

COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS¹

Maria Giovanna Guedes Farias
Doutora em Ciência da Informação
Professora do DCI e do PPGCI da UFC
mgiovannaguedes@gmail.com

Recebido em: 2016-11-2016
Aceito em: 22-01-2017

Jean da Silva Soares
Graduando em Biblioteconomia
Bolsista Pibic/UFC
jeansoares.k@gmail.com

Resumo

A biblioteca universitária é um ambiente que busca atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica na realização de atividades de ensino, pesquisa e extensão. Nesse sentido, há a necessidade de se ter nesse ambiente, profissionais que atuem com proatividade e com qualidade, para que o usuário seja orientado corretamente acerca dos recursos que a biblioteca dispõe, principalmente no setor de referência ou atendimento ao usuário, dependendo da denominação de cada biblioteca. Esta comunicação visa apresentar os resultados de pesquisa realizada com bibliotecários que atuam no setor de referência em duas bibliotecas universitárias da Universidade Federal do Ceará. Adotou-se a abordagem qualitativa e a pesquisa participante como recursos metodológicos. Os dados coletados por meio de entrevistas foram analisados a partir da técnica de análise de conteúdo com estabelecimento de categorias. Os resultados demonstram que o bibliotecário de referência deve não só possibilitar que os usuários se tornem competentes em encontrar a informação desejada, mas também motivá-los a se apropriarem dela, se tornando progressivamente autossuficientes na busca. Conclui-se que o bibliotecário ao analisar o contexto informacional que o cerca, com postura crítica e se conscientizando da relevância do aprendizado contínuo, pode contribuir significativamente para a formação de cidadãos competentes em informação.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Competência em informação. Bibliotecário de referência.

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI), sobretudo no século XX, trouxe subsídios para o estudo da informação e dos seus fluxos ao longo do tempo. Com isso, a prática do profissional da informação passou a ser discutida com mais veemência, e os papéis deste passaram a ser questionados. Na Biblioteconomia não é diferente, pois se começou a pensar sobre o

papel do bibliotecário na sociedade, principalmente no que se refere ao contato com o usuário. Nessa perspectiva, conforme Santos Neto (2014), as discussões levaram à constatação de que o bibliotecário tem um relevante papel social, não somente em relação ao seu fazer profissional, como também na mediação da relação entre o usuário e a informação.

Para isso, é preciso que o profissional possua competências que o permitam trabalhar de maneira mais ativa junto aos usuários, em todos os aspectos do fazer bibliotecário, desde a seleção dos materiais que farão parte do acervo até o serviço de referência propriamente dito. Assim, o bibliotecário se firmará como protagonista dentro da unidade de informação, dinamizando-a e pondo-a em evidência junto aos usuários, que por sua vez estarão mais aptos a apropriarem-se de informações relevantes para o atendimento de suas necessidades.

Este artigo apresenta os resultados de pesquisa realizada com bibliotecários que atuam no setor de referência de duas bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC), com o objetivo de analisar quais as competências em informação esses profissionais detêm. Para tal, seguiu-se percurso metodológico composto por abordagem qualitativa, com o uso do método pesquisa participante, utilização de entrevistas para coletar dados e estabelecimentos de categorias de análise elaboradas a partir dos seis parâmetros de Le Boterf (2003), previamente adaptados à realidade do setor de referência.

que poderão ser aplicados em todos os aspectos do seu cotidiano.

O processo de criação de conhecimento exige que o indivíduo seja autônomo e independente na busca pela informação, identificando assim as lacunas de conhecimento que ainda lhe faltam, e sabendo onde e como encontrar a informação mais pertinente para suprir suas necessidades, conforme Bertalo et. al. (2013). Sendo competente em informação, o usuário tem mais facilidade para encontrar e apreender informações, independente do suporte, e desenvolverá uma consciência mais crítica e analítica acerca delas. Os estudos de competência em informação, ou *information literacy*, começaram durante a década de 1970, sendo definida por Dudziak

2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: reflexões e apontamentos

Ao longo da história, o fazer bibliotecário sofreu diversas mudanças com o surgimento de novos suportes informacionais, e o constante debate sobre o papel do profissional da informação frente a esses novos suportes e, conseqüentemente, aos tipos de usuários. Passou-se a exigir do bibliotecário, competências para lidar com a crescente massa documental e informacional a partir de meados do século XX, principalmente após a II Guerra Mundial.

Atualmente, com os avanços das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), exigiu-se que as pessoas buscassem se especializar para acompanhar essa evolução. Isso vem ao encontro da concepção de que há a necessidade de o bibliotecário adquirir cada vez mais habilidades específicas. Destarte, Dias (2005, p. 54) explana que “[...] o mercado necessitará de indivíduos flexíveis, adaptáveis, imaginativos e proativos, que reconheçam novas oportunidades e estejam preparados para os desafios”. A competência em informação se insere nesse contexto, pois ela possibilita que o indivíduo desenvolva em si mesmo capacidade para que ele se adapte a novas situações e adquira novos conhecimentos (2001, p. 28) como: “[...] o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.”

