinto, um funcionário responsável pela manutenção da informação. E a atualização ainda é feita por pessoas externas em 30,6% das bibliotecas. O não fechamento do quadro percentual decorre do fato de uma das bibliotecas ter afirmado não possuir ninguém diretamente responsável pela tarefa: apenas uma funcionária atualiza o item novas aquisições e o repassa para a diretoria da instituição principal, que efetua a sua atualização no servidor.

#### **5.1.5 Quinto pressuposto**

O quinto pressuposto afirmava que

**P1)** *"A atualização das informações é realizada sem uma rotina determinada para a tarefa".*

Greenblatt (1999) lembrou a necessidade da existência de um plano de manutenção para evitar que esta seja feita ao acaso, mas 19 das 36 bibliotecas que responderam o questionário disseram não haver nenhuma rotina preestabelecida para a atualização da página, que é feita conforme a necessidade de inserção de novas informações, resultado que confirmou o pressuposto em questão.

### **5.2 Identificação das instituições e de suas bibliotecas**

A primeira parte do questionário teve como objetivo identificar as instituições e suas bibliotecas geograficamente, por região, estado e localização dentro deste, e institucionalmente, por natureza instituição e dependência administrativa. A identificação por região já foi descrita anteriormente no item que trata dos pressupostos investigados pela pesquisa.

A segunda parte procurou identificar a existência ou não de informação sobre a biblioteca dentro de cada *site* e como esta informação era apresentada.. Muitas bibliotecas não puderam ser localizadas logo na página inicial; por vezes, foi necessário navegar por todo o *site* para encontrá-las, ou quando um mapa do *site* estava disponível, pesquisar através deste. Só para exemplificar a dificuldade,

alguns nomes de *links* onde esta informação foi encontrada: *serviços, órgãos suplementares, estrutura administrativa* e até mesmo *servidores www*, sob o qual dificilmente alguém imaginaria encontrar uma biblioteca.

### **5.2.1 Distribuição por Estados**

Examinando os resultados em cada Estado da Federação concluiu-se que Santa Catarina foi o que apresentou maior índice: 81,8% das IES do Estado tinham informações e 100% delas com informação sobre bibliotecas. Os outros Estados da Região apresentaram índices de IES com informações até maiores, mas em relação às bibliotecas estes índices foram menores, apesar de igualmente significativos.

### **5.2.2 Interior x Capital**

A maior parte das instituições pesquisadas localizava-se em capitais de Estado. Foram pesquisadas 166 IES (61,3%) nas capitais contra 105 (38,7%) localizadas no interior. Das IES localizadas em capitais de Estado, 86,1% foram encontradas na Internet. As IES com informação na Internet localizadas no interior alcançaram um índice maior: 94,3%.

O índice de IES com informações sobre as suas bibliotecas localizadas nas capitais foi menor do que aquelas do interior. Das IES localizadas em capitais, 83 apresentaram esta informação (58,0%). Nas IES localizadas no interior foram encontradas 66, que possuíam esta informação (66,7%).

### **5.2.3 Natureza**

Das IES pesquisadas, 35 eram centros universitários e 236 universidades ou instituições a estas vinculadas. Depois de identificada a presença de informação na Internet, a proporção entre as duas categorias de IES elevou-se ligeiramente no caso das universidades (Figura 4).

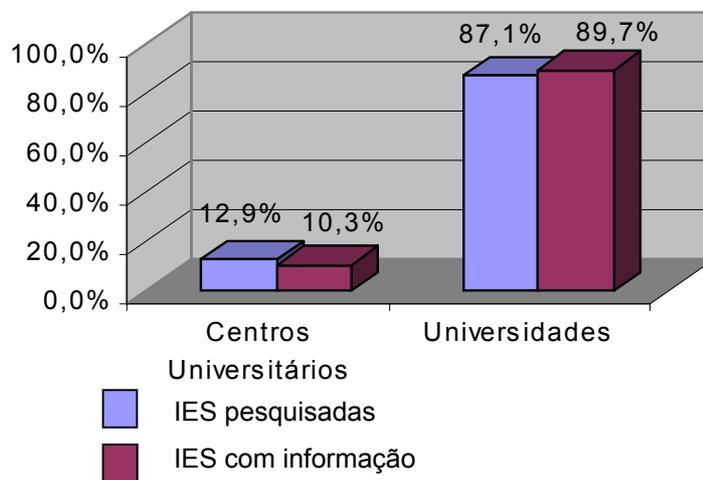


Figura 4 – IES pesquisadas x IES com informações na Internet – por natureza da IES

Os centros universitários representaram um número expressivo dentre as IES sem nenhuma informação na Internet. Das 29 instituições nesta situação, 10 eram centros universitários. Este número torna-se ainda mais expressivo quando comparado ao mesmo item do ponto de vista das universidades (Figura 5).

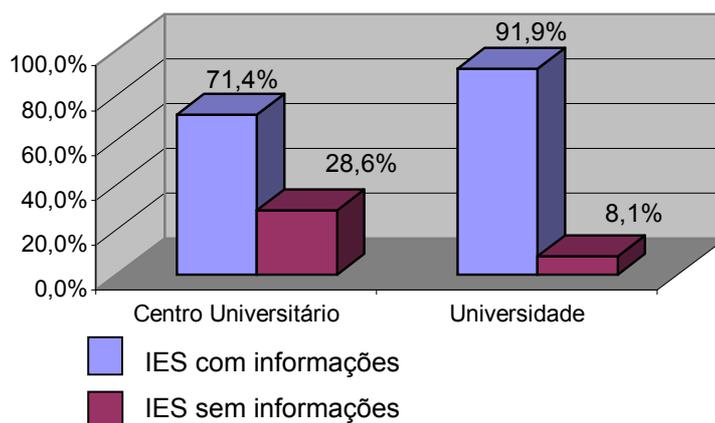
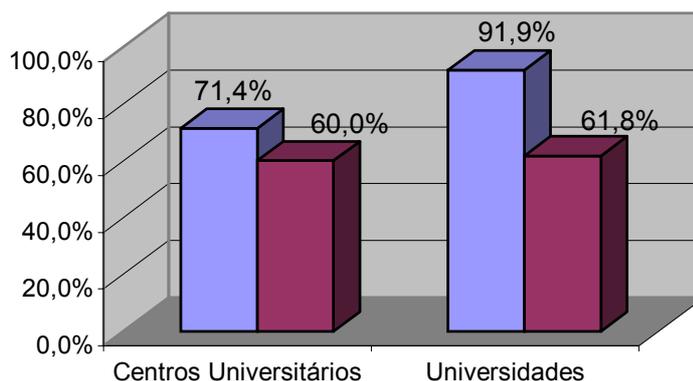


Figura 5 – IES com informação x IES sem informações – por natureza da IES

A diferença entre os números que representaram relação entre IES com informação na Internet e IES com informações de bibliotecas foram maiores para as universidades do que para os centros universitários (Figura 6).



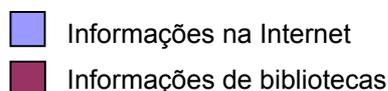


Figura 6 – Bibliotecas na Internet – por natureza da IES

As bibliotecas de centros universitários tiveram melhor desempenho quanto à facilidade de acesso: em nenhuma das bibliotecas pertencentes a esta categoria de IES houve qualquer problema neste sentido, e em relação às universidades, seis bibliotecas não puderam ser verificadas por problemas na rede. Foram encontradas cinco páginas de biblioteca em construção ou reformulação, quatro relativas a universidades e apenas uma pertencente a centro universitário, algo irrisório dentro de um universo de 271 IES, considerando que 122 não tinham ainda nenhuma informação sobre suas bibliotecas, e 29 destas sequer na Internet podiam ser encontradas (Tabela 11).

Tabela 11– Bibliotecas acessadas x Bibliotecas não acessadas – por natureza da IES

Natureza da IES	Acessadas	Em construção / reformulação	Não acessadas
Centros Universitários	14	1	0
Universidades	124	4	6
<b>Totais</b>	<b>138</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

### 5.3 Identificação das bibliotecas e suas informações na Internet

#### 5.3.1 Formato

O formato *homepage* completa foi o que prevaleceu entre as bibliotecas encontradas na Internet (Figura 7).

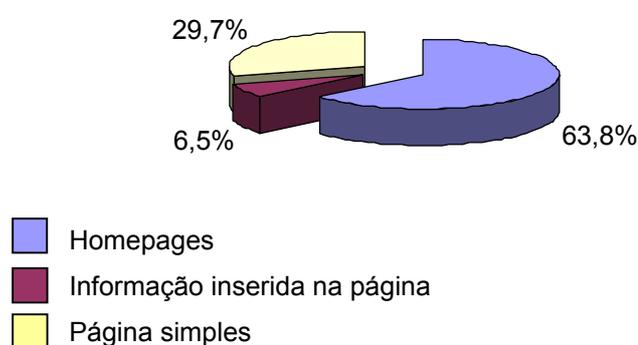


Figura 7 – Formato das informações

Este formato, no entanto, só foi maioria entre as universidades, pois no caso dos centros universitários sobressaíram-se as páginas simples inseridas no contexto das homepages das instituições. O formato mais simples, em que a biblioteca aparece com uma simples informação entre as muitas outras sobre a Instituição, teve uma incidência relativamente pequena (Tabela 12).

Tabela 12 – Formato das informações sobre bibliotecas na Internet – por natureza da IES

Natureza	Homepages	Informação inserida	Páginas simples
Centros Universitários	5	1	8
Universidades	83	8	33
<b>Totais</b>	<b>88</b>	<b>9</b>	<b>41</b>

As IES estaduais e as particulares apresentaram o mesmo número de bibliotecas com *homepages*. Em relação aos dois outros formatos, *página simples e informação inserida na página*, também as IES particulares obtiveram resultados superiores aos das outras categorias. Analisando cada categoria individualmente, o melhor resultado coube às bibliotecas de IES estaduais que obtiveram o maior índice de formato *homepage* completa dentro da sua própria categoria (Tabela 13).

Tabela 13 – Formato das informações das bibliotecas –por dependência administrativa

Dependência administrativa	Homepage	Página simples	Informação inserida
Federais	21	3	7
Estaduais	31	1	6
Municipais	5	0	2
Particulares	31	6	26

Sob o aspecto geográfico, predominaram as informações no formato de *homepage* completa em todas as Regiões (Tabela 14).

Tabela 14 – Formato das informações das bibliotecas – por regiões

Região	Homepage	Informação inserida	Página simples
Centro Oeste	6	2	2
Norte	8	2	3
Nordeste	2	1	0
Sudeste	55	3	25
Sul	17	1	11

### 5.3.2 Característica Organizacional

As bibliotecas centrais ou únicas, predominaram no decorrer da pesquisa. No caso dos centros universitários, elas se constituíram em mais de metade do total. Este fato se deve, talvez, ao tamanho destas instituições que, em geral, têm uma estrutura menor do que as universidades e não comportam um Sistema de Bibliotecas.

As instituições estaduais foram a única categoria em que a concentração das informações sobre bibliotecas se deu em bibliotecas setoriais ou vinculadas. Isto ocorreu porque a USP, que se enquadra nesta categoria, funciona de maneira descentralizada, e cada unidade age de maneira independente.

### 5.3.3 Localização da biblioteca na Internet

Um número relativamente pequeno de bibliotecas estava localizado em seus próprios servidores (Figura 8 ).

