

# A APLICAÇÃO DA GESTÃO DE CONTEÚDO EM BIBLIOTECAS VIRTUAIS: O CASO DA UNESA

FERREIRA, C. A. <sup>1</sup>, AMARAL, F. M. <sup>1</sup>

O presente trabalho pretende tratar de modo geral a Gestão de Conteúdo nas Bibliotecas Virtuais, mas precisamente o caso da Universidade Estácio de Sá do Rio de Janeiro. Esta abordagem se fez a partir da visualização de uma efetiva necessidade para a Gestão de Conteúdo (GC), pois a grande gama de informação vinculada no Portal da Universidade e também da Rede de Bibliotecas, alcançou dimensões não antes pensadas.

Com a inserção das bibliotecas na Internet e paralelamente a este processo, a constante explosão documental, percebemos as necessidades de aplicações das tecnologias de informação no tratamento, compartilhamento, organização e acima de tudo, gerenciamento na distribuição da informação via rede.

As bibliotecas, uma vez inseridas na rede, não estão mais delimitadas a um espaço físico determinado, e seu acervo, bem como os produtos e serviços por elas disponibilizados, passam estar universalmente expostos. Seu plano de atuação é expandido, uma vez que pode ser acessada a qualquer momento, por qualquer pessoa, localizada em qualquer parte do mundo.

O estudo proposto levou-nos a uma importante questão: o acesso à informação via rede. Permitiu-nos notar ainda, o quanto é importante, se não insubstituível, a participação do bibliotecário na implementação de bibliotecas neste ambiente eletrônico.

O tratamento da informação, ocupa o centro do fazer biblioteconômico, e este é o motivo pelo qual voltamos a enfatizar a importância da participação ativa do bibliotecário na implementação de qualquer sistema de informação.

A concepção e implementação de uma biblioteca em meio eletrônico acentua uma mudança em curso também nas bibliotecas “físicas”, modificando o paradigma das atividades desempenhadas por estas. Referimo-nos à mudança de ênfase operada nas bibliotecas, que hoje priorizam atividades que favoreçam o acesso ao invés da posse dos documentos. Esta reorientação dos procedimentos, visam a disseminação da informação e podem ser expressadas através dos *sites* destas bibliotecas na rede. Em sua nova versão, “a biblioteca deixa de ser um tranquilo depósito de livros para tornar-se o ponto focal de

---

<sup>1</sup> Universidade Estácio de Sá - [cafe@estacio.br](mailto:cafe@estacio.br)

pesquisa variada, acessada a qualquer hora por usuários virtuais de vários lugares do mundo" (Levacov, 1997, p.126).

Tomamos como ponto de referência para o início deste estudo o conceito de virtual proposto por Lévy (1996, p.17), onde "a virtualização pode ser definida como movimento inverso da atualização", consistindo "em uma passagem do atual ao virtual [...]", o que permitiu-nos compreender melhor como funcionam os organismos e instituições presentes neste ambiente.

Lévy afirma que o virtual não é sinônimo de ausência, apenas apresenta-se de outra forma que não a atual e/ou física. Essa nova forma de apresentação do atual, conforme este autor mostra que "trata-se de um modo de ser diferente, fecundo e poderoso, que [...] abre futuros, perfura poços [...] desqualifica certas competências, faz emergir outros funcionamentos, desencadeia conflitos, desbloqueia situações, instaura nova dinâmica de colaboração [...]"(Lévy, 1996, p.17) criando assim novas formas de interação usuário-biblioteca e novos campos de atuação para o profissional de informação.

A literatura tomada para apreensão dos conceitos e definições de Biblioteca Virtual e Digital evidencia que este é um tema que, há bastante tempo alguns autores já se preocupavam com a questão de prover acesso à informação através de outros meios além dos tradicionais. Com base na bibliografia internacional anotada, elaborada por Cunha (1997), veremos a seguir as primeiras definições para Bibliotecas Digitais e Virtuais.

Considerado como visionário<sup>2</sup> e pioneiro no desenvolvimento do conceito e na concepção de biblioteca digital, Bush<sup>3</sup> em Cunha (1997, p.1) "imaginou uma máquina – denominada Memex – que facilitaria a disseminação da informação científica e, com o emprego dela, armazenaria, para uso posterior, toda a informação do seu interesse".

