

REFLETINDO O USO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: PROPOSTA PARA TREINAMENTO *ON-LINE* DE USUÁRIOS

*Célia Márcia Costa de Assis¹, Enderson Medeiros¹, Márcia Queiroz Callil¹,
Sheila Cristina Frazão¹, Rose Mendes da Silva², Marcelo de Faria Veloso²*

¹ Bibliotecários, Sistema de Bibliotecas, Universidade Federal de Goiás (UFG), Goiânia, Goiás

² Servidores Técnico-Administrativos, Sistema de Bibliotecas, Universidade Federal de Goiás (UFG),
Goiânia, Goiás

RESUMO

A proposta para treinamento *on-line* de usuários discute o processo de expansão do ensino superior enfocando o seu desdobramento no acesso do usuário à biblioteca universitária, especificamente às públicas federais, antecipando a resposta aos alunos novatos em relação às dúvidas e dificuldades no uso da Biblioteca. Baseia-se nos pressupostos do ensino a distância (EAD) como meio de subsidiar diretrizes que projetem estratégias para dinamizar o processo de recepção, acolhimento e orientação inicial oferecida aos calouros, tornando-os aptos a localizar o material bibliográfico e identificar sua localização no acervo. Apresenta como foi construído o treinamento *on-line* criado pelo Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) e os resultados iniciais observados.

Palavras-Chave: Treinamento de usuários; biblioteca universitária; ensino superior.

ABSTRACT

The proposal for training online users discusses the process of expansion of higher education focusing on its scrolling in user access to the University Library, specifically the public ones, anticipating freshman questions and difficulties in library usage. Based on the assumptions of distance learning (ODL) as a mean to subsidize guidelines to design strategies to streamline the process of reception and initial guidance offered to freshmen new comers, enabling them to locate the bibliographical material and to identify its location in the collection. It shows how the online training was built by the library system created by the UFG (Sibi/UFG) and its observed results.

Keywords: User training; university library; higher education.

1 Introdução

A Universidade Federal de Goiás (UFG) passa por um processo de expansão motivado pela política educacional do Governo Federal, a qual tem exigido a

discussão de novas políticas em vários setores, principalmente naqueles que se referem ao atendimento direto a estudantes. Isto se dá em virtude do crescente número de vagas que a universidade projeta ter até o fim do processo de reestruturação e expansão.

Estima-se que a cifra atinja 11.864 novas matrículas até 2012, ampliando significativamente o acesso ao ensino superior público no estado de Goiás. Neste sentido, é imprescindível que a universidade, bem como seus órgãos e unidades, elabore novas estratégias e procedimentos para que a recepção dos novos estudantes seja focada em facilitar a transição entre o ensino médio e o superior. E, desta forma, apresente a UFG em toda a sua amplitude, seja de espaços, projetos, oportunidades e/ou serviços.

O Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) realiza, desde o início da década de 90, um treinamento obrigatório para calouros de graduação que objetiva orientar os novos estudantes na utilização dos serviços disponibilizados pelas bibliotecas e apresentar as normas para utilização destes serviços. Até 2009 este treinamento era realizado apenas no formato presencial, utilizando-se das ferramentas das aulas tradicionais.

Entretanto, no decorrer dos últimos anos, e em particular após o início da aplicação do projeto de expansão das universidades federais, os servidores do Sibi/UFG envolvidos na atividade observaram que o treinamento presencial estava se tornando cada vez mais inviável. Os motivos são vários. Entre eles: dificuldade em atender o elevado número de estudantes, no menor espaço de tempo; impossibilidade de adequar os horários dos treinamentos com os horários das aulas; falta de espaço físico suficiente e condições adequadas para realização do treinamento; tempo demandado pelo treinamento tradicional; cansaço mental sofrido pelos servidores diante da grande demanda por treinamento; dificuldade de concentração dos alunos devido às técnicas tradicionais usadas no treinamento.

Considerando estes aspectos, somados à necessidade prioritária de projetar estratégias para intensificar o processo de recepção, acolhimento e orientação inicial oferecida aos estudantes, o Sibi/UFG buscou uma solução inovadora: propôs a construção de um aplicativo *web* para treinamento *on-line* aos novos usuários. O objetivo foi a implantação de um serviço via internet que, ao mesmo tempo, realize

os objetivos propostos no treinamento presencial e capacite o estudante calouro na utilização das bibliotecas do Sibi/UFG.