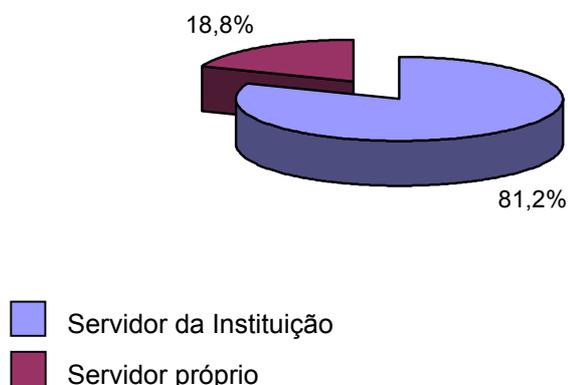


Figura 8 – Propriedade dos servidores das bibliotecas na Internet

Entre as bibliotecas dos 14 centros universitários pesquisados, apenas um estava localizado em seu próprio servidor. As universidades, provavelmente por possuírem uma estrutura melhor, conseguiram um índice um pouco melhor, porém, igualmente baixo (Tabela 15 ).

Tabela 15 – Propriedade dos servidores – por natureza da IES

Natureza	Servidor próprio	Servidor da instituição
Centros Universitários	1	13
Universidades	25	99

Sob o ponto de vista da dependência administrativa, todas as categorias de IES apresentaram baixos números de bibliotecas hospedadas em servidores

próprios, mas o pior desempenho coube às bibliotecas vinculadas às IES particulares (Tabela 16).

Tabela 16 – Propriedade dos servidores – por dependência administrativa

<b>Dependência administrativa</b>	<b>Servidor próprio</b>	<b>Servidor da instituição</b>
Federais	9	22
Estaduais	7	31
Municipais	2	5
Particulares	8	54

### 5.3.4 Distribuição Regional

Estatisticamente, obteve o melhor índice de bibliotecas com servidores próprios a Região Norte. Mas, levando em consideração que este número corresponde a apenas uma instituição em um universo de três, isto não quer dizer muita coisa. Surpreendente foi a colocação da Região Sudeste, que obteve apenas o quarto lugar, ficando atrás das Regiões Sul e Centro-Oeste (Tabela 17).

Tabela 17 – Localização na Internet – por regiões

<b>Região</b>	<b>Servidor próprio</b>	<b>Servidor da instituição</b>
Centro Oeste	3	7
Norte	1	2
Nordeste	1	12
Sul	9	20
Sudeste	12	71

## 5.4 Caracterização da informação

### 5.4.1 Conteúdo

Como já foi descrito acima, grande parte do conteúdo encontrado era de caráter puramente informativo, o que enquadra as bibliotecas universitárias brasileiras na primeira fase do desenvolvimento dos *web sites* segundo os

estudos tanto de Still (*apud* Brinkley, 1999), quanto de Medeiros (1999), apesar de estar sendo percebida uma mudança na natureza deste conteúdo.

Os centros universitários apresentaram um número bastante elevado de bibliotecas com este tipo de conteúdo: das 14 pesquisadas, oito apresentaram apenas informações institucionais. O segundo tipo mais encontrado para os centros universitários foi a apresentação de informações e serviços simultaneamente, que para as universidades foi o tipo mais encontrado (Tabela 18).

Tabela 18 – Conteúdo das informações – por natureza da IES

<b>Natureza</b>	<b>Informações</b>	<b>Serviços</b>	<b>Informações e serviços</b>
Centros Universitários	8	2	4
Universidades	50	4	70

As instituições particulares obtiveram a maior pontuação de bibliotecas que disponibilizam somente informações. Nas bibliotecas que apresentaram apenas serviços, embora estas significassem apenas uma pequena parcela no total, também houve predomínio de IES particulares: das seis bibliotecas encontradas nesta situação, quatro pertenciam a esta categoria. Coube às IES estaduais o maior índice no que diz respeito à disponibilização de ambos os tipos de conteúdo simultaneamente.

Analisando cada categoria separadamente, constatou-se que aquela que obteve o maior número de bibliotecas com informações e serviços, simultaneamente, foi a de IES federais. A categoria de IES particulares apresentou a menor pontuação neste aspecto e a maior em conteúdo apenas informativo. Não houve nenhuma ocorrência de IES federal que apresentasse apenas serviços em seu conteúdo, porém, neste aspecto, as IES municipais apresentaram o maior índice (Tabela 19).

Tabela 19 – Conteúdo das informações – por dependência administrativa

<b>Dependência administrativa</b>	<b>Informações</b>	<b>Serviços</b>	<b>Informações e Serviços</b>
Federais	9	0	22
Estaduais	12	1	25

Municipais	2	1	4
Particulares	35	4	23

A Região Sudeste apresentou o maior índice de bibliotecas com conteúdo misto. Na Região Sul os resultados se mostraram proporcionais tanto na categoria só informação, quanto na de conteúdo misto, ficando abaixo na categoria só *serviços*. Nas Regiões Centro-Oeste e Norte não foram encontradas quaisquer instituições que se enquadrassem nesta categoria. Também a Região Centro-Oeste, bem como a Nordeste, apresentaram índices relativamente altos de IES com somente informações e baixos índices de conteúdo misto, considerando o número total de instituições pesquisadas (Tabela 20).

Tabela 20 – Conteúdo das informações – por regiões

Região	Informações	Serviços	Informações e Serviços
<b>Centro-Oeste</b>	6	0	4
<b>Norte</b>	1	0	2
<b>Nordeste</b>	8	1	4
<b>Sul</b>	12	1	16
<b>Sudeste</b>	31	4	48

#### 5.4.1.1 Informações sobre a biblioteca

A presença de informações sobre a biblioteca é de fundamental importância para o usuário que visita uma página ou *homepage* de uma biblioteca, pois serve para poupar tempo e trabalho. São alguns dos itens aqui pesquisados, e já citados na revisão de literatura, que Cohen & Still (1999), Brinkley (1999) e Xiao, Pixey & Cornish (2000) relacionam como importantes para qualificar a *homepage* de uma biblioteca como ferramenta de informação.

Dos 16 itens pesquisados, nove tiveram a maioria das respostas negativas, em seis predominou a resposta positiva e em um dos itens a proporção foi de 50% para cada tipo de resposta. As questões que tiveram maioria de respostas positivas tratavam quase todas de informações essenciais de identificação da

biblioteca: *telefone, endereço e e-mail geral*, além de *horário de funcionamento e informações sobre o acervo*. Os itens *horário de funcionamento e serviços oferecidos* foram os que obtiveram um maior índice de respostas positivas. A presença das *normas de empréstimo*, que é uma informação importante para poupar tempo e trabalho ao usuário; foi lembrada por apenas 34,8% da bibliotecas (Tabela 21).

Tabela 21 – Conteúdo das informações

ITEM	SIM	%	NÃO	%
Horário de funcionamento	102	<b>74,0%</b>	36	26,0%
Serviços oferecidos	101	<b>73,1%</b>	37	26,9%
Acervo	87	<b>63,0%</b>	51	37,0%
Telefone	86	<b>62,3%</b>	52	37,7%
Endereço	80	<b>58,0%</b>	58	42,0%
E-mail geral	78	<b>56,9%</b>	60	43,1%
Fax	69	<b>50,0%</b>	69	50,0%
Histórico	64	46,3%	74	53,7%
Missão e objetivos	53	38,4%	85	61,6%
Normas de empréstimo	48	34,8%	90	65,2%
Equipe de trabalho	45	32,6%	93	67,4%
Instalações físicas	34	24,6%	104	75,4%
E-mail setorial	28	20,3%	110	79,7%
Notícias sobre a biblioteca	27	19,6%	111	80,4%
Organização administrativa	27	19,6%	111	80,4%
Estatísticas	15	10,9%	123	89,1%

#### 5.4.1.1.1 Natureza da IES

Os centros universitários apresentaram maioria de resultados negativos em quase todas as questões, exceção feita às que diziam respeito ao *acervo, serviços oferecidos e horário de funcionamento*. Em alguns itens, como *estatísticas e e-mail setorial*, o índice de respostas positivas foi zero. Um outro detalhe importante: nos itens onde a maioria das respostas foi *não* a diferença entre respostas positivas e negativas foi em quase todos os casos mais significativa do que no caso contrário. As universidades apresentaram um

resultado um pouco melhor, embora ainda não satisfatório: dos 16 itens pesquisados elas apresentaram maioria dos resultados positivos em sete.

Os centros universitários apresentaram índices de respostas positivas quase sempre inferiores, quando a análise foi feita do ponto de vista do total de bibliotecas. Isto quer dizer que, mesmo nos casos em que o número de respostas positivas foi maior do que o de negativas, esta proporção esteve sempre abaixo dos 10,1% que representavam o total do centros universitários dentro do universo pesquisado. Os únicos itens em que o resultado esteve acima desse índice, embora por uma diferença muito pequena, foram os que se referiram a *informações sobre o acervo* (10,3%) e *instalações físicas* (11,8%). A razão para isto talvez seja o fato de que este tipo de Instituição, que é um conceito novo no ensino superior brasileiro, precise se impor como instituição universitária, e tenha necessidade de mostrar ao público seus recursos e instalações físicas (Tabela 22).

Tabela 22 – Conteúdo informativo – por natureza da IES

ITEM	Centros Universitários		Universidades	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Histórico	3	11	61	3
Horário de funcionamento	9	5	93	31
Notícias sobre a biblioteca	1	13	26	98
Fax	3	11	66	58
Telefone	5	9	81	43
Endereço	4	10	76	48

Missão e objetivos	3	11	50	74
Normas de empréstimo	2	12	46	78
Equipe de trabalho	3	11	42	82
E-mail setorial	0	14	28	96
E-mail geral	5	9	73	60
Acervo	9	5	78	46
Estatísticas	0	14	15	109
Organização administrativa	1	13	26	98
Serviços oferecidos	8	6	93	31
Instalações físicas	4	10	30	94

#### 5.4.1.1.2 Dependência administrativa

As bibliotecas de IES particulares foram as que apresentaram os menores índices de respostas positivas no que se refere ao conteúdo informativo. Em 16 questões elas só apresentaram maioria de resultados positivos em três: *horário de funcionamento, serviços oferecidos e informações sobre o acervo*. Na questão *telefone* houve igual número para ambos os tipos de respostas. Até em um item básico, que é o endereço da biblioteca o índice de respostas positivas foi inferior ao de negativas. Os resultados das bibliotecas de IES municipais particulares no itens *missão e objetivos* e *normas de empréstimo*, foram os melhores entre todas as outras categorias. As bibliotecas de IES federais e estaduais obtiveram resultados semelhantes em termos de maioria de respostas positivas. Pelo menos no que diz respeito aos itens básicos sobre as bibliotecas, como: *endereço, telefone, horário de funcionamento e informações sobre o acervo*, os usuários destas instituições poderão ficar bem informados ao acessá-las através da Internet. Dos itens considerados essenciais, o único em que elas deixaram a desejar em respostas positivas diz respeito às *normas de empréstimo*.

No âmbito geral, as IES particulares tiveram os piores resultados, excetuando-se a questão *instalações físicas* em que elas conseguiram ser as melhores entre todas as outras. Os melhores resultados foram os das bibliotecas de IES estaduais, cuja proporcionalidade foi superior a das outras categorias em nove dos 16 itens (Tabela 23).