O interesse pela *information literacy*, desde o fim da década de 90, vem aumentando substancialmente, principalmente diante das transformações tecnológicas pela qual a humanidade passa, o que provoca a demanda por profissionais que tenham maior flexibilidade e que sejam multicapitados, com a mentalidade de sempre continuar aprendendo. Diante dessa nova perspectiva, existe a necessidade de um processo educacional e pedagógico voltado

para o aprendizado ao longo da vida, onde o aprendiz tenha clara noção do seu papel de cidadão, e desenvolva atitude crítica e criativa na busca pela informação.

Nesse contexto, entende-se que o bibliotecário deve procurar desenvolver competências em informação com foco em atender as necessidades dos usuários com rapidez e proatividade, ao ter pleno domínio dos recursos que as unidades de informação oferecem. Dessa forma, segundo Dudziak (2001), o bibliotecário também deve usar essa sabedoria para concentrar seus esforços na formação de cidadãos capazes de refletir criticamente sobre uma informação, aprender a aprender, buscar e usar uma informação no seu dia a dia. Dessa maneira, a biblioteca desenvolve no indivíduo o gosto pelo aprendizado contínuo.

Sobre a atuação do bibliotecário, Sousa (2014) afirma que em todo ambiente que venha a atuar, o bibliotecário é o sujeito que deve estar à frente na gestão da unidade de informação, agindo de forma colaborativa, tendo o cuidado de prever demandas cada vez mais exigentes dos usuários. Nesse sentido, o bibliotecário deve desenvolver funções relacionadas à gestão, seleção e aquisição, processamento técnico da informação e atendimento ao usuário. Sousa (2014, p. 125) coloca também que a participação de bibliotecários no desenvolvimento de competência em informação “[...] cria a necessidade de emprego de estratégias pedagógicas na configuração de seu fazer profissional e na sua função como docente e facilitador da aprendizagem em informação”.

A competência em informação também pode contribuir inclusive no âmbito acadêmico, segundo Hatschbach e Olinto (2008), pois muitos estudantes acabam melhorando seu desempenho ao desenvolver habilidades para o uso, acesso, avaliação, seleção e incorporação da informação, ajudando na assimilação, criação e transmissão do conhecimento adquirido. Todo esse processo precisa ter a marca da biblioteca, visto que ela é o principal

provedor de informação no ambiente acadêmico.

Destarte, o bibliotecário competente em informação deve sempre se atualizar ampliando suas competências, desenvolvendo a capacidade de flexibilidade e adaptação, de modo que sempre possam estar preparados para as novas demandas dos usuários e para as novas etapas do seu próprio fazer, como indica Santos (2004). Para isso, é imprescindível que o bibliotecário busque ler periódicos da área, a fim de apreender novos conhecimentos para aplicar na sua unidade, e estar atento aos eventos e encontros da Biblioteconomia, para se informar a respeito do que seus pares estão pesquisando, e até mesmo para apresentar comunicações de suas experiências visando contribuir com o crescimento da área.

O bibliotecário, dessa forma, terá mais competências para atuar como mediador e educador, apoiando a formação do usuário, não apenas no uso das ferramentas de busca da informação, como também na aquisição de conhecimentos que modifiquem a forma como o usuário enxerga o mundo à sua volta, conforme Sousa (2014). Assim, há maiores possibilidades de se firmar no usuário o ideal de apropriação da informação, bem como despertará nele maior interesse para o aprendizado contínuo.

A postura do bibliotecário competente em informação que atua, por exemplo, no setor de referência de bibliotecas universitárias, pode, como explica Farias (2015, p. 111), propiciar o aprendizado e a apropriação das informações pelos usuários, para tal algumas habilidades são relevantes como: saber ouvir os usuários dando atenção e estimulando-os a expor suas dúvidas, necessidades e desejos, sem emitir juízo de valor; procurar ser tolerante e flexível diante dos questionamentos e das diferentes posturas do outro, buscando saber se foi claro em sua exposição; utilizar linguagem acessível e respeitosa; tentar construir perguntas que permitam chegar à definição esperada do tema questionado. “Esta postura está pautada

em um atendimento com visão social, dialógica e participativa, bibliotecário e usuário construindo e compartilhando experiências”.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

As bibliotecas universitárias se constituem em instituições que promovem o crescimento da produção científica nas mais variadas áreas do conhecimento. Bentes Pinto (1993) define bibliotecas universitárias como bibliotecas de instituições de ensino superior, que objetivam atender as demandas de usuários dessas instituições, dando suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Geralmente atendem alunos de graduação, docentes e alunos de pós-graduação, mas sua função principal é atender as necessidades informacionais da comunidade em geral, devido ao grande volume de documentos e de conhecimento que elas possuem que devem ser compartilhados para que a biblioteca possa exercer sua função social.

Além de dar acesso à leitura, à cultura e ao lazer, Mata (2012, p. 151), ressalta que as bibliotecas universitárias também devem estar sempre acompanhando as necessidades sociais dos usuários. Assim elas podem atuar como bibliotecas “[...] mediadoras do aprendizado, auxiliando no desenvolvimento da competência informacional, visando formar indivíduos críticos, que saibam lidar com o conglomerado informacional”.