Cunha (1997, p.2) apud Nelson<sup>4</sup> idealiza através do projeto Xanadu<sup>5</sup> as bibliotecas em meio eletrônico como sendo um lugar "onde seriam armazenados os textos integrais de documentos. [...] um lugar mágico da memória literária onde nada seria esquecido".

A definição de Biblioteca Virtual proposta por Poulter aproxima-se da definição de Biblioteca Digital criada por Barker e está relacionada à de Biblioteca Virtual trazida por Levacov (1997, p.126), onde: "com freqüência, aponta para as fontes de informação sem, necessariamente, possuir a propriedade física das mesmas". Esta é a definição que mais se aproxima das bibliotecas hoje existentes na rede.

As definições anteriormente vistas levam-nos a perceber que, de uma maneira geral, a principal preocupação dos autores é com a questão do acesso e como este suplanta a posse do documento, uma vez que "o conceito de 'lugar' torna-se secundário, tanto para bibliotecários quanto para usuários. O

<sup>2</sup> Autores que no período de 1945-1985 imaginaram a necessidade de haver mudanças na biblioteca tradicional e a criação de uma biblioteca que utilizasse recursos tecnológicos para fazer frente à explosão bibliográfica melhorando, por conseguinte, o acesso à informação por parte do usuário..." (CUNHA, 1997)

<sup>3</sup> BUSH, Vannevar. As we may think. The Atlantic Monthly, n.176, p.101-108, 1945. URL: <http://www.notredame.ac.jp/ftplib/articles/cmc/bush45.txt>

<sup>4</sup> NELSON, Theodor Holm. URL: <http://www.xanadu.net/xanadu/>

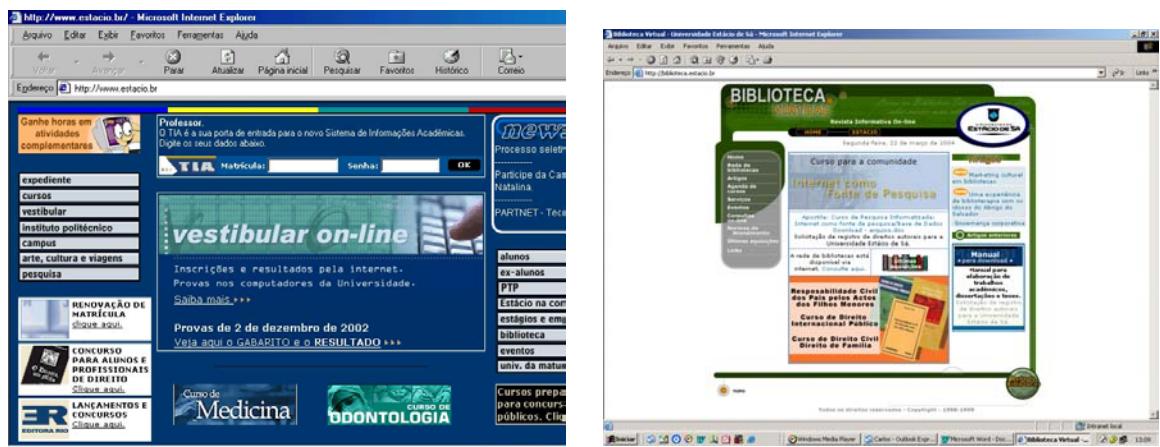
<sup>5</sup> Projeto Xanadu seria um repositório mundial de publicações.(CUNHA, 1997). Para maiores informações, acesse o site <http://www.xanadu.net/xanadu/>

que é mais importante passa a ser o ‘acesso’ e, com freqüência, a ‘confiabilidade’ da informação”. (LEVACOV, 1997, p.126).

O Portal da Universidade Estácio de Sá teve seu início no ano de 1997, e a Biblioteca Virtual entrou no ar três anos depois, mas precisamente no final do ano de 2000.

Inicialmente a Biblioteca Virtual dava “auxilio” a 23 Bibliotecas “físicas”, atualmente este aporte se faz para um total de 42 unidades, onde são vinculados artigos do corpo docente e discente, uma Biblioteca de links, catalogo virtual da Rede de Bibliotecas, Base de Dados da Universidade, manuais de cursos que são ministrados na Biblioteca entre outros “serviços”.