2 Revisão de literatura

Bernadete Campello (2003), no artigo “O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional”, faz um rico panorama histórico do conceito de competência informacional. O qual foi criado pela escola norte-americana de biblioteconomia para responder, segundo a autora, um estado de desprestígio em que a biblioteca ou o campo semântico da biblioteconomia se encontrava. A análise da autora ao estabelecer uma linha evolutiva do conceito é conclusiva ao afirmar que a competência informacional desenvolve-se ao redor de quatro aspectos: a sociedade da informação, as teorias educacionais construtivistas, a tecnologia da informação e o bibliotecário.

Esta premissa remete à reflexão de que as ideias de educação de usuários iniciadas com o conceito de Serviço Referência acompanharam, de certa forma, a dinâmica da sistêmica da sociedade. No entanto, o conceito de competência informacional relacionado à biblioteca universitária, conjugado a um pressuposto de necessidade de informação, ou melhor, de uso qualificado da informação, remete a questionamentos incisivos do uso da biblioteca universitária no Brasil.

Luis Milanesi (1983) discute sobre a biblioteca universitária partindo da educação fundamental. Diz ele:

A deficiência das bibliotecas escolares e públicas encontra um sucedâneo à altura: a biblioteca universitária. Da mesma forma que o ensino superior está precariamente assentado sobre a frágil estrutura do ensino do primeiro e segundo graus, a biblioteca universitária é uma sequência coerente. (MILANESI, 1983, p. 64)

Milanesi, neste trecho, deixa bem claro que a deficiência e, em muitos casos, total ausência da biblioteca escolar é fator contribuinte para o mau uso da biblioteca universitária. Apesar de este texto ter sido escrito há mais de duas décadas, é público e notório que o Brasil ainda sofre do mal. Sendo assim, não é sem propósito que em 2010 o governo brasileiro tenha sancionado a Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010, que obriga a criação de bibliotecas escolares.

Todavia, o complexo problema relacionado ao uso da biblioteca universitária se desdobra em atitudes que buscam dar solução paliativa ao que corresponde à pesquisa acadêmica. Nesse sentido, autores como Délcio Salomon (1999), comentando sobre o processo de elaboração de monografias, diz: "infelizmente, ainda se ensina pouco, em nossos cursos superiores brasileiros, 'como se usa uma biblioteca', e, no entanto, a documentação é a mola real de qualquer trabalho científico e da própria formação superior".

Ora, a perspectiva do autor ao criticar uma atitude universitária nos remete a um velho problema, a uma necessidade recorrente. Refletindo essa problemática a partir de uma visão política educacional, fica claro que o uso da biblioteca se faz necessário desde o ensino fundamental. Porém, segundo o Censo Escolar Brasileiro de 2009 (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, 2009), apenas 34,8 % das escolas brasileiras de ensino fundamental possuem bibliotecas.

Em contrapartida um curso de graduação, assim como um curso de pós-graduação, é autorizado mediante a existência e condições adequadas da biblioteca universitária. São contradições excludentes de um mesmo contexto, que levam o bibliotecário, um dos quatro pilares que permeiam o conceito da competência informacional, a refletir e buscar soluções para este problema. Como Campello (2003) aponta, "os bibliotecários são incitados a tomar atitude proativa, a fim de participar do esforço educativo que requer mais do que a visão ingênua e simplista do processo de busca e uso da informação".

Por outro lado, Pasquarelli (1996) defende uma ideia institucional que exorta a necessidade da biblioteca universitária propiciar a competência necessária ao seu usuário para que estes possam usufruir dos benefícios dos recursos informacionais. A autora apresenta uma proposta para uma educação de usuários de biblioteca universitária que se baseia na postura de capacitar o estudante de graduação no meio acadêmico tanto no seu caráter formal quanto informal, ou seja, dentro ou fora do plano curricular estabelecido.

Para isso, ela descreve métodos e técnicas para formação de uma disciplina que denomina Orientação Bibliográfica. Esse meio é uma ação possível para a conjugação do pressuposto "competência informacional" definida por Miranda

(2004), como uma *expertise* em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais. Nestas duas linhas de pensamento é importante refletir que, embora a competência informacional se concretize no indivíduo, e apenas nele, é a biblioteca universitária no ambiente acadêmico que vai, enquanto instituição, legitimar e propiciar os meios para que essa idealização se concretize.