Quando a biblioteca universitária tem uma participação direta no desenvolvimento de competências em seus usuários, reais ou potenciais, como explica Santos (2012), ela faz com que esse usuário trabalhe essas competências em todas as perspectivas: sociais, culturais e científicas. Ele passa a adotar novos recursos e dispositivos necessários para o aprendizado sob essas novas perspectivas e a biblioteca universitária, que tem natureza intrinsecamente cultural, pode permitir que o usuário possa unir informações científicas,

culturais e tecnológicas, além de integrar sujeitos interessados em informações dessa natureza. Em suma, a biblioteca universitária contribui para a formação cognitiva, social e cultural do usuário, propiciando subsídios para que os estudantes tenham suas necessidades informacionais satisfeitas durante todo o período em que ele estiver na universidade.

Uma vez inseridos no ambiente universitário, os estudantes buscam socializar-se através de afinidades intelectuais, que também os guiarão na busca por informações, desenvolvendo redes de interação e de interlocução. Diante disso, as bibliotecas devem atuar como formadora e desenvolvidora de redes sociais que, para Gomes, Prudêncio e Conceição (2010), devem potencializar a crítica, a reflexão e a apropriação de informação por parte dos usuários, o que pode ocorrer dentro do setor de referência com um bibliotecário próprio do setor, especializado em dar assistência aos usuários no uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca, trabalhando como intermediário entre a informação e o usuário, conforme Souza e Farias (2011).

Ao dissertar sobre o serviço de referência, Silva (2006, p. 38) afirma que “[...] está relacionado direta ou indiretamente com todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, pois todas têm como objetivo servir ao usuário”. Mas essas atividades devem ser pensadas para além do acervo da biblioteca. É preciso que o bibliotecário também saiba buscar a informação em outras fontes, valendo-se da sua rede de informação e da sua forma de interagir com o usuário. Com isso, é fácil constatar que, para o bibliotecário de referência, “[...] a função básica de dialogar com o usuário em torno de uma consulta para melhor defini-la, continua sendo imprescindível.”

O bibliotecário de referência é o principal ator na disseminação e circulação da informação, por isso precisa ter um perfil dinâmico e multifacetado, com foco na atualização e formação continuada. Além disso, cabe a ele construir conhecimento a

partir da sua experiência profissional, sempre levando em consideração as demandas do usuário e o tipo de informações contidas no acervo. A biblioteca universitária, então, torna-se mais acessível à comunidade acadêmica.

O bibliotecário de referência, tradicionalmente, é o principal responsável em manter o elo entre o usuário e a biblioteca. Mas apenas fazer essa ligação por meio de serviços de organização e disseminação da informação não é o suficiente para que o bibliotecário atenda integralmente as demandas do usuário, que exige um serviço de qualidade e, ao mesmo tempo, dinâmico, onde ele tenha mais de uma opção de acesso ao documento. Silva (2006, p. 53) faz essa assertiva:

Há pouco mais de duas décadas, as previsões eram que o bibliotecário de referência poderia ser dispensado, já que com as facilidades oferecidas pelas inovações tecnológicas, os usuários se encarregariam de buscar as informações desejadas. Com o passar do tempo, os usuários pouco mudaram seu padrão de comportamento, a grande maioria continua a delegar suas pesquisas a profissionais com competência para identificar, selecionar e localizar os documentos que melhor atendam às necessidades do usuário, em sistemas cada vez mais complexos.

O profissional deve, assim, estar atento a evolução das TIC e estar a par dos novos estudos e avanços observados nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Possibilitando o desenvolvimento de ferramentas de mediação, que ajudem no desenvolvimento da cidadania e na resolução de problemas do usuário, no que concerne às necessidades informacionais.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

A abordagem qualitativa foi escolhida para conduzir esta pesquisa, pois compreende-se que neste tipo de abordagem, instrumentos e técnicas de pesquisa são elaborados a partir do que o pesquisador

sente ao conhecer o campo onde irá atuar, assim como os sujeitos e a realidade que os cerca. Como método utilizou-se a pesquisa participante, pois sua potencialidade está, de acordo com Fals Borda (1983, p. 60), no seu deslocamento proposital das universidades para o campo concreto da realidade. “Este tipo de pesquisa modifica basicamente a estrutura acadêmica clássica na medida em que reduz as diferenças entre objeto e sujeito de estudo”.

Para coletar os dados fez-se uso dos seguintes instrumentos: formulários de prospecção, questionários e roteiros de entrevista. Esses dados foram analisados pela técnica análise do conteúdo de Bardin (2009, p. 11), com estabelecimento de categorias. Esta técnica se constitui como um conjunto de instrumentos metodológicos em “[...] constante aperfeiçoamento, que se aplicam a ‘discursos’ diversificados”. E por oscilar entre o rigor da objetividade e da fecundidade da subjetividade, atraindo o investigador pelo escondido, “[...] o latente, o não aparente, o potencial de inédito [...], redito por qualquer mensagem.”

O campo de pesquisa se constitui de duas bibliotecas universitárias da UFC, uma considerada de grande porte (com cinco bibliotecários que atuam exclusivamente no setor de referência, denominados na pesquisa de E1, E2, E3, E4 e E5) e outra de pequeno porte (com duas bibliotecárias que trabalham em todos os setores, denominados E6 e E7), ofertam os seguintes serviços de informação: comutação bibliográfica, acesso livre à internet, consulta local, emissão de nada consta, ficha catalográfica, normalização de trabalhos acadêmicos, treinamento de usuários, novas aquisições, orientação sobre o uso da biblioteca e do acervo, catálogo online, renovação e reserva online e *pergamum mobile*. Abaixo é possível visualizar o perfil dos bibliotecários entrevistados (Quadro 1).

