

APLICAÇÃO DA SOFT SYSTEMS METHODOLOGY EM BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Tatiana Rossi (BU e PGCIN/UFSC) - tatiana.rossi@ufsc.br

William Barbosa Vianna (CIN/UFSC) - wpwilliam@hotmail.com

Resumo:

A biblioteca universitária oferta serviços para atender as demandas informacionais de seus usuários. Essas demandas sofrem alterações constantes requerendo ajustes nos serviços ofertados. Para isso a aplicação da Soft Systems Methodology é uma forma de conhecer de maneira mais profunda o objeto de estudo e pensar nas diversas situações complexas que o envolvem. Tem como objetivo condução de um diagnóstico que ajude a Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina a promover ações de melhoria em seus serviços, utilizando-se da metodologia Soft Systems. A metodologia foi aplicada identificando os serviços da biblioteca que não atendem a maior parte das demandas informacionais da comunidade universitária como situação problemática; o modelo conceitual seria a proposta e validação de um Modelo para reestruturação dos serviços a serem ofertados pela biblioteca com base na investigação das demandas com os coordenadores de cursos e identificação de serviços que atendam as demandas por meio da literatura e serviços inovadores implantados em outros locais; e, por fim, para transformar a situação problemática seria a proposição de um instrumento para acompanhamento e adequação dos serviços. A aplicação da metodologia proporciona uma auto-avaliação e permite analisar com clareza uma realidade complexa, estimula a verificação de prioridades e alternativas para resolução dos problemas.

Palavras-chave: *Soft Systems Methodology. Biblioteca Universitária. Serviços – Biblioteca. Modelagem.*

Eixo temático: *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*



XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

Introdução

As Bibliotecas Universitárias (BU) dão suporte ao ensino e aprendizagem universitária por meio de seus serviços e têm como desafio satisfazer as demandas e expectativas dos usuários, as quais mudam com frequência.

O perfil do usuário está em constante modernização. Além dos avanços tecnológicos, as demandas informacionais têm mudança constante devido à criação de novos cursos, alterações curriculares dos cursos, inserções de projetos de pesquisa e extensão universitária, ingresso de novos alunos e servidores, acompanhamento das tecnologias, entre outros. Com isso a BU precisa continuamente se reinventar.

Uma das formas de reinvenção é adotando metodologias que a auxiliem a repensar os serviços oferecidos e identificar as perspectivas da instituição. Por meio da *Soft Systems Methodology* (SSM), como apontado por Arêas e Lins (2014) é possível que se tenha diferentes perspectivas do objeto de estudo com uma ampla e melhor compreensão.

A SSM, proposta por Peter Checkland, tem capacidade de lidar com situações complexas onde se tem conhecimento das consequências, mas não se sabe exatamente o que fazer para que o sistema atinja seus objetivos. Se utiliza de um conjunto de conceitos clássicos da Teoria Geral de Sistemas (BELLINI; RECH; BORENSTEIN, 2004).

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) oferece diversos serviços para a comunidade acadêmica e observa-se que alguns serviços já não são mais tão utilizados como outrora, porém, continuam sendo prestados e consumindo recursos financeiros e de pessoal.

Com isso houve a identificação de um possível problema que a BU/UFSC pode estar enfrentando, de ofertar serviços que não atendam as demandas informacionais da comunidade universitária. Percebeu-se que seria um problema que valeria a pena ser resolvido a fim de que os serviços prestados pela BU/UFSC sejam cada vez mais utilizados e supram o máximo possível das demandas da comunidade.

Assim, trata-se da proposta de aplicação da metodologia do SSM na BU/UFSC, na qual identificou-se como contexto a comunidade universitária da UFSC, como o sujeito a BU/UFSC, como dono do problema a diretora da BU/UFSC e como objetivo deste artigo condução de um diagnóstico que ajude a BU/UFSC a promover ações de melhoria em seus serviços.

Para melhor compreensão das temáticas faz-se uma breve explanação sobre BU, apresenta a SSM, explicita-se a aplicação da metodologia e aponta as considerações.

