

**CRIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE EM UNIDADES DE
INFORMAÇÃO: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE
TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ – UTFPR – CAMPUS CURITIBA**

LIZETE ALVES DE MELO

**Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR
Av. Sete de Setembro, 3165 - Centro – Curitiba – PR Brasil**

lizam@cefetpr.br

ROSÂNGELA IARA DOS SANTOS

**Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR
Av. Sete de Setembro, 3165 – Centro – Curitiba – PR Brasil**

riara@cefetpr.br

CRIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ – UTFPR – CAMPUS CURITIBA

Lizete Alves de Melo, CRB-9 /993 ¹

Rosângela Iara dos Santos, CRB-9 /981 ²

Resumo: Apresenta a criação da Website da Biblioteca da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR, Campus Curitiba. Mostra o processo de planejamento, organização e os métodos utilizados até sua publicação. Evidencia as atualizações da página, identificando as necessidades de alterações no sentido de facilitar a acessibilidade pelos usuários. Trata da importância de uma página Web como uma ferramenta indispensável em Unidades de Informação. Informa o principal objetivo da site que é oferecer informações rápidas e satisfatórias aos usuários. A implantação da home page tem a finalidade de facilitar o acesso dos serviços prestados pela biblioteca. Aborda a articulação com os segmentos dos setores da biblioteca. A construção da página com o apoio da Assessoria de Informática e o Laboratório de Mídia da Universidade que estabeleceu o layout, estrutura e as diretrizes. Apresenta a metodologia utilizada para buscar interação com os usuários procurando tornar o site dinâmico com sugestões e solicitações de implementação. O resultado da implantação da página propiciando melhor visibilidade do sítio, a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, melhor imagem da biblioteca e facilitar aos usuários o acesso e a recuperação da informação.

Palavras-chave: Website. Organização da Informação. Acessibilidade digital. Tecnologias da Informação. Recuperação da informação. Biblioteca universitária.

¹ Especialista em Dinâmica da Comunicação e Informação pela UTFPR, Bibliotecária Chefe da Seção de Atendimento ao Usuário da Biblioteca Central da UTFPR, Campus Curitiba.

² Especialista em Dinâmica da Comunicação e Informação pela UTFPR, Bibliotecária da Seção de Atendimento ao Usuário da Biblioteca Central da UTFPR, Campus Curitiba.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata-se de um estudo sobre a construção e o desenvolvimento da página Web da biblioteca da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, Campus Curitiba, desde a sua criação até a publicação do site disponível aos usuários. Apresenta um breve histórico da biblioteca e sua evolução. Ressalta, também, a importância da criação da página da biblioteca como sendo uma ferramenta indispensável aos usuários e os benefícios que pode trazer a todas as pessoas da instituição e da sociedade.

São descritas as versões de desenvolvimento da página, com o intuito de facilitar a navegação e dispor as informações dos serviços da biblioteca de uma forma clara, com acesso on-line, links do Portal de Periódicos Capes e links de instituições que possam atender às necessidades dos usuários, permitindo-lhes interagirem com o portal e com seu conteúdo.

Este trabalho descreve, igualmente, a evolução das versões do site, com o objetivo de mostrar a importância de um planejamento na criação de uma Website.

Para concluir, são sugeridas algumas ações para atualização da página, a formação de recursos humanos para obter melhor efetividade e qualidade de interface, bem como mais recursos informacionais, com o propósito de oferecer serviços com qualidade.

2 OBJETIVO GERAL

O presente estudo tem como objetivo geral a construção e o desenvolvimento da Website da biblioteca da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, Campus Curitiba.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir a importância das tecnologias de informação nas bibliotecas;
- Especificar o desenvolvimento da página Web da biblioteca;
- Avaliar a intensificação de acessibilidade do usuário quanto ao uso da Internet;
- Identificar os impactos causados nos serviços oferecidos pela biblioteca quanto ao uso da Website;
- Relacionar o uso da Website com a qualidade dos serviços de informação;
- Recomendar ações futuras para atualizações da página.

3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho adotou-se como metodologia a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. Em relação à bibliografia, foram consultadas obras e artigos relacionados ao tema, e material relacionado à Universidade Tecnológica e à Biblioteca Central. Na pesquisa de campo, o método utilizado foi o questionário estruturado.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Diariamente, cresce o volume de informações que são disponibilizadas em ambientes digitais, principalmente o uso da Internet, considerada uma tecnologia de interatividade. É cada vez maior a intensificação de uso de equipamentos, serviços e produtos oferecidos.