Tabela 23 – Conteúdo informativo – por dependência administrativa

ITEM	Federais		Estaduais		Municipais		Particulares	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Histórico	17	14	24	14	5	2	18	44
Horário de funcionamento	24	7	30	8	5	2	43	19
Notícias sobre a biblioteca	6	25	12	26	1	6	8	54
Fax	12	10	28	6	1	6	20	42
Telefone	23	8	30	5	2	5	31	31
Endereço	20	11	28	4	3	4	28	34
Missão e objetivos	14	17	16	3	4	3	19	43
Normas de empréstimo	10	21	18	3	4	3	16	46
Equipe de trabalho	13	18	19	5	2	5	11	51
E-mail setorial	11	20	8	5	2	5	7	55
E-mail geral	17	14	29	5	2	5	30	32
Acervo	26	5	25	3	4	3	32	30
Estatísticas	5	26	3	5	2	5	5	57
Organização administrativa	9	22	9	6	1	6	8	54
serviços oferecidos	27	4	30	2	5	2	39	23
Instalações físicas	7	24	7	4	3	4	17	45

#### 5.4.1.1.3 Localização geográfica

Do ponto de vista geográfico, as Regiões Sul e Sudeste foram as categorias que apresentaram um maior número de itens com respostas positivas superiores aos de negativas. A Região Sul, porém, apresentou na maioria dos casos diferenças numéricas menos significativas entre as bibliotecas que apresentaram e aquelas que não apresentaram os itens pesquisados (Tabela 24).

Tabela 24 – Conteúdo informativo – por regiões

ITEM	Sul		Sudeste		Norte		Nordeste		Centro-Oeste	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Histórico	16	13	40	43	1	2	4	9	3	7
Horário de funcionamento	23	6	62	21	1	2	8	5	8	2
Notícias sobre a biblioteca	6	23	17	66	0	3	1	12	3	7
Fax	14	15	44	39	1	2	5	8	5	5
Telefone	16	13	55	28	1	2	7	6	7	3

Endereço	16	13	53	30	1	2	5	8	5	5
Missão e objetivos	16	13	25	58	2	1	5	8	5	5
Normas de empréstimo	13	16	26	57	1	2	5	8	3	7
Equipe de trabalho	13	16	25	58	1	2	4	9	2	8
E-mail setorial	13	16	8	75	1	2	3	10	3	7
E-mail geral	14	15	53	30	1	2	5	8	5	5
Acervo	15	14	55	28	1	2	9	4	7	3
Estatísticas	6	23	4	79	0	3	3	10	2	8
Organização administrativa	7	22	13	70	1	2	4	9	2	8
serviços oferecidos	20	9	60	23	2	1	12	1	7	3
Instalações físicas	9	20	20	63	0	3	1	12	4	6

#### 5.4.1.2 Produtos e Serviços

Se na análise das informações os resultados foram insatisfatórios, quando se tratou dos serviços oferecidos a situação se mostrou ainda pior. O único item que obteve mais respostas positivas do que negativas foi o que diz respeito ao acesso ao acervo e, ainda assim, por diferença muito pequena. No restante dos itens, a ausência de serviços foi maciça (Tabela 25).

Tabela 25 – Produtos e serviços

ITEM	SIM	%	NÃO	%
Consulta ao acervo	71	<b>51,4%</b>	67	48,6%
Links para outras fontes de informação	55	40,0%	83	60,0%
Tutorial	35	25,3%	103	74,6%
Catálogos externos	22	15,9%	116	84,1%
Links para periódicos eletrônicos	21	15,2%	117	84,8%
Bases de dados remotas	18	13,0%	120	87,0%

Bases de dados locais	17	12,3%	121	87,7%
<i>Links</i> para ferramentas de busca	13	9,4%	125	90,6%
Periódicos eletrônicos	10	7,2%	128	92,8%
Reserva em linha	7	5,0%	131	95,0%
Cadastramento em linha	5	3,6%	133	96,4%
Referência em linha	4	2,9%	134	97,1%

#### 5.4.1.2.1 Natureza da IES

Os centros universitários obtiveram resultados piores do que as universidades. Em um terço dos itens apresentados, a resposta foi negativa para todos e em outro terço a proporção foi de 13 respostas negativas para apenas uma positiva. Os resultados das universidades, apesar de melhores, também não foram satisfatórios. O item *acesso ao acervo*, foi o único onde a maioria das respostas positivas foi obtida. Além desse, o outro item em que este índice foi ligeiramente melhor do que os outros, ainda que negativo, foi o de *links para outras fontes de informação*, com 41,9% de respostas positivas. Este, aliás, foi o item que, dentre os negativos, foi melhor também para os centros universitários: 21,4%. Acredita-se que isto ocorreu por ser um serviço que, para ser oferecido, não exige nenhuma tecnologia além daquela utilizada na construção da página na Internet, se bem que existem outros itens pesquisados que, apresentando também esta característica, alcançaram índices bastantes reduzidos, como *links para ferramentas de busca* e *links para periódicos eletrônicos* (Tabela 26).

Tabela 26 – Produtos e serviços – por natureza da IES

ITEM	Centros Universitários		Universidades	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Consulta ao acervo	6	8	64	60
Catálogos externos	0	14	22	116
<i>Links</i> para outras fontes de informação	3	11	55	83
<i>Links</i> para ferramentas de busca	1	13	13	125
Bases de dados locais	1	13	17	121

Bases de dados remotas	1	13	18	120
Cadastramento em linha	0	14	5	119
Reserva em linha	0	14	7	117
Referência em linha	0	14	4	120
Periódicos eletrônicos	1	13	9	115
<i>Links</i> para periódicos eletrônicos	1	13	20	104
Tutorial	2	12	33	91

#### 5.4.1.2.2 Dependência administrativa

Em apenas dois casos houve maioria de respostas positivas às questões colocadas: no item *consulta ao acervo* para as instituições federais e no item *links para outras fontes de informação* para as bibliotecas de IES municipais. No geral, os índices de respostas positivas foram bastante baixos, e os piores resultados ficaram, invariavelmente, entre as bibliotecas de IES particulares e municipais. O caso mais grave foi o das municipais, que obtiveram índice nulo de respostas positivas em seis itens. Nas particulares, isto ocorreu em apenas um caso.

Analisando sob o ângulo, o do total das bibliotecas pesquisadas, os melhores desempenhos ficaram com as IES estaduais: em oito dos 12 serviços apresentados, elas ficaram com a maioria das respostas positivas. As bibliotecas de IES federais ficaram com quatro dos melhores resultados. Os piores resultados foram quase resultados relativos às IES particulares e, em apenas um deles, o referente à *reserva em linha*, o pior índice coube às bibliotecas de IES estaduais (Tabela 27).

Tabela 27 – Produtos e serviços – por dependência administrativa

ITEM	Federais		Estaduais		Municipais		Particulares	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Consulta ao acervo	19	22	23	15	2	5	26	36
Catálogos externos	5	26	14	24	1	6	2	60
<i>Link</i> para outras fontes de informação	16	15	20	18	5	2	14	48
<i>Links</i> para ferramentas de busca	8	23	3	35	0	7	2	60
Bases de dados locais	1	30	9	29	2	5	5	27

Bases de dados remotas	5	26	11	27	0	7	2	60
Cadastramento em linha	4	27	1	37	0	7	0	62
Reserva em linha	3	28	1	37	0	7	3	59
Referência em linha	2	29	2	36	0	7	0	62
Periódicos eletrônicos	3	28	5	33	0	7	20	60
<i>Links</i> para periódicos eletrônicos	8	23	9	29	1	6	3	59
Tutorial	9	22	17	21	2	5	7	55

#### 5.4.1.2.3 Localização Geográfica

Como em todos os outros aspectos estudados, também neste, só houve maioria de respostas positivas nas questões *consulta ao acervo* e *links para outras fontes de informação*. Na primeira isto se deu em três Regiões: Sul, Sudeste e Norte e na segunda apenas para a Região Sudeste. A Região Norte foi a que apresentou os piores resultados: embora tenha obtido um bom resultado na questão *consulta ao acervo*, em nove dos doze itens ela obteve resultado nulo. A Região Centro-Oeste também apresentou um alto índice de questões com nenhuma resposta positiva: cinco no total. Os melhores resultados para *produtos* e *serviços* estiveram localizados, na maioria das vezes, na Regiões Sul e Sudeste (Tabela 28).

Tabela 28 – Produtos e serviços – por regiões

ITEM	Sul		Sudeste		Norte		Nordeste		Centro-Oeste	
	Sim	Não	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Consulta ao acervo	16	13	45	38	2	1	5	8	3	7
Catálogos externos	3	26	19	64	0	3	0	13	0	10
<i>Links</i> para outras fontes de informação	15	14	34	49	1	2	5	8	3	7

Links para ferramentas de busca	3	26	7	76	0	3	0	13	0	10
Bases de dados locais	4	25	11	72	0	3	3	10	2	8
Bases de dados remotas	2	27	14	69	0	3	2	11	0	10
Cadastramento em linha	2	27	5	78	0	3	1	12	1	9
Reserva em linha	2	27	7	76	0	3	1	12	2	8
Referência em linha	1	28	4	79	0	3	1	12	0	10
Periódicos eletrônicos	0	29	10	73	1	2	1	12	0	10
Links para periódicos eletrônicos	5	24	20	63	0	3	2	11	0	10
Tutorial	5	24	35	48	0	3	1	12	1	9

As bibliotecas de IES localizadas nas capitais, na maioria dos casos, obtiveram melhores resultados do que as do interior. De todas as questões apresentadas, os resultados para as primeiras só não foram superiores em duas: *bases de dados locais*, e *periódicos eletrônicos*. Além disso as bibliotecas de IES do Interior tiveram um índice zero de respostas positivas para duas questões: *referência em linha* e *cadastramento em linha*.

#### 5.4.1.3 Apresentação Física

Esta parte da análise foi efetuada somente para IES que tivessem como formato a *homepage* completa, pois os outros formatos não apresentam os itens estabelecidos para a análise.

No geral, a apresentação das páginas pesquisadas não foi totalmente ruim, em apesar de terem deixado a desejar em alguns aspectos. Das sete questões apresentadas, três tiveram resultados positivos (Tabela 29).

Tabela 29 – Apresentação física

ITEM	SIM	%	NÃO	%
Nome da biblioteca	77	<b>87,5</b> %	11	12,5%
Imagens	71	<b>80,7</b> %	17	19,3%
Título significativo	55	<b>62,5</b>	33	37,5%

		%		
Foto da biblioteca	42	47,7%	46	52,3%
Créditos	25	28,4%	63	71,6%
Contador de acessos	15	17,0%	73	83,0%
Mapa do site	3	3,4%	85	96,6%

#### 5.4.1.3.1 Natureza

O mapa do *site*, cuja importância foi sentida no início, por ocasião da busca de bibliotecas dentro das IES, foi deixado de lado pela maioria delas: apenas três apresentaram este item, uma pertencente a um centro universitário e duas a universidades. Um outro item importante, que não apareceu com muita frequência foram os créditos de autoria da *homepage*. Trata-se de um item cuja falta não é tão prejudicial, mas sua presença atesta a importância dada ao projeto. Se existe um cuidado com a elaboração *do* projeto, seria bastante natural que quem o fez queira aparecer com autor, no entanto, este item esteve presente em apenas 5,7% das *homepages*.

Um outro item igualmente relevante que, se não chegou a ter níveis excelentes, mas pelo menos razoáveis, é o que se refere a *título significativo*. Um título que não seja claro a respeito da biblioteca e/ou a IES à qual ela se vincula pode dificultar a sua localização por meio das diversas ferramentas de busca existentes na Internet, ou mesmo um usuário que chegue por acaso até a *homepage* poderá ter alguma dificuldade para identificá-la. Como colocou Clyde (1999, p. 556), “um título sensível, que inclua palavras-chave apropriadas para serem usadas pelas pessoas que pesquisem a página”. Em relação a esse item, 62,5% das bibliotecas das IES pesquisadas apresentaram essa informação. As bibliotecas de universidades pareceram ter tido mais cuidados a respeito: 63,9% delas tiveram respostas positivas a esta questão contra 40% dos centros universitários.

Ainda a respeito do título, também em outra questão semelhante, as universidades tiveram um resultado superior: na questão *nome da biblioteca* 89,2% das bibliotecas de universidades apresentaram este item, contra 60% dos centros universitários.