Mello *et al* (1998) relata um estudo de caso onde é pensado um módulo de treinamento para capacitar usuários de uma biblioteca universitária. O foco são as tecnologias da informação e a incitação de uma educação à distância. Esta proposta é uma premissa apontada por Murilo Bastos da Cunha (1986) há mais de duas décadas no artigo “Biblioteca universitária e educação do usuário”. Neste artigo o autor pronuncia que

[...] os bibliotecários que estão lidando com educação do usuário necessitam absorver e familiarizar-se com as técnicas de ensino e saber usar com eficiência as mídias educacionais. A expressão mídia educacional inclui formas de comunicação impressa e audiovisuais, tais como livros periódicos, televisão, som, vídeo-tapes, computadores etc. [...] a principal meta de todo programa de educação do usuário é mudar a atitude do usuário em relação aos serviços de biblioteca e suas fontes de informação.

No discurso deste autor já estava imbuída a ideia para além da usabilidade da informação, que engaja a educação patrimonial entendida por Horta; Grunberg e Monteiro (1999) “como um processo permanente e sistemático de trabalho educacional centrado no patrimônio cultural como fonte primária de conhecimento e enriquecimento individual e coletivo”.

A dinâmica da educação ao usuário nas bibliotecas universitárias, ligada às modernas técnicas de ensino, é o meio usado no processo ensino-aprendizagem. Esta prerrogativa deve ser uma propedêutica na concepção de uma educação de usuários em bibliotecas universitárias. Como mostra Dudziak; Gabriel e Villela (2000):

[...] a educação de usuários é um termo abrangente que reúne vários tipos de ferramentas que vão desde a instrução, treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica.

O Sibi/UFG utilizou, para a execução de um modelo de treinamento para estudantes de graduação, o foco de Belluzzo (1989), onde a educação de usuários é o “processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação.” Isso significa dizer que o letramento informacional ou a competência informacional que está sendo pensada neste foco está no sucesso e na satisfação, nos processos de interação biblioteca-usuário. Isto implica em processos de ensino-aprendizagem e mudança de comportamento dos usuários em relação aos produtos e serviços disponibilizados.

Devido à necessidade da democratização do ensino em todas as esferas, o Ensino à Distância (EAD) ganhou projeção no cenário acadêmico por dar suporte na formação continuada, com a grande vantagem de atingir grande número de pessoas sem os entraves comuns do ensino tradicional. Os avanços nas novas tecnologias e os recursos informacionais têm proporcionado a implantação e intensificado a implementação dos programas de EAD nas universidades.

Neste contexto, e com a dificuldade cada vez maior de atender às necessidades informacionais dos calouros, foi planejado o treinamento *on-line* para novos usuários. As mudanças nas universidades estão ocorrendo devido principalmente a um novo perfil de usuário e das novas necessidades surgidas graças a uma quantidade de informação sem precedentes.

O objetivo deste trabalho é apresentar a experiência das bibliotecas do Sibi/UFG no oferecimento de mais um serviço a seus usuários, bem como destacar a importância do treinamento dos novos usuários e atendimento às necessidades dos mesmos.

3 Materiais e métodos

Se a educação de usuários considera as novas abordagens educacionais como possibilidades metodológicas para alcançar o usuário no que tange o ensino e a aprendizagem, os pressupostos pedagógicos do ensino à distância baseados na tecnologia da informação seriam então um caminho possível para a execução deste objetivo. O Sibi/UFG, projetando uma plataforma de educação de usuários baseado

no ensino à distância, propôs, a construção de um aplicativo de solução *web* para o treinamento *on-line* de novos usuários.

A programação do aplicativo de solução *web* foi articulada respeitando as competências profissionais. Assim, foi elaborado um trabalho conjunto entre bibliotecários do Sibi/UFG e os profissionais de Tecnologia da Informação (TI) que atuam no Sibi e do Centro de Recursos Computacionais da UFG. Foram usados, como princípios norteadores: a compatibilidade do objetivo proposto com a realidade institucional, a operabilidade e a usabilidade do aplicativo de forma a assegurar o mínimo de ruído no conteúdo da mensagem emitida. Na programação do aplicativo foram considerados os requisitos metodológicos de arquitetura da informação e as diretrizes da política tecnológica da instituição mantenedora conjuntamente com a interoperabilidade dos sistemas, pois o aplicativo está hospedado no mesmo ambiente das matrículas dos estudantes de graduação.

O conteúdo do treinamento foi criado pelos bibliotecários do Sibi/UFG em conjunto com o setor de comunicação do Sistema, que dispõe de um profissional de comunicação. Este setor foi o responsável pela montagem do roteiro de forma a apresentar o Sistema de Bibliotecas, seus produtos e serviços, a forma de acesso, normas de funcionamento das bibliotecas, direitos e deveres dos usuários.