No artigo de Oliveira; Ramos (2005, p.2), os autores conceituam que “a disponibilidade da Informação através do uso integrado de tecnologias proporciona o acesso ao ambiente digital, com serviços e recursos informacionais à disposição dos pesquisadores, instituições de ensino e alunos, beneficiando a sociedade em geral”.

As Unidades de Informação são importantes neste contexto e devem desempenhar seu papel, proporcionando o acesso e a disseminação da informação de forma abrangente e eficaz. Afinal, as bibliotecas fazem parte da sociedade.

A biblioteca deve ser considerada como a porta de entrada do conhecimento e deve oferecer condições para as pessoas encontrarem as fontes de informação para seu desenvolvimento individual e social.

Considerando que a biblioteca deve dispor de acervos que atendam aos seus usuários, é necessário que os recursos informacionais sejam selecionados e operacionalizados, de tal forma que possam garantir a eficiência e a qualidade do uso da informação. Deitos (2002, p.62) exemplifica bem que "... aplicação de novas técnicas de geração e transmissão de informações, que permitem reduzir as distâncias e assim disponibilizar com rapidez, produtos, serviços e idéias às pessoas".

As tecnologias de informação, utilizadas em bibliotecas, representam hoje processos de alta relevância no gerenciamento de sistemas de automação. Elas têm auxiliado muito na recuperação da informação e nos serviços prestados pelas bibliotecas. Esse cenário mudou muito o perfil das bibliotecas, as quais recorrem a essas tecnologias para gerenciar e atender a seus usuários. Diferente das bibliotecas tradicionais, que utilizavam fichas e catálogos manuais, e que demandavam muito tempo para serem confeccionadas e consultadas.

A Biblioteca Central da Universidade Tecnológica Federal do Paraná –UTFPR, Campus Curitiba foi fundada em 1903 e reorganizada em 1960. Atende à comunidade acadêmica interna, professores, alunos da graduação e da pós-graduação, bem como aos servidores técnico-administrativos e estagiários da Instituição. No Campus de Curitiba são oferecidos cursos de Engenharia Mecânica, Engenharia Elétrica, Eletrônica, Telecomunicações e de Produção Civil, Tecnologia, Especialização Lato Sensu, Mestrado e Doutorado, com áreas de tecnologia em

educação, mecânica e engenharia industrial. O objetivo principal da biblioteca é servir de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UTFPR, colaborando assim com o aprimoramento cultural e profissional de seus usuários. É constituída por uma Biblioteca Central e uma Biblioteca Setorial.

Até 1990 a biblioteca não era informatizada. A circulação por meio manual dificultava as atividades, principalmente em relação às necessidades dos usuários, localização de obras, reservas, falhas de registros de fichas, atendimento personalizado e geral aos usuários, entre outros.

Assim, houve a necessidade de implantar um sistema de automação que atendesse e mudasse definitivamente o ambiente na biblioteca. Foi desenvolvido um sistema de gerenciamento automatizado e mediado por rede interna. A biblioteca sofreu mudanças na parte física, computadores foram viabilizados, terminais de consultas instalados, de forma que facilitasse a recuperação da informação. Porém, tanto os suportes materiais quanto o software foram ficando obsoletos. Surgiu novamente a necessidade de reformular e estruturar projetos para que um novo sistema de gerenciamento fosse implantado e que atendesse à necessidade específica do usuário, com o propósito de tornar a informação tão acessível quanto possível. O sistema implantado foi o Pergamum. Gonzalez et al. (2001, p.102) complementa que “É fundamental a preocupação com a busca de soluções que viabilizem a construção de uma estrutura básica que apóie sob todos os aspectos a geração, a manutenção e a disponibilização da informação, principalmente no formato digital”. Foram observados os seguintes fatores para a implementação do sistema: equipamentos condizentes e suficientes, o acervo deveria ser totalmente automatizado e aprimorar a comunicação com os usuários.

Com a utilização da Internet, a biblioteca ampliou seus recursos informacionais e, com isso, representou um vasto universo de informações e funções. Ao utilizar o acesso digital, há a possibilidade e a condição de alcançar

qualidade nos serviços. Os serviços na Web viabilizam essa condição e oferecem, de maneira clara e atraente, as informações e os serviços da biblioteca.