As questões que obtiveram os melhores resultados para ambas as categorias foram *nome da biblioteca* e *utilização de imagens* (Tabela 30).

Tabela 30 – Apresentação física – por natureza da IES

ITEM			Universidades	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Nome da biblioteca	3	2	74	9
Imagens	5	0	66	17
Título significativo	2	3	53	30
Foto da biblioteca	5	0	37	46
Créditos	1	4	24	59
Contador de acessos	0	5	15	68
Mapa do site	1	4	2	81

#### 5.4.1.3.2 Dependência administrativa

Analisando os resultados levando em consideração o total de bibliotecas pesquisadas de cada categoria, foram as bibliotecas de IES estaduais e federais que obtiveram os melhores resultados.

O melhor desempenho, quando a análise foi feita em cada categoria separadamente, coube às bibliotecas ligadas à instituições federais: isto ocorreu mesmo para aquelas questões onde os resultados, no geral, foram negativos. O único item que apresentou um alto índice de respostas negativas foi o referente à presença do *mapa do site*. O pior resultado coube, sob todos os aspectos, novamente às bibliotecas de IES particulares, que só conseguiram maioria de respostas positivas em apenas uma das questões: *utilização de imagens* e *nome da biblioteca*. As outras categorias municipais e estaduais ficaram empatadas no número de itens com maioria de respostas positivas (Tabela 31).

Tabela 31 – Apresentação física – por dependência administrativa

ITEM	Federais		Estaduais		Municipais		Particulares	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Nome da biblioteca	20	1	29	2	5	0	23	8
Imagens	20	1	26	5	3	2	22	9
Título significativo	15	6	24	7	3	2	13	18
Foto da biblioteca	10	21	15	16	2	3	15	16
Créditos	12	9	9	22	0	5	4	27
Contador de acessos	9	12	5	26	0	5	1	30
Mapa do site	0	21	2	27	0	5	1	30

#### 5.4.1.3.3 Localização geográfica

Os itens *nome da biblioteca* e *utilização de imagens* foram os que apresentaram o maior índice de respostas positivas dentro de cada Região e foram também as únicos que apresentaram unanimidade de maioria para este tipo de resposta. Situação contrária aconteceu com o item *mapa do site*, no qual unanimidade aconteceu com relação à maioria de respostas negativas, situação que também se repetiu parcialmente com *créditos* e *contador de acesso*, nos quais somente a Região Norte obteve 50% para cada tipo de resposta, lembrando porém que esta Região contribui com somente duas bibliotecas para esta parte da pesquisa. O item *mapa do site* também apareceu como aquele que menos esteve presente nas informações: apenas três bibliotecas, todas pertencentes à Região Sudeste incluíam este item em suas informações (Tabela 32).

Tabela 32– Apresentação física – por regiões

ITEM	Sul		Sudeste		Norte		Nordeste		Centro-Oeste	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Nome da biblioteca	15	2	49	6	1	1	7	1	5	1
Imagens	12	5	45	10	2	0	7	1	5	1
Título significativo	12	5	35	20	1	1	4	4	3	3
Foto da biblioteca	10	7	22	33	1	1	5	3	4	2
Créditos	3	14	17	38	1	1	2	6	2	4
Contador de acessos	4	13	6	49	1	1	2	6	2	4
Mapa do site	0	17	3	52	0	2	0	8	0	6

## **5.5 Manutenção das informações**

Foram enviados 109 questionários, no entanto a resposta a estes não foi muito elevada, o que não permitiu conclusões precisas mas deu indícios da situação que se buscou retratar. Deste total, seis retornaram por estarem com o endereço incorreto, apesar de a maioria deles ter sido conseguida através das próprias página da bibliotecas na Internet. Outras seis bibliotecas se disseram, por motivos diversos, impossibilitadas de responder os questionários. Um dos questionários foi devolvido com erro, o que não permitiu sua leitura, e duas bibliotecas o retornaram não preenchido, sendo assim estes três últimos não puderam ser examinados. Responderam positivamente aos questionamentos 36 bibliotecas.

Dos questionários respondidos 10 (27,8%) pertenciam a bibliotecas de IES federais, 16 (44,4%) a estaduais, oito (22,2%) a particulares e apenas duas (5,5%) a bibliotecas de IES municipais. Nenhum centro universitário respondeu ao questionário.

Quanto à distribuição geográfica, dos questionários respondidos, nove (23,7%) pertenciam à bibliotecas da Região Sul, 25 (65,8%) à Região Sudeste, dois (5,3%) à Região Nordeste, e duas à Região Centro-Oeste. Nenhuma biblioteca da Região Norte respondeu ao questionário.

### **5.5.1 Data de criação**

De acordo com as respostas ao questionário, a informação mais antiga sobre bibliotecas de IES na Internet, data de 1995, ano em que uma única Instituição afirmou ter disponibilizado sua informação. No ano seguinte, o número de bibliotecas que informaram ter marcado sua presença na Internet começou a crescer: quatro bibliotecas registraram o ano de 1996 como o seu ano de entrada na rede. Mas o verdadeiro *boom*, parece ter sido mesmo o ano de 1997: 14 das bibliotecas pesquisadas disseram ter sido este o seu ano de estréia na Internet. Nos dois anos seguintes, este número apresentou uma tendência de queda: 1998

e 1999 tiveram ambos o mesmo número de bibliotecas na Internet: sete para cada ano. Três das bibliotecas pesquisadas omitiram a data de disponibilização das informações.

### **5.5.2 Periodicidade da atualização**

Quase metade das bibliotecas questionadas afirmaram que a atualização da informação era feita de maneira aleatória, isto é, não havia um período pré-determinado para a inserção de novos dados. A atualização mensal era feita por 19,4% delas e períodos mais curtos, como semanal ou diário, eram utilizados, respectivamente, por 11,1% e 5,6% das bibliotecas. O restante das instituições tinham outros intervalos de atualização, os quais não foram informados.

### **5.5.3 Dificuldades para atualização da informação**

#### **5.5.3.1 *Interesse da Equipe***

Para a maioria das bibliotecas pesquisadas, este não parece ser um grande problema na manutenção da informação, pois 58,3% das bibliotecas consideraram-no como um item de baixo nível de dificuldade. Entretanto, o número daquelas que o consideraram de alto grau de dificuldade (19,4%) foi superior ao daquelas que o classificaram com de apenas média dificuldade (13,8%). As bibliotecas restantes, não responderam a esta questão.

#### **5.5.3.2 *Interesse da Instituição***

Poucas bibliotecas afirmaram ser o apoio da instituição um grande problema na manutenção e atualização da página: a maioria classificou esta questão como de baixa ou média dificuldade, o que contrariou os dados levantados na forma dos comentários espontâneos que permitiu percebê-lo como um importante elemento para o êxito dos empreendimentos. Essa conclusão está de acordo com Terry (1999) que considerou como importante o apoio institucional em todas as fases e por todas as pessoas de algum modo envolvidas com o projeto.

### **5.5.3.3 Software e Hardware**

Estas duas questões tiveram resultados idênticos: apenas 8,3% das bibliotecas consideraram estes aspectos como uma dificuldade relevante. Para a maioria, 52,7% não existem grandes problemas. Um quarto das bibliotecas pesquisadas o considerou que este item causa média dificuldade. Novamente, as mesmas bibliotecas se omitiram nesta questão.

### **5.5.3.4 Disponibilidade de pessoal**

Esta foi a questão na qual uma maior quantidade de bibliotecas declarou ter problemas: 36,1% classificaram-na como de alto grau de dificuldade e 33,3% como médio. Apenas 19,4% declararam não ter problemas neste sentido. A omissão a esta questão tornou a se repetir neste item.

### **5.5.3.5 Outras**

A dificuldade mais apontada nesta questão refere-se à falta de pessoal treinado para a tarefa. Uma biblioteca afirmou estar sendo feito um treinamento entre os bibliotecários para a execução desta tarefa e uma outra queixou-se que esta falta de pessoal deixa a biblioteca em situação de dependência do CPD, tornando falha a atualização da informação.

Outros problemas relacionados: falta de uma política definida para a *homepage* da Instituição principal, com a qual a biblioteca não é chamada a colaborar e, ainda, dificuldades em definir as necessidades dos usuários.

## **5.5.4 Responsável pela manutenção**

A maioria das bibliotecas (66,7%) afirma possuir no próprio recinto um funcionário responsável pela manutenção da informação, e em 30,6% esta ainda é feita por pessoas externas. Uma das bibliotecas afirmou não possuir ninguém diretamente responsável pela tarefa, apenas uma funcionária que atualiza o item novas aquisições e o repassa para diretoria da Instituição principal, que efetua a sua atualização no servidor.

Foram encontrados 14 responsáveis pela manutenção da informação com formação específica em biblioteconomia, além de quatro técnicos em

documentação/biblioteconomia. A outra área mais freqüente é a de pessoas ligadas à área de informática: 10 responsáveis tinham esta formação. Além destas, foram encontrados executando esta tarefa: dois professores, um engenheiro eletricista, um técnico em organização de arquivos, um historiador, dois profissionais da área de publicidade e uma secretária.

Dos casos em que o responsável pela manutenção da página não fazia parte do quadro da biblioteca, num total de 10, duas bibliotecas informaram não haver ninguém diretamente responsável por fazer a ponte entre o responsável externo e a biblioteca. Um delas informou que, desde a criação da página da instituição em 1996, as informações sobre a biblioteca não eram atualizadas por falta de pessoal responsável por esta tarefa, permanecendo sem modificação nenhuma desde aquele período. Embora tratando-se de apenas uma informação inserida dentro do contexto da *homepage* da instituição principal, isto deixa um claro reflexo daquilo que quase todos os autores citados na revisão de literatura fizeram questão de frisar, que é a importância de um bom planejamento na criação de uma página. Como bem observou Terry (1999), de cada cinco páginas de bibliotecas criadas nos anos 90, três fracassaram por terem sido criadas sem que se tivesse entendido o verdadeiro significado disto.

Nas outras bibliotecas, em que o responsável pela manutenção da informação não fazia parte do seu quadro, serviam de intermediários quatro bibliotecários, três profissionais de informática, um professor e um outro profissional cuja área de formação não foi informada.

Quanto à participação indireta dos bibliotecários na manutenção da página, 22 responderam ser de um nível bastante alto, o que corresponde a 66,1% do total. Oito delas classificaram a participação como apenas média, quatro com baixa e apenas uma respondeu que não existe participação nenhuma dos bibliotecários nesta manutenção. Os dados levantados quanto aos profissionais responsáveis pela manutenção da informação não nos permitem afirmar que os bibliotecários estejam atuando como líderes nesse processo, papel que lhes é atribuído com importância por Medeiros (1999), Schnell (1999), Holland (1997), Stover & Zink (1996), Cooper (1997) e Brinkley (1999).

### 5.5.5 Rotinas de atualização

A rotina mais citada consistia simplesmente no envio de informações ao responsável pela atualização. Uma das bibliotecas informou ter como *webmaster* uma bibliotecária que periodicamente visita a página para verificar a necessidade de atualizações. Em uma outra, são feitas reuniões semanais para a avaliação das informações disponibilizadas, além de existir sempre um canal aberto para novas sugestões. Estas sugestões, segundo uma terceira, também são aceitas quando vindas dos usuários, que sempre trazem novas colaborações.

A rotina de atualizações foi descrita por uma das bibliotecas como um processo extremamente burocrático: as sugestões são recebidas pela coordenação da biblioteca que as repassa ao bibliotecário responsável pelo tema. O parecer deste bibliotecário é encaminhado a coordenação para ser aprovado, e, em seguida, é enviado ao bibliotecário responsável pela atualização que, por sua vez, o encaminha ao profissional da Instituição para revisão e publicação.