O Portal como um todo tem uma média de 600 atualizações por mês, possuindo uma equipe multidisciplinar responsável pela Gestão do Conteúdo do Site, onde esta equipe segue um planejamento de manutenção e “inovação” do Portal. A seguir mostraremos como ocorreu esta “evolução” e como a Biblioteca Virtual aparece neste contexto.



Para que possamos compreender esta “evolução”, temos que identificar como etapas principais de um projeto de Gestão de Conteúdo os seguintes aspectos:

1. Contexto: natureza da empresa, tipo de negócio e serviço que oferece e seus clientes;
2. Público alvo: cliente interno e externo;
3. Verificação do que já existe, e sua forma de usabilidade.

Visto estas etapas chega-se a Gestão de Conteúdo em Portais Corporativos onde vamos abordar mais especificamente o Portal da Universidade Estácio de Sá. Inicialmente tanto o Portal da Universidade quanto a Biblioteca Virtual, não possuíam uma classificação/taxinomia estruturada de forma que os usuários pudessem recuperar as informações de forma precisa em tempo hábil, com isto, foi-se trabalhando uma estrutura hierárquica de forma a atender a este propósito.

A análise da literatura consultada sobre tais conceitos, ainda que breve, permitiu-nos notar que a questão da acessibilidade ao documento é unânime

na maioria dos artigos citados, assim como a adequação do profissional da informação a essa nova forma do “atuar biblioteconômico”.

Com a incessante explosão informacional causada pelos avanços tecnológicos, a atualização das Bibliotecas Universitárias em meio eletrônico é um processo em expansão e irreversível, uma vez que, tal processo contribui para diminuir as distâncias, agilizando o acesso à informação, além de apontar novos rumos para o profissional de informação. Levacov (1997, p. 125) afirma que “a tecnologia é “um catalisador de mudanças particularmente importantes e pungentes para as bibliotecas, uma vez que cria novas necessidades e altera velhos e sólidos paradigmas estabelecidos ao longo de muitos séculos”.

Os impactos provenientes das tecnologias refletem diretamente no processo de comunicação/transferência da informação.

Atualmente, a atuação em meio eletrônico não nos é apresentado mais como novo, e sim, como consequência de um processo evolutivo. De acordo com Lancaster apud Levacov (1997, p.2), é “uma oportunidade de combinarmos atividades altamente especializadas, exigidas pela realidade tecnológica, bem como de expandir seu campo de trabalho e influência”.

Por isso, aprender a gerenciar a informação presente de forma eletrônica é fator determinante, para atender a demanda por parte dos usuários, quanto aos produtos e serviços prestados pela biblioteca, garantindo assim, o reconhecimento pelos mesmos sobre a importância da atuação do bibliotecário em um Sistema de Informação, seja ele virtual ou não.

Para tal, buscamos respaldo na Gestão de Conteúdo e, ainda, na Ciência da Informação.

Na Ciência da Informação, encontramos Zaher (1971, p. 54), que nos afirma:

*a Ciência da Informação vem a trabalhar com o corpo do conhecimento que estuda a origem, coleta, organização, armazenamento e recuperação, interpretação, transformação e a utilização da informação. Ela tem como áreas de investigação:*

- *Representação da informação natural e artificial;*
- *Uso de códigos para transmissão eficiente da mensagem;*
- *Processamento da informação;*
- *Mecanismos e técnicas como computadores e sistemas de programação.*

Verificamos na Gestão de Conteúdo a importância de elaboração prévia de um modelo conceitual, que baseado no contexto permitirá conhecer o cenário interno e externo, que iremos atuar e suas particularidades, afim de que, as relações conceituais traçadas possam garantir a eficiência e satisfação na organização e recuperação da informação. De acordo com Campos (2001, p.20) “[...] se a informação for disposta de maneira organizada, será fácil recuperar e achar quando o leitor estiver navegando”.

Inúmeras são as maneiras que se pode procurar um determinado assunto. Atualmente, diversas nomenclaturas vem sendo re-escritas, o que ocasiona uma confusão polissêmica. Sendo assim, a falta de uma ferramenta de controle terminológico promove segundo Dahlberg<sup>6</sup> (1978, p.15) “uma mistura polissemântica que aparece para desafiar todos os esforços de normalização”. E é nesta lacuna tecnológica, que nós, profissionais da informação, temos a

<sup>6</sup> DAHLBERG, Ingetraut. Uma teoria para o interconcept: teoria analítica do conceito voltada para o referente.

possibilidade de mostrar o ferramental existente em nossa área de atuação. A escolha por adotar o modelo conceitual como instrumento que garanta o controle terminológico e promove a satisfação na recuperação da informação, se vê em Campos (2001, p.49) que considera este como um instrumento “[...] que pretende dar conta da representação do conteúdo de informações que se deseja apresentar [...]” nesta medida, o modelo conceitual está intrinsecamente ligado ao conceito de representação de conhecimento” .