A criação da Website da biblioteca surgiu com a intenção de divulgar os serviços que são oferecidos, otimizar a comunicação entre a biblioteca e seus usuários, agilizar o acesso às informações e inserir a biblioteca no espaço digital. Os serviços da biblioteca devem estar disponibilizados no site para promover o marketing da mesma.

Deve-se definir muito bem os objetivos da criação de uma Website. Os conteúdos de cada página precisam ser altamente analisados e somente conter informações que realmente agregam valor. Segundo Nielsen (2000, p.380) é preciso pensar no usuário, criando uma página objetiva com um design simples, sites práticos e eficientes sempre levando em conta os objetivos. “ ... as quatro coisas que os usuários mais desejam: conteúdo de alta qualidade, atualizações constantes, tempo mínimo de download e facilidade de uso”.

Os métodos utilizados para a estrutura do site seguiram os seguintes critérios: levantamento das necessidades dos usuários e dos setores da biblioteca; análise dos requisitos do site; projeto do site; implementação da página e disponibilização do site na Internet.

A primeira versão surgiu em fevereiro de 2004 de um trabalho de curso de especialização, realizado por duas bibliotecárias da Instituição: Lizete Alves de Melo e Rosângela Lara dos Santos, que se encarregaram dos conteúdos e da digitação. O site continha informações básicas sobre a biblioteca: breve histórico, endereço, horário de funcionamento, alguns links, os serviços oferecidos e fotos da biblioteca em flash.

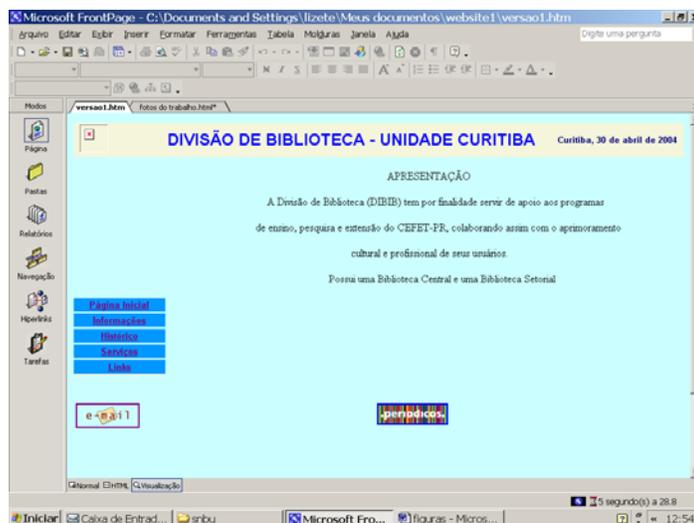


Figura 1: Primeira versão da página Web

Em junho de 2005, surgiu a segunda versão. Apresentava uma arquitetura mais bem elaborada, um trabalho mais estruturado. Continha informações gerais com o horário de atendimento, endereço, orientação de consulta ao acervo, a estrutura administrativa com os nomes e respectivos ramos dos funcionários integrantes da biblioteca. Apresentava um breve histórico, os serviços oferecidos, links de outras universidades e instituições de interesse, link de consulta ao acervo, foto da biblioteca, o endereço eletrônico de contato, por se considerar altamente necessário. O link do Portal de Periódicos da Capes. Nessa etapa foram pesquisadas várias Websites de bibliotecas universitárias no Brasil e exterior e observadas as funcionalidades, a organização da informação e as interfaces. Procurou-se ter a preocupação com as informações e o acesso no menor tempo possível.



Figura 2: Segunda versão da página Web

Em 2006, a terceira versão, que é o projeto atual, obteve algumas modificações no lay-out e buscou-se uma maior interação na interface padrão com o site da Instituição, procurando manter a mesma identidade visual. O lay-out e as funcionalidades foram estabelecidos. As bibliotecárias ficaram responsáveis pelo conteúdo e a assessoria do Laboratório de Mídia da Instituição responsável pela manutenção e publicação do portal. Essa parceria produziu um conjunto de requisitos de informação muito mais rico e estratégico, e o trabalho fluiu melhor com as potencialidades de cada membro. A página foi publicada na Internet situada no endereço www.ct.cefetpr.br/biblioteca. A divulgação do site foi realizada por meio de informações no cadastro do usuário na biblioteca, entrega do guia impresso com as informações da biblioteca, envio de e-mail a todos os usuários cadastrados e publicado no jornal da Universidade. O site apresenta uma estrutura simples e compreensiva sendo o logotipo da UTFPR que fica na parte superior esquerda; barra de menu contendo os links na parte esquerda; título da página localizado na parte superior à esquerda e conteúdo na parte central da direita da página. Na página principal, o topo com a logo e o nome da Universidade, nome da biblioteca e uma imagem. Na lateral esquerda, definiu-se o menu com os seguintes tópicos: página principal, histórico, setores, horário de funcionamento, links de serviços oferecidos,