Algumas bibliotecas demonstraram preocupação pela atualização como um trabalho de equipe. Duas das bibliotecas pesquisadas informaram que esta atividade é setorizada, ou seja, cada setor fica responsável pelo seu quinhão dentro da página da biblioteca. Em uma delas, existe um funcionário encarregado desta tarefa em cada seção e há uma preocupação com a padronização do formato das páginas. Em outra biblioteca, cada uma das seções é responsável pela implantação de novos serviços ou páginas na *homepage* da biblioteca. Esta atividade, segundo uma outra, requer o trabalho em conjunto com o Setor de Aquisição e de Processos Técnicos na elaboração do sumário de periódicos, que tem periodicidade mensal e, por isso, as tarefas relativas à atualização têm que ser diárias para que não haja atrasos. Também há o apoio do Serviço de Referência e Informação na divulgação do serviço e existe uma bibliotecária que faz a marcação em HTML dos índices dos sumários. Também foi colocada por uma das bibliotecas a preocupação com a informação, para que esta não se torne obsoleta.

### 5.5.6 Comentários diversos

Dos diversos comentários registrados nos questionários, a maioria versava sobre as dificuldades de manutenção da informação, principalmente pela falta de pessoal disponível para isto. Esta questão foi colocada por Terry (1999) que enfatizou a importância de se determinar quem será o responsável pela manutenção da informação, para evitar problemas com este. Em uma das bibliotecas, apesar de ser das mais antigas a disponibilizar informação, sua criação data de 1996, informou que somente agora estava sendo montada uma equipe para a manutenção, que até então vinha sendo feita por um órgão pertencente à IES. Houve ainda o caso daquela, já citada anteriormente, cuja informação sobre a biblioteca não era atualizada desde 1996, data de criação da página da Instituição.

Uma outra explicou que a página da biblioteca tinha sido criada numa “situação emergencial” por um professor e uma equipe de alunos. A página de novas aquisições estava aos cuidados dela (a respondente) e outra funcionária, mas a senha de acesso ao servidor estava sob a responsabilidade de uma professora que alegava não ter tempo para isto. Foi reclamada à diretoria sobre necessidade de se haver uma pessoa responsável pela atualização da página da Instituição, o que segundo ela está sendo providenciado com a contratação de um estagiário.

Uma outra queixa referiu-se à falta de uma política institucional em relação à Internet, por parte da instituição à qual ela é vinculada e que, por isto vinha há muito tempo cobrando, sem sucesso, autonomia para criação de *homepage* própria. De acordo com o respondente, esta instituição não havia ainda despertado para a importância da Internet como veículo disseminador da informação.

Também foram registrados alguns comentários que destacavam importância da Internet para as bibliotecas. Um se referiu ao conteúdo das *homepages*, que possuem muitos “dados informativos e não operacionais e que há “necessidade de maior interatividade do usuários com a biblioteca através deste canal”. Um outro respondente disse que considera a Internet como um

“novo espaço onde os serviços bibliotecários deverão acontecer. A biblioteca passará a executar o papel de provedora da informação nesse ambiente virtual”.

A importância da atualização também foi objeto de comentário: “é de extrema importância que página seja atualizada fielmente (...) é um sinal de respeito com todos aqueles que acessam a Internet. Não adianta ter uma tremenda estrutura física e computacional se não houver um sério compromisso com a fidelidade da informação disponibilizadas”.

Do ponto de vista de uma das bibliotecas, a construção da nova página de uma das bibliotecas, está levando em consideração os vários aspectos que já foram amplamente apresentados na revisão de literatura: “organizar a informação de acordo como os diferentes públicos a que se destinam (...) buscando criar uma página de suporte aos funcionários (...) depois uma página que se volta para o pessoal externo, principalmente para aqueles que não conhecem pessoalmente ou nunca virão à biblioteca (...) procurar o apoio e trabalho conjunto com todos os setores/ funcionários (...) bem como atender às sugestões de seus usuários”.

## 6. CONCLUSÕES

---

O principal objetivo desta pesquisa foi identificar quais as características das bibliotecas de universidades e centros universitários brasileiros quanto às informações que disponibilizam na Internet, quais são estas informações e como elas são apresentadas e mantidas.

Na literatura sobre o tema, da qual foram retirados alguns dos itens utilizados na condução da pesquisa, principalmente na montagem do instrumento de coleta, predominaram, principalmente entre os documentos mais antigos, aqueles que tratavam da informação sob o aspecto do *web design*, sob o ponto de vista da criação, estrutura e planejamento, principalmente no aspecto gráfico, sendo a questão do conteúdo tratada nos documentos de data mais recente, quase sempre sob o formato de pesquisas avaliativas de conteúdo. Quase todos os autores, afirmaram que este deve refletir os papéis e funções da instituição. Também foi enfatizada a importância do profissional bibliotecário como participante ativo na criação e manutenção da informação.

Não existe predominância significativa de nenhuma região quanto à disponibilização da informação, pelo contrário, a Região Sudeste que possui mais Instituições de Ensino Superior foi a que apresentou proporcionalmente o menor número bibliotecas com informações na Internet. As regiões Sul e Centro-Oeste foram, dentro das suas categorias, foram as que apresentaram a maior incidências de bibliotecas com informações na Internet.

O formato predominante foi o de *homepage completa*, e o formato *página simples* predominou entre as bibliotecas de centros universitários.

Sob o aspecto do conteúdo, prevaleceram as de caráter misto, ou seja, que disponibilizam ao mesmo tempo informações institucionais e produtos / serviços, embora ainda existam muitas que se limitam a disponibilizar apenas informações institucionais.

Com relação às informações institucionais sobressaíram-se aquelas básicas, de identificação da biblioteca, tais como: endereço, telefone, e serviços

oferecidos, praticamente repetindo aquilo que provavelmente já existe no folheto informativo da biblioteca.

Apesar da predominância de conteúdo misto, os produtos / serviços ainda são oferecidos de maneira bastante limitada. O serviço que mais esteve presente nas bibliotecas pesquisadas foi o catálogo de acesso em linha seguido pelo oferecimento de *links* para outras fontes de informação. Convém observar que as bibliotecas de instituições particulares tiveram o pior desempenho nesse aspecto.

Quanto à aparência física, as *homepages* das bibliotecas pesquisadas se apresentaram quase todas ricas, oferecendo muitas imagens ao usuário, inclusive com fotos da biblioteca. Com relação a este aspecto, especialmente nos centros universitários todas as *homepages* apresentaram este item. Pecaram, porém, no oferecimento de um *mapa do site*, que tem por objetivo facilitar a navegação. Poucas trouxeram em seu interior a identificação dos créditos de autoria e, apesar disto, outros aspectos igualmente relevantes apareceram em muitas *homepages*, tais como, *título significativo e nome da biblioteca*.

O pressuposto de que as bibliotecas de instituições públicas, em maior número, ofereceriam informação via Internet, pode ser confirmado apenas parcialmente pois, somados os três tipos de IES públicas, o resultado mostrou que o número de IES com informações sobre suas bibliotecas foi proporcionalmente inferior ao total de IES pesquisadas na categoria, bem como o daquelas na quais foi constatado haver, na Internet alguma informação a respeito. No entanto, se cada tipo de IES pública for considerada separadamente, ele não será verdadeiro em relação às federais, único tipo que apresentou resultados proporcionalmente inferiores.

No que diz respeito à manutenção das informações, as respostas ao questionários foram relativamente baixas, trazendo resultados que, se não foram conclusivos, serviram pelo menos para mostrar indícios da situação que se propôs pesquisar. Os resultados indicaram que a manutenção é feita, na maioria das vezes, de maneira assistemática e sem nenhum planejamento para a tarefa. O maior problema encontrado está relacionado à disponibilidade de pessoal. As

dificuldades na manutenção das informações foram quase sempre atribuídas à problemas institucionais.

Os bibliotecários, segundo a pesquisa, mostraram interesse pelo assunto embora, em grande parte dos casos, a sua participação seja indireta, ou seja apenas fornecendo o material que irá atualizar as informações.

## **7. RECOMENDAÇÕES**

---

Ao final desta pesquisa, e consideradas as deficiências constatados no processo de disponibilização de informações através da Internet, recomenda-se que:

**a)** As instituições universitárias brasileiras adotem uma postura de apoio às iniciativas de suas bibliotecas de disponibilizar serviços e produtos através da Internet;

**b)** Como responsáveis pela disponibilização de suas informações através da Internet, as bibliotecas universitárias, estejam atentas aos aspectos relativos ao planejamento do processo que inclui, dentre outras coisas, treinamento de pessoal e manutenção;

**c)** Que os bibliotecários, por um processo de conscientização, assumam de fato a liderança do trabalho de disponibilizar informações da biblioteca via Internet, o que apenas significaria a consolidação de um papel que tradicionalmente já ocupam;

**d)** Que os agentes envolvidos no processo de disseminação da informação, no contexto universitário, compreendam a importância da Internet, não como um complemento dos serviços tradicionalmente oferecidos, mas como algo, no contexto atual, imprescindível no desempenho de suas funções;

**e)** Que os resultados obtidos pela pesquisa sirvam de estímulo para a realização de outras pesquisa do gênero, que aprofundem mais a questão da qualidade dos das informações, produtos e serviços oferecidos pela bibliotecas na Internet, bem como a respeito de questões ergonômicas.

## 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

1. ALTAVISTA: URL: < <http://www.altavista.com>>
2. AGINGU, Beatrice O. Library web sites at historically black colleges and universities. *College & Research Libraries*. v. 61, n. 1, jan. 2000.
3. BAX, Marcello Peixoto. As bibliotecas na Web e vice-versa. *Perspectivas em Ciência da Informação*. v.3, n. 1, p.5-20, jan./jun.1998
4. BOYD, Leslie. Creating a practical library web site. Disponível na Internet URL:<<http://cstcc.library.chattanooga.org./library/tnshre/leslie.htm>> [junho de 1999].
5. BRASIL. Decreto nº 2.306 de 19 de agosto de 1997. Regulamenta, para o Sistema Federal de Ensino, as disposições contidas no art. 10 da Medida Provisória n.º 1.477-39, de 8 de agosto de 1997, e nos arts. 16, 19, 20, 45, 46 e § 1º, 52, parágrafo único, 54 e 88 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. Disponível na Internet: <<http://www.crub.org.br/banco/d2306.htm>> [julho de 1999].
6. BRASIL. Decreto nº 2.207 de 15 de abril de 1997. Regulamenta para o Sistema Federal de Ensino, as disposições contidas nos art. 19,20,45, 46 e § 1º,52,parágrafo único, 54 e 88 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. Disponível na Internet: URL:<<http://www.crub.org.br/banco/d2207.htm>> [julho de 1999].
7. BRASIL. Ministério da Educação. *Ensino e pesquisa: níveis de educação e ensino*. Disponível na Internet: <<http://www.mec.gov.br/EnsPes/Niveis/EnsSup/es.htm>> [julho de 1999].
8. BRINKLEY, Monica. The library web site in 1999: a virtual trip to the library. In: Internet Librarian & Libtech International 99. *Proceedings*. London, 29-32 march 1999. Ed. by Carol Nixon and Heide Dengler. Medford, New Jersey: Information Today, 1999. p. 8-15.