Quadro 1 - Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Idade	Ano de graduação	Tempo de trabalho na instituição	Grau de instrução
E1	30 anos	2008	Oito anos	Doutorado em andamento
E2	55 anos	1985	30 anos (16 anos no setor de referência)	Mestrado
E3	25 anos	2012	3 meses	Especialização
E4	26 anos	2012	2 anos	Graduado
E5	32 anos	2006	4 anos (dois meses no setor de referência)	Mestrado
E6	31 anos	2009	2 anos	Especialização
E7	53 anos	1991	23 anos	Mestrado

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Nota-se que a idade dos bibliotecários varia de 22 a 55 anos, sendo que a maior parte dos bibliotecários tem entre 25 e 32 anos. Além disso, observa-se que todos os entrevistados possuem pós-graduação, seja em nível *latu sensu* ou *stricto sensu*, sendo que três já são mestres e um está cursando doutorado, o que demonstra a preocupação com a educação continuada destes profissionais que têm contato direto com o usuário oferecendo produtos e serviços de informação. Visualiza-se ainda que a maioria dos entrevistados trabalha há mais de dois anos na atual instituição, sendo que um há 30 anos e outro há 23 anos, o que demonstra que há um quadro de bibliotecários experientes nas bibliotecas pesquisadas.

5 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Os dados coletados foram transcritos a partir de gravações das entrevistas feitas com os sujeitos da pesquisa. Na sequência, fez-se uma leitura desses dados, atentando para as informações que mais se destacavam na fala de cada entrevistado e que tinham sintonia com os objetivos desta pesquisa. Além das informações orais, foram utilizados como categorias de análise os seis parâmetros de

Le Boterf (2003): saber agir com pertinência; saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional; saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos; saber transpor; saber aprender e aprender a aprender; saber envolver-se, os quais foram adaptados e direcionados às competências em informação requeridas, especificamente, para o bibliotecário que atua no setor de referência. Utilizou-se de quadros, com trechos das falas dos entrevistados, para apresentar os dados coletados e em seguida interpretá-los. Cada quadro corresponde a um parâmetro.

O parâmetro saber agir com pertinência (Quadro 1) enfatiza que o bibliotecário do setor de referência deve adquirir competência para atuar em cada nova situação, tomando decisões ponderadas em ocasiões imprevistas. Se capacitando para agir em uma situação profissional complexa, quando tem de aplicar conhecimentos de tecnologias da informação e da comunicação, viabilizando soluções para gerir os recursos disponíveis no acervo, bem como os fluxos de informação, tornando-a acessível à sua comunidade, cumprindo a missão da biblioteca.

Quadro 1 – Saber agir com pertinência

Saber agir com pertinência		
E1: Bem, teve um caso de um funcionário que [pausa] ele levava o jornal que a biblioteca recebia pra casa, né, na cabeça dele o jornal era dele, né? E quando isso foi percebido, né, a gente teve uma série de conversas com o funcionário pra poder mostrar pra ele que essa prática é errada, né, pra ele não mais fazer isso, que o jornal era recebido para a biblioteca e deveria ficar à disposição dos alunos.	E2: [...] A gente faz muitas leituras, geralmente faz, tenta colocar em prática coisas inovadoras. [...]	E6: [...] E a questão do relacionamento mesmo, interpessoal com os funcionários, tem que se ter, muito assim, sabedoria, né? E saber o momento certo de você falar e você também compreender a dificuldade do outro, porque assim como o outro tem, você também tem.

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Conforme o quadro 1, ao saber agir com pertinência, **E1** recorreu ao diálogo para comunicar ao funcionário a respeito de um erro que ele cometeu. **E2** atenta para desenvolvimento de práticas inovadoras dentro da biblioteca, e eles buscam essa inovação por meio de leituras de publicações periódicas da área. Os bibliotecários de referência agem com mais pertinência em situações que envolvem o relacionamento interpessoal com usuários, e, principalmente, com os funcionários que trabalham na biblioteca, conforme apontam a fala de **E6**. Isso demonstra que a comunicação, como ressalta Dudziak (2003), é uma das competências mais relevantes do bibliotecário de referência e deve ser aperfeiçoada por meio da busca do aprendizado contínuo.

A habilidade, por parte do bibliotecário de referência, de se comunicar bem, não deve se restringir somente à comunicação com os auxiliares e demais funcionários que estejam atuando na biblioteca, mas deve ser expandida, sobretudo, para a interação com o usuário. Estando atento às demandas deste e conhecendo bem os recursos informacionais que a biblioteca dispõe, o bibliotecário de referência terá mais condições de agir com pertinência, ao atender à necessidade do usuário em um curto espaço de tempo. Além disso, o usuário, sendo bem atendido e tendo todas as suas necessidades bem esclarecidas,

acabará desenvolvendo competências para obter as informações que precisa por si próprio. Isso vai ao encontro dos estudos de Le Boterf (2003), que afirma que a competência só pode ser consolidada através da ação em um determinado contexto, e que pode haver uma espécie de troca de competências entre um indivíduo e outro, e ambos acabam melhorando seu repertório individual de competências e tendo mais subsídios para aplicá-las nos mais diversos contextos.