Biblioteca Universitária

As BU são unidades de informação sem fins lucrativos vinculadas a Instituições de

ensino superior. Tarapanoff, Araújo Junior e Cormier (2000) apontam que a unidade de negócio das BU é a prestação de serviços de forma tangível (material impresso) ou intangível (serviço personalizado, pessoal e virtual). Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53) as BU prestam serviços de informação para atender “[...] às necessidades de informação do corpo docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão.”.

Pode-se dizer que o direcionamento dos serviços das BU foi sendo alterado ao longo do tempo, passando de uma visão de guarda/posse material, para disponibilização e amplo uso dos mesmos. Isso ocorreu principalmente por influência da Escola de Chicago que focava na função social do bibliotecário e da biblioteca, voltando-se para a memória sociocultural da organização (SANTOS; RODRIGUES, 2013) e tinha uma visão humanística que entende que a biblioteca existe para suprir a necessidade informacional do usuário (VIEIRA, 2016).

Por isso, acredita-se que a aplicação da SSM seja um caminho para manter a biblioteca prestando os serviços que sejam utilizados e supram as demandas da comunidade.

Soft Systems Methodology (SSM)

A SSM foi desenvolvida por Peter Checkland a partir de projetos de pesquisa ação com o objetivo de “[...] observar os resultados de aplicação do pensamento sistêmico clássico a problemas do ‘mundo real’ que envolvessem aspectos sociais e humanos” (ARÊAS; LINS, 2014, p. 2).

Segundo os autores, esse pensamento sistêmico que se baseia a SSM “[...] pressupõe que o observador enxerga o mundo como algo complexo que pode ser entendido e modelado de diversas formas, em um processo cíclico e baseado num sistema de aprendizado” (ARÊAS; LINS, 2014, p. 3).

A SSM foi fortemente influenciada pelo pensamento de Vickers que, embora não fosse da área acadêmica, após sua aposentadoria utilizou-se de seus 40 anos de experiência para elaborar o conceito de sistemas apreciativos (CHECKLAND, 1985).

Checkland (1985, p. 763, tradução nossa) criou o modelo do processo apreciativo, tanto para um nível geral quanto específico, porque acreditava que “[...] a metodologia de engenharia de sistemas [*hard*], baseada na definição de metas ou objetivos, simplesmente não funcionavam quando aplicados a problemas do mundo real bagunçados, mal estruturados.”.

Para Dutra (2003), a abordagem checklandiana, como prática do pensamento sistêmico, gera aprendizagem individual e organizacional; vincula a noção de sistema à natureza humana ao representar os modelos mentais sobre o mundo percebido interpretando a realidade; e, possui efeitos sinérgicos no processo de integração e inter-relação entre as partes do sistema.

Bellini, Rech e Borenstein (2004, p. 5) observaram na revisão de literatura sobre SSM uma “[...] grande variedade de temas, áreas do conhecimento e interesses práticos em que se empregou a metodologia” e relatam que a SSM possui sete estágios de aplicação. Sendo que, nos dois primeiros estágios (1 explorar uma situação problemática não estruturada e 2 expressá-la) é realizado um mapeamento da situação problemática de maneira neutra utilizando-se de representações gráficas livres.

No estágio 3 (construir definições sucintas de sistemas relevantes) é realizada uma

descrição básica das atividades, de como elas deveriam ser, com base na discussão dos desenhos, representando-os em termos sistêmicos. Este estágio possui o recurso CATVPA para auxiliar a identificar os elementos básicos que devem estar presentes: cliente - vítima ou beneficiário do sistema; ator - protagonista das atividades; transformação- transformação de entradas em saídas; visão de mundo - contexto; proprietário - quem tem poder para modificar ou parar o sistema; e, restrições ambientais - restrições do ambiente externo (BELLINI; RECH; BORENSTEIN, 2004).

No estágio 4 (elaborar modelos conceituais desses sistemas) são apresentados os modelos conceituais em uma sequência de atividades e seus relacionamentos. No estágio 5 (comparar os modelos com a situação problemática expressada) são comparados os modelos conceituais com o mundo real. E, nos dois últimos estágios (6 - reunir mudanças culturalmente possíveis e sistemicamente desejáveis e 7 - sugerir ações para transformação da situação problemática) são elaboradas recomendações de mudança.