9. CADASTRO Nacional da Instituições de Ensino Superior. Disponível na Internet: URL: <<http://bve.cibec.inep.gov.br//BibliotecaFrame.htm>> [julho de 1999].
10. CADÊ: URL: < <http://www.cade.com.br>> [julho de 1999].
11. CAVALCANTI, Córdélia Robalinho; CUNHA, Murilo Bastos da. *Dicionário de ciência da informação*, 1999 (em elaboração).
12. CHISENGA, Justin. A study of university libraries' home pages in Sub-Sahara Africa. *Libri*, v. 48, n. 1, p. 49-57, mar. 1998.
13. CLAUSEN, Helge. Evaluation of library web sites: the Danish case. *The Electronic Library*, v.17, n. 2, p 83-87, apr. 1999.
14. CLYDE, Laurel. A. The library as information provider: the home page. *The Electronic Library*, v. 4, n. 6, p. 549-55, dec. 1996.
15. COHEN, Laura B.; STILL, Julie M. A comparison of research university and two years college library web sites: content, functionality, and form. *College & Research Libraries*, p.275-299, may 1999.
16. COMPANHIA DA ESCOLA: <[http://www.ciadaescola.com.br/jc\\_universidades.htm](http://www.ciadaescola.com.br/jc_universidades.htm)> [julho de 1999]
17. COOPER, Eric A. Applying the fundamentals of librarianship to technology: designing and maintaining your library's web site. *Illinois Libraries*, v.79, n.1, p.5-10, winter, 1997.
18. CRUMLISH, Christian. *O dicionário da Internet* : um guia indispensável para os internautas. Rio de Janeiro : Campus, 1997.
19. CUNHA, Murilo Bastos da. *Dicionário da Internet*. 1999 (em elaboração).
20. CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca virtual. *Ciência da Informação*, v. 28, n.3 p.257-268, set./dez. 1999.
21. CUNNINGHAM, Jim. So you want to put your library on the web? *Computers in Libraries*, v. 17. n. 2, p. 42-45, feb. 1997.
22. D'ANGELO, John, LITTLE, Sherry K. Successful web pages: what are they do exist? *Information Technology and Libraries*. v.17, n. 2, p.71-81, june 1998.

23. EUSTIS, Joanne, CLARK, Gaylord, HITCHINGHAN, Eileen et al. Virginia Tech report: CNI's assessing the academic networked environment project. *Information Technology and Libraries*, v.17, n. 2, p.93-99, June 1998.
24. FALCIGNO, Kathleen; GREEN, Tim. Home page, sweet home page: creating a web presence. *Database*, v.18, n. 2, Apr. 1995. Disponível na Internet URL < <http://www.onlineinc.com/database/DB1995/AprDB95/aprtoc.html> >
25. FALK, Howard. Projecting the library onto the Web. *The Electronic Library*. v.17. n.6, p.395-399, Dec. 1999.
26. FERREIRA, Lusimar Silva. *Centralização e descentralização das bibliotecas universitárias brasileiras*. Rio de Janeiro : Fundação Getúlio Vargas, 1976.
27. GUIA do estudante. São Paulo : Abril Cultural, 1998.
28. GUIA de Faculdade e Universidades URL:< <http://www.faculdades.com.br/cgi-bin/ensisup> > [julho de 1999].
29. HOLLAND, Matt. Getting the web into libraries. *The Electronic Library*, v. 15 n. 2, p. 118-119, Apr. 1997.
30. JOHNSON, Bill, ARMSTRONG, Oleta. Creating a personal / professional home page: easier than you think. *Texas Library Journal*, v. 71, n 4, p. 170-7, winter, 1995.
31. KING, David L. Library home page design: a comparison of page layout for front-ends to ARL library web sites. *College & Research Libraries*, v. 59, n. 5, p. 459-465, Sep. 1998.
32. MARCHIORI, Patrícia Zeni. "Ciberteca" ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. *Ciência da Informação*, v. 26, n.2, p. 115-124, maio/ago. 1997.
33. McNAB, Alison; WINSHIP, Ian. Internet: use in academic libraries. *Library Association Record*, v. 98, n. 12, p. 636-638, Dec. 1996.
34. MEDEIROS, Norm. Academic library web sites: from public relations to information gateway. *College & Research Libraries*. v. 26, n.7, p. 527-530+527-528, Jul./Aug. 1999.

35. METZ, Ray E. JUNION-METZ, Gail. *Using the World Wide Web and creating home pages: a how-to-do it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman, 1997.
36. MORTON, Walter. Maintaining your library's web page. *College & Research Libraries New*, v. 59, n. 3, p.160-62, mar. 1998.
37. SCHNELL, Eric. *Writing for the web: a primer for librarians*. Disponível na Internet: URL:<<http://bones.med.ohio-state.edu/eric/papers.primer/webdoc.html>>[junho 1999].
38. SILVA, Luiz Antônio Gonçalves da, MARDERO, Miguel Ángel, CLÁUDIO, Silvana. Acompanhamento das bibliotecas brasileiras na Internet. *Ciência da Informação*, v. 26, n. 2, p. 221-225, maio/ago. 1997.
39. STOVER, Mark, ZINK, Steven D. World Wide Web home page design: patterns and anomalies of. higher education library home pages. *Reference Services Review*, v. 24, n. 3, p. 7-20, fall, 1996.
40. TERRY, William, GREENBLATT, E.; HASHERT, C; ROSSIGNOL, L.R. Build it so they welcome: build it so they will come: blueprints for successful web page. *Serials Librarian*, v. 36, n.3/4, p.523-528, 1999.
41. TILLMAN, Hope. Quality librarian web sites. *Information Outlook*, v. 1, n. 3, p. 25-26 + 46, mar. 1997.
42. VANDERGRIFT, Kay E. Build a web site with a brain. *School Library Journal*, p. 26-29, apr. 1996.
43. WEBB, John. Managing licensed networked electronic resources in a university library. *Information Technology and Librerie*, . p. 198-206, dec. 1998.
44. WILLE, Petra. A comparison of the Internet presences of German libraries and companies. *Libri*, v. 48, n. 4, p. 224-236, dec. 1998.
45. XIAO, Daniel, PIXEY, Anne Mosley, CORNISH, Alan. Library services through the World Wide Web. *The Public-Access Computer Systems Review*, v. 8, n. 4, p. 15-25, 1997. Disponível na Internet URL <<http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n4/xiao.8n4>> [abril de 2000].



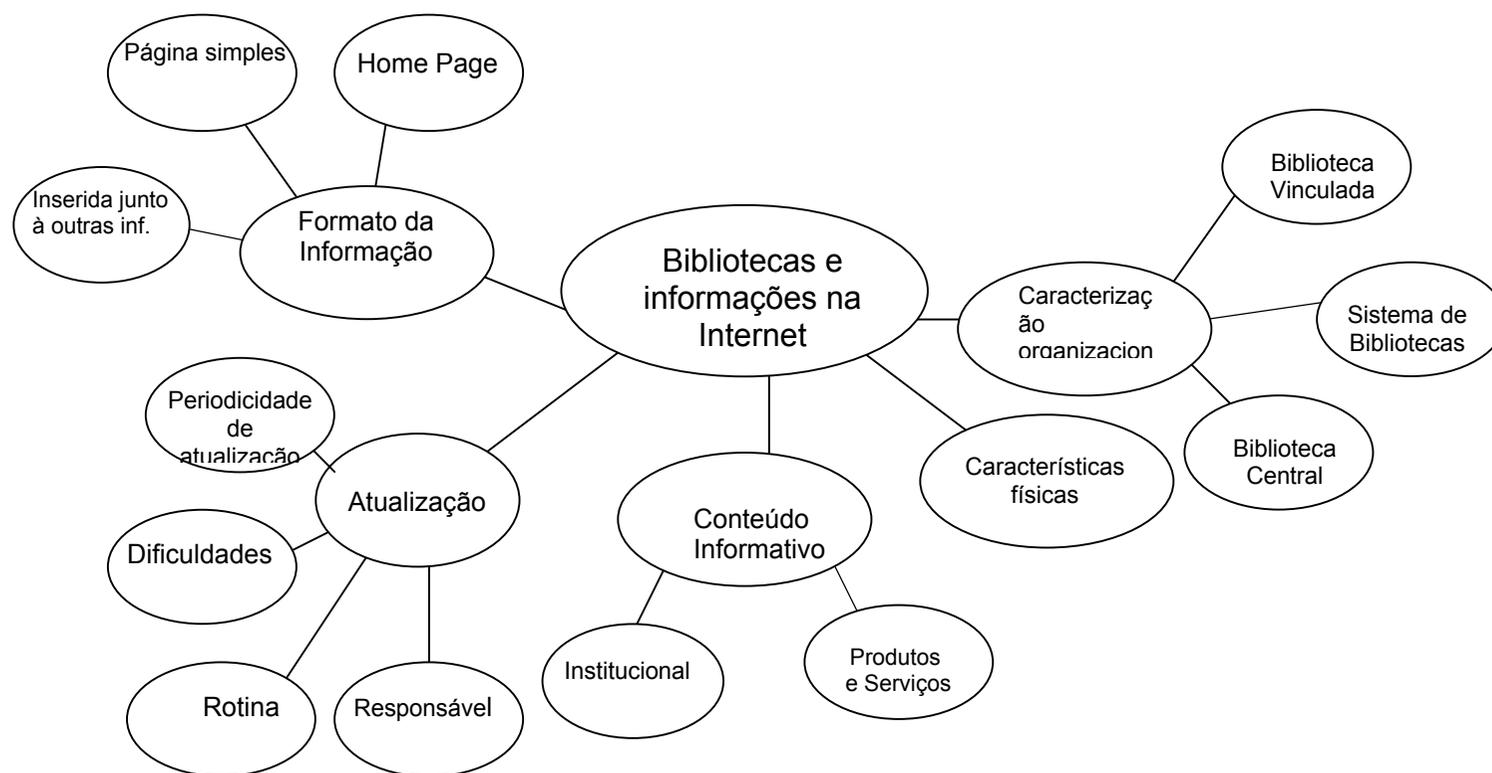
## **ANEXOS**

## Anexo 1 - Mapas Conceituais

### Contexto Geral



## Contexto Específico



## Anexo 2 — Listagem das Universidades e Centros Universitários pesquisados

UF	Natureza	Dep.Adm	Município	Nome da Instituição	SIGLA
SP	Centro Universitário	Privada	Espirito Santo do Pinhal	Centro Regional Universitário de Espírito Santo do Pinhal	
SP	Centro Universitário	Privada	Ribeirão Preto	Centro Universitário "Barão de Mauá"	UFBM
RJ	Centro Universitário	Privada	Rio de Janeiro	Centro Universitário Augusto Motta	UNAM
PR	Centro Universitário	Privada	Curitiba	Centro Universitário Campos de Andrade	CUCA
SP	Centro Universitário	Privada	São Paulo	Centro Universitário Capital	FAC
RJ	Centro Universitário	Privada	Rio de Janeiro	Centro Universitário Celso Lisboa	CEUCEL
RJ	Centro Universitário	Privada	Rio de Janeiro	Centro Universitário da Cidade	FACI
SP	Centro Universitário	Privada	Osasco	Centro Universitário da Fundação Instituto de Ensino de Osasco	CEUO
MS	Centro Universitário	Privada	Dourados	Centro Universitário da Grande Dourados	UNIGRAN
SP	Centro Universitário	Privada	São Paulo	Centro Universitário Das Faculdades Metropolitanas Unidas	FMU
SP	Centro Universitário	Privada	Araraquara	Centro Universitário de Araraquara	UNIARA
RJ	Centro Universitário	Privada	Barra Mansa	Centro Universitário de Barra Mansa	FBM
MG	Centro Universitário	Privada	Belo Horizonte	Centro Universitário de Belo Horizonte	UNI-BH
DF	Centro Universitário	Privada	Brasília	Centro Universitário de Brasília	CEUB
PB	Centro Universitário	Privada	João Pessoa	Centro Universitário de João Pessoa	UNIPÊ
SP	Centro Universitário	Privada	São José do Rio Preto	Centro Universitário de Rio Preto	UNIRP
SP	Centro Universitário	Privada	Votuporanga	Centro Universitário de Votuporanga	UNIV
SP	Centro Universitário	Privada	São José do Rio Preto	Centro Universitário do Norte Paulista	UNORP
MG	Centro Universitário	Privada	Uberlândia	Centro Universitário do Triângulo	UNIT
RS	Centro Universitário	Privada	Santa Maria	Centro Universitário Franciscano	CUNIFRAN
SP	Centro Universitário	Privada	São Paulo	Centro Universitário Ibero-Americano	FIA
RS	Centro Universitário	Privada	Canoas	Centro Universitário La Salle	CELES
SP	Centro Universitário	Privada	Santos	Centro Universitário Lusíada	UNILUS
RJ	Centro Universitário	Privada	Rio de Janeiro	Centro Universitário Moacyr Sreder Bastos	MSB