Além de atender aos objetivos a que se destina o treinamento de novos usuários, na montagem do roteiro houve a preocupação de apresentar um conteúdo claro, direto, de fácil compreensão para o usuário e em uma sequência lógica. Ao mesmo tempo, um conteúdo que contemplasse as especificidades das unidades do Sibi/UFG – que hoje possui oito bibliotecas distribuídas entre a capital e o interior do Estado, e tivesse uma linguagem uniforme.

Para chegar ao conteúdo final foram utilizados alguns dos materiais já usados no treinamento presencial, somados à experiência de cada profissional envolvido com a atividade ao longo dos anos, às mudanças recentes ocorridas no funcionamento das bibliotecas e também às informações disponibilizadas no *website* do Sibi/UFG, disponível no endereço <http://www.bc.ufg.br>. A forma de apresentação inicial escolhida foi a de slides – utilizando-se um software específico para tal, com o conteúdo alternando entre texto e imagem para prender a atenção do usuário e não se tornar cansativo.

Aos profissionais de TI, tanto do Sibi quanto da UFG, coube a tarefa de criar um pequeno sistema em linguagem de programação para controlar o treinamento no formato *on-line*. Este sistema está interligado ao Portal do Aluno – uma intranet direcionada aos estudantes da UFG que contempla várias funcionalidades – e também ao software gerenciador das bibliotecas da UFG. Ao se transferir o material para o ambiente *web* a forma de apresentação foi alterada para atender às necessidades da linguagem de programação utilizada. Assim, o material está apresentado na *web* em formato de imagem, porém sem perda de conteúdo ou alteração dos objetivos.

Para realizar o treinamento o usuário deve acessar, com *login* e senha próprios, o Portal do Aluno, abrir o *link* Sistemas Administrativos, em seguida, o *link* Treinamento e selecionar o treinamento do Sistema de Bibliotecas. Para executá-lo basta passar as imagens até o final. Ao final do treinamento há um botão onde o usuário confirma que está ciente do que lhe foi exposto. Caso o usuário não possa concluir o treinamento naquele momento, ou, caso queira rever o material, ele pode voltar ao mesmo quantas vezes desejar.

No momento em que o usuário faz a confirmação e finaliza o treinamento o próprio sistema preenche um campo na base do software gerenciador das bibliotecas da UFG que confirma que aquele usuário está habilitado a solicitar a carteira do Sibi/UFG. Ao mesmo tempo, o sistema emite um certificado para o usuário, que pode imprimir-lo ou salvá-lo. O sistema criado pela equipe de TI permite ainda a emissão de relatórios usando-se parâmetros variados, como: nome do usuário, curso ao qual está vinculado, data e hora em que foi efetuado o treinamento.

A solução *web* criada pela equipe do Sibi/UFG permite que o usuário faça o treinamento *on-line* a qualquer hora e lugar onde haja um dispositivo que acesse a internet, otimizando o seu tempo, bem como o dos servidores do Sibi/UFG. Para apoiar os usuários que não possuem computador em casa, durante os dois primeiros meses do semestre as bibliotecas que possuem laboratórios de informática disponibilizaram equipamentos para realizar o treinamento. Os servidores envolvidos com a Seção de Referência e com os laboratórios de

informática foram treinados para auxiliar os usuários em quaisquer dúvidas em relação ao novo formato de treinamento.

4 Resultados Parciais/Finais

Embora a Universidade Federal de Goiás esteja passando por um processo de reestruturação e expansão, o número de bibliotecários efetivos no seu quadro é diminuto se comparado ao universo de usuários que as bibliotecas atendem. Os processos técnicos e as tarefas administrativas consomem quase todo o tempo e a força de trabalho dos bibliotecários. O treinamento *on-line* de usuários possibilitou, aos bibliotecários, atuar em outras frentes de trabalho que até então ficavam paralisadas à espera do término dos treinamentos presenciais.

Deve-se ressaltar também o atendimento de um maior número de novos usuários no menor espaço de tempo. Normalmente, despendia-se todo o semestre com o treinamento presencial a fim de atingir a comunidade acadêmica em sua totalidade. A partir da implantação do treinamento *on-line* em apenas um mês foi possível atingir quase a totalidade da comunidade acadêmica.