De acordo com o parâmetro **saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional** (Quadro 2) o bibliotecário deve saber utilizar os recursos disponíveis para obter sucesso nas atividades/serviços empreendidos, reunindo todos os saberes para resolver problemas, formulando estratégias que exigem a mobilização de conhecimentos teórico-práticos tais como: referência (técnicas de recepção e abordagem do usuário), acesso a fontes de informação (presencialmente ou remotamente), estratégia de busca de informação em fontes impressas e no próprio acervo, bancos de dados digitais e virtuais; deve usar de recursos impressos e digitais/virtuais para disseminação da informação como e-mail e as redes sociais, produzindo serviços a exemplo de: disseminação seletiva da informação, serviço de alerta e serviço de informação utilitária

.Quadro 2 – Saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional

Saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional		
E1: Bem, eu acho que hoje conhecimentos de tecnologia seriam... conhecimentos de redes sociais, né, da web 2.0, questões de compartilhamento de informações. Acho que isso é essencial, [...] ir onde o cliente, ou onde o usuário está, e hoje um dos principais locais que eles estão sempre atentos são nas redes sociais.	E2: [...] A gente faz muitas leituras, geralmente faz, tenta colocar em prática coisas inovadoras. [...]	E6: E eu percebo que quando você volta pras leituras da área, você reforça e melhora aquilo que está fazendo no dia a dia mesmo.
E7: Conhecer a estrutura daquela área de conhecimento, quais são as fontes importantes, é muito importante pra gente poder atender bem.		

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Observa-se pela fala de **E2** que a leitura fornece subsídios para promoção de ações inovadoras na biblioteca, o que está em consonância com as reflexões de **E6** ao afirmar que tenta colocar em prática o conhecimento absorvido nas leituras, os quais são fundamentais para que o bibliotecário se mantenha por dentro dos avanços da área, mesmo que nem sempre seja possível implementá-los no dia a dia, como esclarece **E1**. Já **E7** reforça o quão necessário é conhecer as fontes de informação da área em que ferramenta primordial para a melhora do desempenho do bibliotecário, até para o desenvolvimento de coleções. Dessa forma, como afirma Nina (2008), ele passa a ser melhor visto pelo usuário, como um profissional capaz de auxiliá-lo em qualquer dúvida ou necessidade.

Mas só conhecer as fontes de informação não basta para que o bibliotecário de referência atenda bem ao usuário. É preciso que ele estabeleça estratégias de acesso e uso dessas fontes, de acordo com a necessidade e o perfil do usuário. O bibliotecário deve dar atenção maior ao usuário e promover dinamismo no desenvolvimento de estratégias de aprendizagem em conformidade com as novas demandas, para que o usuário tenha autonomia na busca pela informação desejada. Autonomia, conforme

Vitorino (2008) é a habilidade de aprender independentemente. Além da autonomia, esta autora lista outras habilidades cognitivas que são importantes para o fazer do bibliotecário, tais como a habilidade de aprender ao longo de toda a vida (*lifelong learning*), a habilidade de aprender a aprender, a habilidade de questionamento e a habilidade de pensamento lógico. Todas essas habilidades, aliadas ao domínio das fontes de informação e das ferramentas de disseminação da informação proporcionam melhorias no trabalho do bibliotecário de referência.

Conforme o parâmetro **saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos** (Quadro 3) o bibliotecário o setor de referência deve adquirir competência para, além do conhecimento teórico-prático da profissão, se apropriando de todos os recursos teóricos e técnicos de seu tempo. Por isso, esse profissional deve estar atento aos eventos da área, às novas publicações, se atualizando constantemente, procurando combinar múltiplos saberes na utilização desses conhecimentos, para, por exemplo, ministrar capacitações que abordem os serviços de informação tradicionais e digitais/virtuais, visando que os usuários se apropriem de recursos informacionais que os tornem progressivamente autônomos.

Quadro 3 – Saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos

Saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos		
E1: A gente tem participado bastante, né, sempre enviando trabalhos.	E2: Aí apresento, toda vida [...] trabalhos, sempre. No mínimo dois trabalhos eu apresento.	E3: Enquanto estudante, eu era mais ativa. Depois que eu me formei, eu senti mais dificuldade de participar, porque os eventos profissionais, eles são muito caros. [...]
E4: Olha, ultimamente não tenho enviado trabalho algum.	E5: Eu fui pra esses mais daqui, né? Aí sempre tô olhando artigo na internet, tô lendo site na internet, mas só que da referência em si, não.	E6: Essa parte aí é bem inovadora pra mim agora nesse momento no grupo de estudo, né, que a gente tá participando, porque eu nunca fiz, assim, nenhum artigo pra publicar não. Não foi por falta de interesse, acho que por conta da prática mesmo [...].

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A respeito da integração de saberes múltiplos e heterogêneos (Quadro 3) observa-se que a maioria dos bibliotecários entrevistados procura participar de eventos da área para se atualizar acerca das pesquisas realizadas na área e para escutar as experiências dos seus pares, conforme vemos na fala de **E7**. O evento mais citado pelos bibliotecários foi o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). Mas poucos dos participantes enviam trabalhos com frequência: somente **E1**, **E2** e **E5** enviaram trabalhos para os últimos eventos que participaram. A falta de tempo por conta do trabalho, aliada ao alto preço cobrado para a participação de eventos profissionais, acabam afastando os bibliotecários desses eventos. Isso foi visto nas falas de **E3** e **E6**. Apesar desse aspecto, **E7** entende que os bibliotecários veem que a participação nesses eventos, seja como ouvinte ou apresentando trabalhos, traz formas de melhorar suas próprias práticas no cotidiano.