Os autores apontam ainda que os passos 3 e 4 têm uma análise lógica em um mundo sistêmico e os demais passos uma análise cultural de um mundo real (BELLINI; RECH; BORENSTEIN, 2004).

Método da pesquisa

Com base na SSM foi elaborado o estudo em seus sete estágios de aplicação e do recurso CATVPA para identificação dos elementos na BU/UFSC considerando a situação problemática de oferta de serviços que não atendem a maior parte das demandas informacionais da comunidade universitária.

A análise ocorreu no mês de outubro de 2018 pela autora do artigo que trabalha na biblioteca e, portanto tem conhecimento dos serviços, estrutura, processos, entre outros necessários para o desenvolvimento da metodologia.

A BU/UFSC coordena o sistema de Bibliotecas que é composto pela Biblioteca Central, 10 bibliotecas setoriais e duas salas de Leitura, além da centralização administrativa e técnica e é um órgão suplementar diretamente ligado a Reitoria.

Tem por missão “Prestar serviços de informação à comunidade universitária para contribuir com a construção do conhecimento e o desenvolvimento da sociedade.” e como visão “Ser referência na prestação de serviços de informação” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018).

Resultados e Discussão

Por meio de uma reflexão, embasando-se na SSM e seus sete estágios da estrutura básica (representada na figura 1), pode-se identificar o seguinte:

- 1) Explorar situação problemática: Serviços da BU não atendem a maior parte das demandas informacionais da comunidade UFSC;
- 2) Expressar situação problemática: Como identificar e implantar na BU/UFSC os serviços essenciais para satisfazer as demandas da comunidade acadêmica?
- 3) Construir definições sucintas de sistemas relevantes: Investigação das demandas com os coordenadores de curso, pesquisa e extensão e identificação de serviços que atendam as demandas por meio da literatura e com base em serviços inovadores implantados em outros locais.

Desmembramento por meio do CATVPA:

(C) clientes – comunidade acadêmica;

(A) atores – coordenadores de cursos, diretora da BU/UFSC e demais usuários da comunidade universitária;

(T) transformação – serviços prestados com baixa utilização serão substituídos por serviços demandados pela comunidade acadêmica;

(V) visão de mundo – os serviços devem atender as demandas informacionais e continuamente analisar o uso para remodelagem, conforme necessidade;

(P) proprietários – diretora da BU/UFSC

(A) restrições ambientais – situação econômica do país, falta de previsão orçamentária anual, falta de integração entre setores/sistemas da instituição.

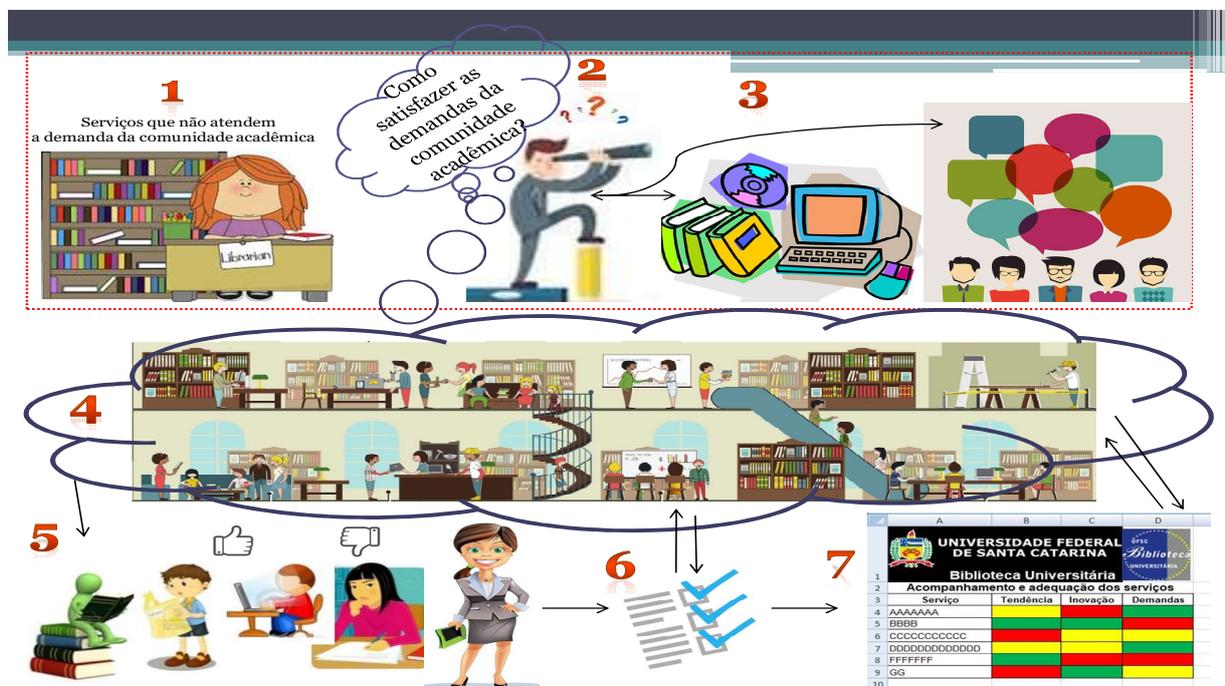
4) Elaborar modelos conceituais: Proposta de Modelo para reestruturação dos serviços a serem ofertados pela BU/UFSC.