## Anexo 2

(continuação)

UF	Natureza	Dep.Adm	Município	Nome da Instituição	SIGLA
SP	Centro Universitário	Privada	Santos	Centro Universitário Monte Serrat	UNIMONTE
SP	Centro Universitário	Privada	Ribeirão Preto	Centro Universitário Moura Lacerda	IML
MG	Centro Universitário	Privada	Belo Horizonte	Centro Universitário Newton Paiva	UNICENTRO-
SP	Centro Universitário	Privada	Itu	Centro Universitário Nossa Senhora do Patrocínio	CUNSP
SP	Centro Universitário	Privada	São Paulo	Centro Universitário Nove de Julho	UNINOVE
RJ	Centro Universitário	Privada	Niterói	Centro Universitário Plínio Leite	FIPLEI
PR	Centro Universitário	Privada	Curitiba	Centro Universitário Positivo	
SP	Centro Universitário	Privada	Americana	Centro Universitário Salesiano de São Paulo	UNISAL
SP	Centro Universitário	Privada	São Paulo	Centro Universitário Sant'anna	UNISANT'AN
SP	Centro Universitário	Privada	São Paulo	Centro Universitário São Camilo	UNISC
RS	Centro Universitário	Privada	Lajeado	Centro Universitário Univates	UNIVAT
SC	Universidade	Estadual	Florianópolis	Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina	UDESC
RS	Universidade	Federal	Rio Grande	Fundação Universidade do Rio Grande	FURG
RS	Universidade	Federal	Capão do Leão	Fundação Universidade Federal de Pelotas	UFPEL
SP	Universidade	Privada	Campinas	Pontifícia Universidade Católica de Campinas	PUC - CAMP
MG	Universidade	Privada	Belo Horizonte	Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais	PUC MG
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo	PUCSP
PR	Universidade	Privada	Curitiba	Pontifícia Universidade Católica do Paraná	PUC-PR
RJ	Universidade	Privada	Rio de Janeiro	Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro	PUC RIO
RS	Universidade	Privada	Porto Alegre	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	PUC/RS
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade Anhembi Morumbi	UAM
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade Bandeirante - SP	UNIBAN
SP	Universidade	Privada	Moji Das Cruzes	Universidade Braz Cubas	UBC
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade Camilo Castelo Branco	UNICASTELO
RJ	Universidade	Privada	Rio de Janeiro	Universidade Cândido Mendes	UCAM

## Anexo 2

(continuação)

UF	Natureza	Dep.Adm	Município	Nome da Instituição	SIGLA
RJ	Universidade	Privada	Rio de Janeiro	Universidade Castelo Branco	UCB
DF	Universidade	Privada	Brasília	Universidade Católica de Brasília	UCB
GO	Universidade	Privada	Goiânia	Universidade Católica de Goiás	UCG
RS	Universidade	Privada	Pelotas	Universidade Católica de Pelotas	UCPEL
PE	Universidade	Privada	Recife	Universidade Católica de Pernambuco	UNICAP
RJ	Universidade	Privada	Petrópolis	Universidade Católica de Petrópolis	UCP
BA	Universidade	Privada	Salvador	Universidade Católica de Salvador	UCSAL
SP	Universidade	Privada	Santos	Universidade Católica de Santos	UNISANTOS
MS	Universidade	Privada	Campo Grande	Universidade Católica Dom Bosco	UCDB
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade Cidade de São Paulo	UNICID
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade Cruzeiro do Sul	UCS
PA	Universidade	Privada	Belém	Universidade da Amazônia	UNAMA
RS	Universidade	Privada	Age	Universidade da Região da Campanha	URCAMP
SC	Universidade	Municipal	Joinville	Universidade da Região de Joinville	UNIVILLE
MG	Universidade	Privada	Alfenas	Universidade de Alfenas	UNIFENAS
DF	Universidade	Federal	Brasília	Universidade de Brasília	UNB
RS	Universidade	Privada	Caxias do Sul	Universidade de Caxias do Sul	UCS
RS	Universidade	Privada	Cruz Alta	Universidade de Cruz Alta	UNICRU
MT	Universidade	Privada	Cuiabá	Universidade de Cuiabá	UNIC
CE	Universidade	Privada	Fortaleza	Universidade de Fortaleza	UNIFOR
SP	Universidade	Privada	Franca	Universidade de Franca	UNIFRA
MG	Universidade	Privada	Itaúna	Universidade de Itaúna	UI
SP	Universidade	Privada	Marília	Universidade de Marília	UNIMAR
SP	Universidade	Privada	Mogi Das Cruzes	Universidade de Mogi Das Cruzes	UMC
RS	Universidade	Privada	Passo Fundo	Universidade de Passo Fundo	UPF
PE	Universidade	Estadual	Recife	Universidade de Pernambuco	UPE

## Anexo 2

(continuação)

UF	Natureza	Dep.Adm	Município	Nome da Instituição	SIGLA
SP	Universidade	Privada	Ribeirão Preto	Universidade de Ribeirão Preto	UNAERP
RS	Universidade	Privada	Santa Cruz do Sul	Universidade de Santa Cruz do Sul	UNISC
RJ	Universidade	Privada	Rio de Janeiro	Universidade de Santa Úrsula	USU
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade de Santo Amaro	UNISA
SP	Universidade	Estadual	São Paulo	Universidade de São Paulo	USP
SP	Universidade	Privada	Sorocaba	Universidade de Sorocaba	UNISO
SP	Universidade	Municipal	Taubaté	Universidade de Taubaté	UNITAU
MG	Universidade	Privada	Uberaba	Universidade de Uberaba	UNIUBE
AM	Universidade	Federal	Manaus	Universidade do Amazonas	UA
SC	Universidade	Municipal	Caçador	Universidade do Contestado	UNC
BA	Universidade	Estadual	Salvador	Universidade do Estado da Bahia	UNEB
MT	Universidade	Estadual	Cáceres	Universidade do Estado de Mato Grosso	UNEMAT
MG	Universidade	Estadual	Belo Horizonte	Universidade do Estado de Minas Gerais	UEMG
PA	Universidade	Estadual	Belém	Universidade do Estado do Pará	UEPA
RJ	Universidade	Estadual	Rio de Janeiro	Universidade do Estado do Rio de Janeiro	UERJ
SC	Universidade	Municipal	Criciúma	Universidade do Extremo Sul Catarinense	UNESC
SP	Universidade	Privada	São Caetano do Sul	Universidade do Grande ABC	UNIABC
RJ	Universidade	Privada	Duque de Caxias	Universidade do Grande Rio Professor José de Souza Herdy	UNIGRA
SC	Universidade	Municipal	Joaçaba	Universidade do Oeste de Santa Catarina	UNOESC
SP	Universidade	Privada	Presidente Prudente	Universidade do Oeste Paulista	UNOESTE
SC	Universidade	Municipal	Lages	Universidade do Planalto Catarinense - Uniplac	UNIPLAC
RJ	Universidade	Federal	Rio de Janeiro	Universidade do Rio de Janeiro	UNIRIO
SP	Universidade	Privada	Bauru	Universidade do Sagrado Coração	USC
SC	Universidade	Municipal	Tubarão	Universidade do Sul de Santa Catarina	UNISUL
TO	Universidade	Estadual	Palmas	Universidade do Tocantins	UNITIN
SC	Universidade	Municipal	Itajaí	Universidade do Vale do Itajaí	UNIVALI

## Anexo 2

(continuação)

UF	Natureza	Dep.Adm	Município	Nome da Instituição	SIGLA
SP	Universidade	Privada	São José Dos Campos	Universidade do Vale do Paraíba	UNIVAP
RS	Universidade	Privada	São Leopoldo	Universidade do Vale do Rio Dos Sinos	UNISINOS
RJ	Universidade	Privada	Rio de Janeiro	Universidade Estácio de Sá	UNESA
PB	Universidade	Estadual	Campina Grande	Universidade Estadual da Paraíba	UEPB
GO	Universidade	Estadual	Anápolis	Universidade Estadual de Anápolis	UNIANA
SP	Universidade	Estadual	Campinas	Universidade Estadual de Campinas	UNICAMP
BA	Universidade	Estadual	Feira de Santana	Universidade Estadual de Feira de Santana	UEFS
PR	Universidade	Estadual	Londrina	Universidade Estadual de Londrina	UEL
PR	Universidade	Estadual	Maringá	Universidade Estadual de Maringá	FUEM
MS	Universidade	Estadual	Dourados	Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul	UEMS
MG	Universidade	Estadual	Montes Claros	Universidade Estadual de Montes Claros	UNIMONTES
PR	Universidade	Estadual	Ponta Grossa	Universidade Estadual de Ponta Grossa	UEPG
BA	Universidade	Estadual	Ilhéus	Universidade Estadual de Santa Cruz	UESC
CE	Universidade	Estadual	Fortaleza	Universidade Estadual do Ceará	UECE
PR	Universidade	Estadual	Guarapuava	Universidade Estadual do Centro-Oeste	UNICENTRO
MA	Universidade	Estadual	São Luís	Universidade Estadual do Maranhão	UEMA
RJ	Universidade	Estadual	Campos Dos Goytacazes	Universidade Estadual do Norte Fluminense	UENF
PR	Universidade	Estadual	Cascavel	Universidade Estadual do Oeste do Paraná	UNIOESTE
PI	Universidade	Estadual	Teresina	Universidade Estadual do Piauí	UESPI
RN	Universidade	Estadual	Mossoró	Universidade Estadual do Rio Grande do Norte	URRGN
BA	Universidade	Estadual	Vitoria da Conquista	Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia	UESB
CE	Universidade	Estadual	Sobral	Universidade Estadual do Vale do Acaraú	UVA
SP	Universidade	Estadual	São Paulo	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - Unesp	UNESP
BA	Universidade	Federal	Salvador	Universidade Federal da Bahia	UFBA
PB	Universidade	Federal	João Pessoa	Universidade Federal da Paraíba	UFPB
ALAGOAS	Universidade	Federal	Maceió	Universidade Federal de Alagoas	UFAL

## Anexo 2

(continuação)