Os eventos científicos são essenciais para o processo de comunicação científica de qualquer área, por permitirem a rápida disseminação do conhecimento entre os participantes, bem como a troca de experiências e o estabelecimento de parcerias em projetos. Além disso, segundo Campello (2000), o profissional tem a oportunidade de contribuir para o avanço das pesquisas na área, bem como refletir acerca do atual

panorama dela por meios de conversas informais com outros profissionais e pesquisadores.

O parâmetro **saber transpor** (Quadro 4) compreende que o bibliotecário do setor de referência deve estar apto a superar as barreiras físicas e cognitivas, e os esquemas de sua área de conhecimento, por exemplo, adaptar as técnicas de sistematização da informação, usando metadados, indexação e busca em meio digital; deve também ser criativo e ter espírito de educação permanente, capacitando-se mais ao agregar conhecimentos que devem ser buscados em outros campos do conhecimento; deve saber transpor as barreiras do meio físico, por exemplo, digitalizando acervos para compor bases de dados digitais acessíveis à distância ou interagindo com o usuário através de interação remota. Nesse contexto, o bibliotecário de referência atua como mediador ao utilizar linguagens e técnicas adequadas para recuperar a informação, não se limitando ao que parece ser evidente. É preciso se antecipar, procurar antever possíveis situações problemáticas, agindo de forma proativa, adquirindo competência para atuar em cada nova situação.

Quadro 4 – Parâmetro Saber transpor

Saber transpor		
E1: No Facebook, no Twitter, no Instagram, tanto que hoje até mesmo a Universidade tem perfis nessas redes pra poder divulgar seus serviços. Então ter conhecimentos de redes sociais, saber utilizar... os perfis da biblioteca nessas redes, é essencial.	E2: [...] Já hoje, disponibilizei, escaneio as capas dos periódicos novos que 'chega', porque os periódicos hoje em dia ninguém compra mais.	E5: Proatividade entra nas tomadas de iniciativa, tomada de decisão também é muito importante [...].
E7: Bom, na verdade, a gente só divulga, assim, as novas aquisições, mas a gente não tem, assim, um serviço pra divulgar a nossa coleção de referência [...].		

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Ao saber transpor, Quadro 4, boa parte dos bibliotecários usam a internet e as redes sociais para divulgar os produtos e serviços presentes nas bibliotecas em que trabalham. **E1** divulga os serviços da biblioteca pelo Facebook, Twitter e Instagram, o que leva a perceber o interesse dele em utilizar os novos canais de comunicação para alcançar e se aproximar o máximo possível de usuários, transpondo barreiras geográficas. Já **E2** escaneia páginas de periódicos novos e as divulga nas redes sociais, para que os usuários saibam dessas novas aquisições sem precisar ir à biblioteca. O mesmo é feito por **E7** no Facebook, mas este ressalta que não há divulgação da coleção de referência da biblioteca onde ele atua, o que poderia ser revisto. Para que o bibliotecário possa ser um bom mediador, no entendimento de Almeida Júnior (2008), é necessário que ele seja criativo e atento às novas tecnologias da informação e comunicação, e **E5** ressalta a proatividade como elemento necessário para isso, pois esta auxilia na tomada de decisão e de iniciativa.

Pelas falas dos entrevistados, percebemos que os bibliotecários concentram todas as suas atividades na melhoria da oferta dos serviços disponíveis, facilitando não só o trabalho do profissional, como também a busca dos usuários. O bibliotecário de referência, nesse sentido, deve ter em conta a adaptação aos novos meios e ambientes

informativos, não só os físicos como também os virtuais. Essa adaptação só será possível se o bibliotecário buscar a atualização constante. Santos (2004) destaca algumas competências coerentes com os avanços tecnológicos que ela identificou em seu estudo, tais como: trabalho em equipe, atualização constante, busca por coisas novas, raciocínio rápido, capacidade de resolver problemas, agilidade, flexibilidade, tolerância, saber gerenciar e saber liderar. São competências essenciais para que o bibliotecário de referência saiba atuar em diversos tipos de cenários.

No parâmetro **saber aprender e aprender a aprender** (Quadro 5) entende-se que os exemplos acima mencionados, nos quais o bibliotecário utiliza-se de conhecimentos teórico-práticos para adaptar as técnicas de sistematização da informação usando metadados, é uma forma de aprendizagem com o meio e com seu tempo. Esse profissional pode disponibilizar subsídios, para que o usuário utilize de forma otimizada as informações que necessita e obtenha maior autonomia no acesso a elas. O bibliotecário de referência deve refletir a respeito de cada experiência vivenciada no setor, e sobre os conhecimentos adquiridos durante sua prática profissional e na interação com o usuário, utilizando esse *know-how* para seu próprio aperfeiçoamento, aprendendo a aprender.