5) Comparar modelo conceitual com a realidade: Estruturar o Modelo com base na literatura e nas demandas levantadas pelos coordenadores de curso, pesquisa e extensão. Validar o Modelo de reestruturação dos serviços com a direção da BU/UFSC e demais usuários da comunidade acadêmica.

6) Reunir mudanças possíveis e desejáveis: Realizar os ajustes necessários e viáveis relatados pela direção da BU/UFSC e usuários da comunidade acadêmica.

7) Sugerir ações para transformação da situação problemática: Propor um instrumento para acompanhamento e adequação dos serviços.

Figura 1 – Representação dos estágios da SSM na BU



Fonte: Elaborado pela autora

Considerações Finais

A aplicação da SSM proporciona uma auto-avaliação e permite analisar com clareza uma realidade complexa, estimula a verificação de prioridades e alternativas para resolução dos problemas.

Muitos serviços são realizados desde a abertura da BU/UFSC e a elaboração de um Modelo, a ser construído, que aponte uma reestruturação embasada nos serviços a serem ofertados pela BU/UFSC com um instrumento para acompanhamento e adequação dos mesmos propiciará um melhor direcionamento dos recursos financeiro e pessoal investidos.

A estruturação desse Modelo será um trabalho longo que requererá um estudo aprofundado, e é importante salientar que, de qualquer forma, a implementação da alternativa identificada para o tratamento da situação problemática não pertence ao escopo da SSM.

Referências

ARÊAS, Daniel Braga; LINS, Marcos Estellita. Aplicando a Soft Systems Methodology a um projeto de extensão universitária. In: SIMPÓSIO DE PESQUISA OPERACIONAL E LOGÍSTICA DA MARINHA (SPOLM), 17., ago. 2014, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos** [...]. Rio de Janeiro: SPOLM, 2014. v. 1, n. 1.

BELLINI, Carlos Gabriel Porto; RECH, Ionara; BORENSTEIN, Denis. Soft Systemns Methology: uma aplicação no “Pão dos Pobres” de Porto Alegre. **RAE eletrônica**, São Paulo, v. 3, n. 1, jan./jun. 2004.

CHECKLAND, Peter. From optimizing to learning: a development of systems thinking for the 1990s. **Journal of Operational Research Society**, v. 36, n. 9, p. 757-767, 1985.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordelia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DUTRA, Ademar. **Metodologia para avaliar e aperfeiçoar o desempenho organizacional**: incorporando a dimensão integrativa à MCDA construtivista-sistêmico-sinérgica. Florianópolis, 2003. 320 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

SANTOS, Ana Paula Lima dos; RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca. Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 116-131, jul./dez. 2013.

VIEIRA, Keitty Rodrigues. **A contribuição de Jesse Shera para o campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação**. 55 f. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Curso de Biblioteconomia, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/>. Acesso em: 18 out. 2018.