novas aquisições, consulta ao acervo on-line, bases de dados, biblioteca digital de teses e dissertações, eventos, links de outras instituições que possam interessar ao usuário e o fale conosco com endereço, telefone e endereço eletrônico da biblioteca e dos responsáveis pelo setor de atendimento ao usuário.



Figura 3: Versão atual

Mesmo estando em sua fase inicial, a página já obteve alguns efeitos em relação à sua funcionalidade no ambiente acadêmico. Muitos estudantes, e professores que acessam a página dizem que ficou mais dinâmico e mais fácil para utilizar a biblioteca. Foram recebidos e-mails também com muitos elogios. Facilitou muito, pois o sistema Pergamum permite que o usuário faça reservas e renovações de obras emprestadas pela Internet, diretamente da página, além de consultar o acervo.

A grande maioria dos usuários dominam com facilidade as ferramentas de informática, especialmente a Internet. Informam-se os procedimentos e o funcionamento da biblioteca, principalmente se o usuário apresenta alguma dificuldade ou não tem acesso externo. Esse atendimento se dá por parte, no serviço

de referência quando o usuário faz o seu cadastro para utilizar os serviços da biblioteca. Paula; Benatti; Caldas (2005, p.02) definem bem que “o trabalho centrado no usuário é necessário, inovador, dedicado e extremamente gratificante em seus resultados”.

O programa utilizado é o Front Page e para facilitar o trabalho, a assessoria de informática concedeu uma senha para a biblioteca realizar inserção de conteúdo para a edição e publicação dos textos na Web.

Até o presente momento, o desenvolvimento do site está baseado em análises de outros sites, estudo da literatura em questão, trabalho cooperativo e articulação com todos os segmentos da biblioteca, procurando manter um entrosamento do grupo e o que se considera ser o mais importante, a interatividade com os usuários. Iniciou-se uma pesquisa com um questionário entregue aos usuários com algumas perguntas e sugestões sobre o site e depois implantou-se um sistema de comunicação on-line na própria página. A implementação dessas ações obteve resultados significativos e decisivos, acreditando ser esse o caminho a seguir, pois é o usuário que sabe o que ele quer encontrar na página. Essas ações propiciaram melhor visibilidade e acessibilidade do site. Essa busca por alternativas é que irá permitir melhor qualidade do sítio, causando impactos de acesso mais amplo e fácil aos interessados e maior credibilidade da biblioteca.

Outro aspecto a ser analisado é a freqüência de atualização da página que, atualmente, é realizada semanalmente. Porém, é bem possível que seja necessário uma maior freqüência, devido à importância das informações estarem disponíveis de imediato, como avisos, divulgação de eventos realizados pela biblioteca, serviços, entre outros tipos de comunicação.

Foi solicitado ao Laboratório de Mídia um contador de freqüência de usuários e a sugestão foi a instalação de um programa específico para obtenção de estatística. É um programa gratuito, de fácil instalação e permite estatística de

freqüência de usuários, diária, semanal, mensal e anual, além de fornecer vários tipos de gráficos. Esse software está disponível no site www.statcounter.com.

Alguns conceitos devem ser levados em conta no desenvolvimento do site: a página deve ser simples, o usuário deve utilizar um número menor de clicks possíveis, tentar obter um aproveitamento de todos os espaços da página, o conteúdo deve ser informativo e, procurar, sempre ter a preocupação com o interesse do usuário.

Sabe-se que alguns cuidados também devem ser tomados: assegurar que o site não esteja desordenado, a ponto de o conteúdo não chamar a atenção; conteúdos desatualizados; programas executados com erros; falta de data e links que não funcionam. Em relação aos links, Heath (1998, p.48) a autora em seu artigo define que "... nenhum site é uma ilha", ou seja, a utilização de vários links na página tem sua utilidade, mas precisa ter muito cuidado para que o usuário, ao clicar em outro link, não mais retorne.