UF	Natureza	Dep.Adm	Município	Nome da Instituição	SIGLA
GO	Universidade	Federal	Goiânia	Universidade Federal de Goiás	UFG
MG	Universidade	Federal	Juiz de Fora	Universidade Federal de Juiz de Fora	UFJF
MG	Universidade	Federal	Lavras	Universidade Federal de Lavras	UFLA
MT	Universidade	Federal	Cuiabá	Universidade Federal de Mato Grosso	UFMT
MS	Universidade	Federal	Campo Grande	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul	UFMS
MG	Universidade	Federal	Belo Horizonte	Universidade Federal de Minas Gerais	UFMG
MG	Universidade	Federal	Ouro Preto	Universidade Federal de Ouro Preto	UFOP
PE	Universidade	Federal	Recife	Universidade Federal de Pernambuco	UFPE
RO	Universidade	Federal	Porto Velho	Universidade Federal de Rondônia	UNIR
RR	Universidade	Federal	Boa Vista	Universidade Federal de Roraima	UFRR
SC	Universidade	Federal	Florianópolis	Universidade Federal de Santa Catarina	UFSC
RS	Universidade	Federal	Santa Maria	Universidade Federal de Santa Maria	UFSM
SP	Universidade	Federal	São Carlos	Universidade Federal de São Carlos	UFSCAR
SP	Universidade	Federal	São Paulo	Universidade Federal de São Paulo	UFSP
SE	Universidade	Federal	São Cristóvão	Universidade Federal de Se	UFS
MG	Universidade	Federal	Uberlândia	Universidade Federal de Uberlândia	UFU
MG	Universidade	Federal	Viçosa	Universidade Federal de Viçosa	UFV
ACRE	Universidade	Federal	Rio Branco	Universidade Federal do Acre	UFAC
AP	Universidade	Federal	Macapá	Universidade Federal do Amapá	UNIFAP
CE	Universidade	Federal	Fortaleza	Universidade Federal do Ceará	UFC
ES	Universidade	Federal	Vitoria	Universidade Federal do Espírito Santo	UFES
MA	Universidade	Federal	São Luís	Universidade Federal do Maranhão	UFMA
PA	Universidade	Federal	Belém	Universidade Federal do Pará	UFPA
PR	Universidade	Federal	Curitiba	Universidade Federal do Paraná	UFPR
PI	Universidade	Federal	Teresina	Universidade Federal do Piauí	UFPI
RJ	Universidade	Federal	Rio de Janeiro	Universidade Federal do Rio de Janeiro	UFRJ

## Anexo 2

(continuação)

UF	Natureza	Dep.Adm	Município	Nome da Instituição	SIGLA
RN	Universidade	Federal	Natal	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	UFRN
RS	Universidade	Federal	Porto Alegre	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	UFRGS
RJ	Universidade	Federal	Niterói	Universidade Federal Fluminense	UFF
PE	Universidade	Federal	Recife	Universidade Federal Rural de Pernambuco	UFRPE
RJ	Universidade	Federal	Itaguaí	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro	UFRRJ
RJ	Universidade	Privada	Rio de Janeiro	Universidade Gama Filho	UGF
SP	Universidade	Privada	Guarulhos	Universidade Guarulhos	UNG
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade Ibirapuera	UNIB
RJ	Universidade	Privada	Nova Iguaçu	Universidade Iguaçu	UNIG
RS	Universidade	Privada	Canoas	Universidade Luterana do Brasil	ULBRA
SP	Universidade	Privada	Piracicaba	Universidade Metodista de Piracicaba	UNIMEP
SP	Universidade	Privada	São Bernardo do Campo	Universidade Metodista de São Paulo	UMESP
SP	Universidade	Privada	Santos	Universidade Metropolitana de Santos	UNIMES
PR	Universidade	Privada	Londrina	Universidade Norte do Paraná - Unopar	UNOPAR
MS	Universidade	Privada	Campo Grande	Universidade Para O Desenvolvimento do Estado E da Região do Pantanal	UNIDERP
PR	Universidade	Privada	Umuarama	Universidade Paranaense	UNIPAR
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade Paulista	UNIP
RN	Universidade	Privada	Natal	Universidade Potiguar	UNP
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade Presbiteriana Mackenzie	MACKENZIE
MG	Universidade	Privada	Barbacena	Universidade Presidente Antônio Carlos	UNIPAC
SC	Universidade	Municipal	Blumenau	Universidade Regional de Blumenau	FURB
CE	Universidade	Estadual	Crato	Universidade Regional do Cariri	URCA
RS	Universidade	Privada	Ijuí	Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul	UNIUI
RS	Universidade	Privada	Erechim	Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai E Das Missões	URI
RJ	Universidade	Privada	São Gonçalo	Universidade Salgado de Oliveira	UNIVERSO
BA	Universidade	Privada	Salvador	Universidade Salvador	UNIFACS

## Anexo 2

(continuação)

UF	Natureza	Dep.Adm	Município	Nome da Instituição	SIGLA
SP	Universidade	Privada	Santos	Universidade Santa Cecília	UNISANTA
SP	Universidade	Privada	Bragança Paulista	Universidade São Francisco	USF
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade São Judas Tadeu	USJT
SP	Universidade	Privada	São Paulo	Universidade São Marcos	UNIMAR
RJ	Universidade	Privada	Vassouras	Universidade Severino Sombra	USS
SE	Universidade	Privada	Aracaju	Universidade Tiradentes	UNIT
PR	Universidade	Privada	Curitiba	Universidade Tuiuti do Paraná	UTP
MG	Universidade	Privada	Governador Valadares	Universidade Vale do Rio Doce	UNIVALE
MG	Universidade	Privada	Três Corações	Universidade Vale do Rio Verde	UNINCOR
RJ	Universidade	Privada	Rio de Janeiro	Universidade Veiga de Almeida	UVA

## Anexo 3 — Questionário 1 – Dados sobre as instituições

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO</b>	
<b>1.1 Nome e endereço da Instituição na Internet</b>	
<hr/> <hr/>	
<b>1.2. IES</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>1.3. Localização geográfica</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>1.3.1. Região</b>	
1. Sul	<input type="text"/>
2. Sudeste	
3. Norte	
4. Nordeste	
5. Centro-Oeste	
<b>1.3.2. Estado</b>	
<b>1.3.2.1. Localização</b>	
1.Capital.	2.Interior
	<input type="text"/>
<b>1.4 Natureza da IES</b>	5
1. Centro Universitário	2.Universidade
	<input type="text"/>
<b>1.5 Categoria</b>	6
1. Federal	2. Estadual
3. Municipal	4. Particular
	<input type="text"/>
	7
<b>2. IDENTIFICAÇÃO DA BIBLIOTECA E INFORMAÇÃO NA INTERNET</b>	
<b>2.1. Nome</b>	
<hr/> <hr/>	
<b>2.2. Formato da Informação</b>	
1. Home Page	<input type="text"/>
2. Informação inserida na página da Instituição	
3. Página no <i>site</i> da Instituição	
4. Outros:	
<hr/>	8

<b>2.3. Localização na Internet</b>		
1. Servidor Próprio		<input type="checkbox"/>
2. Servidor da Instituição		9
<b>2.4. Característica organizacional</b>		
1. Sistema de bibliotecas		<input type="checkbox"/>
2. Biblioteca Central		10
3. Biblioteca Setorial		
<b>3. CARACTERÍSTICAS DA INFORMAÇÃO</b>		
<b>3.1. Conteúdo</b>		
1. Informativo		<input type="checkbox"/>
2. Serviços		11
3. Informativo e Serviços		
<b>3.2. Informações existentes na página</b>		
	sim	não
	1	2
1. Histórico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Notícias sobre a biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Número do fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Número do telefone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Endereço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Missão e Objetivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Normas de empréstimo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Email setorial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Email geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Acervo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Estatísticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |                                |                          |                          |                          |    |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|
| 15. Organização administrativa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 25 |
| 16. Serviços Oferecidos        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 26 |
| 17. Instalações físicas        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 27 |
| 18. Outros:                    | _____                    |                          | <input type="checkbox"/> | 28 |
|                                | _____                    |                          |                          |    |
|                                | _____                    |                          |                          |    |

### 3.3. Serviços oferecidos

- |                                                | Sim<br>1                 | Não<br>2                 |                          |
|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Catálogos Online internos                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Catálogos Online externos                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Links para outras fontes de informação      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Links para ferramentas de busca na Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Acesso à bases de dados locais              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Acesso à bases de dados remotas             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Cadastramento em linha                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Reserva em linha                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Referência em linha                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Periódicos eletrônicos                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Links para Periódicos eletrônicos          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Tutorial para utilização dos recursos      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Outros                                     | _____                    |                          | <input type="checkbox"/> |
|                                                | _____                    |                          |                          |

### 3.4. Características Físicas

- |                       | Sim<br>1                 | Não<br>2                 |                          |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Nome da biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Mapa do site       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Foto da biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Contador de acessos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	47
5. Créditos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	48
6. Utilização de imagens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	49
9. Título significativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	50
10 Outros _____			<input type="checkbox"/>	51

## Anexo 4 — Questionário 2 – Informações sobre manutenção e atualização

<p><b>1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO</b></p> <p>1.1. IES <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/></p>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> 1 2 3																																
<p><b>2. DADOS SOBRE MANUTENÇÃO</b></p> <p>2.1. Data de Criação <span style="margin-left: 20px;">DD</span> <span style="margin-left: 20px;">MM</span> <span style="margin-left: 20px;">AA</span>  <input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>2.2. Última atualização <span style="margin-left: 20px;">DD</span> <span style="margin-left: 20px;">MM</span> <span style="margin-left: 20px;">AA</span>  <input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>2.3. Periodicidade da atualização</p> <p>1. Mensal                  2. Quinzenal                  3. Semanal                  4. Diária                  5. Aleatória                  6. Outra</p> <hr/> <p>2.4. Quais as dificuldades encontradas na atualização da informação? Indique o grau para cada item</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 16.6%;">Alto</th> <th style="width: 16.6%;">Médio</th> <th style="width: 16.6%;">Baixo</th> </tr> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Interesse do Staff</td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>b) Interesse da Instituição</td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>c) Software</td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>d) Hardware</td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>e) Disponibilidade de pessoal</td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> <td><input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>f) Outras:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		Alto	Médio	Baixo		1	2	3	a) Interesse do Staff	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	b) Interesse da Instituição	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	c) Software	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	d) Hardware	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	e) Disponibilidade de pessoal	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	f) Outras:				<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> 4 5 6 7 8 9
	Alto	Médio	Baixo																														
	1	2	3																														
a) Interesse do Staff	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>																														
b) Interesse da Instituição	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>																														
c) Software	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>																														
d) Hardware	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>																														
e) Disponibilidade de pessoal	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>																														
f) Outras:																																	
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 16.6%; height: 20px;">10</td> <td style="width: 16.6%;">11</td> <td style="width: 16.6%;">12</td> <td style="width: 16.6%;">13</td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">1</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> </table>	10	11	12	13							1	5																				
10	11	12	13																														
				1	5																												
	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> 16																																
	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> 17																																
	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> 18																																
	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> 19																																
	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> 20																																
	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> 21																																
	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/> 22																																

2.5. Dados do responsável pela manutenção e atualização da página:

2.5.1. Localização:

Biblioteca <sup>1</sup>  Instituição <sup>2</sup>  Externo <sup>3</sup>

2.5.2. Formação:

1. Bibliotecário  
2. Outra: \_\_\_\_\_

2.5.3. Se o responsável não faz parte da equipe da biblioteca, existe algum funcionário responsável por esta área?

1. Sim  2. Não

2.5.4. Formação do responsável

1. Bibliotecário  
2. Outra \_\_\_\_\_

2.6. Qual o grau de participação dos bibliotecários na atualização da informação?

1. Alta (espontaneamente e quando solicitados)  
2. Média (só quando solicitados)  
3. Baixa (pouca contribuição, mesmo quando solicitados)  
4. Nenhuma (não contribuem)

2.7. Existe alguma rotina predeterminada para o trabalho de atualização

1. Sim  
2. Não

2.8. Quais os procedimentos que são utilizados no trabalho de atualização e atualização das informações'

  
24  
25  
26  
27  
28

2.9 Outros comentários que você considera importantes:	