Quadro 5 – Saber aprender a aprender

Saber aprender a aprender	
E1: [...] Não existe a minha biblioteca... a gente pensa sempre no Sistema como um todo. Isso nos oferece a oportunidade de sempre estar presente em reuniões, participando de comissões, e discutindo com os colegas esses novos rumos, novos serviços, novos produtos, avaliando a realidade do Sistema [...].	E2: Se a gente... chega um usuário e fala uma coisa que a gente acha que vale a pena, a gente debate aqui na biblioteca, junto com os bibliotecários de referência, tem a reunião, e eu digo, "ó, aconteceu isso e isso, o que é que a gente pode fazer pra melhorar?"

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Ao tratar do aprender a aprender, Quadro 5, na fala de **E1** percebe-se os bibliotecários de referência devem discutir melhorias com seus pares e participar de reuniões, pensando no coletivo. É nessas reuniões que os bibliotecários podem sugerir melhorias e ao mesmo tempo ver a necessidade de aprender de forma contínua, em prol do desenvolvimento da biblioteca e de si mesmo, de acordo com a fala de **E2**. Aqui percebe-se a necessidade da educação continuada, que, segundo Valentim (2002), é necessária para que o bibliotecário assuma uma postura ativa e crítica frente ao seu trabalho, de modo que ele adquira cada vez mais competência para atuar junto à sociedade.

De acordo com o parâmetro **saber envolver-se** (Quadro 6) o bibliotecário deve procurar estar estimulado e buscar melhorias

para o setor de referência e para si mesmo, procurando beneficiar a comunidade que o cerca, reconhecendo os limites das técnicas e dos equipamentos, ou seja, ele deve ter senso crítico para saber que os conhecimentos, técnicas e equipamentos mobilizados em sua ação não se encerram em si mesmos. Ele deve identificar antecipadamente que serviços realmente atendem às necessidades dos usuários e quais podem ser acrescentados ou eliminados, de modo que ocorra uma melhora dos processos e rotinas do serviço de referência e no atendimento aos usuários, por isso, o bibliotecário de referência deve ir além do prescrito, envolvendo-se nas situações cotidianas apresentadas, indo ao encontro das necessidades dos usuários, ainda que estes não as reconheçam.

Quadro 6 – Saber envolver-se

Saber envolver-se		
E1: [...] A gente pretende fazer uma lista de todos os treinamentos que as bibliotecas dão. Esse é só um exemplo.	E2: [...] Na próxima semana, [...] a gente vai dar um treinamento para os nossos bibliotecários.	E4: Inclusive nas reuniões que a gente faz, umas reuniões periódicas, eu gosto de levar também pros colegas pra ver o que eles acham, "ah, aconteceu isso, e aí, que é que vocês acham? É interessante aplicar aqui?"

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Quanto ao parâmetro saber envolver-se, Quadro 6, o foco foi o envolvimento em diretrizes da biblioteca. **E1** traz a iniciativa de divulgar em vários meios de comunicação todos os treinamentos que as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da universidade oferecem. A questão do treinamento é citada por **E2** como forma do próprio bibliotecário

se adaptar ao serviço de referência e perder o medo de lidar com o público.

Os bibliotecários entrevistados costumam envolver-se mais quando há reuniões periódicas entre comissões formadas pelo Sistema de Bibliotecas da UFC. Observa-se na fala de **E4** que é nessas reuniões que os bibliotecários sugerem mudanças nas

diretrizes da unidade, em prol da melhoria do atendimento ao usuário.

Visualiza-se a partir dos relatos dos bibliotecários entrevistados que eles procuram trabalhar com foco em manter os usuários reais e atrair usuários potenciais, procurando constantemente a evolução dos serviços e produtos oferecidos, se preocupando com a qualidade, mobilizando e integrando saberes e conhecimentos, envolvendo-se com os colegas e com os estudos da área, procurando desenvolver práticas inovadoras dentro da biblioteca.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a evolução das tecnologias de informação e de comunicação, os usuários passaram a demandar serviços mais práticos, que fossem realizados de forma rápida e sem exigir muito esforço. Isso, naturalmente, ampliou a função dos bibliotecários, que viram surgir à necessidade de adquirir competências compatíveis com a nova realidade e com as demandas dos usuários. Diferentes informações são demandadas todo dia, e isso reverbera na economia, no comércio e nos diferentes mercados mundo afora. Nesse sentido, esses profissionais devem atuar não só na questão de auxílio ao usuário no momento da busca da informação, como também deve desenvolver

meios para que a informação seja localizada e acessada rapidamente.

A competência em informação pode ajudar o bibliotecário a atuar diretamente junto ao usuário, fazendo com que ele saiba não só localizar e acessar a informação, mas também aprender com ela. Para isso, o usuário deve saber delimitar suas necessidades informacionais, procedendo com busca e avaliando uma informação, compreendendo se a mesma será ou não útil para seu aprendizado. Ao descobrir isto, o usuário poderá ser independente em todo esse processo e o bibliotecário atuará cada vez mais como mediador e desenvolvedor de produtos e serviços que perpassem as mais avançadas tecnologias.

Destarte, conclui-se que dentro das bibliotecas universitárias, tão indispensáveis para o desenvolvimento do saber científico, o bibliotecário de referência precisa estar atento para a necessidade de aprender a aprender, sabendo envolver-se para beneficiar a comunidade que o cerca, atentando para os limites das técnicas e dos equipamentos, buscando interagir com outros profissionais. Com isso, ele terá mais instrumentos para atender o usuário e adaptar-se às novas demandas do mercado de trabalho, além de estar mais apto a organizar e gerenciar os novos tipos de conhecimento.