As bibliotecárias envolvidas fizeram cursos, participaram de palestras, consultaram profissionais da área de informática, Webdesigners, leram obras e artigos pertinentes ao assunto. Foi um trabalho árduo, mas de grande relevância para esta tarefa. Podemos observar que o perfil do bibliotecário está mudando consideravelmente e precisamos acompanhar essas mudanças, obtendo mais conhecimentos e habilidades nessa área. Essas experiências fazem com que todo esforço seja recompensado pelo resultado positivo e gratificante.

5 CONCLUSÃO

A iniciativa de disponibilizar a informação por meio de um Website realmente trouxe muita experiência. Este trabalho está focado no usuário e na tentativa de entender melhor suas necessidades, para obter melhores resultados das

informações que estão disponíveis na página da Web. Por isso é preciso intensificar cada vez mais a informação digital e divulgar amplamente os serviços da biblioteca.

Hoje, a Website da Instituição ainda não apresenta uma qualidade satisfatória, achamos a página estática, mas alguns estudos e planejamentos estão sendo discutidos para adoção de novas ferramentas, padronização e, principalmente, melhor navegabilidade do site. Pode-se citar o caso das teses e dissertações dos cursos de Pós-Graduação defendidas na Instituição. Estas deverão ser difundidas com a implantação das bibliotecas de teses e dissertações, modelo do Instituto Brasileiro em Ciência e Tecnologia – IBICT e o link deverá ser incluído na página, para facilitar o acesso. Outra sugestão que devemos implantar é a inclusão de uma caixa de busca na página. Esse mecanismo deverá promover a satisfação do usuário na recuperação da informação.

Algumas mudanças deverão ocorrer à medida que forem surgindo necessidades e preferências, sugestões e opiniões dos usuários e fatores relacionados à eficiência de uso e organização física. O embasamento teórico da literatura sobre o assunto auxiliou na elaboração da página, e ajudou a construir interfaces mais adequadas e interativas.

Outro fator importantíssimo foi preparar o pessoal que trabalha na biblioteca por meio de treinamento, com o objetivo de propiciar conhecimentos e técnicas para adquirir habilidades e atitudes. Ferro; Bertholino (1999, p.107) definem que “devem ser criadas, permanentemente, oportunidades diversificadas de capacitação e desenvolvimento de recursos humanos para a implantação da gestão da qualidade nos serviços de informação”.

6 REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing**: abordagem em Unidades de Informação. Brasília: Thesaurus, 1998.

BURIN, Camila Koerich; HOFFMANN, Sandra Gorete. Novas tecnologias nos serviços de referência em unidades de informação. XXI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 2005. 1 CD-ROM.

CATTELAN, Paulo; TANAKA, Nádia. Automação total como chave para a excelência de serviços de informação tecnológica. Simpósio Brasil-Sul de Informação, Londrina. **Anais...** Londrina: UEL, 1996.

COELHO, Pedro. **Criação de páginas na Web**. Rio de Janeiro: Brasport, 1996.

DEITOS. Maria Lúcia Melo de Souza. **A gestão da tecnologia em pequenas e médias empresas**: fatores limitantes e formas de superação. Cascavel: Edunioste, 2002.

FERRO, Joseani Maria, BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999.

GONZALEZ, Marco et al. Informação digital no ensino presencial e no ensino a distância. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 30, n.2, p.101-111, mai/ago 2001.

HEATH, Rebecca Piirto. Como criar um site campeão. **HSM Management**, Barueri, n.11, p.47-48, nov/dez, 1998.

INFORMAÇÃO e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**. 11ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

NIELSEN, Jakob. **Projetando Websites**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

OLIVEIRA, Adriana Carla Silva de; RAMOS, Anália Saraiva Martins. Acessibilidade digital: análise de web sites em instituições de ensino superior no Brasil. XXI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 2005. 1 CD-ROM.

PAULA, Lícia Pupo de; BENATTI, Arlete Martins; CALDAS, Laura Junqueira. Website para a rede de bibliotecas públicas da cidade de São Paulo: relato etnográfico do projeto de construção. XXI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 2005. 1 CD-ROM.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo, org. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

TERRA, José Cláudio Cyrineu, GORDON, Cindy. **Portais corporativos: a revolução na gestão do conhecimento**. São Paulo: Negócio Editora, 2002.

VICENTINI, Luiz Atilio; MILECK, Luciângela Slemmer. **Desenvolvimento de sites na Web em unidades de informação: metodologias, padrões e ferramentas**. Disponível em: «<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=3>»-Acesso em 20 ago.2005.