Só para se ter uma ideia, o treinamento *on-line* teve início em março de 2010. Paralelamente a ele também foi oferecida a opção de treinamentos presenciais para aqueles que assim o desejassem – um dia por semana com dois horários, um pela manhã e um à tarde. Na base de dados do sistema gerenciador do Sibi/UFG consta o cadastro de 5.164 estudantes de graduação com matrícula no primeiro semestre de 2010. Do total, 3.343 fizeram a carteira de usuário da biblioteca em uma das unidades do sistema entre março e junho. Destes, 2.614⁽¹⁾ optaram por fazer o treinamento no formato *on-line*. Além disso, observou-se um alto grau de satisfação dos usuários que puderam realizar o treinamento conforme sua disponibilidade de tempo, sem necessidade de se enquadrar nos horários oferecidos pelas bibliotecas.

Uma preocupação da equipe do Sibi/UFG diz respeito à padronização das informações repassadas a seus usuários em todas as unidades do sistema. O treinamento *on-line* permitiu alcançar esta padronização na linguagem no treinamento de novos usuários das bibliotecas do Sibi/UFG. O treinamento *on-line* também resolve o acesso, aos alunos do ensino à distância, ao treinamento, já que o formato presencial não os atendia de forma satisfatória.

Outro ponto é que, após realizar o treinamento o usuário fica ciente das normas da biblioteca e dos seus direitos e deveres. Isto, espera-se, resultará num usuário conhecedor dos cuidados que se deve ter com o material bibliográfico. Ou seja, na prática, pretende-se que resulte em atitudes de conservação e preservação dos bens informacionais e institucionais. Assim como também pretende-se que, ao conhecer as normas da biblioteca e seus deveres para com ela, seja fixada a importância da política do silêncio nas bibliotecas.

5 Considerações Parciais/Finais

A proposta de treinamento *on-line* não pretende ser estanque ou se tornar totalizante. Positivamente pretende ser um pressuposto, um caminho para se pensar e fazer uma reflexão crítica no intuito de visualizar o desdobramento que o discurso de qualidade no atendimento ao usuário e o compromisso com ideais institucionais proporcionam à pragmática da rotina das práticas biblioteconômicas em bibliotecas universitárias.

O treinamento *on-line* possibilitou trabalhar o Sibi/UFG numa perspectiva rizomática⁽²⁾, uma vez que o material foi disponibilizado a todos os usuários das bibliotecas da UFG ao mesmo tempo, utilizando uma linguagem padronizada e podendo ser acessado a qualquer hora e lugar.

Finalmente, o uso desta tecnologia, além de ampliar o acesso ao treinamento e, por conseguinte, à biblioteca, também garante maior padronização e confiabilidade nos procedimentos de atendimento em todas as oito bibliotecas que compõem o Sibi/UFG atualmente.

Notas explicativas

(1) Dados colhidos na base de dados do Sistema Gerenciador do Sistema de Bibliotecas da UFG em 1º de julho de 2010.

(2) Deleuze e Guattari (1995) se utilizam dessa figura da botânica como metáfora para sistemas abertos de conexão, que se abrem em várias direções, rompendo com a lógica das relações estabelecidas pelo tempo e espaço linear. O termo usado pelos autores aqui é aplicado no sentido da forma de funcionamento da internet e do trabalho em rede.

Referências

BELLUZZO, Regina Célia Batista. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes**. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BRASIL. Lei nº 12.244, 24 de maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 25 maio 2010. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/imprensa/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=3&data=25/05/2010>>. Acesso em: 10 jun. 2010.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca universitária e educação do usuário. **R. Bibliotecon.**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986.

DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. Introdução: Rizoma. In: **Mil platôs: capitalismo e esquizofrenia**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1995.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2000. CD-ROM.

HORTA, Maria de Lourdes; GRUNBERG, Evelina; MONTEIRO, Adriane Queiroz. **Guia básico de educação patrimonial**. Rio de Janeiro: IPHAN: Museu Imperial, 1999.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (Brasil). **Censo escolar 2009**. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/basica/censo/default.asp>>. Acesso em: 10 jun. 2010.

MELLO, Rachel F. et al. Educação do usuário à distância. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, 1998. **Anais...** Fortaleza, SNBU, 1998.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MIRANDA, Antonio. **Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática**. Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_.pdf>. Acesso em: 2 jun. 2010.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

PASQUARELLI, Maria Luiza R. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação**. Brasília: Thesaurus, 1996.

SALOMON, Dêlcio Vieira. **Como fazer uma monografia**. 9. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

TOLENTINO, Cristina. **Investimento em treinamentos online**. Disponível em:
<http://www.arquivar.com.br/espaco_profissional/noticias/dicas-e-noticias-franquias/empresas-comecam-investir-mais-nos-treinamentos-online>. Acesso em: 2 jun. 2010.