Ainda em Campos (2001, p.49), o modelo conceitual baseado no contexto, torna-se melhor estruturado, permitindo “[...] a representação de conceitos e suas relações dentro de contextos de conhecimento formando um todo coeso (o contexto)”.

O planejamento e implementação de um modelo/mapa conceitual de uma Biblioteca Virtual, seja em sua criação ou em sua reestruturação, é de suma importância, pois permite que tracemos relações e associações terminológicas no momento da recuperação da informação.

No escopo teórico sobre Gestão de Conteúdo, correlacionamos a Ciência da Informação. Vendo a afirmação de Saracevic (1996), quando é mostrado que esta é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional, voltadas para problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso das necessidades da informação.

A Biblioteca Virtual traz um apporte para o corpo docente e também discente da Universidade, este sem arrolar os que ainda não fazem parte efetiva da Instituição, isto é, não estamos “contemplando” os “futuros” alunos e visitantes.

A Biblioteca Virtual da Universidade Estácio de Sá encontra-se alocada no sitio <http://biblioteca.estacio.br>, podendo ser acessada diretamente, ou ainda possuindo “*hiperlink*” no portal da Universidade em <http://www.estacio.br>.

O passo seguinte procurou-se seguir os teóricos da Gestão de Conteúdo, devido ao expressivo conhecimento teórico conceitual que há na área de Bibliotecas virtuais, tendo assim, um embasamento na criação não só da estrutura classificatória do portal, mas também na possibilidade de um “recall” nas áreas que por ventura não alcançasse o resultado esperado.

Foi visto e elaborado um formato de trabalho respeitando-se a relevância da informação, isto é, trazendo o maior grau de precisão possível, tendo na sua confiabilidade, fatores de extrema significância para a equipe.

A equipe da Gestão de Conteúdo do Portal possui duas pessoas, que são responsáveis pela “verificação” e contextualização das informações que são trazidas, pois, em uma comunidade de mais ou menos 170 mil pessoas que participam da Universidade, entre alunos, professores e funcionários, há uma gama considerável de informações que encontra-se fora do contexto do Portal.

Já tendo um escopo de trabalho bem estruturado, vemos nas figuras a seguir, como a classificação do Site, foi facilitada permanecendo assim, como um diferencial que a Universidade possui, isto é, a informação de forma precisa e de maneira acessível a todos.



Tendo-se por base que a Organização do Conhecimento e consequentemente a sua Recuperação, são fatores inerentes para uma efetiva Gestão de Conteúdo. Acredita-se que é necessário a presença de um profissional da informação, na equipe de administradores dos Portais, pois esta figura, possui todas as nuances e facetas necessárias para o desenvolvimento de uma estrutura, a qual se recupere as informações de forma que esta possa ter um diferencial competitivo.

## Referências

- CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. *A organização de unidades do conhecimento em hiperdocumentos: o modelo conceitual como espaço comunicacional para a realização da autoria*. 2001. Tese (Doutorado) - CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, Rio de Janeiro.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca digital: bibliografia internacional anotada. *Ci. Inf.*, Brasília, v.26, n.2, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/docs/2629703.htm>>. Acesso em: 03 dez. 1997.
- DAHLBERG, Ingetraut. *Uma teoria para o interconcept: teoria analítica do conceito voltada para o referente*. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE SOCIOLOGIA, 9., 1978, Upsala. 34 p.
- LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: (r)evolução? *Ci. Inf.*, Brasília, v.26, n.2, p.125-135, maio/ago. 1997.
- LÉVY, Pierre. *O que é o virtual?* São Paulo: Ed. 34, 1996.
- MAC GARRY, Kevin. *O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória*. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.
- SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun. 1996.
- ZAHER, Célia Ribeiro. *Da Documentação à Informática*. In: SEMINÁRIO SOBRE DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICA, 1971, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. Instituto de Documentação, 1974. 240p.