REFERENCE LIBRARIAN SKILLS IN THE LIBRARIES UNIVERSITY

Abstract

The university library is an environment that seeks to meet the information needs of the academic community in the achievement of teaching, research and extension. In this sense, there is the need to have this environment, professionals working with proactivity and quality, so that the user is properly oriented about the resources that the library has, especially in the reference sector or service to the user, depending on the denomination of each library. This communication aims to present the results of research conducted with librarians who work in the reference sector in two university libraries of the Federal University of Ceará. The qualitative approach was adopted and participatory research and methodological resources. The data collected through interviews were analyzed using content analysis technique to establish categories. The results demonstrate that the

reference librarian must not only allow users to become competent in finding the desired information but also motivate them to take ownership of it, increasingly becoming self-sufficient in the search. It is concluded that the librarian to analyze the informational context that surrounds it, with critical and aware of the importance of continuous learning approach, can contribute significantly to the formation of competent citizens in information.

Keywords: *University library. Information skills. Reference librarian.*

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.
- _____; BELUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camilla Araújo dos. Ações Educacionais de Mediação da Informação e da Competência em Informação (CoInfo) como Fatores de Interferência na Realidade Social. In: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2., 2015, Marília. **Anais...** Marília: Unesp, 2015.
- _____; BORTOLIN, Sueli. **Mediação da informação e da leitura**. Londrina: *s.n.*, 2007?. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/13269/>>. Acesso em: 16 set. 2015.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luís Antero reto e Augusto Pinheiro. Edição e revista atualizada. Lisboa: Edições 70, LDA, 2009.
- BENTES PINTO, Virginia. Informação a chave para qualidade total. **Ciência da Informação**. Brasília, v.22, n.2, p.85. maio/ago 1993.
- BERTALO, Linete. *et al.* Comportamento informacional das comunidades acadêmica e organizacional da Universidade Estadual de Londrina. **Inf. Inf.**, Londrina, v.18, n., p.211-230, maio/ago. 2013.
- CAMPELLO, Bernadete Santos. Encontros científicos. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÒN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.
- CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis de (org.) **Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder**. Rio de Janeiro: Record, 2003. 414 p. ref. 255-288.
- DIAS, Simone Lopes. **A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária**. Marília, 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). – Universidade Estadual Paulista, 2005.
- DUDZIAK, Elizabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. São Paulo, 2001. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo.
- FALS BORDA, Orlando. Aspectos teóricos da pesquisa participante: considerações sobre o significado e o papel da ciência na participação popular. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues (Org.). **Pesquisa participante**. 3. ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1983, p. 42-62.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016.

_____. **Análise da produção, implementação e avaliação de um modelo de mediação da informação no contexto de uma comunidade urbana.** 2014. 283 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, 2014.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; DA CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na *web*. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 145-156, set./dez. 2010.

HATSCHBACH, Maria Helena de Lima; OLINTO, Gilda. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p.20-34, jan./jun. 2008.

LE BOTERF, Guy. **Desenvolvendo a competência dos profissionais.** 3. ed. rev. ampl. Porto Alegre: Artmed, 2003.

MATA, Marta Leandro da. Aspectos da avaliação da competência informacional em instituições de ensino superior. **Em Questão**, Porto Alegre, v.9, n.2, p.141-154, jan./jun. 2012.

NINA, Isabel Feliz Andrade. Da leitura ao prazer de ler: contributos da biblioteca escolar. 2008. 224 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão de Informação e Bibliotecas Escolares, Universidade Aberta, Lisboa, 2008. Disponível em: <<https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10>

400.2/1223/1/Dissertacao.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2015.

SANTOS, Angela Sikorski. **As competências desenvolvidas pelos bibliotecários com a implantação de tecnologias da informação em bibliotecas universitárias.** Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Administração). – Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.

SANTOS, Raquel do Rosário. Espaço virtual e a comunicação com os usuários para mediação da informação: utilização pelas bibliotecas das universidades federais e estaduais brasileiras. 2012. 249f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários da biblioteca central da universidade estadual de londrina (UEL). 2014. 196f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O Perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina.** Florianópolis, 2006. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, 2006. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/Chirleysilva.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2015.

SOUSA, Margarida Maria de. **A função educativa do bibliotecário no século XXI: desafios para sua formação e atuação.** São Paulo, 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). – Universidade de São Paulo, 2014.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de Referência e a Competência Informacional. In:

CONGRESSO BRASILEIRO DE
BIBLIOTECONOMIA E
DOCUMENTAÇÃO, 24, 2011, Maceió.
Textos. Maceió: Universidade Federal de
Alagoas, 2011.

VALENTIM, Marta Lígia Pomin. Formação:
competências e habilidades do profissional
da informação. In: _____. (Org.).

Formação do profissional da informação.
São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132.

VITORINO, E. V. Competência
informacional: princípios para a formação
contínua de profissionais da informação em
bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO
NACIONAL DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS, 15., São Paulo, 2008.
Anais... São Paulo: CRUESP, 2008.

¹ Agradecimentos a Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Funcap) pelo fornecimento de bolsa de iniciação científica.